

# **管理 Oracle CRM On Demand**

第 20 版

已发布 6 月 2012

**ORACLE®**

版权所有 ©2005, 2012, Oracle 和/或其附属公司。保留所有权利。

本软件和相关文档根据包含使用和披露限制的许可协议提供，且受知识产权法保护。本软件和相关文档根据许可证协议提供并受版权法律的保护，该许可证协议规定了关于使用和公开本软件及相关文档的各种限制。除非法律要求实现互操作性，否则严禁对本软件进行逆向工程设计、反汇编或反编译。

此处包含的信息如有更改，恕不另行通知，而且不保证完全无错。如果贵方发现任何错误，请书面通知我们。

如果将本程序或相关文档交付给美国政府，或者交付给以美国政府名义获得许可证的任何机构，必须符合以下规定：

#### U.S. GOVERNMENT RIGHTS

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

本软件或硬件是为了在各种信息管理应用领域内的一般使用而开发的。它不适用于任何存在危险或潜在危险的应用领域（包括可能会造成人身伤害的应用领域），也不是为此而开发的。如果在危险应用领域内使用本软件或硬件，则贵方应负责采取所有适当的防范措施，包括备份、冗余和其他确保安全使用的措施。对于因在危险应用领域内使用本软件或硬件所造成的一切损失或损害，Oracle 公司及其附属公司概不负责。

Oracle 和 Java 是 Oracle 和/或其附属公司的注册商标。其他名称可能是各自所有者的商标。

Intel 和 Intel Xeon 是 Intel Corporation 的商标或注册商标。所有 SPARC 商标均根据许可证使用且是 SPARC International, Inc. 的商标或注册商标。AMD、Opteron、AMD 徽标和 AMD Opteron 徽标是 Advanced Micro Devices 的商标或注册商标。UNIX 是 The Open Group 的注册商标。

本软件或硬件和文档可能提供了访问第三方内容、产品和服务的链接和信息。Oracle 公司及其附属公司对于第三方内容、产品和服务概不负责且明示不提供任何形式的担保。Oracle 公司及其附属公司对您访问或使用第三方内容、产品或服务而产生的任何损失、成本或损坏概不负责。

# 目录

---

## 管理 Oracle CRM On Demand 7

Oracle CRM On Demand 管理过程	11
在设置过程中使用管理员模板	13
关于 Oracle CRM On Demand 中的使用情况跟踪	13
公司管理	14
公司概况	15
会计日历管理	31
币种定义	34
公司审计	37
警报管理	40
服务配额管理	42
地址管理	47
应用产品定制	53
记录类型的“应用产品定制”页面	54
在选项卡中显示外部 Web 页	95
关于定制 Web 小程序	97
创建定制 Web 小程序	98
创建和管理操作栏布局	102
创建全局 Web 小程序	103
设置 RSS 馈送 Web 小程序的示例	104
上传客户端扩展	106

为公司定制“我的主页”	108
创建新主题	109
在“我的主页”中启用定制报表	112
重命名记录类型	113
更换记录类型的图标	114
添加记录类型	114
关于字段、选择列表和度量	117
关于附件配置	117
关于定制对象的多对多关系	120
用户管理和访问控制	121
用户管理	122
合作伙伴自我管理	139
权限配置文件管理	144
角色管理	175
工作簿管理	184
组管理	220
地区管理	225
业务流程管理	226
过程管理	227
workflow 配置	237
workflow 监视器	272
数据规则和分配	277
数据管理工具	303
导入和导出工具	303
成批删除队列页面	487
批量分配工作簿队列页面	488
关于集成事件	488

创建集成事件队列	489
管理集成事件设置	490
内容管理	491
设置产品类别	492
设置公司产品	493
为 PRM 设置价格表	495
管理公司的附件	498
设置评估脚本	498
生命科学管理	504
管理智能拜访	505
设置没有有效省/自治区执照情况下的联系人最大采样次数	507
授权联系人接收样品	508
Expression Builder	510
关于 Expression Builder	510
使用 Expression Builder	511
关于表达式	513
Expression Builder 中的数据类型	516
Expression Builder 运算符	518
Expression Builder 函数	522
Expression Builder 示例	568

## 索引 571



# 管理 Oracle CRM On Demand

使用管理员页面可以设置和定制 Oracle CRM On Demand。有关管理 Oracle CRM On Demand 的更多信息，请参阅以下各节：

此部分	介绍以下任务
公司管理 (第 页 14)	<a href="#">设置公司概要和全局默认值</a> (第 页 16) <a href="#">验证许可证状态和有效用户</a> (第 页 24) <a href="#">定义公司密码控制策略</a> (第 页 25) <a href="#">重置所有密码</a> (第 页 29) <a href="#">激活语言</a> (第 页 30) <a href="#">定义定制会计日历</a> (第 页 32) <a href="#">管理币种</a> (请参阅 "管理货币" 第 页 34) <a href="#">查看所有用户的登录活动</a> (第 页 38) <a href="#">用 IP 地址限制使用</a> (请参阅 "限制为仅供特定 IP 地址使用" 第 页 31) <a href="#">查看公司的资源使用情况</a> (第 页 38) <a href="#">利用主审计追踪查看审计追踪更改</a> (第 页 39) <a href="#">发布公司范围的警报</a> (请参阅 "在公司范围内发布警告" 第 页 41) <a href="#">查看贵公司的服务配额使用量</a> (第 页 43) <a href="#">查看历史服务配额使用量</a> (第 页 44) <a href="#">为服务配额设置警报</a> (第 页 45) <a href="#">查看文件和记录使用情况信息</a> (第 页 45) <a href="#">将非共享地址转换为共享地址</a> (第 页 47) <a href="#">关闭共享地址时的注意事项</a> (第 页 50) <a href="#">在关闭共享地址前更新用户访问权限和管理地址权限</a> (第 页 50) <a href="#">使用“编辑关系”设置非共享地址的地址类型</a> (第 页 51) <a href="#">地址的权限配置文件和角色设置</a> (第 页 52)
应用产品定制 (第 页 53)	<b>记录类型设置任务</b> <a href="#">创建和编辑字段</a> (第 页 65)

此部分	介绍以下任务
	<p>管理“已启用复制”设置 (请参阅 “<a href="#">管理已启用复制设置</a>” 第 页 68)</p> <p>设置定制字段集成标记 (第 页 68)</p> <p>设置 <a href="#">Web</a> 链接 (第 页 69)</p> <p>重命名字段 (第 页 71)</p> <p>使用索引定制字段 (第 页 72)</p> <p>还原默认设置 (请参阅 “<a href="#">将设置还原为默认值</a>” 第 页 75)</p> <p>更改选择列表值 (第 页 75)</p> <p>定制相关项目的布局 (第 页 77)</p> <p>定制静态页面布局 (第 页 77)</p> <p>重命名字段部分标题 (第 页 80)</p> <p>创建 <a href="#">Web</a> 小程序 (第 页 81)</p> <p>定义级联选择列表 (第 页 83)</p> <p>管理搜索布局 (第 页 84)</p> <p>管理列表访问和列表顺序 (第 页 86)</p> <p>创建主页定制报表 (第 页 87)</p> <p>创建记录主页布局 (第 页 89)</p> <p>定制审计追踪 (第 页 90)</p> <p>指定动态页面布局 (第 页 92)</p> <p><b>应用产品设置任务</b></p> <p>在选项卡中显示外部 <a href="#">Web</a> 页 (第 页 95)</p> <p>创建和管理操作栏布局 (第 页 102)</p> <p>创建全局 <a href="#">Web</a> 小程序 (第 页 103)</p> <p>上载客户端扩展 (第 页 106)</p> <p>为公司定制“我的主页” (第 页 108)</p> <p>创建新主题 (第 页 109)</p> <p>在“我的主页”中启用定制报表 (第 页 112)</p> <p>重命名记录类型 (第 页 113)</p> <p>更换记录类型的图标 (第 页 114)</p> <p>添加记录类型 (第 页 114)</p>



此部分	介绍以下任务
用户管理和访问控制 (第 页 121)	<a href="#">设置用户 (第 页 123)</a> <a href="#">设置用户的销售定额 (第 页 132)</a> <a href="#">按记录类型为用户设置默认工作簿 (第 页 133)</a> <a href="#">更改用户的用户 ID (第 页 133)</a> <a href="#">重置用户的密码 (第 页 134)</a> <a href="#">查看用户的登录活动 (第 页 135)</a> <a href="#">查看用户的安全相关活动 (第 页 135)</a> <a href="#">管理委派用户 (管理员) (第 页 136)</a> <a href="#">为用户创建库存期间 (第 页 138)</a> <a href="#">停用用户 (第 页 139)</a> <a href="#">设置用户 (合作伙伴) (第 页 141)</a> <a href="#">更改用户的用户 ID (合作伙伴) (第 页 142)</a> <a href="#">重置用户的密码 (合作伙伴) (第 页 143)</a> <a href="#">停用用户 (合作伙伴) (第 页 144)</a> <a href="#">设置权限配置文件的过程 (第 页 172)</a> <a href="#">添加角色 (第 页 180)</a> <a href="#">设置组 (第 页 223)</a> <a href="#">设置地区 (第 页 225)</a> <a href="#">设置工作簿的过程 (第 页 202)</a> <a href="#">为管理员角色验证工作簿的设置 (第 页 203)</a> <a href="#">创建工作簿类型和工作簿用户角色 (第 页 206)</a> <a href="#">配置记录所有权模式 (第 页 207)</a> <a href="#">创建工作簿和工作簿层次结构 (第 页 208)</a> <a href="#">将用户与工作簿关联 (第 页 209)</a> <a href="#">为工作簿创建权限配置文件 (第 页 212)</a> <a href="#">为公司启用工作簿 (请参阅 "为贵公司启用工作簿" 第 页 213)</a> <a href="#">为用户和用户角色启用工作簿 (第 页 213)</a> <a href="#">向记录详细信息页面布局添加工作簿 (第 页 215)</a> <a href="#">对工作簿分配记录 (第 页 217)</a>
业务流程管理 (第 页 226)	<a href="#">创建过程 (第 页 232)</a> <a href="#">将转换状态添加到过程 (第 页 233)</a>

此部分	介绍以下任务
	<a href="#">限制过程</a> (第 页 235) <a href="#">为转换状态配置字段设置</a> (第 页 235) <a href="#">启用相关记录类型的访问控制</a> (第 页 236) <a href="#">创建 workflow 规则</a> (第 页 247) <a href="#">创建 workflow 操作: 分配工作簿</a> (第 页 252) <a href="#">创建 workflow 操作: 创建任务</a> (第 页 256) <a href="#">创建 workflow 操作: 创建集成事件</a> (第 页 253) <a href="#">创建 workflow 操作: 发送电子邮件</a> (第 页 260) <a href="#">创建 workflow 操作: 更新值</a> (第 页 263) <a href="#">创建 workflow 操作: 等待</a> (第 页 265) <a href="#">更改 workflow 规则操作的顺序</a> (第 页 267) <a href="#">更改 workflow 规则的顺序</a> (第 页 268) <a href="#">停用 workflow 规则和操作</a> (第 页 269) <a href="#">删除 workflow 规则和操作</a> (第 页 270) <a href="#">查看 workflow 例程</a> (第 页 273) <a href="#">从 workflow 监视器删除例程</a> (请参阅 " <a href="#">从 workflow 监控中删除例程</a> " 第 页 275) <a href="#">设置分配规则</a> (第 页 281) <a href="#">在潜在商机转换过程中映射其他字段</a> (请参阅 " <a href="#">在潜在商机转换过程中映射附加字段</a> " 第 页 287) <a href="#">创建潜在商机转换布局</a> (第 页 288) <a href="#">设置预测定义</a> (第 页 290) <a href="#">更新预测定义</a> (第 页 295) <a href="#">设置销售过程、销售类别和销售指导</a> (请参阅 " <a href="#">设置销售过程、类别和指导</a> " 第 页 296) <a href="#">定制公司的行业列表</a> (第 页 302)
<a href="#">数据管理工具</a> (第 页 303)	<a href="#">准备导入数据</a> (请参阅 " <a href="#">做好数据导入准备</a> " 第 页 343) <a href="#">在导入过程中链接记录</a> (第 页 338) <a href="#">导入数据</a> (第 页 461) <a href="#">查看导入结果</a> (第 页 465) <a href="#">导出数据</a> (第 页 467) <a href="#">查看导出结果</a> (第 页 468) <a href="#">Oracle Migration Tool On Demand 客户实用程序</a> (请参阅 " <a href="#">Oracle</a>

此部分	介绍以下任务
	<a href="#">Migration Tool On Demand 客户端实用程序</a> (第 页 474) <a href="#">Oracle Data Loader On Demand 客户实用程序</a> (第 页 469) <a href="#">创建集成事件队列</a> (第 页 489) <a href="#">管理集成事件设置</a> (第 页 490) <a href="#">管理个人提取定义</a> (第 页 475)
<a href="#">内容管理</a> (第 页 491)	<a href="#">设置产品类别</a> (第 页 492) <a href="#">设置公司产品</a> (第 页 493) <a href="#">为 PRM 设置价格表</a> (第 页 495) <a href="#">管理公司的附件</a> (第 页 498) <a href="#">设置评估脚本</a> (第 页 498) <a href="#">设置报表文件夹</a>
<a href="#">Web 服务集成</a> (第 页 470)	<a href="#">下载 WSDL 和架构文件</a> (第 页 470) <a href="#">查看 Web 服务使用情况</a> (第 页 472)
<a href="#">生命科学管理</a> (第 页 504)	<a href="#">管理智能拜访</a> (第 页 505) <a href="#">设置没有有效省/自治区执照情况下的联系人最大采样次数</a> (第 页 507) <a href="#">授权联系人接收样品</a> (第 页 508)

此外，管理员通常还可执行以下操作：

- 创建供他们自己使用或在公司范围内分发的定制报表。有关说明，请参阅报表。
- 创建筛选列表以在公司范围内分发。有关说明，请参阅使用列表。

有关使用 Oracle On Demand Expression Builder 的信息，请参阅 [Expression Builder](#) (第 页 510)。

## Oracle CRM On Demand 管理过程

使用 Oracle CRM On Demand 中的管理员页面可以管理 Oracle CRM On Demand 到用户的部署和数据要求设置。使用管理员页面可以定制 Oracle CRM On Demand 的外观以满足特定业务要求。管理 Oracle CRM On Demand 部署时请遵循以下准则：

### 1 查看所有可用资源。

在设置新 Oracle CRM On Demand 部署之前，查看以下资源：

- 阅读《*Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide*》。此指南可供所有公司管理员使用，提供关于如何在 Oracle CRM On Demand 中启用功能的信息。有关如何访问《*Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide*》的更多信息，请在 Oracle CRM On Demand 中单击“培训和支持”链接。
- 在 Oracle CRM On Demand 中单击“培训和支持”链接，查看其他工具、模板、核对清单、网络研讨会和指南。

- 参加 Oracle University 提供的“管理基础”课程。

## 2 评估业务流程和用户在组织内所起的作用。

查看“我的 Oracle 支持”上提供的《*Oracle CRM On Demand 管理员实施指南*》。下载定制字段设置模板并用来自头正确规划部署。定制字段设置模板位于“我的 Oracle 支持”中“培训和支持中心”的“工具和模板”页面中。

- 考虑以下因素和功能来定义数据可见性和如何保护数据：
  - **权限配置文件**。有关更多信息，请参阅[权限配置文件管理](#)（第 页 144）。
  - **团队**。有关更多信息，请参阅[共享记录（团队）](#)。
  - **工作簿**。有关更多信息，请参阅[工作簿管理](#)（第 页 184）。
  - **经理可见性**。有关更多信息，请参阅[设置公司概要和全局默认值](#)（第 页 16）。
- 定义数据模型和相关字段。评估哪些报表需要趋势分析、实时趋势分析和它们支持的记录类型。
- 定义以下数据验证和与数据交互的相关过程：
  - 设置销售过程。有关更多信息，请参阅[设置销售过程、类别和指导](#)（第 页 296）。
  - 定义潜在商机转换布局和字段映射。有关更多信息，请参阅[潜在商机转换管理](#)（第 页 286）。
  - 定义字段验证。有关更多信息，请参阅[关于字段管理](#)（第 页 56）。
  - 定义工作流过程。有关更多信息，请参阅[业务流程管理](#)（第 页 226）。
  - 将 Oracle CRM On Demand 与 Web 服务集成。有关更多信息，请参阅[Web 服务集成](#)（第 页 470）。
- 定义客户测试环境 (CTE) 和用于培训与测试的任何其他环境。

## 3 设置公司。

每个公司都是唯一的。在 Oracle CRM On Demand 中，可以定制许多公司设置，以便与企业设置匹配。

- 设置公司的会计年度、语言、币种、汇率等。
- 请求适当的访问权限和 CTE。有关设置公司的更多信息，请参阅[设置公司概要和全局默认值](#)（第 页 16）。

## 4 设置用户概要。

公司的用户具有特定角色和责任。有些用户能够访问某些数据，而其他用户则不能。在添加这些用户之前，为每种用户设置可见性和角色。

- 设置公司的权限配置文件。有关更多信息，请参阅[权限配置文件管理](#)（第 页 144）。
- 设置 Oracle CRM On Demand 用户的角色。有关更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 180）。
- 设置可见性模型，例如，工作簿、团队等。有关更多信息，请参阅[工作簿管理](#)（第 页 184）和[共享记录（团队）](#)。

## 5 配置数据模型，例如，添加或重命名字段、记录类型等。

数据要求在公司内也是唯一的。在 Oracle CRM On Demand 中，可以向现有记录类型添加新字段，重命名字段以匹配商业术语，或添加新的定制记录类型。在开始添加数据之前，请执行以下操作：

- 添加定义数据模型所需的新字段和记录类型。有关更多信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 65）和[添加记录类型](#)（第 页 114）。
- 重命名字段和记录类型以匹配特定的商业术语。有关更多信息，请参阅[重命名字段](#)（第 页 71）和[重命名记录类型](#)（第 页 113）。

- 填充选择列表。可以使用导入功能将大量选择列表值快速导入选择列表字段中。有关更多信息，请参阅[更改选择列表值](#)（第 页 75）。
- 配置布局。仅显示每个角色和使用动态布局所需的字段。有关更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 77）和[指定动态页面布局](#)（第 页 92）。
- 配置工作流、销售过程等过程。有关更多信息，请参阅[业务流程管理](#)（第 页 226）和[设置销售过程、类别和指导](#)（第 页 296）。
- 配置角色列表。前 10 个列表出现在用户主页上。建议列表不返回大量数据。日常任务的建议可管理记录数是 25 至 100 条记录。此外，建议执行以下操作：
  - 尽可能使用索引字段。
  - 在列表中，包括用户要频繁更新的字段。
 有关配置列表的更多信息，请参阅创建和调整列表。

## 6 生成报表，提供有关企业度量的信息。

使用 **Oracle CRM On Demand** 中的报表功能生成与业务需求相关的定制报表，然后提供给用户访问。有关报表的更多信息，请参阅关于报表。

## 7 导入数据和用户。

使用导入功能将遗留数据导入 **Oracle CRM On Demand** 中。可以导入所有用户，或通过“用户管理”页面手动添加所有用户。添加了用户后，用户会收到一封电子邮件，其中包含访问 **Oracle CRM On Demand** 的临时密码，他们可以立即开始工作。有关导入数据的更多信息，请参阅[导入和导出工具](#)（第 页 303）。

# 在设置过程中使用管理员模板

您可以使用管理员设置模板，以便有效地组织公司信息并实施 **Oracle CRM On Demand**。

在模板中输入信息后，可以在设置和定制应用产品的过程中将该模板用作参考。

### 要访问管理员设置模板

## 8 单击所需模板的链接。

可用模板的链接显示在以下部分中。

## 9 将模板保存到计算机。

## 10 打开保存的文件。

# 关于 **Oracle CRM On Demand** 中的使用情况跟踪

通过使用情况跟踪功能，公司可以监测并分析其 **Oracle CRM On Demand** 应用产品的使用情况，包括用户使用情况、应用产品使用情况，以及设置和配置详情。许多预制的使用情况跟踪报表用于报告 **Oracle CRM On Demand** 的使用情况。除预

制报表之外，Oracle CRM On Demand Answers 的“分析”区域中还含有“使用情况跟踪分析”主题区域，有助于公司深入分析 Oracle CRM On Demand 的使用情况。

例如，您可能想要创建报表来提供以下信息：

- 过去 30 天内没有登录的用户
- 过去 30 天内没有创建、更新或删除任何记录的记录类型
- Oracle CRM On Demand 中已经创建的工作流规则、定制字段和定制选项卡的数量

**提示：**有关查看 Web 服务使用情况的信息，请参阅[查看 Web 服务使用情况](#)（第 页 472）。

要访问预制使用情况跟踪报表并在“使用情况跟踪分析”主题区域中创建新报表，用户角色必须拥有“使用情况跟踪”权限。默认情况下，公司管理员角色启用该权限。

## 关于“使用情况跟踪”权限

公司管理员可以根据需要为其他用户角色启用“使用情况跟踪”权限。但在此之前，请考虑启用该权限的潜在影响：

- 其角色拥有“使用情况跟踪”权限的用户可以访问 Oracle CRM On Demand Answers 中的“使用情况跟踪分析”主题区域，以及有关使用情况跟踪的预制报表。
- 访问未受其他访问设置保护的使用情况跟踪数据，例如访问权限配置和用户角色中的记录类型访问设置。因此，其角色拥有“使用情况跟踪”权限的用户可以访问“使用情况跟踪分析”主题区域中的所有使用情况跟踪数据。

由于公司中的一些使用情况数据可能非常敏感，因此必须确保仅将“使用情况跟踪”权限授予适当的用户。

- 使用情况跟踪报告可能会导致集中使用系统资源。

如果想让特定用户有权使用某些使用情况跟踪报表，但又不想他们不受限制地访问“使用情况跟踪分析”主题区域和预制报表，请考虑创建包含相关数据的定制报表，然后将定制报表保存在共享报表文件夹中，并仅授予用户访问共享文件夹的权限。

在 Oracle CRM On Demand 中，您可以查看关于服务配额使用量的数据，请参阅[查看贵公司的服务配额使用量](#)（第 页 43）和[查看历史服务配额使用量](#)（第 页 44），也可以查看有关文件和记录使用量的数据，请参阅[查看文件和记录使用情况信息](#)（第 页 45）。

### 相关主题

有关“使用情况跟踪分析”主题区域和报表的更多信息，请参阅以下主题：

- [关于预制报表](#)
- [用法跟踪分析主题区域](#)
- [Answers 入门（定制报表）](#)

## 公司管理

**开始之前。**除非另有指明，否则您的角色必须包括“管理公司概要”权限才能执行“公司管理”一节中所述的过程。

单击主题以查看公司管理相关过程的详细步骤说明：

- [设置公司概要和全局默认值](#)（第 页 16）

- [验证许可证状态 and 有效用户](#) (第 页 24)
- [定义公司密码控制策略](#) (第 页 25)
- [重置所有密码](#) (第 页 29)
- [激活语言](#) (第 页 30)
- [定义定制会计日历](#) (第 页 32)
- [管理币种](#) (请参阅 ["管理货币"](#) 第 页 34)
- [查看所有用户的登录活动](#) (第 页 38)
- [用 IP 地址限制使用](#) (请参阅 ["限制为仅供特定 IP 地址使用"](#) 第 页 31)
- [查看公司的资源使用情况](#) (第 页 38)
- [利用主审计追踪查看审计追踪更改](#) (第 页 39)
- [发布公司范围的警报](#) (请参阅 ["在公司范围内发布警告"](#) 第 页 41)
- [查看贵公司的服务配额使用量](#) (第 页 43)
- [查看历史服务配额使用量](#) (第 页 44)
- [为服务配额设置警报](#) (第 页 45)
- [查看文件和记录使用情况信息](#) (第 页 45)
- [将非共享地址转换为共享地址](#) (第 页 47)
- [关闭共享地址时的注意事项](#) (第 页 50)
  - [在关闭共享地址前更新用户访问权限和管理地址权限](#) (第 页 50)
- [使用“编辑关系”设置非共享地址的地址类型](#) (第 页 51)
- [地址的权限配置文件和角色设置](#) (第 页 52)

## 公司概要

设置公司概要包括:

- [设置公司概要和全局默认值](#) (第 页 16)
- [验证许可证状态 and 有效用户](#) (第 页 24)
- [定义公司密码控制策略](#) (第 页 25)
- [重置所有密码](#) (第 页 29)
- [激活语言](#) (第 页 30)
- [用 IP 地址限制使用](#) (请参阅 ["限制为仅供特定 IP 地址使用"](#) 第 页 31)

# 设置公司概要和全局默认值

公司信息和全局默认值均通过“公司概要”页面设置。

**公司信息。** 可输入或编辑公司名称、发运地址和开票地址、电话号码以及主要联系人。如果是为试用一段时间而注册，则会从注册数据中导入一些有关公司的信息。

**全局默认值。** 可定义用在整个公司内的默认值，用户可覆盖这些默认值。

**警告：** 公司管理员可更改“国家/地区”设置。如果更改“国家/地区”设置，请通知客户关怀，以使其能够采取必要的步骤更新您的“时区”设置及报表和仪表盘。只有通过联系客户关怀，才能更改“语言”、“币种”和“时区”。

**开始之前。** 要了解这些设置的作用，请参阅关于用户资料设置。

要执行此过程，您的角色必须包括“管理公司概要”权限。

## 要编辑公司概要

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司概要”部分中单击“公司概要”链接。
- 4 在“公司概要”页面上，单击“编辑”按钮（或使用内嵌编辑）并进行更改。
- 5 保存记录。

下表说明显示出来的一些字段。

字段	说明
公司关键信息	
公司登录 ID	公司的唯一标识符。在创建新用户时，此 ID 是用户的“用户登录 ID”（公司登录 ID/用户 ID）的第一部分。



字段	说明
主要联系人	<p>默认为 <b>ADMIN</b>（管理员）或者公司第一个登录的用户的别名，但是可以更改为任何用户。产品更新和其他重要信息已发送给主要联系人。</p> <p>考虑到有时可能联络不上主要联系人，您可以输入一个分发列表作为主要联系人的电子邮件地址，以便将系统故障和其他重要信息通知给多个人。可通过两种方式实现该操作：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>您可以输入一个分发列表作为主要联系人用户记录上的电子邮件地址。但务必记住，如果主要联系人在系统中做了一些事并向他或她的电子邮件地址发送了自动电子邮件，那么，整个分发列表中的人都会收到该通知。</li> <li>您可以创建一个新的“虚拟”用户。将其命名为“<b>DistributionList</b>”，诸如此类，然后输入分发列表作为该虚拟用户记录上的电子邮件地址。此时，您需要为此任务专门提交一个许可证。</li> </ul> <p><b>注意：</b>您不能将指定为主要联系人的用户设置为“不活动”状态。而必须选择另一用户作为主要联系人，然后才能将原始主要联系人的状态更改为“不活动”。</p>
<b>公司设置</b>	
默认语言	<p>在默认情况下用户使用的语言。您可以激活其他语言，以便用户可以将其更改为自己使用的设置。有关如何添加语言的信息，请参阅<a href="#">激活语言</a>（第 页 30）。</p> <p>要更新此字段，请与客户关怀联系。</p>
默认区域设置	<p>在默认情况下用户使用的区域设置。用户随时可以在“用户概要”页面中更改该设置，以供自己使用。这些设置确定日期、时间、币种、数字和电话号码的格式。</p>
默认币种	<p>在默认情况下用户使用的币种。您可以激活其他币种，以便用户可以更改该设置以供自己使用（请参阅<a href="#">管理币种</a>（请参阅“<a href="#">管理货币</a>”第 页 34））。但是，在此设置的币种决定了在全公司的预测中使用的默认币种。</p> <p>要更新此字段，请与客户关怀联系。</p>
默认时区	<p>您公司的默认时区。</p> <p>某些功能（比如预测生成）使用主机方的时区而不是此默认时区。有关此时区的信息，请与客户关怀联系。其他地区的用户可以选择使用他们的当地时区（在“用户概要”页面中设置）。</p> <p>要更新此字段，请与客户关怀联系。</p>
记录预览模式	<p>公司的默认记录预览模式。可以启用记录预览功能，并指定预览窗口的打开方式。视您在此字段中选择的设置而定，当用户将指针停留在记录链接上时，或者当用户单击预览图标（在他们将指针停留在记录链接上时出现）时，将打开一个预览窗口。</p> <p>预览窗口显示记录的“详细信息”页面的第一个部分。您也可以通过在此字段中选择“关”来禁用记录预览功能。在初次为新公司设置 <b>Oracle CRM On Demand</b> 时，默认情况</p>

字段	说明
	<p>下此字段设置为“单击预览图标”。</p> <p>用户可以在其“个人详细信息”页面中指定另一种记录预览模式，以覆盖公司的默认设置。</p>
内嵌编辑已启用	<p>启用或禁用内嵌编辑功能。</p> <p>在启用内嵌编辑时，用户可以直接在“列表”页面和“详细信息”页面上编辑字段，也即无需打开记录的“编辑”页面。</p> <p>在记录的“列表”页面和“详细信息”页面中，以及在主记录“详细信息”页面上的许多链接的记录中，都支持内嵌编辑。</p> <p>请注意，无法通过主记录的“详细信息”页面编辑链接的记录中属于以下类型的字段：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在链接的记录本身的“详细信息”页面中没有显示的字段</li> <li>计算所得的字段，例如“全名”</li> <li>在链接的记录的“编辑”页面上为只读的字段</li> </ul> <p>此外，如果多条主记录下可能出现相同的链接的记录，则可以编辑作为此关系一部分的字段。但是，无法编辑属于链接的记录本身的字段。例如，在针对客户记录的“客户团队”相关列表中，可以编辑“团队角色”字段，因为此字段是客户与团队成员之间关系的一部分。但是，无法编辑“姓氏”和“名字”字段，因为它们属于团队成员的用户记录。</p>
消息中心已启用	<p>控制：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>“消息中心”是否会显示在操作栏中。</li> <li>在“记录”详细信息页面中是否提供“附注图标以及附注列表”。</li> <li>用户可以使用“消息中心”小组件</li> </ul>
记录类型可审计字段	<p>您可以为每个对象审计的字段的最大数量，显示为只读字段。默认数量为 35，但是公司管理员可以更改此值。</p> <p><b>注意：</b>对于审计的每个附加字段，在更改该字段时必须在数据库中创建另一条记录。如果您一次跟踪太多字段，在保存审计的记录时可能会影响性能。</p>
审计到期日（天数）	<p>字段审计记录在清除之前的持续时间（按天数计）。公司管理员可以将这个值设置为 1 至 90 天之间的一个值。要为贵公司设置的值，请转至“公司概要”页面上的“公司安全设置”部分。请注意，如果值为零 (0)，则表示没有清除任何字段审计记录。仅 Oracle CRM On Demand 客户关怀可以将值设置为 0。公司管理员必须具有“管理字段审计”权限才能更改此设置。</p>
相关信息格式	<p>为记录的“详细信息”页面的相关信息部分选择默认格式。</p> <p>相关信息部分可显示为列表或选项卡，以使用户单击查看列表。您还可以设置每个角色的“相关信息格式”选项的默认设置。如果用户的角色具有“个性化相关信息显示格式”权限，这些用户还可以在个人概要中设置“相关信息格式”选项。如果用户的个人概要中的“相关信息格式”选项为空，则使用用户角色的默认设置。如果用户角色中的“相关信息格式”选项为空，则使用公司的默认设置。</p>
全局搜索方法	<p>在操作栏的“搜索”部分和“查找”窗口中选择可供用户使用的搜索方法：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>目标搜索。</b>目标搜索将搜索指定的字段以查找匹配项。在目标搜索中，用户可以在多个字段中输入值。搜索仅返回依据每个用户输入值找到的匹配项所在的记录。分</li> </ul>

字段	说明
	<p>配给记录类型的用户角色的搜索布局确定用户可以搜索的字段。默认情况下，<b>Oracle CRM On Demand</b> 启用目标搜索。有关目标搜索的更多信息，请参阅关于目标搜索。</p> <p>■ <b>关键字搜索。</b>关键字搜索将搜索专用于每个记录类型的默认字段。在关键字搜索中，用户在单个文本框中输入文本字符串。搜索将返回在任意搜索字段中找到用户输入的文本字符串的所有记录。有关关键字搜索的更多信息，请参阅关于关键字搜索。</p>
会计年度开始月份	<p>此字段显示会计日历的开始月份。</p> <p>该字段最初是在创建公司时设置的，不能由公司管理员更改。</p> <p>此设置会影响根据财政年度衡量收入的报表。</p> <p>要更新此字段，请与客户关怀联系。</p>
会计年度开始日期	<p>此字段显示指定月份中会计年度开始的日期。</p> <p>该字段最初是在创建公司时设置的，不能由公司管理员更改。</p> <p>此设置会影响根据财政年度衡量收入的报表。</p> <p>要更新此字段，请与客户关怀联系。</p>
会计日历类型	<p>此字段显示您使用的会计年度日历的类型。您可以选择以下值：“日历季度”、“4-4-5”、“5-4-4”、“定制会计日历”。此设置影响基于时间的分析、业务计划和预测。公司管理员不能更改此字段。</p> <p>要更新此字段，请与客户关怀联系。</p>
已启用产品机率平均数计算	<p>确定当用户单击“更新商机总计”按钮时如何更新商机机率：</p> <p>■ 如果选中该项，将根据每个链接的产品的加权平均机率计算商机机率。</p> <p>商机机率 = 产品预期收入总和/产品收入总和</p> <p>■ 如果取消选中该项，机率将不会作为操作的一部分更新。</p> <p><b>注意：</b>“更新商机总数”按钮位于“商机详细信息”页面上“产品相关信息”部分的标题栏中。</p>
启用保存并添加产品	<p>如果选中了此设置，当用户创建了新的商机记录时，“商机”页面标题中将显示“保存并添加产品”按钮而不是“保存”按钮。如果取消选中此设置，用户创建新的商机记录后，“商机”页面标题中不会显示“保存并添加产品”按钮，而是仅提供“保存”按钮。</p>
启用商机收入拆分	<p>选择此选项以允许在团队成员中间拆分商机收入。</p> <p>在选中此复选框时，“商机团队编辑用户”页面上将显示“刷新总计”和“分摊拆分”按钮，允许在团队成员中间拆分收入。“商机收入预测”和“我的商机”页面会显示用户是团队成员且拆分收入大于 0 的商机。</p> <p>取消选中此复选框时，“商机团队编辑用户”页面上不会显示“刷新总计”和“分摊拆分”按钮。“商机收入预测”和“我的商机”页面会显示用户是商机所有者的商机。</p>

字段	说明
直观显示栏	<p>如果启用了直观显示栏功能，则会在浏览器窗口底部的直观显示栏中提供页面相关信息部分（如链接的记录部分）的链接。用户也可以通过在他们的个人概要中关闭直观显示栏功能，将其从“详细信息”页面中完全移除。有关直观显示栏的更多信息，请参阅 <b>Oracle CRM On Demand</b> 逐页概述。</p> <p><b>注意：</b>可以在公司级别以及按个别用户启用或禁用直观显示栏功能。用户的个人设置将优先于公司设置。直观显示栏中的颜色由您使用的主题确定。有关选择主题的更多信息，请参阅设置主题。</p>
启用共享地址	<p>选择此选项将打开客户、联系人、经销商和合作伙伴记录中的顶层地址记录共享。如果取消选中此选项，则仅非共享地址功能可用于客户、联系人、经销商和合作伙伴记录。有关共享地址的更多信息，请参阅地址。</p> <p><b>注意：</b>如果打开共享地址，则查看<a href="#">关闭共享地址时的注意事项</a>（第 页 50）中的信息，且先完成<a href="#">在关闭共享地址前更新用户访问权限和管理地址权限</a>（第 页 50）中的过程，再关闭共享地址。共享地址与预打包的 <b>Oracle</b> 产品集成不兼容，如 <b>Oracle Process Integration Pack (PIP)</b>。如果使用 PIP，如 <b>Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand</b> 和 <b>Oracle E-Business Suite PIP</b>，请勿选择“启用共享地址”设置。</p>
验证共享地址	<p>选择此选项将验证公司中的共享地址。如果选择此选项，则用户可选择要添加到客户、联系人、经销商或合作伙伴记录的共享地址。这将从客户、联系人、经销商和合作伙伴记录中筛选未验证地址，且“新建地址”按钮在这些记录中将处于禁用状态。</p> <p>如果取消选中“验证共享地址”，所有地址均可用于客户、联系人、经销商或合作伙伴记录（也就是说，对于具有必要权限的用户，将不进行筛选，而且“新建地址”按钮在这些记录中处于启用状态）。</p> <p>有关验证地址的更多信息，请参阅将共享地址标记为已验证。</p>
订单用法	<p>选择用户在 <b>Oracle CRM On Demand</b> 中使用订单和订购项目的方式。</p> <p>如果选择 <b>CRM On Demand Order Management</b> 值，用户可以在 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> 中使用订单管理。</p> <p>如果选择 <b>Ebiz PIP Integration</b> 值，则用户可以使用 <b>Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand</b> 和 <b>Oracle E-Business Suite</b> 集成解决方案。</p> <p>用户的角色需要“启用订单访问”权限才能将订单功能用于任一上述用途。</p>
<b>公司主题设置</b>	
主题名称	<p>主题决定着 <b>Oracle CRM On Demand</b> 的外观和使用感受。在初次为新公司设置 <b>Oracle CRM On Demand</b> 时，默认的主题为 <b>Oracle</b>。要更改主题，请单击“主题名称”列表，然后为公司选择所要的主题。用户也可以在编辑其个人首选项时覆盖此设置。</p> <p>主题对 <b>Oracle CRM On Demand</b> 的执行方式没有影响。公司管理员可以在 <b>Oracle CRM On Demand</b> 中创建定制主题。如果要提交您自己的主题以在 <b>Oracle CRM On Demand</b> 中使用，请与公司管理员联系。</p>
<b>公司数据可见性设置</b>	

字段	说明
经理可见性已启用	选择此选项，经理们就可以查看直接或间接向他们报告的用户的记录。用户的经理可在“用户详细信息”页面的“报告对象”字段或“报告对象（别名）”字段中指定，具体取决于页面中显示的是哪个字段。
启用父团队继承	选择此选项以允许商机和联系人团队继承客户团队成员。启用时，添加到客户团队的任何新团队成员也会添加到每个与客户相关的联系人和商机团队。
默认组分配	选择此选项以允许组成员共享客户、活动、联系人、家庭、商机和资产组合的所有权。有关更多信息，请参阅 <a href="#">组管理</a> （第 220 页）。
启用工作簿	控制工作簿选择器是否显示定制工作簿。如果未启用此复选框，工作簿选择器仅显示用户工作簿以及委派（如果存在）的工作簿。  <b>警告：</b> 在您创建工作簿层次结构之前，不要选中“启用工作簿”选项。在选中此选项后，您不能取消选中该选项。但是，您可以在选中该选项之后对工作簿层次结构进行更改。
显示工作簿选择器	启用或禁用工作簿选择器，您可以用来调整特定用户、委派或定制工作簿的记录搜索。
<b>集成设置</b>	
集成事件已启用	如果您是新客户，将自动启用集成事件功能。但是，如果您是现有客户，则必须通过客户关怀以及公司的管理员来配置 <b>Oracle CRM On Demand</b> 集成事件功能。联系客户关怀，以请求对集成事件管理的支持，以及指定您需要的集成事件队列的最大总大小。
Web 服务 R16 兼容性模式	控制包含“用户名”和“密码”标记的 Web 服务请求是处理为无状态请求还是 <b>Oracle CRM On Demand</b> 第 16 版以及更早版本中的有状态请求。默认情况下，为所有新公司取消选中此复选框。
启用工作流	如果您的公司已设置为允许工作流，则会显示此设置。一旦创建了想要部署的工作流条件，就可以激活此设置。
<b>Desktop Integration 设置</b>	
Offline Client 编辑权限	此设置在上载或下载时验证记录编辑权限（在以前版本中， <b>Oracle CRM On Demand</b> 仅在下载时验证访问权限）。建议在上载数据时验证访问权限。有三个选项：“上载时验证”（这是用于新客户的默认值）、“下载时验证”、“无”。“上载时验证”是建议客户使用的选项。如果选择了空白选择列表选项， <b>Oracle CRM On Demand</b> 将按照与“下载时验证”选项相同的方式验证访问权限。
<b>公司安全设置</b>	
公司空闲超时时间（分钟）	这是用户会话因不活动而终止之前的允许时间（分钟）。如果此字段的值为空，则交互会话的超时设置由“系统默认闲置超时”值来决定。您可以在“公司概要”页面上“公司安全设置”部分的顶部查看当前的“系统默认闲置超时”设置。编辑“公司概要”时，此值可见。您可以联系客户关怀，将“公司闲置超时”值更新为 10 至 90 分钟之间的值。
身份验证类型	显示公司允许使用的身份验证类型。此值只能由客户关怀分配。可以使用下列值： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 仅用户 ID/密码 – 所有用户都必须使用其 <b>Oracle CRM On Demand</b> 用户 ID 和密码登录。</li> <li>■ 仅限单一登录 – 所有用户都必须使用公司的单一登录机制登录。不接受 <b>Oracle CRM On Demand</b> 用户 ID 和密码。</li> </ul>

字段	说明
	<p>■ 用户 ID/密码或单一登录 - 可以使用 Oracle CRM On Demand 的用户 ID 和密码或者单一登录机制登录到 Oracle CRM On Demand。</p> <p>公司管理员可以在“用户概要”页面上为每个用户设置“身份验证类型”。如果用户的值为空，则将公司级别的设置用于该用户。</p>
单一登录的外部标识符	<p>为公司配置单一登录时，由客户关怀分配的唯一公司标识符。此值不能由公司管理员更改，但可以在“用户概要”页面上为每个用户设置外部标识符。</p>
用户 ID/密码身份验证的登录页面	<p>指向专用于公司的定制登录页面的 URL，该页面将替代默认的 Oracle CRM On Demand 登录页面。通常，该页面由公司 Web 服务器承载。URL 必须是完全限定的（URL 必须以 <a href="http://">http://</a> 或 <a href="https://">https://</a> 开头）。</p> <p>此页在用户注销或者用户会话由于停用而结束之后显示。公司须负责引导其用户使用此页面进行初次登录，而不是使用默认的 Oracle CRM On Demand 页面登录。</p>
SSO 身份验证的登录页面	<p>指向专用于公司的定制登录页面的 URL，该页面将在用户注销或用户的会话由于无活动而结束后显示（如果用户最初使用单一登录登录到 Oracle CRM On Demand）。通常，该页放在公司的 Web 服务器（如公司的单一登录门户）上。该 URL 必须是完全限定的（即以 <a href="http://">http://</a> 或 <a href="https://">https://</a> 开头）。</p> <p>公司须负责引导用户使用其 SSO 登录页面进行初次登录，而不是使用默认的 Oracle CRM On Demand 页面登录。如果已经使用 SSO 登录的用户注销并且此设置为空白，则会显示一个一般页面，其中含有消息“您已经注销”。</p>
用于 SSO 身份验证的 ITS URL	<p>用于以单一登录方式登录到 Oracle CRM On Demand 的 SAML 站点间传输服务 URL，由客户关怀在为公司配置单一登录时分配。公司管理员不能更改此值。</p>
IP 地址限制已启用	<p>请参阅<a href="#">限制为仅供特定 IP 地址使用</a>（第 页 31）。</p>
启用跨站点请求篡改防护	<p>启用可防止跨站点请求篡改攻击的功能。在选中了此复选框时，创建与 Oracle CRM On Demand 交互的定制代码的用户可能需要一个作为隐藏参数包括在代码中的安全令牌。有关跨站点请求篡改防护的更多信息，请参阅<a href="#">关于跨站点请求篡改的防护</a>（第 页 29）。</p> <p>将公司设置为使用 Oracle CRM On Demand 时，默认情况下会选中此复选框，而且您无法更改此设置。</p>
启用 IFRAME 嵌入	<p>出于安全考虑，此复选框默认为取消选中，且仅在必要时才能选中。通过选中此复选框，可允许用户将 Oracle CRM On Demand 页面嵌入到其他网址的 Web 页面上的 iFRAME 中。如果用户尝试将 Oracle CRM On Demand 嵌入到其他网址的 Web 页面上的 iFRAME 中，且取消选中此复选框，则将显示 Oracle CRM On Demand 页面以使用作父页面。此设置不会影响您嵌入桌面应用产品的 Oracle CRM On Demand 小组件。</p>
<b>分析可见性设置</b>	
报告主题区域	<p>使用此选择列表为想在 Oracle CRM On Demand Answers 中查看实时报表记录的用户设置可见性。这些报表提供数据的实时分析。您可以选择下列任一值：</p> <p>经理可见性 - 允许用户查看他们自己的数据，以及其下属直接拥有的数据。（这是默认</p>



字段	说明
	<p>设置。)</p> <p>团队可见性 - 允许用户查看他们自己的数据，以及客户和商机团队与他们共享的数据。</p> <p>如果用户没有在自己的“个人详细信息”页面中设置“报告主题区域”设置的值，则应用这个适用于公司范围的设置。有关报表的更多信息，请参阅报表，特别是“报表”部分中的“关于记录的可见性”。</p>
历史主题区域	<p>使用此选择列表可以为想在 <b>Oracle CRM On Demand Answers</b> 中查看分析报表记录的用户设置可见性。这些报表提供历史分析或趋势分析，或者包含比实时报表中的计算更为复杂的计算。您可以选择下列任一值：</p> <p>经理可见性 - 允许用户查看他们自己的数据，以及其下属直接拥有的数据。（这是默认设置。）</p> <p>团队可见性 - 允许用户查看他们自己的数据，以及客户和商机团队与他们共享的数据。</p> <p>完整可见性 - 通过此设置可查看经理和团队所能看到的视图。</p> <p>如果用户没有在自己的“个人详细信息”页面中设置“历史主题区域”设置的值，则应用这个适用于公司范围的设置。有关报表的更多信息，请参阅报表，特别是“报表”部分中的“关于记录的可见性”。</p>
基于角色可读取所有记录	<p>如果您希望 <b>Oracle CRM On Demand Answers</b> 报告按对象基准使用“可读取所有记录”设置（在角色管理向导中的“记录类型访问”页面中定义），则使用此选择列表。例如，如果管理员在指定对象上为您的用户角色选择了“可读取所有记录”设置（通过单击“管理”、“用户管理和访问控制”、“角色管理”，然后编辑角色并单击“记录类型访问”），您可以在 <b>Oracle CRM On Demand Answers</b> 中查看该对象的所有记录，前提是通过“公司概要”或“用户概要”启用了“基于角色可读取所有记录”设置。</p> <p>有关何时以及如何启用“基于角色可读取所有记录”的指导，请参阅关于“基于角色可读取所有记录”设置。</p> <p>如果未选择“基于角色可读取所有记录”，则 <b>Oracle CRM On Demand Answers</b> 报告将使用“报告主题区域”和“历史主题区域”字段上设置的可见性。</p>
<b>通信设置</b>	
自动总结	<p>如果您选择此设置，当座席结束任何通话或电子邮件通信时，或者座席重新分配语音邮件时，<b>Oracle CRM On Demand</b> 会自动总结通信活动。座席不会看到“总结”表单。活动状态自动设置为“已完成”，决议代码设置为“自动总结”。</p> <p><b>注意：</b>如果代理手动单击“通信活动详细信息”页面上的“总结”按钮，此设置将不适用。例如，在收听语音邮件时，座席可以单击“语音邮件活动详细信息”页面上的“总结”按钮，以显示“总结”表单并总结活动。</p>
<b>附加信息</b>	
授权的用户、有效用户、无效用户	<p>这些数字是只读的，它们显示了授权用户数和用户的当前状态。</p>

**注意：** 如果贵公司已启用某些功能，则还可能会显示其他字段。

## 验证许可证状态和有效用户

您可以验证许可证状态并将其与有效用户数量进行比较。每个有效用户都需要有一个许可证。（*有效用户*是指可访问应用程序的用户。）

许可证数量还确定了应用程序可为您的公司存储的数据量。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须包括“管理公司”权限。

### 验证许可证状态及有效用户和无效用户

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司概要”部分中单击“公司概要”链接。
- 4 在“公司概要”页面上的“附加信息”部分中，验证许可用户、有效用户和无效用户的数量。
  - 如果有不再需要访问应用程序的活动用户，则可以通过停用这些用户来空出许可证。有关停用许可证的更多信息，请参阅[停用用户](#)（第 139 页）。
  - 如果想要购买更多许可证，请与 Oracle CRM On Demand 销售代表联系。

## 关于登录和密码策略

Oracle CRM On Demand 为贵公司提供了最高级别的安全性。内置的安全约束可以确保只有授权用户才能访问您的数据。

此外，还可以实施某些登录、密码和身份验证策略来提升公司内的安全级别。例如，您可以将登录超时设置为 15 分钟以更好地遵守公司安全策略。而且，如果任何用户忘记了密码，他们只需回答一组确认问题即可收到新密码。作为一项附加的安全措施，您可以指定活动会话可以保持的小时数。例如，您可以将用户的活动登录会话设置为保持一个小时。当用户到达活动会话限制且尝试在 Oracle CRM On Demand 中执行操作时，用户将被强制输入其登录证书才能继续此会话。

## 安全注意事项

在设置登录和密码控制之前，您需要仔细考虑您的安全需求。您应回答如下一些问题：

- 您想要使用什么类型的用户 ID？
- 您想让用户的系统生成临时密码的有效时间保持多久？
- 在锁定用户使其不能访问应用程序之前，最多允许尝试多少次登录？
- 登录锁定将保持多久？您想让用户多久更改一次密码？
- 新密码是否必须与旧密码不同？
- 最小密码长度是多少？
- 如果忘记密码，用户必须正确回答多少个安全问题才能重置密码？
- 在应用程序自动重置用户的密码之前，必须正确回答多少安全问题？
- 是否要允许用户更改他们的用户 ID 或电子邮件地址？



■ 您想让用户的活动会话保持多久？

定义了登录和密码策略后，可以在应用程序的“公司管理”页面中实施这些策略。

密码设置更改

如果您更改了密码设置，在当前密码过期之前，系统将不会实施这些更改。例如，如果将最小密码长度从 7 个字符更改为 10 个字符，而用户已经有 7 位字符的密码，则用户将能够使用该 7 位字符的密码，直至该密码过期为止。到那时，用户将必须创建由至少 10 个字符组成的新密码。

最好在将新用户添加到系统之前设置内部策略并选择设置。但是，如果必须立即对安全策略进行更改，您将能重置所有用户密码。此操作将生成一封发送给公司中所有用户的电子邮件，向他们提供一个新的临时密码。您必须有“重置密码”权限才能执行此操作。

用户忘记密码时会发生什么情况？

如果忘记密码，其角色具有“重置个人密码”权限的用户可以提交重置密码请求。他们可以使用 **Oracle CRM On Demand** 登录页面上的“无法访问您的帐户？”链接。必须定义最低数量的安全问题及用户重置密码所必须提供的答案。设置该功能后，用户无需公司管理员干预即可重置自己的 **Oracle CRM On Demand** 密码。

定义公司密码控制策略

您可为 **Oracle CRM On Demand** 定义密码策略。例如，可设置密码策略，使其符合公司有关密码长度及密码过期时间间隔的规定。

定义公司密码控制策略

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司概要”部分中单击“登录和密码控制”链接。
- 4 在“公司登录和密码控制”页上填写相关信息，然后保存设置。

下表描述了这些设置。

**注意：**要重置密码，用户角色必须具有“重置个人密码”权限。要从 **Oracle CRM On Demand** 登录页面上的“无法访问您的帐户？”链接重置密码，用户还必须在系统中设置安全问题和答案。

设置	可能的值	用法
登录策略信息		
公司登录 ID	文本框	为公司的唯一标识符。在创建新用户时，此标识符将成为用户的“用户登录 ID”的第一部分（公司登录 ID）。在创建新用户并且“默认用户 ID 类型”为“公司登录 ID”时，用户 ID 的“公司域”部分将填充有此值。

		还可以从“公司概况”页面中访问此设置。
当前密码最大尝试次数	介于 1 和 3 之间的数字	<p>用户可尝试输入当前密码的次数。用户在登录屏幕中输入当前密码时，一旦达到此尝试次数，就会锁定此用户使其无法登录 <b>Oracle CRM On Demand</b>。“登录锁定持续时间”字段值确定允许的尝试次数。但是，如果用户从 <b>Oracle CRM On Demand</b> 中输入当前密码，或用户更新密码，且已达到当前密码最大尝试次数，则将终止用户会话。<b>Oracle CRM On Demand</b> 应用“登录锁定持续时间”字段中设置的值之前，不锁定用户使其无法登录 <b>Oracle CRM On Demand</b>，且当前密码的最大尝试次数在登录屏幕中仍可用。</p> <p>现有客户和新客户的默认值是 3。</p>
登录锁定持续时间	15、30、60 分钟或永久	用户帐户处于锁定状态的时间长度。
会话最长持续时间（小时）	0-9999 小时	<p>要求用户重新输入其登录证书之前，用户活动会话可以保持的时间长度。此字段接受从零 (0) 至 9999 之间的正整数。</p> <p>要查看此设置的默认值，请转至“公司管理”中的“登录和密码策略”页面。</p> <p>使用 <b>Oracle CRM On Demand</b> 时，如果活动会话超过其最长持续时间，则您必须重新输入您的登录证书。</p> <p>使用 Web 服务且活动会话超时，Web 服务客户必须重新验证身份以继续使用 Web 服务。</p>
<b>密码控制信息</b>		
用户密码到期期限	30 天、60 天、90 天、1 年或永不过期	用户密码的有效时间长度。这段时间过去后，将强制用户更改密码。
最短密码长度	介于 6 和 10 之间的数字	可以用于密码的最少字符个数。
最多密码更改次数	介于 1 和 20 之间的数字	可更改用户密码的最大次数，在“密码更改限制时段”设置中指定。如果用户尝试更改密码的次数超过指定

		的次数，则不允许进行更改。
密码更改限制时段	天数（从 1 到 7）	“最多密码更改次数”设置所适用的期间。
密码的复杂程度	3 或 4	<p>在以下四个类别中用户密码必须满足的字符类别数：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 大写字符 (A...Z)</li> <li>■ 小写字符 (a...z)</li> <li>■ 数字字符 (0、1、2...9)</li> <li>■ 非字母数字字符 (!、\$、#、%)</li> </ul>
登录时强制实施密码策略	复选框	如果选中此复选框，则在用户登录 Oracle CRM On Demand 时，将启用密码策略检查。此策略检查可确保用户密码符合 Oracle CRM On Demand 中的“最短密码长度”和“密码的复杂程度”设置。
阻止用户重复使用的最后密码数	介于 0 和 10 之间的数字	<p>用户不能在 Oracle CRM On Demand 中重复使用的以前使用的密码数。</p> <p>新公司的默认值是 3。如果满足以下条件，现有公司的默认值为 1 或 0：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 已选中“新密码必须不同于旧密码”设置。</li> <li>■ 未选中“阻止用户重复使用的最后密码数”设置。</li> </ul>
<b>身份验证信息</b>		
要完成的安全问题数	介于 1 和 8 之间的数字	<p>此设置决定了用户必须设置的安全问题和答案的数量。这些问题和答案会存储起来以备日后使用。</p> <p><b>注意：</b>用户是在首次登录 Oracle CRM On Demand 时设置安全问题。用户还可以随时更改安全问题。更多信息，请参阅设置您的安全问题。</p> <p>当用户从 Oracle CRM On Demand 登录页面上的“无法访问您的帐户？”链接重置密码时，必须</p>

		<p>回答几个自己设置的安全问题。</p> <p>您可以指定用户设置的问题数必须多于重置密码时需要回答的问题数。重置密码时，系统将随机显示用户设置的问题选项以验证用户身份。</p>
要回答的安全问题数	介于 1 和 8 之间的数字	<p>此设置决定了用户从 <b>Oracle CRM On Demand</b> 登录页面上的“无法访问您的帐户？”链接重置密码时，必须回答的安全问题的数量。提交重置密码请求后不久，用户便会收到一封含有临时页面链接的电子邮件。</p> <p>在临时页面上，用户必须回答该设置所指定数量的安全问题才能重置密码。</p> <p>该字段值必须小于或等于“要完成的安全问题数”字段值，因为无法要求用户回答比所设置更多的问题。</p>
临时登录的有效天数	天数（1 到 14）	<p>此设置确定临时登录密码保持有效的天数。在添加新用户或者公司管理员或客户关怀重置用户的密码时，通常会发送包含临时登录信息的电子邮件。</p>
临时密码登录尝试次数	尝试次数（1 到 14）	<p>使用临时登录密码时所允许的登录尝试总次数。如果超过此值，用户的临时登录信息将失效，并且用户必须再次重置密码。</p>
<b>附加信息</b>		
允许用户更改用户 ID	复选框	<p>如果选中了该复选框，则编辑其“用户概要”的用户可以更改他们的用户 ID。如果未启用此功能，则只有公司管理员才能更改用户 ID。</p>
允许用户更改电子邮件地址	复选框	<p>如果已选中此复选框，有权编辑用户概要的用户就可更改其电子邮件地址。如果未启用此功能，则只有公司管理员才能更改电子邮件地址。</p>

并发会话选项	“允许，带通知”、“允许，不带通知”以及“阻止和终止现有会话”	<p>此设置允许您在使用登录证书时管理 <b>Oracle CRM On Demand</b> 处理并发会话的方式。</p> <p>使用“允许，带通知”选项，您可以参与并发会话。但是，<b>Oracle CRM On Demand</b> 将通知您正在进行另一个使用相同客户详细信息的会话。<b>Oracle CRM On Demand</b> 还将向另一个会话中的用户提供通知。</p> <p>使用“允许，不带通知”选项，您可以参与并发会话。但是，<b>Oracle CRM On Demand</b> 不会通知任何用户有其他会话正在进行。</p> <p>使用“阻止和终止现有会话”选项将会关闭第一个现有会话，保留第二个新会话。两个会话的用户都能收到此操作的通知。</p>
--------	---------------------------------	---

### 关于跨站点请求篡改的防护

为了防止跨站点请求篡改攻击，如果用户创建具有以下特点的定制代码，则必须在代码中包含一个作为隐藏参数的安全令牌：代码包含 **HTTP POST** 请求（包括异步 **JavaScript** 和 **XML (AJAX)** 请求），这些请求试图更新、创建或删除 **Oracle CRM On Demand** 数据。如果定制代码未包含此安全令牌，或者如果错误使用此安全令牌，则请求将会失败。在请求失败时，用户将看到指出无法完成请求的错误消息，原因是密钥无效或已过期，此时用户必须刷新页面。

下表显示用户必须包含在代码中的安全令牌。

参数组成部分	令牌代码
名称	%%%ODReqName%%%
值	%%%ODReqValue%%%

**注意：**令牌代码区分大小写，而且必须与表中显示的完全一样。令牌代码中的任何错误都会导致请求失败。

这项跨站点请求篡改防护功能由公司概要上的“启用跨站点请求篡改防护”复选框控制。将贵公司设置为使用 **Oracle CRM On Demand** 时，默认情况下会启用这项功能，而且无法禁用它。

### 重置所有密码

可以同时重置所有用户的密码（包括管理员的密码）。

**用例 1。**您在设置应用程序，创建用户并将他们的状态设置为“有效”，但未通过电子邮件向他们发送密码。在完成设置并且应用程序可供使用后，重置所有密码。此操作同时向所有有效用户发送电子邮件，将他们的临时密码通知他们，并使他们能够访问应用程序。

**用例 2。**您更改了密码控制策略，并希望所有用户都遵守新的策略。重置所有密码，以便用户在下次登录时必须更改其密码。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须包括“管理公司 - 重置所有密码”权限。此外，每个用户角色还必须包括“重置个人密码”权限。

### 重置所有密码

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司概况”部分中单击“公司概况”链接。
- 4 在“公司概况”标题栏中，单击“重置所有密码”按钮。

系统向所有用户发送电子邮件，将他们新的临时密码通知他们。已登录的用户能够继续工作，但在下次登录时需要输入新的临时密码。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [重置用户的密码](#) (第 页 134)
- [设置用户](#) (第 页 123)
- [定义公司密码控制策略](#) (第 页 25)

## 激活语言

Oracle CRM On Demand 有多种语言版本。随产品提供的所有默认文本字段（如字段和选择列表值）以及联机帮助和教程都以可用语言显示。

但是，当您定制字段或选择列表值时，如果想要这些字段或选择列表值显示为翻译版本，您必须手动用其它语言输入对应项目。否则，这些字段或选择列表值将采用原始语言显示为括在括号中的蓝色文本，不管您选择了什么语言都是如此。

一开始，唯一有效的语言是贵公司注册 Oracle CRM On Demand 时选定的公司默认语言。

要将可供选择的语言提供给用户，您必须激活这些语言。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须包括“管理公司概况”权限。

### 激活语言

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
  - 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
  - 3 在“公司概况”部分中，单击“语言”链接。
  - 4 在“活动”列中，选择想要提供给雇员使用的语言。
- 30** 管理 Oracle CRM On Demand 第 20 版

**注意：** 用于显示日期、时间和货币的格式由其它设置确定，而不是由“语言”设置确定。

5 保存记录。

## 限制为仅供特定 IP 地址使用

此功能允许公司限制对系统特定 IP 地址范围的访问。通过此功能，可以确保用户仅从特定网络位置（例如办公室）访问系统。启用此功能后，用户只能从 IP 地址处于设定范围之内的计算机登录应用程序。

**开始之前。** 联络客户关怀部门，以便他们为贵公司启用 IP 过滤。此后要执行此过程，您的角色必须包括“管理公司概要”权限。

### 要限制为仅供特定 IP 地址使用

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 单击“安全设置”链接。
- 4 在“安全设置”页面上，输入登录时可接受的 IP 地址。

**提示：** 查看屏幕上的信息，了解如何正确地输入 IP 地址。

5 保存记录。

## 会计日历管理

会计日历管理包括定义贵公司会计年度的开始日期以及与之对应的结束日期：

- [关于会计日历](#) (第 页 31)
- [定义定制会计日历](#) (第 页 32)

## 关于会计日历

Oracle CRM On Demand 提供两种会计日历：

- **标准会计日历。** 如果会计年度遵循常见日历（例如，日历季度、5-4-4、4-4-5），则可以在公司概要中使用此日历类型。
- **定制会计日历。** 如果公司遵循其它日历，例如 4-5-4，可以在 Oracle CRM On Demand 中定义定制会计日历。

如果使用标准会计日历或定制会计日历，则为公司定义会计年度一次。每种会计日历类型自动允许使用在 Oracle CRM On Demand 中定义的会计期间。

## 标准会计日历

标准会计日历是遵循通常定义的日历（例如公历）的期间，可以从年度的任何月份的任一天开始。如果在 Oracle CRM On Demand 中使用标准会计日历，则选择以下一种日历类型：

- 日历季度
- 4-4-5 日历模型
- 5-4-4 日历模型

使用标准会计日历时，Oracle CRM On Demand 会自动生成直到 2020 年的会计期间。可以查看标准会计日历的设置，但无法更改这些设置。如果要更改日历定义，请与客户关怀联系。客户关怀使用数据填充会计日历并在设置公司时指定日历类型。

**注意：**直到运行完整的 ETL(提取、转换和加载)之后，对会计年度定义所做的任何更改才会反映在 Oracle CRM On Demand 报表中。

### 查看标准会计日历定义

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司概况”链接。
- 3 在“公司设置”部分中查看以下字段：
  - 会计年度开始月份
  - 会计年度开始日期
  - 会计日历类型

**注意：**对标准会计日历定义做出更改时，Oracle CRM On Demand 将更新报表中的所有数据。但是，Oracle CRM On Demand 仅更新预测中的未来数据。

## 定制会计日历

Oracle CRM On Demand 提供了定制会计日历以满足不使用标准日历月份或常见会计日历的公司的要求。定制会计日历由公司管理员定义。对于要在 Oracle CRM On Demand 中创建业务计划、目标、预测或基于时间的分析的每个年度，都必须为其创建定制会计日历记录。有关定义定制会计日历的更多信息，请参阅[定义定制会计日历](#)（第 32 页）。

## 定义定制会计日历

公司管理员按照公司的会计年度在 Oracle CRM On Demand 中定义会计日历。定制会计日历反映在所有报表、业务计划、目标和用户定额中。

**注意：**要配置定制会计日历的定义，您的角色必须包括“管理公司”权限。

要设置公司的定制会计日历，必须执行以下操作：

- 1 与客户关怀联系，以便能够为公司使用定制会计日历。
  - 2 定义公司的会计日历。
- 32** 管理 Oracle CRM On Demand 第 20 版



### 3 验证定制会计日历在公司内是否处于活动状态。

**警告：**为公司启用定制会计日历选项后，无法禁用此选项。公司管理员如果不完全理解 **Oracle CRM On Demand** 中会计日历的功能，建议不要启用定制会计日历。

## 定制会计日历和预测

使用定制会计日历时，公司的定制会计日历定义用于生成预测。激活预测之前，公司管理员必须定义定制会计日历记录。由于预测可以跨越多个季度，因此可能会包含多个会计年度的数据。为确保有足够的数据用于生成系列预测，必须为公司想要生成预测的每一年创建一个定制会计日历。此外，公司管理员必须更新预测定义，然后将新的定制会计日历定义用于预测。如果在下一个预测日期之前没有刷新预测定义，则不会生成预测。有关更新预测定义的更多信息，请参阅[更新预测定义](#) (第 页 295)。

### 定义新的定制会计日历

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。

3 在“会计日历管理”部分中，单击“会计日历定义”链接。

4 在“会计日历列表”页面上，单击“新会计日历”。

5 从菜单中，选择需要的会计年度。

会计日历的名称会自动填充在“名称”字段中，例如“会计年度 2009”。此值为只读。

6 输入以下信息：

**a 说明。**添加关于定制会计定义的任何附加信息。此字段限制为 250 个字符。

**b 会计季度 1。**单击日历图标可指示此季度中每个会计月份的开始日期。

**c 会计季度 2。**单击日历图标可指示此季度中每个会计月份的开始日期。

**d 会计季度 3。**单击日历图标可指示此季度中每个会计月份的开始日期。

**e 会计季度 4。**单击日历图标可指示此季度中每个会计月份的开始日期。

**f 附加信息。**单击日历图标可指示下一个会计年度的开始时间。

**注意：**一个会计年度不能长于 99 周。如果输入了“下一个会计年度开始”值，从上一个会计年度的开始日期到该值之间的时间超过 99 周，将出现错误消息，提示输入正确值。

7 单击“保存”。

**注意：**必须按顺序创建会计日历，例如，必须先创建 2010 年的会计日历，才能创建 2011 年的会计日历。

直到运行每晚进行的 ETL（提取、转换和加载）之后，新的定制会计日历定义才会反映在分析中。

### 查看会计日历的详细信息

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“会计日历管理”部分中，单击“会计日历定义”链接。
- 4 在“会计日历列表”页面上，单击要查看会计期间的会计年度的名称。  
“会计日历明细”页面显示选定年度的各个会计月份和下一个会计年度开始日期。

**注意：**如果从使用标准会计日历改为使用定制会计日历，以前的会计年度记录在“会计日历列表”页面中会显示为只读，Oracle CRM On Demand 生成的所有未来会计年度记录都将被删除。有关标准会计日历的更多信息，请参阅[关于会计日历](#)（第 31 页）。

### 编辑公司的会计日历

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“会计日历管理”部分中，单击“会计日历定义”链接。
- 4 在“会计日历列表”页面上，找到要更新的会计日历，然后单击“编辑”。
- 5 输入会计日历的新详细信息，然后单击“保存”。

直到运行每晚进行的 ETL（提取、转换和加载）之后，对定制会计日历定义所做的任何更改才会反映在分析中。

**注意：**如果定义了定制会计日历，可以编辑现有日历定义以进行更改。但是，当前会计年度之前的会计日历为只读。不能删除定制会计日历。

## 币种定义

定义公司币种包括：

- 激活公司用于业务交易的币种。
- 定义公司基准币种的币种汇率。

有关币种定义的信息，请参阅[管理币种](#)（请参阅“[管理货币](#)”第 34 页）。

## 管理货币

为了允许用户以任何货币为单位执行和跟踪业务，您需要激活这些货币。否则将只能选择为公司设置的默认货币。

如果雇员以其他货币为单位记录交易，您还需要设置这些货币和公司默认货币之间的汇率。应用产品将在累计报表收入和进行预测时使用汇率。

**警告：**对于激活的所有货币，一定要在用户输入交易之前设置汇率。

可为任何现行货币输入多项汇率。每项汇率都由“兑换日期”和当天的“汇率”组成。确定要用于特定交易的汇率时，此应用产品遵循以下规则：

## Oracle CRM On Demand 如何在公司默认货币与用户默认货币之间转换汇率

在此例中，公司具有以下货币：

- 公司的默认货币为美元 (USD)。
- 公司还激活了其他货币：欧元 (EUR) 和英镑 (GBP)。
- 公司还定义了 USD 与 EUR 之间以及 USD 与 GBP 之间的汇率。
- 用户以 EUR 为单位输入机会收入。但是，用户默认货币为 GBP。
- Oracle CRM On Demand 按如下方式执行 EUR 到 GBP 的转换：
  - 它先将机会收入转换为公司默认货币，也就是从 EUR 到 USD。
  - 然后将机会收入转换为用户货币，也就是从 USD 到 GBP。

### 汇率如何应用到预测累计

在此例中，应用以下规则：

- 如果有为交易当天日期定义的汇率，则应用产品使用“汇率”值。
- 如果没有为交易当天日期定义的汇率，但有为交易日期之前日期定义的汇率，则应用产品使用日期最靠近交易日期的汇率。
- 如果没有为交易当天日期定义的汇率，并且没有为交易日期之前的日期定义的汇率，应用产品将使用日期在交易日期之后的下一个可用汇率。

例如，如果只为 2004 年 5 月 15 日和 2004 年 8 月 15 日输入了汇率，则会发生以下情况：

- 对于 2004 年 5 月 15 日之前的交易，将使用 2004 年 5 月 15 日的汇率。
- 对于 2004 年 5 月 15 日和 2004 年 8 月 14 日之间的交易，将使用 2004 年 5 月 15 日的汇率。
- 对于 2004 年 8 月 15 日当天或之后的交易，将使用 2004 年 8 月 15 日的汇率。

### 汇率如何应用到报表

对于报表，采用比预测更一般的方式应用汇率。为每月确定一个汇率，该月内的所有交易将使用该汇率。例如，对于机会，Oracle CRM On Demand 将使用与“汇率有效日期”最接近的“机会结束日期”。对于资产货币转换，Oracle CRM On Demand 将使用“采购日期”字段作为日期。对于机会产品，Oracle CRM On Demand 使用与产品收入的开始日期最接近的汇率。对于其他对象，包括定制对象 01-03，Oracle CRM On Demand 将使用创建日期来确定汇率日期。对于定制对象 04-15，Oracle CRM On Demand 将使用“兑换日期”字段。

为某个月分配的汇率按如下方式确定：

- 如果某个月存在多个汇率，则使用日期在该月中最靠后的汇率。
- 如果某个月没有汇率，则会将该月的汇率设置为与最接近的将来月份（定义有汇率）的汇率相同。
- 如果将来的月份没有汇率，则使用第一个之前月份的汇率。

例如，如果为 2004 年 5 月 10 日、2004 年 5 月 20 日和 2004 年 8 月 14 日定义了汇率，则：

- 2004 年 5 月的汇率将是为 2004 年 5 月 20 日设置的值（为 5 月设置的最新汇率）。
- 2004 年 8 月的汇率将是为 2004 年 8 月 14 日设置的值（为 8 月设置的唯一汇率）。
- 2004 年 4 月及之前的月份将分配 2004 年 5 月 20 日的汇率。在 5 月有两个日期。
- 将为 2004 年 6 月和 7 月分配 2004 年 8 月（最接近的将来月份）的汇率。
- 将为 2004 年 9 月及以后的月份分配 2004 年 8 月（没有将来月份，因此使用第一个之前的月份）的汇率。

在报表中，需要货币转换的任何值将使用为交易所属月份定义的汇率，计算方式如上所述。

**注意：**在预测过程中，所有机会都会转换为公司默认货币，以便进行预测累计。但在报表中，收入字段将转换为最终用户的货币金额。

如果发生以下任一情形，在每日分析刷新运行之前，您需要等待：

- 为公司激活了一种新货币并设置了汇率
- 用户（在“个人详细信息”页面上）选择了公司其他用户尚未选择的新货币

刷新操作将自动生成任何所需的交叉汇率。之后，您可以运行历史报表或实时报表。

用户每次更改了其默认用户货币后，都必须注销 Oracle CRM On Demand 然后再次登录，报表才会以新选择的货币显示数据。

**开始之前。**要执行管理货币的过程，您的角色必须具有“定义货币”权限。此外，要了解货币设置的效果，请阅读关于用户资料设置。

### 激活货币

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“货币定义”部分中，单击“货币定义”链接。
- 4 在“货币设置”页面上，从下拉列表中选择“所有货币”。
- 5 单击想要激活的货币的“编辑”链接。
- 6 在“编辑货币”页面上，选中“活动”复选框。
- 7 （可选）在“编辑货币”页面上，您可以更改对应于货币的符号。

例如，您可能需要按货币的货币代码区分货币，而不是按货币符号区分货币。因此，可将 \$ 更改为 USD，将 ¥ 更改为 JPY，并将 € 更改为 EUR。

- 8 保存记录。

### 要定义汇率

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。

- 3 在“货币定义”部分，请单击“兑换率”链接。

将出现“编辑汇率”页面，其中包含已激活货币的最新汇率。如果未定义汇率，该页面显示为空白。

**注意：** *目标货币* 始终都是为贵司设置的货币。必须输入汇率，向此应用程序表明如何将各现行货币转换为该货币。

- 4 要为现行货币添加新汇率：

**g** 单击要为其添加汇率的“货币”行的“兑换历史记录”链接。

在“汇率”页面上，单击“新建”。

**h** 在“编辑汇率”页面上填写信息。

对于“汇率”，请输入需要用多少单位的 *目标货币* 才能购买一单位 *自货币*。

例如：1 欧元 = 1.3 美元。

假设您的公司的货币设置为美元 (USD)，您将输入以下值：

- 自货币：EUR
- 目标货币：USD
- 兑换率：1.3

- 5 单击“保存”。

#### 要查看汇率历史记录

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“货币定义”部分，请单击“兑换率”链接。  
在“编辑汇率”页面上，将出现不同货币的最新汇率。
- 4 要查看单一货币的汇率历史记录，请单击“汇率历史记录”链接。  
将出现汇率的历史记录。

## 公司审计

审计追踪是满足法规和公司政策合规要求的重要功能。有关 Oracle CRM On Demand 中的审计追踪的信息，请参阅以下主题：

- [查看所有用户的登录活动](#) (第 页 38)
- [查看公司的资源使用情况](#) (第 页 38)
- [利用主审计追踪查看审计追踪更改](#) (第 页 39)
- [查看审计追踪配置更改](#) (第 页 40)

## 查看所有用户的登录活动

可以查看公司中所有用户的登录历史记录。登录历史记录页面显示哪些用户在使用应用程序以及他们何时使用应用程序。登录历史记录页面还记录 Oracle CRM On Demand 客户关怀的登录活动。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须包括“管理公司概要”权限。

### *查看所有用户的登录活动*

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“资源审核”部分中，单击“登录审核”链接。
- 4 查看应用程序的登录历史记录。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [查看用户的登录活动](#) (第 页 135)

## 查看公司的资源使用情况

可以查看整个公司的资源使用情况，包括对以下区域所做的更改：

- 重置密码
- 忘记密码
- 回答安全问题
- 更改 SSO 标识符
- 对用户 ID 所做的更改
- 对电子邮件地址所做的更改
- 设置密码
- 初始密码
- 脱机

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须包括“管理公司概要”权限。

### *查看公司的资源使用情况*

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。

- 3 在“资源审核”部分中，单击“审核”链接。
- 4 查看公司的资源使用情况历史记录。

## 利用主审计追踪查看审计追踪更改

您可以复审用户针对所有可审计记录类型对可审计字段所做的审计追踪更改。审计追踪还指示是否已创建、删除或恢复可审计记录类型。

对于新客户以及将 **Oracle CRM On Demand** 升级到此版本的客户，如果您要审计特定字段的记录类型，则默认情况下会启用记录创建、删除和恢复的审计。如果您不审计特定字段的记录类型，则禁用记录创建、删除和恢复的所有审计。客户可以更改记录级别审计设置。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须包括“访问主审计追踪”权限和“管理配置审计”权限。

### 利用主审计追踪查看审计追踪更改

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司审计”部分中单击“主审计追踪”链接。

“主审计追踪”显示以下值：

- **ID 编号。**表格行 ID。
- **标题。**对象的名称字段。
- **记录类型。**正在审计的记录类型。
- **日期。**上次审计对象的日期。
- **姓氏。**用户的姓氏。
- **名字。**用户的名字。
- **修改的字段。**在对象中修改的字段。
- **旧值。**记录的以前的值。
- **新值。**字段的新值。如果您将服务请求优先级字段从“低”更改为“高”，则“旧值”字段保持为“低”，“新值”字段为“高”。如果您删除了记录，“旧值”字段保留为空白，而“新值”字段更改为“已删除的记录”。
- **更新的日期和时间。**更新记录的时间和日期。
- **附加信息。**关于记录修改的任何补充信息。

有关审计追踪的更多信息，请参阅[定制审计追踪](#)（第 90 页）。

## 查看审计追踪配置更改

您可以查看用户对字段设置、角色和权限配置文件进行的审计追踪更改。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须包括“访问主审计追踪”权限和“管理配置审计”权限。

### 查看审计追踪配置更改

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司审计”部分中单击“管理配置审计”链接。

“管理配置审计”表显示以下值：

- **ID 编号。**已修改配置的表行 ID。
- **类型。**已修改的记录类型。
- **类型名称。**已修改的记录名称。
- **源 IP 地址。**发生配置更改的计算机的 IP 地址。  
**注意：**仅当此信息可用时，才显示此值。
- **会话类型。**此值指明会话是交互会话还是 Web 服务会话。
- **姓氏。**用户的姓氏。
- **名字。**用户的名字。
- **用户登录 ID。**用户的登录 ID。
- **操作。**执行的配置类型，如创建、删除或修改。
- **修改的字段。**已修改的记录的字段名称。
- **旧值。**已修改的记录或字段的以前值。
- **新值。**已修改的记录或字段的新值。
- **日期。**配置记录的时间和日期。

有关审计追踪的更多信息，请参阅[定制审计追踪](#)（第 页 90）。

## 警报管理

Oracle CRM On Demand 中的警报功能让您可以向公司用户广播基于时间的重要信息。有关警报的信息，请参阅以下主题：

- 查看警报
- 发布公司范围的警报（请参阅 [“在公司范围内发布警告”](#) 第 页 41）



- 使用列表
- 警报字段 (第 页 42)

## 在公司范围内发布警告

公司范围内的警报出现在每个雇员的“我的主页”上。您可以使用警报在公司范围内广播信息，比如会议通知和策略更改。

**注意：** 用于通知预测已生成的警报将在雇员的“我的主页”上保留两天。要延长警报显示的时间，请在警报第一次显示后在“编辑警报”页面上进行更改。有关说明，请按本节中的过程进行操作。

您可以将文件或 URL 链接到警报。例如，在创建会议通知警报时，您可以添加包含会议地点方位指示的 Web 页的链接。

**开始之前。**（可选）创建或找到包含想要共享的信息的 Web 页或文件。确保您的用户可以访问该 Web 页或文件的路径。要执行此过程，您的角色必须包括“管理公司概要”权限。

### 创建或更新公司范围内的警报

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“警报管理”部分中，单击“公司警报”链接。  
将出现“警报”页面，其中包含公司警报的列表。
- 4 在“警报”页面上，执行以下操作之一：
  - 单击“新建”按钮。
  - 单击想要编辑的警报的标题，然后单击“编辑”按钮。
- 5 在“新建警报”或“编辑警报”页面上，填写所需的信息。
- 6 保存警报。
- 7 要向警报中添加附件，请单击“警报列表”页面上的警报标题打开警报详细信息。
- 8 单击“添加附件”按钮并输入信息。
- 9 在“编辑附件”页面上，单击“保存”。
- 10 要向警报中添加 URL，请单击“警报列表”页面上的警报标题打开警报详细信息。
- 11 单击“添加 URL”按钮并输入信息。
- 12 在“编辑附件”页面上，单击“保存”。

## 警报字段

下表描述可能会在警报记录中看到的字段信息。如果您是管理员，则可以看到和更新所有警报字段。否则，只能查看数量有限的警报字段。

字段	说明
标题	将出现在“我的主页”上的警报的标题。
优先级	用“我的主页”上警报旁边的图标来表示的警报优先级。
超级链接	与警报关联的 URL 或文件名和目录路径。
警报说明	将显示在警报中的文本。
公布日期	想在“我的主页”中开始广播警报的日期。
到期日期	想在“我的主页”中结束广播警报的日期。
显示的超级链接	将针对警报中的超级链接显示的文本。如果输入了超级链接，则此字段为必填字段。  例如，对于链接 (URL)“http://company.site/doc_2389.html”，您或许会键入“会议地点方位指示”作为警报中的超级链接文本。

**提示：** 可以创建筛选列表来限制同时显示的警报记录的类型。有关说明，请参阅使用列表。

### 相关主题

请参阅以下主题了解有关公司范围内警报的相关信息：

■ [发布公司范围的警报](#) (请参阅 ["在公司范围内发布警告"](#) 第 页 41)

## 服务配额管理

管理服务配额包括：

■ [查看贵公司的服务配额使用量](#) (第 页 43)

■ [查看历史服务配额使用量](#) (第 页 44)

■ [为服务配额设置警报](#) (第 页 45)

■ [查看文件和记录使用情况信息](#) (第 页 45)

## 关于服务配额

您可以查看贵公司的所有服务配额，以了解当前和历史使用量，并在配额数达到定义的阈值时启动警报。客户关怀将设置贵公司的服务配额值。服务配额如下所示：

■ **Web 服务操作配额。**确定一个公司在 24 小时内可以执行的 Web 服务操作数量。

■ **Web 服务并发请求配额。**确定一个公司可以处理的并发 Web 服务请求的最大数量。

- **CRM Desktop 许可证。**指明公司许可的 CRM Desktop 用户的数量。
- **文件配额。**确定公司的文件配额量，即记录附加的文件可用的存储量。
- **记录配额。**确定公司的记录配额，即所有类型的记录的数量。

**注意：**服务配额的名称和说明将以您的活动语言显示。

在“服务配额列表”页面中，您可以查看定义的配额值、当前使用量和剩余使用量的值。您可以向下追溯服务配额以便为服务配额设置警报。当您启用警报时，您要在服务配额中定义一个阈值，如果达到阈值，则会向指定收件人发送一个电子邮件警告。

在“配额使用量列表”页面中，您可以跟踪贵公司的随着时间变化的服务配额使用量。您可以每天、每周或每个月查看一次使用量，尽管此视图因配额类型而异。您可以使用导出助手导出配额数据和配额使用量数据。有关使用导出助手的信息，请参阅[导出您的数据](#)（请参阅“[导出数据](#)”第 467 页）。

## 配额完全使用时会发生什么情况？

当使用量达到公司 Web 服务配额的总限额时，无法处理对于 Oracle CRM On Demand Web 服务的更多请求。配额容量每小时发布一次，发布的容量额度将根据过去的使用量而变化。在前 24 小时内的当前使用量降至贵公司的配额值以下时，我们会处理新请求。

为了避免达到公司总配额，请优化 Web 服务客户端，避免不必要的请求。有关更多信息，请参阅 Oracle Web Services On Demand Guide。

当使用量达到公司记录配额的总限额时，以下各项将不能再与 Oracle CRM On Demand 应用产品交互：

- 尝试对记录进行插入、更新或 InsertOrUpdate 操作的 Web 服务
- 使用导入助手或 Oracle Data Loader On Demand 进行的导入
- 桌面客户，如 Oracle Outlook Email Integration On Demand 和 Oracle Notes Email Integration On Demand

要避免达到公司的总配额数，用户可以从不再需要的应用产品中删除任何记录。但使用量达到公司文件配额的总限额时，用户将不能再使用以下各项上载附件：

- Oracle CRM On Demand 应用产品
- Web 服务
- 任何桌面客户

要避免达到公司的总配额数，用户可以删除不再需要的任何附件。

**注意：**对于所有服务配额，用户可以联系其销售代表购买更多容量和/或其他许可证。如需进一步帮助，请联系客户关怀。

## 查看贵公司的服务配额使用量

您可以查看贵公司各服务配额的以下数据：

- 配额名称
- 配额类型
- 配额单位
- 客户关怀设置的配额值
- 当前已使用的配额数

- 剩余的配额数
- 是否为配额启用警报。如果当前使用量超过阈值，则会向定义的收件人发送电子邮件警报。
- 上次修改配额数据的用户

从“服务配额列表”页面中，您可以向下钻取服务配额，以查看有关配额的更多信息，例如，该配额的说明以及“配额使用量”子视图中的当前使用量数据。

在“配额使用量列表”页面，您可以看到关于配额的历史使用量数据。有关更多信息，请参阅[查看历史服务配额使用量](#)（第 44 页）。

您可以在“服务配额列表”页面中单击“编辑”，然后为配额设置警报。有关更多信息，请参阅[为服务配额设置警报](#)（第 45 页）。

**要查看贵公司的服务配额使用量**

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“服务配额管理”部分，单击“服务配额管理”链接。
- 4 在“服务配额列表”页面，查看贵公司的服务配额数据。

**查看历史服务配额使用量**

从“配额使用量列表”页面中，您可以回顾贵公司关于配额的历史使用量数据。默认情况下，配额使用量按日期列出，并显示期间、配额类型、配额名称、配额单位、已用配额和创建日期。您可以每天、每周或每个月查看一次配额用量，尽管此视图因配额类型而异。

下表描述了可以从“配额使用量列表”页面中执行的操作。

要执行此任务	执行以下步骤
新建配额使用量列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“创建新列表”。完成创建和调整列表中描述的相关步骤。
导出列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“导出列表”。完成导出列表中的记录中描述的步骤。
管理配额使用量列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“管理列表”。完成管理列表页面中描述的必需任务的步骤。
在列表中上下翻页	单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
调整列表的搜索标准	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“调整列表”。完成创建和调整列表中描述的相关步骤。
显示列表的关键信息和筛选器信息	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“显示列表筛选器”。完成查看列表页面中描述的步骤。
对列表中的配额使用量进	单击列标题根据该列对列表进行排序，例如，单击“开始时间”可根据开始时间对列表排序。

要执行此任务	执行以下步骤
行排序	
显示更多/更少记录	在页面底部“显示的记录数”下拉列表中，选择想要一次查看的记录数。

## 为服务配额设置警报

您可以为服务配额设置警报，以便在配额使用量达到某一阈值时发送电子邮件通知指定用户。如果服务配额启用了警报，将应用以下默认值：

- **警报接收者。** 公司主要联系人的电子邮件地址
- **警报阈值。** 配额值的百分之七十

对于现有客户，默认禁用警报。对于新客户，默认启用警报。

**注意：** 您无法设置 **Web** 服务并发请求配额的警报。

除了阈值警报外，在当前使用量达到公司的配额值时，还会自动向主要联系人或指定电子邮件接收者发送一封警报电子邮件。如果已启用警报，则会向指定接收者发送指示已达到配额数的电子邮件。

### 为服务配额设置警报

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“服务配额管理”部分，单击“服务配额管理”链接。
- 4 在“服务配额列表”页面中，单击“编辑”。
- 5 在“编辑服务配额”页面中，完成以下字段：
  - **警报接收者。** 输入将接收警告电子邮件的用户的电子邮件地址。
  - **警报阈值。** 输入发送警报电子邮件时达到的配额值百分比。
  - **启用警报。** 选择此复选框以启用警报电子邮件的发送。

## 查看文件和记录使用情况信息

每隔一段时间，Oracle CRM On Demand 会对公司正在使用的文件和记录存储量拍摄快照。从数据库中清除信息后，此信息将保留 90 天。为帮助您跟踪贵公司使用的文件和记录存储量，您可以查看关于以下项的详细信息：

- 拍摄快照时存储的文件附件数
- 拍摄快照时贵公司已使用的文件存储量

■ 拍摄快照时贵公司存在的记录数

**注意：**已删除但未从 **Oracle CRM On Demand** 中清除的文件和记录不包含在文件和记录使用情况计算中。

以下过程说明如何查看文件使用情况信息。

#### 查看文件使用情况信息

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“服务配额管理”部分中，单击“文件使用情况”以打开“文件使用情况列表”页面。

默认情况下，“文件使用情况列表”页面会显示“当前文件使用量”列表。“当前文件使用量”列表显示最近一份快照中的信息。如果您想要查看在过去 90 天内拍摄的所有快照中的信息，请在列表页面的标题栏中选择“所有文件使用量”。

下表描述了在“文件使用情况列表”页面中显示的信息。

列名称	说明
记录名称	记录类型出现在用户界面时的名称。如果贵公司定制了记录类型的名称，则定制的记录类型名称将显示在此列中。 <b>注意：</b> 如果拍摄快照时没有文件附加到贵公司给定记录类型的记录中，则此记录类型不列出。
文件数	拍摄快照时在 <b>Oracle CRM On Demand</b> 中附加到贵公司所列记录类型的记录中的文件数。
已用的文件配额 (MB)	拍摄快照时，贵公司在 <b>Oracle CRM On Demand</b> 中用于为所列记录类型的记录存储文件附件的文件存储量（以兆字节为单位）。
日期	快照的日期和时间。

以下过程说明如何查看记录使用情况信息。

#### 查看记录使用情况信息

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“服务配额管理”部分中，单击“记录使用情况”以打开“记录使用情况列表”页面。

默认情况下，“记录使用情况列表”页面会显示“当前记录使用量”列表。“当前记录使用量”列表显示最近一份快照中的信息。如果您想要查看在过去 90 天内拍摄的所有快照中的信息，请在列表页面的标题栏中选择“所有记录使用量”。

下表描述了在“记录使用情况列表”页面中显示的信息。

列名称	说明
记录名称	记录类型出现在用户界面时的名称。如果贵公司定制了记录类型的名称，则定制的记录类型名称将显示在此列中。

列名称	说明
	<b>注意：</b> 如果拍摄快照时贵公司的给定记录类型不存在记录，则此记录类型不列出。
已用的记录配额	拍摄快照时在 <b>Oracle CRM On Demand</b> 中贵公司存在的所列记录类型的记录数。
日期	快照的日期和时间。

**提示：** 有关使用“文件使用情况列表”页面和“记录使用情况列表”页面中的菜单选项的信息，请参阅使用列表。

## 地址管理

地址管理包括打开或关闭地址共享功能（使用公司概要中的“启用共享地址”设置），启用地址验证（使用公司概要中的“验证共享地址”设置），将非共享地址转换为共享地址以及其他任务。有关地址管理的更多信息，请参阅以下主题：

- [将非共享地址转换为共享地址](#) (第 页 47)
- [关闭共享地址时的注意事项](#) (第 页 50)
- [在关闭共享地址前更新用户访问权限和管理地址权限](#) (第 页 50)
- [使用“编辑关系”设置非共享地址的地址类型](#) (第 页 51)
- [地址的权限配置文件和角色设置](#) (第 页 52)

## 相关主题

- [地址](#)
- [设置公司概要和全局默认值](#) (第 页 16)

## 将非共享地址转换为共享地址

第 19 版及更早版本的 **Oracle CRM On Demand** 使用非共享地址。您可以在此版本中继续使用非共享地址。但是，如果想要将早期版本的非共享地址转换为此版本支持的共享地址，必须完成以下过程。

**注意：** 如果数据文件较大且导入操作比预期长，可以使用输入文件和映射文件与在此过程中的定义相同的 **Oracle Data Loader On Demand**。

**开始之前：** 假设 **Oracle CRM On Demand Customer Care** 已将贵公司所用的版本升级到当前版本。要完成此过程，必须是可执行导入和导出操作且可定制 **Oracle CRM On Demand** 的公司管理员。您需要“管理地址”权限才能启用共享地址功能。

**注意：** 从非共享地址移到共享地址时，必须将 **Web Services v2.0 API** 用于所有 **Web** 服务请求，因为 **Web Services v1.0 API** 不支持访问共享地址。

### 将非共享地址转换为共享地址

- 1 如果需要，取消选中公司概要中的“启用共享地址”设置。

## 2 从要转换为共享地址的地址相关对象中导出数据。

此列表包括以下项目：

- 所有客户数据部分，包括：

- 客户
- 客户地址
- 联系人
- 客户合作伙伴
- 地址

- 所有联系人数据部分，包括：

- 联系人
- 联系人地址
- 客户
- 地址

- 所有经销商数据部分，包括：

- 经销商
- 经销商地址

- 所有合作伙伴数据部分，包括：

- 合作伙伴
- 合作伙伴地址

- 所有地址数据

此导出操作必须将所有相关客户、联系人、合作伙伴、经销商和地址数据从 **Oracle CRM On Demand** 导出到外部文件。您必须能够将外部文件与选择的数据更正和标准化方法配合使用。

## 3 更正和重新格式化数据，以便在将这些地址导入 **Oracle CRM On Demand** 时不包括重复数据，而且使用关联地址设置客户、联系人、经销商和合作伙伴数据。

导出操作后，可能会存在许多重复和无效地址。例如，由于早期版本非共享地址，位于相同位置的联系人可能具有相同或类似的地址。但是，可能会因键入和其他错误而产生轻微差异。对于可能会出现重复地址，重新导入记录（如客户）并将其与新创建的共享地址记录关联时，不会从早期版本中删除现有地址关联。因此，必须执行以下操作：

- 在准备要导入的地址数据时，验证数据，然后移除重复记录。
- 如果决定将客户、联系人、经销商和合作伙伴记录与地址数据的共享地址版本关联，将获得与这些记录关联的现有非共享地址数据的所有权。也就是说，必须考虑、移除和取消关联以及选择是否保留现有非共享地址数据。

有关准备要导入的数据的信息，请参阅以下主题：

- [地址字段：导入准备](#) (第 页 353)
- [客户字段：导入准备](#) (第 页 346)
- [联系人字段：导入准备](#) (第 页 373)



■ [经销商字段：导入准备](#)

■ [合作伙伴字段：导入准备](#) (第 页 429)

#### 4 导入地址记录数据：

**a** 选择具有地址数据和相应映射文件的导入文件名。

**b** 允许完成导入。

导入共享地址顶层记录数据是导入客户、联系人、经销商和合作伙伴记录数据的前提条件。有关导入数据的信息，请参阅[导入数据](#) (第 页 461)。

#### 5 导入客户记录数据：

**a** 选择创建关联记录的选项。

**b** 允许完成导入。

此导入将创建客户并将共享地址与客户关联。有关导入数据的信息，请参阅[导入数据](#) (第 页 461)。

#### 6 导入联系人记录数据：

**a** 选择创建关联记录的选项。

**b** 允许完成导入。

此导入将创建联系人并将共享地址与联系人关联。有关导入数据的信息，请参阅[导入数据](#) (第 页 461)。

#### 7 导入经销商记录数据：

**a** 选择创建关联记录的选项。

**b** 允许完成导入。

此导入将创建经销商并将共享地址与经销商关联。有关导入数据的信息，请参阅[导入数据](#) (第 页 461)。

#### 8 导入合作伙伴记录数据：

**a** 选择创建关联记录的选项。

**b** 允许完成导入。

此导入将创建合作伙伴并将共享地址与合作伙伴关联。有关导入数据的信息，请参阅[导入数据](#) (第 页 461)。

#### 9 确认数据已正确导入。

#### 10 设置公司中相应角色的页面布局，然后将相应访问权限分配给用户的页面布局。

#### 11 更新用户角色，以包括“角色管理”向导步骤 2 中的“记录类型访问权限”角色。

如果未完成此步骤，用户无法查看地址记录。例如，如果尝试将地址记录与客户关联，将显示错误消息。

#### 12 选择公司概要中的“启用共享地址”设置，以启用共享地址。

**13** 如果公司使用 Oracle CRM On Demand 外部的应用产品将地址标记为有效，且您想要在地址选择列表、地址搜索和地址关联中仅使用经验证的地址，选择公司概要中的“验证共享地址”设置。

**注意：**必须将地址记录中的“验证日期”设置为将地址标记为已验证。有关更多信息，请参阅[将共享地址标记为已验证](#)。

**14** （可选）验证导入的数据正确后，可以使用 Web 服务删除现有非共享地址数据。

有关 Web 服务的更多信息，请参阅 [Oracle Web Services On Demand Guide](#)。

## 关闭共享地址时的注意事项

如果在打开共享地址后将其关闭，在该点后创建的地址将是非共享地址。也就是说，为客户、联系人、经销商或合作伙伴创建的任何新地址都只是为该记录创建的，并不与其他记录共享。但是，以前在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录中共享的地址记录继续共享，直至编辑它们。例如，如果三个客户（A、B 和 C）共享地址，则关闭共享地址后，三个客户继续共享该地址。如果用户编辑地址（如客户 A），Oracle CRM On Demand 将为客户 A 创建新的非共享地址记录，但客户 B 和 C 继续使用共享地址，直至也编辑这些地址。

**注意：**在关闭共享地址之前，必须移除公司中最终用户的地址记录访问权限，从用户角色中移除“管理地址”权限，以及根据需要重置页面布局。有关移除此访问权限和权限的过程的信息，请参阅[在关闭共享地址前更新用户访问权限和管理地址权限](#)（第 50 页）。

打开此功能后关闭共享地址时，以下注意事项适用：

- **公司管理员可访问定制页面。**具有“管理地址”权限的公司管理员继续可访问 Oracle CRM On Demand 定制页面，且可继续使用地址布局、字段管理等。
- **用户可以创建新的开票或发运地址。**创建新客户、经销商或合作伙伴的用户可以创建新的未共享开票和/或发运地址。创建新联系人的用户可以创建新的未共享主要联系人地址。新地址仅与新创建的记录关联，且不可用于顶层“地址”选项卡。
- **用户只能编辑地址。**编辑客户、联系人、经销商或合作伙伴的用户只能编辑该客户、联系人、经销商或合作伙伴记录的地址，因为关闭了共享地址。如果要编辑的地址记录以前是共享地址，Oracle CRM On Demand 将创建仅与编辑的记录关联的新地址，且该地址不可用于顶层“地址”选项卡。如果要编辑的地址记录以前不是共享地址，将编辑该地址，但 Oracle CRM On Demand 不会创建新地址。
- **可能会创建单独删除的地址。**从客户、经销商或合作伙伴中移除开票或发运地址时，会生成客户、经销商或合作伙伴的单独删除的地址。同样，从联系人中移除主要地址时，会生成联系人的单独删除的地址。

有关关闭共享地址的信息，请参阅[设置公司概要和全局默认值](#)（第 16 页）中有关“启用共享地址”设置的信息。

## 在关闭共享地址前更新用户访问权限和管理地址权限

在关闭共享地址之前，公司管理员必须执行以下操作：

- 修改用户的读取地址记录的访问权限。
- 从用户角色中移除“管理地址”权限。

**开始之前。**您必须是可以使用“权限配置文件向导”和“角色管理向导”的公司管理员。

### 在关闭共享地址前更新用户访问权限配置文件

- 1 按如下方式设置“地址”记录类型的访问级别：
  - a 依次单击“管理”、“用户管理”、“访问”和“权限配置文件”。
  - b 单击用户权限配置文件的“编辑”菜单项。
  - c 在“权限配置文件向导”的步骤 2 中，将“地址”记录类型的访问级别设置为“读取”，然后单击“完成”。
- 2 按如下方式关闭“管理地址”权限：
  - a 依次单击“管理”、“用户管理”、“访问”和“角色管理”。
  - b 单击用户角色名称的“编辑”菜单项。
  - c 在“角色管理向导”的步骤 4 中，取消选中“管理地址”权限。
- 3 注销 Oracle CRM On Demand，然后登录 Oracle CRM On Demand，以确保更改生效。
- 4 按如下方式关闭公司概要中的“启用共享地址”设置：
  - a 依次单击“管理”、“公司管理”和“公司概要”。
  - b 取消选中“启用共享地址”设置。
  - c 注销 Oracle CRM On Demand，然后登录 Oracle CRM On Demand，以确保更改生效。

有关使用“权限配置文件向导”指定访问级别类型的更多信息，请参阅[指定主要记录类型的访问级别](#)（第 174 页）。有关使用“角色管理向导”指定用户角色权限的更多信息，请参阅[角色管理](#)（第 175 页）。

## 使用“编辑关系”设置非共享地址的地址类型

通过使用非共享地址的记录级别菜单中的“编辑关系”菜单项，可以设置非共享地址的地址类型。“编辑关系”功能让公司管理员可以定制地址记录的各个方面（如字段和页面布局），而无需为用户启用共享地址功能。

以下是“编辑关系”菜单项的一些特性：

- 在默认的“编辑”页面中，所有字段均为只读，但“地址类型”字段除外。在已定制的“编辑”页面上可能会提供一些非只读的其他定制字段。
- 如果选择“启用共享地址”设置，在“地址”部分的记录级别菜单上将不提供“编辑关系”菜单项。在这种情况下，用户可以使用“编辑”页面编辑“开票”、“发运”或“主要”设置，且可选择不同地址。
- 如果取消选中“启用共享地址”设置，且用户具有顶层“地址”记录的“管理地址”权限和“可访问”权限，单击“地址”部分的记录级别菜单中的“新建”或“编辑”时，用户将转至顶层地址新建或编辑视图。

**开始之前。**取消选中“启用共享地址”设置，并选择“管理地址”权限。

### 使用“编辑关系”菜单项设置非共享地址的地址类型

- 1 在客户、联系人、经销商或合作伙伴记录的“详细信息”页面中，导航到“地址”相关信息部分。
- 2 从记录级别菜单中，选择“编辑关系”。
- 3 从类型选择列表中，选择地址类型。

以下是默认情况下提供的地址类型：住宅、办公室、度假屋、其他、空房、私人、邮局、医院和诊所。

## 地址的权限配置文件和角色设置

要访问顶层地址记录以及客户、联系人、经销商和合作伙伴中的共享地址，必须在权限配置文件和用户角色中具有相应设置。作为公司管理员，在用户权限配置文件中将访问权限分配给其中每条记录的特定角色。

您可以针对共享地址的多对多关系分配以下访问级别：

- 对于顶层地址记录：
  - 只读
  - 读取/编辑
  - 读取/编辑/删除
- 对于客户、联系人、经销商和合作伙伴的“地址”相关信息部分中的地址记录：
  - 无访问权
  - 只读
  - 读取/创建
  - 读取/创建/编辑
  - 读取/编辑
  - 读取/编辑/删除
  - 完整

## 控制共享地址功能访问权限的权限和设置

以下权限和设置控制以下共享地址功能的访问权限：

- **“管理地址”权限。**控制用户对“地址”字段设置页面的访问权限以及“地址”记录在“权限配置文件”和“角色管理”向导中的可用性。
- **“验证共享地址”权限。**控制用户是否可以通过设置验证日期来验证地址。
- **“启用共享地址”设置。**控制是否可共享顶层地址记录，以及客户、联系人、经销商和合作伙伴记录中的地址是使用共享还是未共享功能。

如果取消选中“启用共享地址”设置且选择“管理地址”权限，则仅非共享地址功能可用于客户、联系人、经销商和合作伙伴记录。用户可使用“管理公司”权限在公司概要中访问此选项。

■ **“验证共享地址”设置。**控制 **Oracle CRM On Demand** 是否验证公司中的共享地址。如果选择此设置，则用户可选择要添加到客户、联系人、经销商或合作伙伴记录的经验证共享地址。这将从客户、联系人、经销商或合作伙伴中筛选未验证地址，且“新建地址”按钮在这些记录中将处于禁用状态。用户可使用“管理公司”权限在公司概要中访问此设置。

在取消选中“验证共享地址”设置时，所有地址均可用于客户、联系人、经销商或合作伙伴；也就是说，对于具有必要权限的用户，不进行筛选且“新建地址”按钮在这些记录中将处于启用状态。

下表概述了各种设置和权限在执行共享地址任务时是不是必需的，及其与共享地址功能的关系。

任务	“启用共享地址”设置	“管理地址”权限	最低必需共享地址权限	“验证共享地址”权限
定制共享地址的“地址”页面和字段	否	是	无	否
将客户或联系人中的地址格式从 <i>未共享</i> 更改为 <i>共享</i>	是	否	无	否
验证共享地址	否	否	读取/编辑	是
更新共享地址的权限配置文件	否	是	无	否
在客户、联系人、经销商或合作伙伴之间共享地址	是	否	读取	否
在“角色管理”向导中启用地址记录	否	是	无	否
访问“地址”选项卡	否	否	读取	否
访问“地址主页”、“详细信息”和“编辑”页面	否	否	读取  “编辑”页面需要编辑访问权限。	否
更新相应记录中的“客户地址”、“联系人地址”、“经销商地址”或“合作伙伴地址”部分	是	否	读取	否

## 应用产品定制

对于数据的收集和记录方式、使用的术语以及需要如何呈现信息以使雇员能够得到提高生产效率所需的信息，公司可能有具体要求。通过定制应用产品，将能定制 **Oracle CRM On Demand** 来满足公司的要求，其中包括页面布局、字段管理和列表访问要求。

以下示例阐述了可用于定制应用产品的一些方法：

**示例 1：**可能要让所有销售代表都在其所有其联系人记录中添加电子邮件地址。确保此要求得到满足的最佳方式是将“电子邮件”字段设置为必填字段。然后，除非创建的新联系人记录中有电子邮件地址，否则任何创建新联系人记录的人都无法保存记录。

**示例 2：**有两组雇员，各组雇员都需要跟踪客户页面上的不同信息。通过为各组创建不同的客户页面，以及通过角色分配提供相应的访问权限，可满足这种要求。

“应用产品定制”页面中有两部分：

- **记录类型设置。**包含每种顶层记录类型的链接。如果单击链接，则会转到特定于记录类型的定制页面。根据公司的设置，在 Oracle CRM On Demand 中可能看不到专用于行的记录类型。此外，专用于行业的记录可能需要根据公司的特定需求进行定制。有关您可以从各个应用产品定制页面中执行的任务的更多信息，请参阅[记录类型的“应用产品定制”页面](#)（第 54 页）。
- **应用产品设置。**其中含有不专用于记录类型的各种定制功能的链接。单击某个主题可查看可在“应用产品设置”部分中执行的过程的详细步骤说明：
  - [在选项卡中显示外部 Web 页](#)（第 95 页）
  - [创建和管理操作栏布局](#)（第 102 页）
  - [创建定制 Web 小程序](#)（第 98 页）
  - [创建全局 Web 小程序](#)（第 103 页）
  - [上载客户端扩展](#)（第 106 页）
  - [为公司定制“我的主页”](#)（第 108 页）
  - [在“我的主页”中启用定制报表](#)（第 112 页）
  - [重命名记录类型和](#)（请参阅 [“重命名记录类型”](#) 第 113 页）和[添加记录类型](#)（第 114 页）
  - [更换记录类型的图标](#)（第 114 页）

**注意：**对于“我的主页布局”和“我的主页定制报表”功能，您的角色必须包括“管理主页定制”权限。

开始之前：

- 要执行应用产品定制程序，您的角色必须包括“定制应用产品”权限。
- 确保您了解自己的企业需求：
  - 与您的企业所有者交谈，以了解他们的业务流程和对应用产品的需求。
  - 确定支持他们的需求所需的字段、显示名称、选择列表的值和其他定制字段。
  - 确定应如何将字段布置在界面上，以及必须将哪些字段标记为必填字段。
  - 使用“培训和支持中心”的“工具和模板”区域中提供的“字段设置”和“页面布局”模板来帮助您记录应用产品定制要求。

## 记录类型的“应用产品定制”页面

每种记录类型都有一个“应用产品定制”页面，其中包含可为该记录类型执行的定制任务的链接。

下表描述了“应用程序定制”页面上可能显示的每个部分，并列出了当您单击该部分中的链接时可执行的任务。显示的部分取决于记录类型，并且某些部分只有当您的角色包括特定权限时才会显示。要执行所有定制过程，必须有“定制应用程序”权限。

**注意：**在下表所引用的主题中，记录类型名称的占位符由斜体形式的单词 *记录类型* 表示。例如，如果要对客户进行处理，则在下面的文本中将 *记录类型* 替换为 *客户*；单击“*记录类型* 字段跟踪设置”链接。

部分	任务	需要额外权限
字段管理	重命名字段、创建定制字段、管理选择列表值、为字段指定默认值、设置字段验证，以及选择是	无

部分	任务	需要额外权限
	<p>否可以复制字段。有关这些任务的更多信息，请参阅：</p> <p><a href="#">关于字段管理</a> (第 页 56)</p> <p><a href="#">关于定制字段</a> (第 页 62)</p> <p><a href="#">创建和编辑字段</a> (第 页 65)</p> <p><a href="#">管理“已启用复制”设置</a> (请参阅 <a href="#">“管理已启用复制设置”</a> 第 页 68)</p> <p><a href="#">重命名字段</a> (第 页 71)</p> <p><a href="#">使用索引定制字段</a> (第 页 72)</p> <p><a href="#">更改选择列表值</a> (第 页 75)</p> <p><a href="#">还原默认设置</a> (请参阅 <a href="#">“将设置还原为默认值”</a> 第 页 75)</p>	
	默认字段的高级定义和字段验证	高级字段管理
页面布局管理	<p>创建和管理静态页面布局。有关这些任务的更多信息，请参阅：</p> <p><a href="#">定制静态页面布局</a> (第 页 77)</p> <p><a href="#">定制相关项目的布局</a> (第 页 77)</p> <p><a href="#">重命名字段部分标题</a> (第 页 80)</p> <p>创建和管理可在“详细信息”页面布局上使用的 Web 小程序，请参阅：</p> <p><a href="#">创建 Web 小程序</a> (第 页 81)</p> <p>有关高级页面布局管理的信息，请参阅<a href="#">指定动态页面布局</a> (第 页 92)。</p>	无
级联选择列表	<p>定义和管理级联选择列表。有关这些任务的更多信息，请参阅：</p> <p><a href="#">定义级联选择列表</a> (第 页 83)</p>	无
搜索和列表布局管理	<p>指定目标搜索字段和管理搜索结果布局。此外，管理用于智能关联的查找窗口的行为。有关这些任务的更多信息，请参阅：</p> <p><a href="#">管理搜索布局</a> (第 页 84)</p>	无
列表访问和顺序	<p>管理每个角色的默认列表访问权和显示顺序。有关这些任务的更多信息，请参阅：</p> <p><a href="#">管理列表访问和列表顺序</a> (第 页 86)</p>	无

部分	任务	需要额外权限
主页布局管理	创建和管理主页布局，并指定要在主页上显示的定制报表。有关这些任务的更多信息，请参阅： <a href="#">创建记录主页布局</a> （第 页 89） <a href="#">创建主页定制报表</a> （第 页 87）	定制应用产品 - 管理主页定制
字段审计设置	为公司定制字段审计追踪。有关这些任务的更多信息，请参阅： <a href="#">定制审计追踪</a> （第 页 90）	管理字段审计 该功能仅适用于某些记录类型。
动态布局管理	创建和管理动态页面布局。有关这些任务的更多信息，请参阅： <a href="#">指定动态页面布局</a> （第 页 92）	定制应用产品 - 管理动态布局

对于某些记录类型，“字段管理”和“页面布局”部分包含适用于该记录类型的链接，还包括适用于相关记录类型的链接。例如，“客户应用程序定制”页面包含以下各项的链接：

- [客户字段设置](#)
- [客户联系人字段设置](#)
- [客户合作伙伴字段设置](#)
- [客户关系字段设置](#)
- [客户团队字段设置](#)

## 关于字段管理

在 Oracle CRM On Demand 中，可对各种记录类型执行以下字段管理任务：

- [创建和编辑字段](#)（第 页 65）
- [重命名字段](#)（第 页 71）
- [更改选择列表值](#)（第 页 75）

在创建定制字段或编辑字段定义时，您可以指定在新记录创建后生效的字段默认值。您还可以指定为字段执行字段验证以确保字段包含特定值。

## 关于复制字段

Oracle CRM On Demand 中的大多数记录类型都有一个复制功能，也就是用户可以复制他们使用的当前记录。当用户单击“记录详细信息”页面上的“复制”按钮时，它会打开一个新的记录页面。此新记录页面包含可以复制的所有字段。用户可以更改并保存这些字段。

**注意：**当您使用“复制”按钮时，仅复制基本记录，不复制子记录的相关项目。

使用复制功能时，适用以下限制：



- **Web 链接**、系统字段、地址字段、已计算和参考字段不能复制。“已启用复制”复选框对于这些项目不可用。
- 不能复制只读字段。只读字段是字段设置或字段布局中设置为只读的字段。
- 在用户的表单布局中不可用的字段不能复制。
- 以下附件字段无法复制：
  - 附件
  - 附件：文件名
  - 附件：大小（以字节为单位）

您可以使用 **Oracle CRM On Demand** 记录详细信息页面中的“复制”按钮复制字段。您可以使用 **Oracle CRM On Demand**“应用产品定制”部分的“字段管理”页面中的“已启用复制”复选框启用此设置。有关指定在 **Oracle CRM On Demand** 中可以复制哪些字段的更多信息，请参阅[管理“已启用复制”设置](#)（请参阅 [“管理已启用复制设置”](#) 第 页 68）。

## 关于字段验证

当您创建定制字段或编辑字段定义时，您可以在“编辑字段”页面中指定字段是必填还是只读。您也可以在新记录上指定预置默认值或后置默认值。

### 必填字段

在多种情况下，您需要将字段定义为必填字段。例如，您的公司可能要求每个服务请求必须跟踪有关服务请求原因的信息。在这种情况下，您指定服务请求的“原因”字段为必填字段。随后，当创建或更新并保存记录时，应用产品将验证“原因”字段是否非空。

另一个示例，您的公司可能有这样的业务策略，如果失去的机会的预期收入为 **\$100,000** 或更高，则必须记录失去该机会的原因。在这种情况下，您定义仅当“收入”字段的值大于 **100,000** 时，“机会”上的“原因”字段为必填字段。当保存“机会”记录时，应用产品将验证“收入”字段的值是否大于 **100,000**。

如果验证失败，将显示错误消息，警告用户在保存记录前为必填字段输入值。您还可以（在“字段验证错误消息”字段中）指定一个在验证失败时显示的定制错误消息。

当将字段指定为“必填”字段后，将在所有界面强制执行验证，包括用户界面、**Web** 服务和数据导入。

在“字段编辑”页面指定为必填字段的字段对所有用户都是必填字段，而不管他们的角色。如果需要使某个字段仅对特定角色是必填字段，您可以编辑尚不是必填字段的字段的适当页面布局。有关编辑页面布局的更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 77）。

### 只读字段

以下是需要将字段定义为只读字段的情况：

- **外来字段**。例如，如果公司跟踪外部系统中客户的信用等级，则很可能需要通过每晚执行的导入定期更新其信用等级，但只想让该字段在用户界面中为只读字段。
- **将现有字段移到带索引的定制字段中**。如果要将某个索引定制字段用于现有定制字段，则可指定将数据移到新索引字段时，用户仅对以前的字段有只读权限。这种字段定义可避免出现数据不同步的情况。

### 定制字段验证规则

您可以使用 **Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder)** 为定制字段验证规则创建表达式。您可以单击“字段验证”字段旁边的 *fx* 图标以打开 **Expression Builder** 窗口，您可以在其中输入表达式。有关您可以用于表达式的语法的信息，请参阅 [Expression Builder](#) (第 页 510)。

以下是需要定义定制字段验证规则的情况：

- **强制实施业务策略。**例如，如果公司有一项业务策略，规定 **MDF** 的有效期不能超过一年，则可在“结束日期”字段中定义验证规则，以确保该字段的值与“开始日期”的值相差不到一年。
- **强制执行数据格式。**例如，如果公司对欧洲客户使用增值税 (**VAT**) 号，则可以根据客户的开票地址指定正确 **VAT** 格式的验证。另一个示例是，可以指定特定定制字段的值正好是四位数。

在以下情况中无法计算字段验证表达式：

- 创建记录时未填写某个字段。执行字段验证不强求某个值。
- 某个字段中有预先存在的无效值，更新时也未更改该值。

如果未计算验证表达式，或者验证表达式的计算结果为空，则不会生成错误消息。仅当表达式验证失败（即表达式的计算结果为假）时才会生成错误消息。

字段验证表达式假定第一个参数为字段名称本身。例如，如果要在“金额”字段中输入一个简单的字段验证表达式，指定该值必须大于 1000，则输入 `>1000` 就已足够。无须输入 `[<Amount>]>1000`。有关更为复杂的表达式的更多信息，请参阅[关于表达式](#) (第 页 513)。

### 有关指定字段验证规则的限制

您不能对以下类型的字段指定字段验证规则：

- 系统字段
- 内部计算所得字段
- RowID 和 ID 字段

**注意：**请记住 **Row\_ID** 是一个内部系统字段。取决于操作的变化（例如在创建记录的过程中），不一定保证它会保持静态。它可能不同于 **ExternalSystemID** 或 **IntegrationID**。

- 关联的字段
- 多选选择列表字段
- 通过设置用户属性排除的字段。这些字段在例外的基础上设置，以防止违反应用产品代码中的现有业务逻辑。
- Web 链接
- 以下附件字段：
  - 附件
  - 附件：文件名
  - 附件：大小（以字节为单位）

### 关于定义默认字段值

当创建定制字段或编辑字段定义时，您可以在“字段编辑”页面的“默认值”字段中指定字段的默认值。

当您需要以下内容时，指定字段的默认值是非常有用的：

- 字段的常数值。例如，您可能需要在创建新记录时“客户类型”字段具有默认值“客户”。
- 基于公式的值作为默认值。例如，您可能要“资金请求”的“到期日”字段的默认值取“创建日期”字段的值之后 6 个月的默认值。
- 字段唯一值的生成。例如，您可能要指定一个表达式以生成唯一数字作为“费用报表”字段的 ID。（此字段也是只读的。）
- 角色特定的默认值。例如，在公司中，大多数服务请求（SR）是由客户服务代表（CSR）创建的，默认情况下可能会检查“重新分配标志”字段，这样如果某个销售代表打开了 SR，则会根据预定义分配规则将其路由到正确的 CSR。

**注意：**仅当您的角色具有“高级字段管理”权限时，才能执行上述的大多数定义。

字段的默认值有两种类型：

- **前置默认值。**用户创建新记录时，会在字段中填充指定的值。用户既可覆盖默认值也可接受默认值。
- **后置默认值。**用户创建新记录时，不会在字段中填充指定的值，但在以下情况中，字段会在保存记录时接受指定的默认值：
  - 用户将字段留空
  - 字段在布局中隐藏
  - 集成工具未提供值

前置默认值是字段值的默认类型。您可以通过在“字段编辑”页面中选择带后置默认值名称的复选框指定后置默认值。

**注意：**“后置默认值”字段值在 **Offline client** 中不受支持，显示为空白字段。

默认字段值仅适用于新记录，而不适用于记录的更新。

如果为已具有系统指定默认值的字段指定默认值，则您指定的值对于公司是优先使用的值。此规则的例外是“机会”记录上的“收入”字段。您为此字段指定的任何默认值或发布默认值均被忽略，因为此字段用来根据机会的收入生成预测。

无法为以下类型的字段设置默认值：

- 系统字段
- 内部计算所得字段
- RowID 和 ID 字段

**注意：**请记住 **Row\_ID** 是一个内部系统字段。取决于操作的变化（例如在创建记录的过程中），不一定保证它会保持静态。它可能不同于 **ExternalSystemID** 或 **IntegrationID**。

- 关联的字段
- 多选选择列表字段
- 已通过设置用户属性排除的字段。这些字段是为处理异常设置的，以防违反应用产品代码中的现有业务逻辑
- Web 链接
- 复选框（发布默认值）
- 以下附件字段：
  - 附件
  - 附件：文件名
  - 附件：大小（以字节为单位）

下表显示您可以为 **Oracle CRM On Demand** 中的不同字段类型指定的默认值。

字段类型	有效默认值
复选框	<p>Y 如果须选中此复选框，则此布尔值为真。</p> <p>N 如果须取消选中此复选框，则此布尔值为假。</p> <p>空白表示复选框的未定义的值，即使该复选框显示为取消选中</p> <p><b>注意：</b>不能为复选框字段选择“发布默认值”。</p>
货币	有效数值介于 -2147483648 至 2147483647 之间。
日期	Today + 数字，其中 数字 表示特定的天数。默认日期计算为今天的日期加输入的数字。例如，如果今天是 2008 年 1 月 1 日，并且您输入“Today + 7”，则将默认值设置为 2008 年 1 月 8 日。
日期/时间	对于“日期”字段类型，还会显示打开新记录的时间。
整数	有效数值介于 -2147483648 至 2147483647 之间。
多选选择列表	您不能为多选选择列表定义默认值。
附注	文本值，最多 16350 个字符。
数字	有效数值介于 -2147483648 至 2147483647 之间。
百分比	有效数值介于 -2147483648 至 2147483647 之间。
电话	有效电话号码。
选择列表	所选的选择列表值将是字段的默认值。
文本（长）	文本值，最多 255 个字符。
文本（短）	文本值，最多 40 个字符。
Web 链接	<p>有效 URL。不允许表达式和验证。可以通过 Web 链接编辑页面设置默认值。</p> <p>“显示文本”字段最多可以包含 250 个字符。“URL”字段最多可以包含 8000 个字符。各种浏览器的最大 URL 长度不同。如果指定太长的 URL，则该 URL 可能无法按预计方式工作。如果使用参数替换，URL 长度将会变化。</p>

**注意：**如果您创建一个表达式来设置默认值，则表达式的结果不得超过字段允许的最大字符数。此外，任何传递到 **Expression Builder** 中的函数的字符串或数字字面值不得超过 75 个字符。有关使用“表达式生成器”的更多信息，请参阅 [Expression Builder](#) (第 页 510)。

此外：

- 对于所有字段类型（包括选择列表），您可以输入常数值。例如：  
状态（任务）= ‘未开始’
- 对于“日期”字段，您可以指定从今天的日期之后的天数。例如：  
到期日（资金请求）= Today() + 180
- 对于“拥有者”字段，您可以指定 <记录创建者>（变量）或特定用户。  
不支持任何查找，您必须在字段中直接输入。

您也可以为默认字段值创建复杂的表达式。可以直接在“默认值”字段中输入表达式，或者单击 **fx** 图标打开 **Expression Builder** 窗口，在此窗口中您可以输入表达式。有关您可以用于表达式的语法的信息，请参阅 [Expression Builder](#) (第 页 510)。

要在字段管理中使用 **Expression Builder**，您的用户角色必须具有“高级字段管理”权限。具有“管理员”角色的用户可以为自身角色和其他角色启用此权限。

## 关于记录所有权模式的字段设置和页面布局

从版本 20 开始，Oracle CRM On Demand 为支持工作簿的大多数记录类型提供三种记录所有权模式：用户模式、工作簿模式和混合模式。对于在版本 19 或早期版本的 Oracle CRM On Demand 中创建的现有公司，用户模式是支持三种记录所有权模式的记录类型的默认记录所有权模式，但“服务请求”记录类型默认情况下以混合模式配置。对于新公司，混合模式是支持三种记录所有权模式的记录类型的默认记录所有权模式。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于记录所有权模式](#) (第 页 191)。

记录类型的记录所有权模式由记录类型中的“所有者”字段和“工作簿”字段的配置确定，而且记录类型的页面布局必须反映记录所有权模式。下表显示了每个记录所有权模式的“所有者”字段和“工作簿”字段的配置。有关设置字段的信息，请参阅[创建和编辑字段](#) (第 页 65)。

记录所有权模式	“所有者”字段设置为“必填”	“工作簿”字段设置为“必填”	其他配置详细信息
用户模式	是	否	无。
工作簿模式	否	是	(可选) 将“所有者”字段设置为“只读”。
混合模式	否	否	无。

下表显示了每个记录所有权模式的页面布局信息。有关定制页面布局的信息，请参阅[定制静态页面布局](#) (第 页 77)和[指定动态页面布局](#) (第 页 92)。

记录所有权模式	页面布局配置
用户模式	在用于记录类型的每个“详细信息”页面布局中，都必须显示“所有者”字段且必须是必填字段。  如果“详细信息”页面布局中显示“工作簿”字段，则不能是必填字段。
工作簿模式	在用于记录类型的每个“详细信息”页面布局中，都必须显示“工作簿”字段且必须是必填字段。  如果“详细信息”页面布局中显示“所有者”字段，则不能是必填字段。
混合模式	记录类型的“详细信息”页面布局可根据需要包含“所有者”字段和/或“工作簿”字段。“所有者”字段和“工作簿”字段在页面布局中不能是必填字段。

## 关于定制字段

Oracle CRM On Demand 提供了大多数组织所需的默认字段。但是，您可能会发现现有记录中的某些字段在 Oracle CRM On Demand 的记录中没有对应的字段。在这种情况下，您可以创建新字段（称为 *定制字段*），以便支持您公司的独特需求。当有现有记录要导入 Oracle CRM On Demand 时，可能会产生这种需求。

定制字段：

- 可用于分配规则、报表、筛选列表和目标搜索中
- **注意：**出于性能原因，某些定制字段不可用来对列表进行排序。
- 无法删除
- 在明确地添加到定制页面布局中之前不能被查看
- 不会在各种记录类型之间继承

例如，对于您为潜在商机添加的某个定制字段，不会在将该潜在商机转换为商机时将此定制字段自动转给这些商机。

如果当将潜在商机转换为商机、客户或联系人时要进行转移，则必须映射潜在商机记录的定制字段。

- 不能由其他用户查看（直到他们重新登录后）
- 可以由 Web 链接、Web 服务和其他集成技术引用

下表显示了可以向 Oracle CRM On Demand 添加的新字段的数量。数据与大多数记录类型的可用字段相关；也就是说，可以为客户、联系人、商机等类型各添加 100 个新的选择列表字段。选择列表中值（有效或已禁用）的最大数量为 1000。

记录类型	复选框	币种	日期	日期/时间	整数	多选选择列表
客户	35	80	25	25	35	10
联系人	35	25	25	25	35	10
潜在商机	35	25	25	25	35	10
商机	35	25	25	25	35	10
活动	35	25	25	25	35	10
商业活动	35	25	25	25	35	0
解决方案	35	25	25	25	35	0
医学教育	35	25	25	25	35	0
家庭	35	25	25	25	35	0
资金	35	25	25	25	35	0
资产组合	35	25	25	25	35	0
车辆	70	50	60	50	70	0
服务请求	35	25	25	25	35	10
计划	35	35	25	25	35	0

记录类型	复选框	币种	日期	日期/时间	整数	多选选择列表
定制对象 01	35	25	25	35	35	10
定制对象 02	35	25	25	35	35	10
定制对象 03	35	25	25	35	35	0
经销商	70	105	60	50	70	0
产品	35	25	25	25	35	0
资产	35	25	25	25	35	0
资金请求	35	25	25	25	35	0
MDF 请求	35	25	25	35	35	0
计划合作伙伴	70	50	60	50	70	10
收入	35	25	25	25	35	0
特殊定价请求	35	25	25	35	35	0
用户	35	25	25	35	35	0
交易注册	35	25	25	35	35	0
交易注册收入产品	35	25	25	35	35	0
课程	35	25	25	35	35	0
考试	35	25	25	35	35	0
证书	35	25	25	35	35	0
鉴定	35	25	25	35	35	0
定制对象 04 及以上	35	25	25	35	35	0
不同于此表所列出的行业特定的记录类型	35	25	25	35	35	0

记录类型	数字	百分比	电话	选择列表	文本（长）	文本（短）	Web 链接
客户	33	30	10	100	30	45	100

记录类型	数字	百分比	电话	选择列表	文本（长）	文本（短）	Web 链接
联系人	33	30	10	100	30	70	100
潜在商机	33	30	10	100	30	45	100
商机	33	30	10	100	30	70	100
活动	33	30	10	100	30	45	100
商业活动	33	30	10	100	30	45	100
解决方案	33	30	10	100	30	45	100
医学教育	33	30	10	100	30	45	100
家庭	35	30	10	100	30	45	100
资金	33	30	10	100	30	45	100
MDF 请求	35	30	20	100	30	60	100
资产组合	33	30	10	100	30	45	100
车辆	68	60	30	200	60	105	100
服务请求	33	30	10	100	30	45	100
特殊定价请求	35	30	20	100	30	60	100
计划	35	30	10	100	30	45	100
定制对象 01	35	30	20	100	30	60	100
定制对象 02	35	30	20	100	30	60	100
定制对象 03	35	30	20	100	30	60	100
经销商	68	60	30	200	60	105	100
产品	33	30	10	100	30	45	100
资产	33	30	10	100	30	45	100
资金请求	33	30	10	100	30	45	100
计划合作伙伴	68	60	30	200	60	105	100
收入	33	30	10	100	30	45	100
用户	35	30	20	100	30	60	100
交易注册	35	30	20	100	30	60	100
交易注册收入产品	35	30	20	100	30	60	100



记录类型	数字	百分比	电话	选择列表	文本（长）	文本（短）	Web 链接
课程	35	30	20	100	30	60	100
考试	35	30	20	100	30	60	100
证书	35	30	20	100	30	60	100
鉴定	35	30	20	100	30	60	100
定制对象 04 及以上	35	30	20	100	30	60	100
不同于此表所列出的行业特定的记录类型	35	30	20	100	30	90	100

## 创建和编辑字段

您可以在记录类型的“字段编辑”页面中创建定制字段及编辑现有字段定义。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用产品”权限。

### 要创建定制字段和编辑字段

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击“记录类型”字段设置”。
- 5 在“字段”页面上：
  - 如果要创建定制字段，则单击“新建字段”。
  - 单击字段的“编辑”链接以编辑字段的定义。

**注意：**如果已经编辑了标准字段并想要将所有编辑后的字段重置为默认值，请单击“保存”和“取消”按钮旁边的“默认值”按钮。

- 6 在“字段编辑”页面上，输入“显示名称”。  
该显示名称是字段的标签。
- 7 在“字段编辑”页面上，如果要创建字段，则选择“字段类型”。

**警告：**在保存了定制字段后，无法更改“字段类型”。

以下规则适用于定制字段，它们可能与适用于同一字段类型的默认字段的规则不同：

字段类型	最大长度	附注
日期	25	
日期/时间	25	
整数	10	值范围在 -2147483647 到 2147483647 之间的整数。
多选选择列表		您不能为多选选择列表定义默认值。
数字	10	值范围在 - 2147483648 到 2147483647 之间的数字。
电话	35	
选择列表	30	
文本（长）	255	文本字段使用单行文本字段。
文本（短）	40	文本字段使用单行文本字段。但是，不同字段使用的长度不同。
Web 链接	不适用	<p>“Web 链接”定制字段允许您在布局中创建上下文相关的超级链接。</p> <p>“显示文本”字段最多可以包含 250 个字符。“URL”字段最多可以包含 8000 个字符。各种浏览器的最大 URL 长度不同。如果指定太长的 URL，则该 URL 可能无法按预期方式工作。如果使用参数替换，URL 长度将会变化。</p>

8 在“其他属性”部分中，根据需要完成以下字段：

字段	注释
必填	选择此复选框使该字段成为创建或更新记录时的必填字段。例如，您可以要求所有用户在添加新联系人时填写“客户”字段。
默认值	<p>直接输入值或表达式，或单击 <b>fx</b> 图标打开 <b>Expression Builder</b> 窗口。</p> <p>仅当您的角色包括“高级字段管理”权限时，才可以添加复杂表达式。此字段可以包含最多具有 1024 个字符的表达式。如果您创建一个表达式来设置默认值，则表达式的结果不得超过字段允许的最大字符数。此外，任何传递到 <b>Expression Builder</b> 中的函数的字符串或数字字面值不得超过 75 个字符。</p> <p>如果您直接在此字段中输入默认值，则默认值中的字符数不得超过字段类型允许的最大字符数。对于数字类型字段，值必须在此字段的值的范围内。</p> <p>有关设置默认值的更多信息，请参阅<a href="#">关于字段管理</a>（第 页 56）。有关可用于表达式的语法的消息，请参阅 <a href="#">Expression Builder</a>（第 页 510）。</p>
只读	选择此复选框使字段成为只读字段。

字段	注释
已启用复制	选中此复选框，以允许在使用记录详细信息页面上的“复制记录”按钮复制记录类型时可以复制此字段。
后置默认值	<p>仅当您的用户角色包括“高级字段管理”权限时，才显示此字段。</p> <p>如果需要在创建新记录时不自动在此字段中填写默认值，则选择此复选框。仅在用户或集成工具未提供值的情况下，保存字段时才设置指定的默认值。</p> <p><b>注意：不能为复选框字段选择“发布默认值”。</b></p>
字段验证	<p>仅当您的用户角色包括“高级字段管理”权限时，才显示此字段。</p> <p>直接输入表达式，或单击 <b>fx</b> 图标打开 <b>Expression Builder</b> 窗口。</p> <p>此字段最多可以包含 <b>1024</b> 个字符。</p> <p>有关字段验证的更多信息，请参阅<a href="#">关于字段管理</a>（第 页 56），有关您可以用于表达式的语法的信息，请参阅 <a href="#">Expression Builder</a>（第 页 510）。</p>
字段验证错误消息	<p>仅当您的用户角色包括“高级字段管理”权限时，才显示此字段。</p> <p>除标准消息之外，输入要在字段验证失败时显示的定制错误消息。该消息只能包含字母、数字、空格、逗号、句号和破折号。</p> <p>以下显示如何显示错误消息，具体取决于是否指定了定制错误消息：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 如果设置了字段验证，但未指定任何定制消息：为“<b>[Field]</b>”输入的值不符合公司管理员设置的验证规则。验证条件是“<b>[Rule]</b>”（<i>错误代码</i>）。</li> <li>■ 如果设置了字段验证，并且指定了定制消息：<b>[Custom Error Message]</b>（<i>错误代码</i>）。</li> </ul>

### 1 单击“保存”。

在其他激活的语言中，您添加的新字段自动以蓝色文本在括号中显示（与“转换标记”复选框的设置无关）。

### 2 要手动输入新名称或“字段验证错误消息”的等效转换内容：

- a** 从“转换语言”下拉列表中，选择您要输入的转换名称的语言。
- b** 在适当的“显示名称”或“字段验证错误消息”字段中输入等效转换内容，然后单击“保存”。
- c** 如有必要，单击链接以返回到您刚才更新的“字段”页面并再次选择语言。  
转换的名称将以黑色文本显示在“显示名称”列中。

**注意：**如果 **Oracle CRM On Demand Answers** 的用户语言不同于创建定制字段时所用的语言，则对于在 **Oracle CRM On Demand** 中显示的定制字段而言，必须将其转换为相应的语言。例如，如果用英语创建某定制字段，则只有在将此字段转换为德语时，德语用户才会在 **Oracle CRM On Demand Answers** 中看到此字段。

选择“转换标记”将覆盖所有其他语言的“显示名称”和“字段验证错误消息”。

### 3 如果创建选择列表或多选选择列表：

- a** 单击定制字段的“编辑选择列表”链接。

**b** 在“选择列表值”框中，每行输入一个值。

**c** 保存记录。

**注意：**现在您必须显现新创建的定制字段，以便它们显示在表单上（“编辑”、“详细信息”和“创建”表单）。默认情况下，它们不会显示。要显示定制字段，请根据需要创建新页面布局，并确保将这些页面布局分配给需要查看该字段的每个角色。

## 管理已启用复制设置

Oracle CRM On Demand 中的多数记录类型都有复制功能；换言之，用户可以复制正使用的当前记录。

**注意：**使用“复制记录”按钮时，仅复制基本记录，而不复制相关的项目子记录。

使用复制功能时，适用以下限制：

- Web 链接、系统字段、地址字段、已计算和参考字段不能复制。“已启用复制”复选框对于这些项目不可用。
- 只读字段不能复制。只读字段是在字段设置或字段布局中设置为只读的字段。
- 在用户的表单布局中不可用的字段不能复制。

此主题说明如何指定哪些字段可以通过使用 Oracle CRM On Demand 中记录详细信息页面中的“复制”按钮复制。

### 指定哪些字段可以使用“复制”按钮复制

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击要为其启用复制功能的记录类型。
- 4 在“字段管理”部分中，单击记录类型字段的设置链接。

将显示指定记录类型字段的字段列表。

- 5 找到要编辑的字段，然后单击“编辑”链接。

**注意：**如果要复制关联，必须选择关联选择列表，而不是关联 ID。关联选择列表设置为“已启用复制”时，将自动复制与此关联相关的所有字段。

- 6 选中“已启用复制”复选框。
- 7 单击“保存”。

这些更改将在用户下次登录 Oracle CRM On Demand 时生效。

## 设置定制字段集成标记

定制字段的集成标记是分配给每个定制字段的独立于语言的符号标识符。这些标记由“Web 服务”（当生成 WSDL 文件时使用）和“Web 链接”定制字段参数使用。这些标记允许管理员为每个定制字段设置有意义的集成名称。此名称由集成组件使用，以便在不影响现有集成的情况下更改标签名称。集成标记对最终用户不可见。

Expression Builder 使用集成标记。因此，在创建工作流程规则和字段时，也使用这些标记。有关工作流程规则的更多信息，请参阅[创建工作流程规则](#)（请参阅“[创建工作流程规则](#)”第 页 247）。有关创建和编辑字段的更多信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 65）。

**警告：** 不要在设置集成标记后更改它们。如果更改，则将有可能丢失引用这些集成标记的任何技术。

### 设置定制字段的集成标记

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击 *记录类型*“字段设置”。
- 5 在“*记录类型* 字段”页面上，单击“重命名字段”。
- 6 在“重命名字段”页面上，单击“高级”按钮。
- 7 更新集成标记。

**提示：** 对于集成标记，请使用简短描述性名称以方便标识此定制字段。此标记由 Web 服务、Web 链接和其它集成技术（对 Web 服务为 WSDL 文件，对 Web 链接为 URL 参数）引用。

## 设置 Web 链接

**Web 链接** 是一个定制字段，通过该字段，可以在 Oracle CRM On Demand 内的记录中放置一个指向外部网站或基于 Web 的应用产品的超级链接。通过 Web 链接定制字段可以方便用户导航到其它 Web 页，包括 Oracle CRM On Demand 中的其它页面。可以为任何记录类型创建 Web 链接定制字段。例如，可以为客户记录类型定义一个 Web 链接字段，从而用其它应用产品中的值更新客户详细信息。与其它定制字段相同，必须将 Web 链接字段添加到记录页面布局中，这样用户才能看见这些字段。

您可以将 Web 链接配置为只打开另一个网站。还可以将 Web 链接配置为以 URL 中参数的形式传递 Oracle CRM On Demand 记录中的特定信息。例如，您可以创建 Web 链接字段将客户记录中的地址信息传递到提供地址特定地图的网站。随后，当用户单击该客户记录上的 Web 链接时，将打开客户位置的地图。

您可以将 Web 链接配置为只在某些情况下出现。例如，可以指定显示 Web 链接所必须满足的条件，并且可以将该链接配置为只显示在“详细信息”页面上，以便防止用户从“编辑”页面中单击此链接。

**注意：** 在转换潜在商机时，Web 链接字段的内容不能转入到新记录。

**开始之前。** 要配置 Web 链接字段，您必须熟悉目标 URL 的语法。

### 要设置 Web 链接

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。

**3** 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。

**4** 在“字段管理”部分中，单击“记录类型”字段设置”。

**5** 如果还不存在 Web 链接字段，请按照[创建和编辑字段](#)（第 页 65）中的说明创建定制的 Web 链接字段。

**6** 在“字段”页面上，单击定制字段的“编辑 Web 链接”链接。

**7** 在“编辑 Web 链接”页面上，填写窗口属性：

**a** 对于“显示文本”，输入超级链接的标签（显示名称），这是用户在布局中看到的内容。

例如：单击此处访问证券报价机（带下划线）。

您还可以在“显示文本”字段中包括上下文相关的参数，方法是将光标放在“显示文本”字段中，然后选择“用户字段”或“(记录类型)字段”列表。这会将字段参数放入“显示文本”字段（由 `%%%fieldname%%%` 指定）中，将采用基于当前记录的字段值替换这个字段参数。

**注意：**如果您的显示文本太长而不适合布局，则将被分为若干连续的部分。另外，任何变量的信息都是在运行时添加的。

**b** 选择当用户单击超级链接时想让 Oracle CRM On Demand 表现出的行为方式：

- **在当前窗口中打开。**在当前窗口中打开超级链接页面，替换当前的 Oracle CRM On Demand 会话。
- **在定制 Web 选项卡中打开。**在定制 Web 选项卡中打开超级链接页面。从“目标定制 Web 选项卡”列表中选择所需的 Web 选项卡。
- **在新窗口中打开。**在新窗口中打开超级链接页面，并保留当前的 Oracle CRM On Demand 窗口不变。如果想在用户关闭新窗口之后刷新父窗口，请选中“刷新父窗口”复选框。

**c** 对于“显示”选项，请选择“详细信息”页面、“编辑”页面或“两者”，具体取决于想让 Web 链接仅出现在“详细信息”页面上、仅出现在“编辑”页面上，还是同时出现在“详细信息”和“编辑”页面上。

**8** 填写链接属性：

**a** 对于“有效链接条件”，请为控制 Web 链接在“详细信息”和“编辑”页面上是否处于有效状态的条件输入表达式。可以单击“有效链接条件”字段旁边的 **fx** 图标来打开表达式生成器窗口，在其中输入表达式。有关可用于表达式的语法的信息，请参阅 [Expression Builder](#)（第 页 510）。

例如，如果输入像 `[Revenue] > 10000` 这样的表达式，则只有当满足条件“收入值大于 10000”时，Web 链接才为活动状态。

如果未输入表达式，则 Web 链接始终处于活动状态。如果输入表达式，但未满足条件，则仍将显示 Web 链接，但该链接不是活动状态。

**b** 对于“显示链接条件”，请为控制 Web 链接是否在“详细信息”和“编辑”页面上可见的条件输入表达式。

例如，如果输入像 `[Revenue] > 10000` 这样的表达式，则只有当满足条件“收入值大于 10000”时，才会显示 Web 链接。

如果未输入表达式，则始终显示 Web 链接。

以下情况适用于“显示链接条件”和“有效链接条件”字段中的表达式。

- **新页面。**不会为新页面计算可见和活动的表达式。默认情况下，这些表达式被设置为“真”。禁用链接的唯一方法是明确地将表达式设置为“假”。

- “编辑”页面。默认情况下，可见和活动的表达式被设置为“真”。但是，可以使用表达式生成器添加新的表达式。

- c 对于“URL”，输入当用户单击超级链接时调用的 URL，比如 [www.oracle.com](http://www.oracle.com)。

**注意：**您还可以包括上下文相关的参数，方法是将光标放在“URL”字段中，然后选择“用户字段”或“（记录类型）字段”列表。这会将字段参数放入 URL（由 `%%%fieldname%%%` 指定）中，当用户单击基于当前记录的字段值时，该值会替换这个字段参数。

如果不指定任何 URL，则用户单击该链接时会被定向到一个空 URL。

**注意：**每个浏览器都有一个最大 URL 长度。如果您指定超出此长度的 URL，用户在单击 Web 链接时可能会在浏览器上看到不确定的行为。

- 9 对于“用户”字段，请从“用户字段”列表中选择选项，以将用户参数字段添加到光标当前所在位置的“URL”字段或“显示文本”字段。

例如，如果从列表中选择“用户 ID”，则将 `%%%User id%%%` 插入到“URL”或“显示文本”中，具体取决于光标所在的位置。运行时，此参数将被登录用户的用户 ID 替换。

- 10 对于记录类型 字段，将光标放在要添加参数的“URL”或“显示文本”字段中，然后从列表中选择要包括的字段。

例如，如果选择字段“行 ID”，则将 `%%%Row id%%%` 插入到“URL”或“显示文本”中，具体取决于光标所在的位置。运行时，此参数将被当前记录的行 ID 替换。

**注意：**记录类型名称的占位符由斜体的单词 *记录类型* 来表示。例如单词 *记录类型* 是指在其中添加 Web 链接定制字段的记录类型。再如，如果编辑的是联系人记录的 Web 链接，则此字段将显示为“联系人字段”列表。

- 11 单击“保存”。

- 12 按[定制静态页面布局](#)（第 页 77）中所述，将“Web 链接”字段添加到记录类型页面布局。

## 关于使用 Web 链接创建新集成方案

如果向 Oracle CRM On Demand 添加 Web 链接定制字段，则有许多机会进行新的集成。您可以创建与内外部系统的基于用户界面的集成，从而使用户可以从 Oracle CRM On Demand 中直接导航到内容。

一些示例包括：

- 根据客户报价器符号（它调出该客户的股票图表）创建指向财务网站的链接。
- 创建指向使用 Web 服务的内部系统的链接，并创建来自与当前客户有关的多个内部部署和托管解决方案的数据的复合视图。

有关如何创建 Web 链接的逐步说明，请参阅[设置 Web 链接](#)（第 页 69）。

## 重命名字段

要使用您的雇员熟悉的术语，您可以更改字段名称。例如，可以将“客户名称”字段标签更改为“公司名称”。

**注意：**新字段显示名称出现在报表和分析中大约需要 30-60 分钟。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。



### 重命名字段

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击所需的“字段设置”链接。
- 5 在“记录类型字段”页面中，单击“重命名字段”。
- 6 在“显示名称”列中，编辑字段的名称。
- 7 （可选）要指定需要将某个更新的名称转换为已为公司激活的其它语言，请选中“转换标记”复选框。

**注意：** 如果想要以其他激活的语言显示此更新名称，请选中“翻译标记”复选框。 在其他语言中（或当您从此页上的“翻译”下拉列表中选择其他语言时），更新名称将以蓝色文本显示在括号中，直到您手动输入翻译的版本为止。 这有助于您跟踪需要翻译的内容。

如果未选择“翻译标记”，则以前的显示名称保持不变，不受此处所做更改的影响。

如果“字段编辑”页面的“字段验证错误消息”中有错误消息，则选择“翻译标记”复选框还会将该错误消息标记为要进行翻译。 只有角色包括“高级字段管理”特权的用户才能看到“字段验证错误消息”字段。

- 8 要手动输入新名称的等效转换名称：
  - a 从“转换语言”下拉列表中，选择您要输入的转换名称的语言。
  - b 在适当的“显示名称”字段中输入等效转换名称，然后单击“保存”。
  - c 如有必要，单击链接以返回到您刚才更新的“字段”页并再次选择语言。

转换的名称将以黑色文本显示在“显示名称”列中。

- 9 单击“保存”。

## 使用索引定制字段

要优化 Oracle CRM On Demand 的性能，您可以使用已针对特定记录类型进行了优化的定制字段。这些优化后的字段称为索引定制字段，它们是搜索过程中或对特定列表排序时可以缩短响应时间的特殊字段。索引定制字段在 Oracle CRM On Demand 数据库中进行预先配置。您可以更改已索引的定制字段的标签，但不能更改集成标记。

**注意：** 您可以选择将数据从定制字段迁移到索引定制字段，以提高用户列表的性能。要将现有数据迁移到可用的记录类型，请使用 Oracle CRM On Demand 或 Web 服务的导出或导入功能。有关导出或导入数据的更多信息，请参阅[导入和导出工具](#)（第 303 页）。有关 Web 服务的更多信息，请参阅[Web 服务集成](#)（第 470 页）。

默认情况下，索引定制字段以索引为前缀。下表列出了不支持索引定制字段的记录类型：

- 评估
- 工作簿
- 用户



下表列出了支持索引定制字段的记录类型：

支持定制字段的记录类型	
活动	产品
家庭	合作伙伴计划
资金请求	资金
用户	车辆服务历史记录
车辆联系人	车辆销售历史记录
车辆	定制对象 1-3
商业活动收件人	车辆
经销商	产品类别
资产	附注
预约用户	预约联系人
任务用户	任务联系人
预约、任务和通话	解决方案
服务请求	潜在商机
商业活动	医学教育事件
机会联系人角色	商机产品收入
机会	产品
定制对象 1-3	联系人团队
联系人	商业活动
访问发放的促销项目	访问产品详细信息
客户团队	客户
联系人最佳时间	

该表中的每个记录类型具有以下索引定制字段：

- 索引复选框
- 索引货币
- 索引日期
- 索引号
- 索引选择列表 1
- 索引选择列表 2

- 索引选择列表 3
- 索引选择列表 4
- 索引选择列表 5
- 索引选择列表 6
- 索引长文本
- 索引短文本 1
- 索引短文本 2

Oracle CRM On Demand 中的其他所有记录类型具有以下索引定制字段：

- 索引号
- 索引日期
- 索引复选框
- 索引货币
- 索引选择列表 1
- 索引选择列表 2
- 索引选择列表 3
- 索引选择列表 4
- 索引选择列表 5

**例外：**对于所有定制对象，某些字段可能使用与前面表中所列命名惯例不同的命名惯例：

- 索引选择列表 6 = 类型
- 索引短文本 1 = 快速搜索 1
- 索引短文本 2 = 快速搜索 2
- 索引长文字 = 名称

### **要使用索引定制字段**

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击“记录类型”字段设置”。
- 5 在“记录类型字段”页面中，单击“重命名字段”，然后根据公司需要重命名索引定制字段，请参阅[重命名字段](#)（第 71 页）。

## 将设置还原为默认值

您可以将所有重新标记的字段名称还原为它们的原始名称。（默认选项不影响您添加的定制字段或选择列表值，它们不还原为其默认值。）

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。

### 将设置还原为默认值

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击所需的“字段设置”链接。
- 5 在“记录类型字段”页面中，单击“重命名字段”按钮。
- 6 单击“默认值”按钮。

## 更改选择列表值

某些字段为用户提供预定义值的下拉列表，用户必须从这些预定义值中进行选择。这个值列表称为*选择列表*。例如，服务请求的“区域”字段选择列表中的值可能包括“生产”、“安装”、“维护”和“培训”。

您可以向字段的选择列表添加值、编辑其中的值以及对值重新排序。选择列表必须包含至少一个值，选择列表中值（有效或已禁用）的最大数量为 1000。

系统不允许更改用于预测和报表度量的选择列表值。但是，它允许更改其他选择列表值，这些值用作在应用产品其他区域中显示的标准列表的基础。对于这些标准列表，应用产品仍包括满足标准的记录，而与重命名的选择列表值无关。有关更多信息，请参阅[关于字段、选择列表和度量](#)（第 117 页）。

创建新的选择列表后，该选择列表将自动显示名为<无值>初始值。如果在向列表添加实际值之前将字段添加到页面布局，此值则用于告知用户，选择列表中尚没有任何值。将定制值添加到选择列表后，默认的<无值>选项立即从选择列表中消失。

**警告：**切勿将默认值<无值> 用作任何新选择列表或级联选择列表的一部分。这样使用该值会导致 Oracle CRM On Demand 内出错。如果想要选择列表中继续显示<无值>选项，必须将其添加为定制值。

作为最佳做法，不要重命名或重复使用现有选择列表值。而是禁用旧选择列表值，创建新选择列表值，然后执行导入或成批更新（或者使用 Web 服务）来将所有记录值更改为新的选择列表值。如果更改选择列表中的值，必须验证为各个记录更新并更改了该值，因为 Oracle CRM On Demand 不会自动实施此更改。

**注意：**在 Oracle CRM On Demand（标准应用产品）中，任务的优先级在任务列表中由箭头指示：向上箭头指示“1-高”优先级，无箭头指示“2-中等”优先级，向下箭头指示“3-低”优先级。

如果您更改针对活动记录的“优先级”字段的默认选择列表值，则任务列表中的“优先级”字段内可能无法显示箭头。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用产品”权限。

### 更改选择列表

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。

3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。

4 在“字段管理”部分中，单击所需的“字段设置”链接。

5 在“记录类型字段”页面中，单击想要定制其值的字段的“编辑选择列表”链接。

**注意：**由于进行了专门的编码，因此不支持对 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition“样品交易类型”选择列表、“客户拜访类型”选择列表和“联系人拜访类型”选择列表进行定制。

6 在“编辑选择列表”窗口中：

- 要更改现有值，请在“选择列表值”字段中输入新值，或禁用旧值并创建新值。

**注意：**如果想在选择列表中以其他激活的语言显示此更新名称，请选中“转换标记”复选框。在其他语言中，此更新名称以蓝色文本显示在括号中，直到您手动输入转换的名称。这有助于您跟踪需要转换的词。如果没有选中“转换标记”，则您在此处所做的更改不会影响其他选择列表值。

- 要添加新值，请在列表底部的行中输入信息。

要添加其他新值，单击“保存并新建”。

在其他激活的语言中，您添加的新选择列表值自动以蓝色文本在括号中显示(与“转换标记”复选框的设置无关)。

- 要删除值，选择“禁用”复选框。要隐藏或显示禁用的值，请分别单击“隐藏已禁用”和“显示已禁用”。

**警告：**在禁用值时，您同时隐藏了其他语言的转换值。

- 要安排选择列表值出现的顺序，请在“顺序”列中更改数字。

**提示：**考虑输入不连续的值，例如 10、20、30 等。这使您可以更容易地在选择列表的中间添加新值，而无需对整个列表重新排序。

- 要按字母顺序对选择列表值排序，单击“保存并按字母顺序排序”按钮。

7 在“编辑选择列表”窗口中，单击“保存并关闭”。

8 要手动输入新选择列表值的等效转换值：

a 在“字段”页面上，从“转换语言”下拉列表中选择语言。

b 单击适当的“编辑选择列表”链接。

c 输入等效转换选择列表值，然后单击“保存”。

**注意：**为了帮助您在编辑时识别选择列表值，应用产品显示了内部 ID 和专用于语言的默认值。如果编辑了错误的选择列表值，则不同语言之间的选择列表将不再同步。

## 定制相关项目的布局

可以定制页面布局以改进 Oracle CRM On Demand 的外观和使用感受。利用相关项目的布局功能，可以为大多数记录类型（团队除外）定制相关列表布局，以显示指定的字段。可以选择相关列表中的字段和一些父字段。可以选择要显示哪些字段，并可以按照业务需求指定字段的顺序。但是，无法选择显示的行数，也无法指定排序字段。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须包括“定制应用程序”权限。

以下过程说明如何定制相关项目的布局。

### 定制相关项目的布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 单击“应用程序定制”。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“页面布局管理”部分中，单击所选记录类型对应的“相关信息布局”链接。  
“相关信息部分”页面即会出现。
- 5 在“相关信息设置”部分中，选择要定制的相关信息类型。  
选定的相关信息类型的“相关信息布局”页面即会出现。  
**注意：**“相关信息设置”部分中的项目会随所选的记录类型而变。
- 6 执行以下操作之一：
  - 单击“编辑”以修改现有布局。
  - 单击“新建布局”以新建布局。
  - 单击“复制”以复制现有布局。“相关信息布局向导”即会显示，并指导完成整个过程。
- 7 在第 1 步“布局名称”中，输入布局名称和说明（可选），然后单击“下一步”。
- 8 在第 2 步“字段设置”中，从“可用字段”列表中选择字段，然后单击“选定字段”列表旁边的向上和向下箭头，以按照所需的顺序组织字段。
- 9 单击“完成”。

## 定制静态页面布局

要想用户采用某个应用产品，它是否具有令人满意的外观很重要，而实现令人满意的外观的一种方法就是定制页面布局。作为定制过程的一部分，您可以：

- 向“编辑”、“详细信息”和“创建”表单添加定制字段。
- 使字段成为“编辑”和“创建”表单上的必填字段。

- 在“详细信息”页上添加或隐藏部分。

您可以使这些部分对雇员不可用（隐藏），也可以使这些部分可用但最初隐藏它们。

定制页面布局有两种方法。您可以定义静态页面布局（静态页面布局按角色定义特定字段）或动态页面布局（动态页面布局根据所创建的记录类型进行更改）。动态页面布局也可以按角色分配。

**注意：**您可以在 **Oracle Contact On Demand** 中为电子邮件、语音邮件和电话创建页面布局。在 **Oracle Contact On Demand** 中不支持动态页面布局。

您可以为每个记录类型创建新布局，然后将每个记录类型的页面布局分配给用户角色。当具有该角色的用户登录时，该用户看到的是任何专用于每个记录类型的定制布局。例如，可以为商机创建两个页面布局：一个用于服务代表的简化布局，只显示最重要的字段，以及另一个用于现场销售代表的布局，显示更多字段，然后将不同的布局分配给不同的角色。未分配有服务代表或现场销售代表角色的用户看到的仍是“商机”页面的默认布局。另一个示例，您可以为联系人创建两个页面布局，当服务代表添加新联系人时“客户”字段是必填字段，但当服务经理添加新联系人时“客户”字段不是必填字段。

如果未为给定角色分配某个记录类型的定制页面布局，则使用该记录类型的默认页面。

当定制页面布局时，您可以确定：

- 哪些字段显示在页面上

要显示定制字段，您必须将它们添加到页面布局。之后，具有分配了定制页面布局角色的用户将在“编辑”页面、“详细信息”页面和“创建”表单（在操作栏中）看到这些字段。

- 字段出现在页面上的位置

- 哪些字段是必填字段

- 哪些字段为只读

- 哪些链接记录类型显示在“详细信息”页面的“相关信息”部分中。

例如，您可能希望在“客户详细信息”页面上显示链接的联系人。

- 显示多少页面部分以及带有哪些标题。

您可以复制标准布局，但不能编辑或删除它们。如果尚未将定制布局分配给角色或动态布局，则可以删除定制布局。

## 页面布局中字段的考虑

设计页面布局时，请考虑以下事项：

- 某些记录字段对报表和预测计算非常重要。要强制确保这些字段的使用一致，将这些字段标记为必填字段。当定制页面布局时，您不能更改这些字段上的必填标志。也不能从页面布局中移除这些字段。
- 从页面布局中移除字段对如何使用记录具有重要的牵连影响。例如，如果移除解决方案记录上的“状态”和“发布”字段，则具有该页面布局的雇员不能批准解决方案或使它们对其他人可用。
- 对地址进行分组，以便字段及其标签反映每个国家/地区的命名惯例。因此，对于某些记录类型，不能将各个地址行分开。而是必须选择包括地址行组的字段（单个地址选项）。此选项替换可能要在以前的版本中选择的各个字段，例如“街道”、“城市”和“邮政编码”。例如，对于潜在商机，字段“开票”出现在“页面布局”助手的“字段设置”和“字段布局”步骤。“开票”字段包括所有“开票地址”字段。

## 页面布局和列表

您可以使用页面布局和角色权限限制用户可以搜索、在列表中查看以及导出的字段。当用户创建或调整记录列表或使用高级搜索查找记录时，分配给用户角色的权限和页面布局决定用户可以搜索和查看哪些字段。

如果您的用户角色启用了“搜索和列表中的所有字段”权限，则用户可以搜索在分配给记录类型的用户角色的搜索布局上提供的所有字段。此外，在创建或调整列表时，用户可选择任何字段，以将其显示为搜索返回的记录列表中的列。

**注意：**建议公司管理员不要为大多数用户角色启用“搜索和列表中的所有字段”权限。当不启用该权限时，贵公司不使用的字段在搜索和列表页中不可见。这可以减少混乱并让用户更容易查看最感兴趣的字段。

如果您的用户角色未启用“搜索和列表中的所有字段”权限，则用户只能搜索同时符合以下两个标准的字段：

- 该字段可用于分配给记录类型的用户角色的搜索布局。
- 该字段可用于分配给该记录类型的用户角色的“详细信息”页面布局。如果您的角色定义了动态页面布局，则至少其中一个动态页面布局必须显示该字段。

此外，在创建或调整列表时，用户可以选择一个字段将其显示为记录列表中的一列，仅当该字段至少显示在其中一个“详细信息”页面布局（包括分配给记录类型的用户角色的动态页面布局）时，搜索才会返回该列。此限制仅影响用户可在列表中导出的内容。如果用户的角色启用了“列表 - 导出显示的字段”权限，但未启用“列表 - 导出所有字段”权限，则该用户只能导出列表中显示的字段。用户不能导出列表中记录的所有字段。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用产品”权限。

### 要创建页面布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“页面布局”部分中，单击所需的“页面布局”链接。
- 5 在“页面布局”列表中执行以下操作之一：
  - 单击现有布局的“编辑”链接对其进行修改。
  - 单击“新建布局”按钮以新建布局。
  - 单击“复制”链接以复制现有布局。

“页面布局向导”即会出现，引导您完成该过程。

**注意：**“页面布局向导”中的步骤数可能因所单击的“页面布局”链接而异。

- 6 在第 1 步“布局名称”中，输入布局名称和说明（可选）。
- 7 在第 2 步“字段设置”中，选择字段特性。
 

对任何要设置为必填字段的字段选择“必填”复选框。

对任何要设置为只读字段的字段选择“只读”复选框。

**警告：**确保不要从页面布局中移除必填字段。如果删除了必填字段，则采用该布局的任何人都将无法创建或编辑该类型的记录。

- 8 在第 3 步“字段布局”中，您可以：
  - 将字段从“记录类型 可用字段”列表移到“记录类型 安排页面布局”区域的不同部分中。

确保将要添加的定制字段和行业特定的字段移到表单中。

■ 重新安排信息。

**注意：** 当具有相应角色的用户查看页面时，这些更改将影响该记录类型的所有表单。某些字段包含字段组或多行字段。由于该信息本身可能会覆盖最终布局中的其他字段，请避免移动这些字段。由于此原因，应用产品将不允许您移动多行文本字段，例如不允许移动“说明”。

应用产品使用地址模板提供专用于每个国家/地区的字段。有关更多信息，请参阅[关于国家/地区和地址映射](#) (第 307 页)。

9 在第 4 步“相关信息”中，您可以：

■ 添加区域或去除在“详细信息”页上显示的部分。部分是指用户可以在其中将记录链接到当前记录的区域。

例如，如果不希望雇员将产品链接到商机，请确保“产品”部分不出现在“显示的信息”或“可用信息”框中。

**注意：** 用户可以通过其应用产品的“详细信息”页面上的“编辑布局”链接更改这些默认设置。在用户编辑了他们的个人布局之后，他们不会看到公司管理员对相关信息进行的新更改，直到他们再次编辑其布局为止。

■ 更改“详细信息”页上的部分的顺序。

**注意：** 当具有相应定制角色的用户查看页面时，这些更改将影响该记录类型的“详细信息”页面。

10 在步骤 5“相关信息布局”中，为该页面上的每个相关信息部分选择相应的相关信息布局。

**注意：** 每个相关信息部分的默认布局为标准布局。如果已经创建了定制相关信息布局，则可以从列表中选择这些布局。有关创建相关信息布局的更多信息，请参阅[定制相关项目的布局](#) (第 77 页)。

11 单击“完成”。

12 根据需要将此记录类型的页面布局分配给用户角色，请参阅[添加角色](#) (第 180 页)。

## 重命名字段部分标题

在记录“编辑”和“详细信息”页面上，将字段分组到各部分中。要使用您的用户熟悉的术语，您可以重命名“编辑”和“详细信息”页面上字段组上方的标题。例如，在“客户主页”上，您可以将“关键客户信息”更改为“客户资料”。

您不能重命名标准布局上的部分。必须创建新布局并重命名定制布局上的部分。

其中没有字段的部分不显示在“详细信息”页面上。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。

### 重命名部分

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“页面布局”部分中，单击所需的“页面布局”链接。



- 5 在“记录类型 页面布局”页面中，单击“编辑各部分”。
- 6 在“转换语言”下拉列表中，选择公司的主要语言。
- 7 在“显示名称”中，输入要使用的名称。
- 8 （可选）要指定需要将某个更新的名称转换为已为公司激活的其它语言，请选中“转换标记”复选框。

**注意：**如果想要以其他激活的语言显示此更新名称，请选中“翻译标记”复选框。 在其他语言中（或当您从此页上的“翻译”下拉列表中选择其他语言时），更新名称将以蓝色文本显示在括号中，直到您手动输入翻译的版本为止。 这有助于您跟踪需要翻译的内容。

如果未选择“翻译标记”，则以前的显示名称保持不变，不受此处所做更改的影响。

- 9 要手动输入新名称的等效转换名称：
  - a 从“转换语言”下拉列表中，选择您要输入的转换名称的语言。
  - b 在适当的“显示名称”字段中输入等效转换名称，然后单击“保存”。
  - c 如有必要，单击链接以返回到您刚才更新的“字段”页并再次选择语言。  
转换的名称将以黑色文本显示在“显示名称”列中。

## 创建 Web 小程序

通过创建定制 Web 小程序，将其显示在主页或记录“类型详细”信息页面上，可嵌入外部 Web 内容。

创建 Web 小程序时，必须将其添加到主页或“详细信息”页面布局中。要使用户看到这种页面布局，必须对其分配相应的用户角色。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限和“管理定制的 Web 小程序”权限。

### 要创建定制 Web 小程序

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“页面布局管理”部分，单击所需记录类型的“Web 小程序”链接。
- 5 在“记录类型 小程序”列表中，单击“新建”。
- 6 在“Web 小程序”页面上，填写以下字段。

字段	注释

字段	注释
名称	输入名称。名称字段中的值将出现在“相关信息”部分的标题栏中。
位置	可选择主页或“详细信息”页面，具体情况取决于外部内容是要显示在主页上，还是要显示在“详细信息”页面上。

然后，按所需的小程序类型填写这些字段，如[创建定制 Web 小程序](#) (第 页 98)中所述。

### 要使 Web 小程序可见

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“页面布局”部分中，单击所需的“页面布局”链接。
- 5 在“页面布局”列表中执行以下操作之一：
  - 单击“编辑”以修改现有布局。
  - 单击“新建布局”以新建布局。
  - 单击“复制”以复制现有布局。

“页面布局向导”即会出现，引导您完成该过程。

**注意：**“页面布局向导”中的步骤数可能因所单击的“页面布局”链接而异。在步骤 1“布局名称”中，确保布局具有名称，如果需要，为布局提供说明。

- 6 在步骤 4“相关信息”中：
  - a 将新的定制 Web 小程序从“可用信息”列表移到“显示的信息”列表。
  - b 单击向上和向下箭头，以根据需要放置新的定制 Web 小程序。
  - c 单击“完成”创建新布局。
- 7 根据需要将页面布局添加到用户角色，请参阅[添加角色](#) (第 页 180)。

### 相关主题

下面的主题提供创建显示 Twitter RSS 馈送的 Web 小程序的示例：

- [设置 RSS 馈送 Web 小程序的示例](#) (第 页 104)

## 定义级联选择列表

层叠选择列表根据在一个选择列表（父级选择列表）中选择的值限制另一个选择列表（相关选择列表）的值。例如，父级选择列表可能提供服务请求“类别”的列表并影响名为“子类别”的相关选择列表的值。例如，当用户对“类别”选择值“安装”时，将动态限制“子类别”选择列表只显示与安装类别关联的选择列表值。

您可以将多个选择列表（包括预定义和定制选择列表字段）链接起来作为级联选择列表。您还可以嵌套级联选择列表，以便一个级联选择列表定义中的相关选择列表可以是另一个级联选择列表定义中的父级选择列表。

**开始之前。**在创建层叠选择列表定义之前，必须存在父级选择列表和相关选择列表。有关创建选择列表的信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 65）。要执行此过程，角色必须包括“定制应用产品”权限。

### 创建级联选择列表定义

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“级联选择列表”部分中，单击所需的“级联选择列表”链接。

列出的记录类型包括具有定制选择列表值的父级记录类型和相关记录类型。例如，对于机会，具有“机会合作伙伴”和“机会竞争者”的链接。

- 5 在“级联选择列表”页面中，执行以下操作之一：

- 单击“编辑”或“复制”以修改现有级联选择列表定义。
- 单击“新建”按钮创建新级联选择列表定义。

“级联选择列表向导”指导您完成此过程。

- 6 在第 1 步“选择选择列表”中，选择父级选择列表和相关选择列表。

- 7 在第 2 步“选择值”中，您可以：

- 查看“父级选择列表”值和“相关选择列表”值之间的现有关联。当您在“父级选择列表可用值”列表中选择值时，相关选择列表的可用值显示在“相关选择列表可用值”列表中，将显示的值显示在“相关选择列表显示值”列表中。如果“相关选择列表显示值”列表中没有值，则当选择父级选择列表中对应的值时，将显示相关选择列表中的所有值。
- 创建新关联。将所需值从“相关选择列表可用值”移到“相关选择列表显示值”。
- 删除现有关联。将值从“相关选择列表显示值”移到“相关选择列表可用值”。

- 8 在第 3 步“确认”中，您可以确认为每个“父级选择列表”值选择的“相关选择列表”值，然后单击“完成”完成父级选择列表和相关选择列表之间级联关系的定义。

在向导中单击“完成”将使您返回当前记录类型的“级联选择列表”列表。

在单击“完成”并将级联选择列表定义添加到页面布局之后，将为包括该布局的所有角色自动激活该定义。

## 管理搜索布局

对于大多数记录类型，您都可以指定用户在搜索记录时可以使用的字段（标准字段和定制字段）。另外，还可以指定显示在“搜索结果”页面中的字段。指定搜索布局中的搜索字段，并根据需要将每种记录类型的搜索布局分配给用户角色，请参阅[添加角色](#)（第 180 页）。

您可以复制现有搜索布局，然后进行修改使其符合您的需求，也可以编辑现有的搜索布局。默认搜索布局为只读。您可以复制默认搜索布局，但不能删除或编辑默认搜索布局。要指定用于搜索的字段和显示在搜索结果中的字段，请使用“搜索布局向导”。

**警告：**创建或编辑“用户”记录类型的搜索布局时，请勿同时将“报告对象”字段和“报告对象（别名）”字段添加到同一搜索布局。如果搜索布局同时提供这两个字段，则使用该搜索布局的搜索将失败。有关“报告对象”和“报告对象（别名）”字段的更多信息，请参阅[关于用户记录中的“报告对象”和“报告对象（别名）”字段](#)（第 132 页）。

## 管理“查找”窗口的行为

您也可以使用“搜索布局向导”管理“查找”窗口的行为，这些窗口与 Oracle CRM On Demand 的智能关联功能结合使用。利用智能关联，用户可以更轻松地将不同记录类型（如客户、联系人、商机、活动等）相互关联。

借助智能关联，用户可以键入关联记录的名称，且 Oracle CRM On Demand 自动尝试解析关联。举例来说，在创建任务时，用户可以在“客户”字段中键入客户名称。用户保存记录时，Oracle CRM On Demand 则自动搜索匹配的客户。如果找到唯一的匹配项，则使用相应的客户。如果未找到匹配项，或者找到了多个可能的匹配项，则会向用户呈现“查找”窗口，用户可以在该窗口中执行附加搜索或选择相应的客户。用户还可以单击“查找”图标直接显示“查找”窗口，而不是使用此自动解析功能。有关智能关联的更多信息，请参阅[将记录链接到选定记录](#)。

可以使用以下选项来配置每种记录类型的“查找”窗口行为。在默认搜索布局中会选中以下所有选项：

- **使用默认字段配置查找窗口。**如果选择此选项，则使用默认搜索布局中的字段。
- **打开查找窗口时显示搜索结果。**如果选择此选项，则在打开“查找”窗口时，其中会显示可用记录的列表。如果取消选中此选项，则在打开“查找”窗口时不会显示任何记录。

**注意：**如果为公司启用了经理可见性，则某些“查找”窗口中的记录列表可能缓慢填充，在某些情况下，“查找”窗口可能超时。要防止超时，请针对与“查找”窗口关联的记录类型取消选中“打开查找窗口时显示搜索结果”复选框。之后，“查找”窗口将不显示记录，用户可以指定搜索标准以查找想要的记录。
- **启用自动解析。**如果选择此选项，则会自动解析智能关联。如果取消选中此选项，则不会自动解析智能关联，用户必须单击“查找”图标并使用“查找”窗口。
- **将上下文相关列表显示为查找窗口默认值。**如果选择此选项，且记录类型具有一个或多个上下文相关列表，则在“查找”窗口左上角的“记录类型”列表”字段中，所有此类列表都将显示在其他列表前面。上下文相关列表最有可能包含用户需要的记录。有关上下文相关列表的示例和更多信息，请参阅在“查找”窗口中搜索记录。

**开始之前。**要管理搜索布局，您的角色必须包括“定制应用产品”权限。

以下过程描述如何创建或修改搜索布局。

### 要创建或修改搜索布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击要为其创建或修改搜索布局的记录类型。

4 在“记录类型 应用产品定制”页面中，单击“记录类型 搜索布局”链接。

5 在“搜索布局”列表中，执行以下操作之一：

- 单击“编辑”或“复制”以修改现有布局。
- 单击“新建布局”按钮以新建布局。
- 单击“移除”将删除未分配给角色的现有布局。

“搜索布局向导”将引导您完成该过程。

6 在步骤 1“定义布局名称”中，输入或修改布局的名称和说明（可选）。

7 单击“下一步”。

在步骤 2“指定搜索字段”中，存在三个列表：

- **非可用搜索字段。**此列表显示不可用于搜索的所有字段。默认情况下，此列表为空。
- **目标搜索字段。**此列表显示可用于目标搜索且将显示在操作栏中记录类型的“目标搜索”小程序中的所有字段。“目标搜索”小程序最多可显示七个字段。因此，如果添加到列表的字段超过七个，则会发生以下情况：
  - 显示错误消息。
  - 选定字段可用作“高级搜索”标准表单中的预填充默认字段。
  - 创建或调整列表时，选定字段显示为筛选器标准中的预填充默认字段。
  - 选定字段显示为可在“查找”窗口中搜索的字段集。

您无需在“目标搜索字段”列表中指定任何字段。如果未指定字段，则记录类型不会显示在“目标搜索”小程序中。从“目标搜索”中消除不必要的记录类型时，有助于更快地找到所需的记录类型。

- **附加搜索字段。**此列表显示不可用于目标搜索但可用于其他搜索（如高级搜索）的字段。

索引字段显示为绿色文本。不区分大小写的索引字段显示为蓝色文本。

**注意：**为了获得最佳性能，在定义搜索字段时应该使用索引字段。如果“目标搜索字段”或“附加搜索字段”列表包含任何未优化的字段，则显示警告消息。

通过单击向上箭头和向下箭头，可以排列列表中的字段；通过单击向右箭头和向左箭头或向上箭头和向下箭头，可以在列表之间移动字段。字段在列表中的顺序用于操作栏和搜索标准表单的“目标搜索”小程序中。

8 在步骤 2 中，将字段移到“非可用搜索字段”列表中，并根据需要排列“目标搜索字段”和“附加搜索字段”列表中的字段。

**警告：**建议尽量少向列表添加字段，因为列表中的列数可能影响性能。性能会因为记录类型和字段类型而发生显著变化。每个附加字段都会增加列表加载时间。

9 单击“下一步”。

在步骤 3“定义搜索结果布局”中，有三个列表：

- **非可用搜索结果字段。**此列表显示不会显示在搜索结果中的所有字段。
- **查找窗口搜索结果字段。**此列表显示将显示在“查找”窗口的搜索结果中的字段。此列表具有九个字段的限制。
- **附加搜索结果字段。**除了“查找窗口搜索结果字段”列表中的字段之外，此列表还会显示额外字段，这些字段将显示在“查找”窗口搜索之外的搜索结果中。

“查找窗口搜索结果字段”和“附加搜索结果字段”列表允许的字段总数为 20，这意味着搜索结果不能显示 20 个以上的列。有关搜索记录的更多信息，请参阅查找记录。

**10** 在步骤 3“定义搜索结果布局”中，将字段移到“查找窗口搜索结果字段”和“附加搜索结果字段”列表，并根据需要重新排列这些字段。

**11** 根据需要选中或取消选中以下复选框，以配置“查找窗口”行为：

- 使用默认字段配置查找窗口
- 打开查找窗口时显示搜索结果
- 启用自动解析
- 将上下文相关列表显示为查找窗口默认值

**12** 单击“完成”。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [定制相关项目的布局](#) (第 页 77)
- [定制静态页面布局](#) (第 页 77)
- [创建记录主页布局](#) (第 页 89)

## 管理列表访问和列表顺序

对于每个记录类型，您可以指定每个角色可用的列表，以及列表在记录类型的主页上的显示顺序。

您只能为尚未定制的那些角色创建新布局。您还可以编辑或删除现有布局。不能管理用户私人列表的列表访问和顺序。

### 开始之前：

由于您必须选择此定制选项所适用于的角色，因此请在开始此过程之前设置您的所有角色。要执行此过程，您的角色必须包括“定制应用产品”权限，以及“管理公共列表”和“角色管理”权限。

### *要创建或修改列表访问权限*

- 1** 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2** 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3** 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4** 在“列表访问和顺序”部分中，单击 *记录类型*“列表访问和顺序”链接。
- 5** 在“列表顺序布局”页面中，执行以下操作之一：
  - 单击“编辑”或“复制”以修改现有布局。

- 单击“新建布局”按钮以新建布局。
- 6 如果在创建新布局，请从“角色名称”下拉列表选择一个角色。  
下拉列表中只会提供尚未有关联布局的角色。
- 7 根据需要在“所有列表”、“可用于此角色的列表”以及“在简短列表中显示”列表之间移动列表。
  - “所有列表”包含适用于该记录类型的所有列表（除私有列表外）。
  - “可用于此角色的列表”包含可用于所选角色的所有列表。
  - “在简短列表中显示”包含显示在以下各项中的列表：该记录类型主页中的“列表”部分中，以及该记录类型视图的下拉菜单中。
- 8 根据需要使用上下方向箭头重新安排列表的顺序。
- 9 单击“保存”。

### 创建主页定制报表

可以向记录类型主页添加多个报表，其中包括预制报表和定制报表。利用此功能，可以向不同用户提供最相关的信息。例如，可以配置客户服务代表的“服务请求主页”，以便显示定制服务请求报表。

对于某些记录类型，标准报表将默认显示在记录类型主页上。可以用其它报表替换标准报表，也可以另外添加一些报表。如果在默认情况下，记录类型主页不显示任何报表，也可以为记录类型指定主页报表。

要使记录类型主页上显示预制或定制报表，首先为该报表创建主页定制报表记录。为记录类型创建或编辑主页布局时，“主页布局向导”的“可用部分”列表中将列出为该记录类型创建的任何主页定制报表记录。接着可以按以下方式在主页布局上显示报表：

- 可以将报表添加到主页布局中，以便在角色具有该主页布局的任何用户的记录类型主页上自动显示该报表。
- 可以将报表保留为记录类型主页布局上的可用部分，以便角色具有该主页布局和“个性化主页设置”权限的任何用户都可将该报表添加到其记录类型主页上。
- 如果不希望具有某种角色的用户能够将该报表添加到其记录类型主页上，则可以将该报表从“主页布局向导”的“可用部分”列表中移出来。

有关定制主页的更多信息，请参阅[创建记录主页布局](#)（第 页 89）。

如果您的角色具有相应权限，则可以为所有记录类型创建定制报表，并将报表添加到定制主页布局中。使主页上显示定制报表涉及各种不同的任务，下表显示了执行这些任务所需的权限。

任务	所需权限	附注
（可选）创建定制报表并将其发布到公司范围内的文件夹	管理定制报表	有关更多信息，请参阅 <b>Answers 入门（定制报表）</b> 。
创建主页定制报表	定制应用产品 定制应用产品 - 管理主页定制	本主题提供有关此任务的说明。



任务	所需权限	附注
向主页布局添加定制报表部分	定制应用产品 定制应用产品 - 管理主页定制	有关更多信息，请参阅 <a href="#">创建记录主页布局</a> (第 页 89)。
向用户角色添加主页布局	管理用户和访问	有关更多信息，请参阅 <a href="#">添加角色</a> (第 页 180)。
(可选) 在主页上添加或删除定制报表部分 (最终用户)	个性化主页设置	有关更多信息，请参阅更改主页布局。

**开始之前。**必须先创建并保存要在主页中启用的定制报表，然后才能执行下面的过程。

**要创建主页定制报表**

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“主页布局管理”部分中，单击 *记录类型*“主页定制报表”。
- 5 在“名称”字段中，输入定制报表的名称。
- 6 在“高度”和“宽度”字段中，选择“单”或“双”。  
如果想让报表从左至右横跨整个主页，请将宽度设置为“双”。如果将高度设置为“双”，报表高度将变为主页上其它部分高度的两倍。  
**注意：**HTML RowSpan 属性值大于 2 的报表有时会超过指定大小。
- 7 如有必要，请选中“立即执行报表”复选框。  
如果选中此复选框，则会自动运行报表，用户也不必单击链接更新报表。
- 8 在“报表路径”字段中，输入报表的路径。  
可从“打开分析”窗口中粘贴报表路径。复制报表路径：
  - a 在“Answers 入门”页面中，单击“打开分析”按钮。
  - b 选择一个报表。
  - c 复制“项目”字段中的值。  
例如：  
公司范围内共享的文件夹：预制分析/销售阶段历史记录分析：上月销售报表
- 9 单击“保存”。



## 创建记录主页布局

可以为所有记录类型创建定制主页布局。利用此功能，可以向不同用户提供最相关的信息，包括在记录类型主页上显示定制报表的能力。例如，可以配置客户服务代表的“服务请求主页”，以便显示与用户的当前服务请求相关的任务和定制的服务请求报表。

**注意：**如果要在定制主页布局中使用预制报表或定制报表，必须先按照[创建主页定制报表](#)（第 87 页）中描述的过程为该报表创建主页定制报表记录。

可以复制现有主页布局，然后根据需要对其进行修改。也可以编辑现有主页布局，只读的默认主页布局除外。可以复制默认主页布局，但不能删除或编辑它。

创建定制主页布局之后，必须使用“角色管理向导”将布局分配给需要使用该布局的用户角色。角色包括“个性化主页设置”权限的用户可以针对某记录类型定制自己的主页布局。定制的布局可以显示在主页布局中向用户提供的任何部分（已将给该记录类型的主页布局分配给用户角色）。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须包括“定制应用程序”权限和“定制应用程序 - 管理主页定制”权限。

### 创建或修改主页布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“主页布局管理”部分中，单击“记录类型 主页布局”链接。
- 5 在“主页布局”列表中，执行以下操作之一：
  - 单击“编辑”或“复制”以修改现有布局。
  - 单击“新建布局”按钮以新建布局。
 “主页布局向导”将出现以引导您完成该过程。
- 6 在“步骤 1 布局名称”中，为布局输入一个名称，并输入说明（如果需要）。
- 7 在“步骤 2 主页布局”中，按以下方式指定可用部分和显示的部分：
  - 将块从“所有块”列表移到“可用部分”列表。  
 “可用部分”列表包括可添加到主页的区域。如果不希望用户能够向主页中添加区域，请将该部分保留在“所有部分”列表中。
  - 将块从“左侧”列表移到“右侧”列表，并根据需要重新排列两个列表中的信息。  
 将具有双倍宽度的块保留在“左侧”列表中。它们在显示时将自动伸展横跨主页。
- 8 单击“完成”。

**注意：**将定制主页布局添加到应用程序之后，需要将其提供给用户角色，用户才能看到它。有关添加和修改用户角色的更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 180 页）。角色具有“个性化主页设置”权限的用户可以用您在主页布局（已针对该记录类型分配给用户角色）中提供给他们任何列表或报表编辑其主页布局。

## 定制审计追踪

您可以跟踪 **Oracle CRM On Demand** 中审计字段的创建、删除和恢复，并指定在审计追踪中跟踪哪些特定记录类型的字段（如果贵公司设置了这些记录类型）。下表列出了默认的审计字段。当用户对管理员标记为“可审计”的记录类型上的字段进行更新时，便会生成一条审计追踪记录，用于跟踪信息（如旧值和新值、以及时间戳和进行更改的用户）。

对于新客户和升级到此版本的 **Oracle CRM On Demand**，如果您要审计记录类型的特定字段，则默认情况下会启用此记录类型的特定字段的创建、删除和恢复的审计。如果您不审计记录类型的特定字段，则禁用记录类型的特定字段的记录创建、删除和恢复的所有审计。客户可以更改这些记录级别审计设置。

您可以查看对公司范围内可审计记录类型所做的所有更改，如使用“主审计追踪”创建、删除或恢复的记录类型。有关更多信息，请参阅[利用主审计追踪查看审计追踪更改](#)（第 页 39）。

默认情况下启用商机、服务请求和用户的审计。但必须通过启用公司所用的记录类型，或选择想要审计的字段来配置其他记录类型。您还必须确保想要审计的记录类型的审计追踪相关信息设置为只读。有关权限配置文件的更多信息，请参阅[设置权限配置文件的过程](#)（第 页 172）。

对于每个记录类型，都可以指定审计其他字段，包括标准字段和定制字段。如果想要增大审计字段的最大数量，请编辑公司概要中的“记录类型可审计字段”。可用审计字段的总数也显示在“审计字段管理员设置”页面中。

## 审计花费更多的时间和资源

审计涉及到进行额外处理来评估业务规则以及将附加数据添加到存储。结果，当您启用编辑时，运算需要更长时间。要最大限度降低影响，请将每个记录类型的初始可审计字段数限制为 **35**。如果决定通过编辑公司概要中的“记录类型可审计字段数”来增加限制，处理可能需要更长时间。更改的以及在记录类型上标记为可跟踪的字段越多，保存记录所需的时间就越长。

有些记录类型具有一些默认审计的字段。但其他字段并非如此。

记录类型	默认审计的字段
客户	默认情况下，不审计任何字段。
活动	默认情况下，不审计任何字段。
地址	默认情况下，不审计任何字段。
申请	年收入、申请 ID、审批状态、批准日期、商业活动、币种、当前批准人、电子邮件地址、现有合作关系、预期合作关系利益、名字、姓氏、位置、主要传真号码 (#)、主要电话号码 (#)、名称、雇员数、合作伙伴、合作伙伴计划、合作伙伴类型、计划级别、拒绝原因、来源、提交状态、工作传真号码 (#)、工作电话号码 (#)。
联系人字段	默认情况下，不审计任何字段。
定制对象 01 或更高	默认情况下，不审计任何字段。
交易注册	审批状态、关联联系人、关联客户、关联潜在商机、关联商机、手机、城市、结束日期、公司名称、国家/地区、币种、当前批准人、交易规模、电子邮件、到期日期、名字、姓氏、名称、源合作伙伴客户、合作伙伴计划、邮政编码、高级合作伙伴、产品兴趣、拒绝原因、省/自治区、街道、提交状态、电话号码 (#)、类型。
资金	所有者、合作伙伴、状态、目标金额。

记录类型	默认审计的字段
资金请求	已批准、索赔决定日期、请求索赔额、到期日期、资金、已授予、所有者、预审批日期、预审批请求、状态。
潜在商机	默认情况下，不审计任何字段。
MDF 请求	预先审批的金额、请求的金额、审批状态、索赔决定日期、索赔状态、资金、预审批日期、提交状态、提交日期、已批准的索赔总额、请求的索赔总额。
商机	结束日期、预测、所有者、机率 (%)、收入、销售阶段。
保险单	面额有关更多信息，请参阅保险单字段。
服务请求	区域、原因、说明、所有者、优先级、来源、状态、主题、类型。
签名	联系人
特殊定价请求	审批状态、授权日期、索赔决定日期、索赔决定日期、索赔状态、提交状态、提交日期、授权总额、请求总额、已批准的索赔总额、请求的索赔总额。
用户	始终发送重要的通知、身份验证类型、电子邮件、单一登录的外部标识符、角色、状态、用户登录 ID。

在审计字段时，请注意以下事项：

- 对于客户、联系人和定制对象 01 或更高，确保正确设置访问权限配置，以便有权审计追踪子级小程序。管理员必须为需要访问审计追踪子级小程序的特定角色授予权限。
- 必填字段以红色显示。如果移除任何选定的必填字段，将无法保存“用户审计追踪”。
- 对于外键字段，名称（而不是 ID）存储并显示在审计追踪中。例如，如果审计商机上的客户关系，则审计追踪将显示客户名称，而不是行 ID。
- 所有可审计记录类型都没有地址字段。
- 选择列表字段显示取决于用户语言的值 (LDV)。
- 布局上未显示的 ID 列不可用于审计。

**注意：**出于安全考虑，不能禁用“用户”记录类型的默认审计字段。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须包括“定制应用产品”权限和“管理字段审计”权限。

### 要为某种记录类型定制审计追踪

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“字段审计设置”部分中，单击 *记录类型*“字段审计设置”链接。
- 5 如果您想要在审计追踪中跟踪记录的创建，请选择“审计 *记录类型* 记录创建”（可选）。

- 6 如果您想要在审计追踪中跟踪记录的删除或恢复，请选择“审计记录类型记录删除/恢复”（可选）。
- 7 在“审计字段设置”页面中，根据需要将字段从“可用字段”列表移到“审计字段”列表。  
如果超出公司限制，将显示一条错误消息。  
“可用字段”列表包含对于该记录类型尚未审计的所有标准字段和定制字段。
- 8 单击“保存”。  
启用了字段审计功能后，将立即对字段进行审计。

## 关于记录中已修改字段的信息

Oracle CRM On Demand 使用以下系统字段存储关于最近记录更改的信息：

- 外部修改
- 已修改：日期
- 修改者
- 已修改：外部日期

在某些情况下，Oracle CRM On Demand 会将信息写入一个或多个这些字段，以反映不是由明确用户操作导致的记录更改。因此，建议不要依赖这些字段中的信息来跟踪用户对记录所做的更改。而是使用审计追踪功能来跟踪用户对记录中指定字段所做的更改。有关针对记录类型定制审计追踪的信息，请参阅[定制审计追踪](#)（第 90 页）。

以下是记录中“修改者”字段的系统更改示例。用户将删除链接到联系人记录作为此联系人主要客户的客户。如果已删除的客户从数据库中清除，已删除的客户与联系人之间的链接将从数据库中删除。从数据库中删除链接后，下次任何用户打开联系人记录时，Oracle CRM On Demand 将选择其他链接的客户作为此联系人的主要客户，并将此客户的 ID 写入“主要客户”字段。或者，如果没有客户链接到此联系人，则 Oracle CRM On Demand 会更新此记录反映此情况。之后，Oracle CRM On Demand 会使用打开联系人记录的用户名称来更新“修改者”字段。

## 指定动态页面布局

通过动态布局，最终用户可仅管理与特定情况有关的那一部分信息，从而优化其应用。例如，公司可能跟踪若干不同类型的客户，如客户类客户，潜在客户类客户，或合作伙伴类客户。通过动态页面布局功能，可根据客户类型，配置各种布局，以显示几组各不相同的客户字段和相关项目。然后就可以将各种布局与一个或多个用户角色关联起来。用户向下追溯特定客户记录时，会根据用户的角色和客户类型将用户显示在相应的页面布局中。

在为记录类型定义动态页面布局时，将使用预定义的选择列表值来决定页面布局的动态渲染。您为选择列表的每个值指定要显示的页面布局。然后，取决于用户在记录中选择的选择列表值，对于相同记录类型的不同记录，用户可能会看到不同的页面布局。

您必须根据需要将动态页面布局与用户角色相关联。动态页面布局和用户角色之间存在多对多关系。

一个选择列表值只有一个与之相关联的布局，但一个页面布局可以有多个与之相关联的选择列表值。选择列表值与页面布局之间最多允许 200 个关联。无法删除已经与用户角色相关联的布局。

**警告：**建议与决定性选择列表关联的所有动态布局均包含该决定性选择列表。如果在分配的布局中，有一个布局没有包含决定性选择列表，但为某条记录选择并保存了与该布局关联的选择列表值，则在该布局上将看不到决定性选择列表，因此也无法编辑该字段。

下表显示了每种记录类型的预定义决定性选择列表值。

记录类型	驱动选择列表
客户	客户类型
预约	类型
业务计划	类型
商业活动	商业活动类型
联系人	联系人类型
潜在商机	潜在商机来源
商机	商机类型
目标	类型
服务请求	类型
解决方案	状态
任务	类型
资金	状态
资金请求	状态
家庭	细分
资产组合	客户类型
经销商	状态
车辆	产品类型
车辆财务信息	财务类型
医学教育	类型
合作伙伴	合作伙伴组织状态
合作伙伴计划	合作伙伴类型
收入：客户收入	类型
收入：联系人收入	类型
活动：预约	类型
活动：任务	类型
资产	资产类型
收入	类型
商机产品收入	类型

记录类型	驱动选择列表
定制对象 01-03	类型
定制对象 04 或更高	类型
医学教育事件	类型
拜访活动	类型
保险单	业务范围
分配	类型
消息计划	类型
库存审计报表	类型
样品交易	类型

## 页面布局和列表

您可以使用页面布局和角色权限限制用户可以搜索、在列表中查看以及导出的字段。当用户创建或调整记录列表或使用高级搜索查找记录时，分配给用户角色的权限和页面布局决定用户可以搜索和查看哪些字段。

如果您的用户角色启用了“搜索和列表中的所有字段”权限，则用户可以搜索在分配给记录类型的用户角色的搜索布局上提供的所有字段。此外，在创建或调整列表时，用户可选择任何字段，以将其显示为搜索返回的记录列表中的列。

**注意：**建议公司管理员不要为大多数用户角色启用“搜索和列表中的所有字段”权限。当不启用该权限时，贵公司不使用的字段在搜索和列表页中不可见。这可以减少混乱并让用户更容易查看最感兴趣的字段。

如果您的用户角色未启用“搜索和列表中的所有字段”权限，则用户只能搜索同时符合以下两个标准的字段：

- 该字段可用于分配给记录类型的用户角色的搜索布局。
- 该字段可用于分配给该记录类型的用户角色的“详细信息”页面布局。如果您的角色定义了动态页面布局，则至少其中一个动态页面布局必须显示该字段。

此外，在创建或调整列表时，用户可以选择一个字段将其显示为记录列表中的一列，仅当该字段至少显示在其中一个“详细信息”页面布局（包括分配给记录类型的用户角色的动态页面布局）时，搜索才会返回该列。此限制仅影响用户可在列表中导出的内容。如果用户的角色启用了“列表 - 导出显示的字段”权限，但未启用“列表 - 导出所有字段”权限，则该用户只能导出列表中显示的字段。用户不能导出列表中记录的所有字段。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用产品”权限和“定制应用产品 - 管理动态布局”权限。

### 要创建或修改动态页面布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。
- 4 在“动态布局管理”部分中，单击“记录类型 动态布局”链接。

5 在“动态页面布局”列表中，执行下列任一操作：

- 单击“编辑”或“复制”以修改现有布局。
- 单击“新建布局”按钮以新建布局。

“动态布局向导”将引导您完成该过程。

6 在步骤 1“布局名称”中：

- a 输入动态布局的名称。
- b 选择一个默认布局。此布局将呈现为下一步中的默认布局。

“决定性选择列表”字段显示其值确定用户所看到布局的选择列表。

7 在步骤 2“分配布局”中，将每个选择列表值与一个布局名称关联。

**注意：**对于每个动态页面布局，决定性选择列表值与页面布局之间最多允许 200 个关联。

当记录有对应的选择列表值时，将显示所选的布局。

8 单击“完成”。

## 在选项卡中显示外部 Web 页

可以在 Oracle CRM On Demand 内的选项卡中显示 Web 内容。Web 内容可以是外部 Web 页，也可以是通过 Web 提供的公司数据。例如，您可能在另一个 Web 应用程序中跟踪库存信息，当服务代表在 Oracle CRM On Demand 中工作时，您想要将该信息提供给服务代表。为了满足此需求，可以创建一个定制 Web 选项卡，以便在 Oracle CRM On Demand 的主内容区域内显示外部 Web 应用程序。

您也可以创建定制 Web 小程序来包含 Web 内容。有关定制 Web 小程序以及它们与定制 Web 选项卡相比较的情况的信息，请参阅[关于定制 Web 小程序](#)（第 页 97）。

为了使定制 Web 页可见，您必须使用“角色管理向导”将选项卡添加到所需的用户角色。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用产品”权限。

必须确保以下几点才能在 Oracle CRM On Demand 页面上显示外部信息：

- 外部应用程序具有 Web 界面
- 外部应用程序或 Web 页不需要完全控制浏览器窗口

**注意：**如果计划使用诸如“单一登录”之类的功能，或者计划将您的网站与 Oracle CRM On Demand 集成，则必须确保为公司启用 Web 服务。

### 在选项卡中显示外部 Web 页

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。



- 3 在“应用程序设置”部分中，单击“定制 Web 选项卡”链接。
- 4 在“定制选项卡列表”页面上，单击“新建”。
- 5 在“定制 Web 选项卡”页面上，使用下表填写所需的信息，然后保存记录。
- 6 （可选）要指明必须将某个更新的名称转换为已为公司激活的其他语言，请选中 Web 选项卡的“转换标记”复选框（在“定制 Web 选项卡列表”页面上）。

字段	注释
名称	定制 Web 选项卡的名称
类型	选择 URL 或 HTML。
用户字段	从“用户字段”下拉列表中选择所需选项，以将用户参数字段添加到光标当前位置的“URL”或“HTML”字段。例如，如果从下拉列表中选择“用户 ID”，则将 %%%用户 ID%%% 插入“URL”或“HTML”字段，具体取决于光标所在的位置。在运行时，此参数将替换为已登录用户的用户 ID。
URL	<p><b>注意：</b>仅当您从“类型”菜单中选择“URL”时，此设置才可用。</p> <p>输入当用户单击超级链接时调用的 URL，比如 <a href="http://www.oracle.com">www.oracle.com</a>。不必输入 URL 的 <code>http://</code> 部分。</p> <p>您还可以包括上下文相关的参数，方法是将光标放在“URL”字段中，然后选择“用户字段”下拉列表。此操作会将字段参数放入由 %%%fieldname%%% 指定的 URL 中，当用户单击基于当前记录的字段值时，该值会替换这个字段参数。如果不指定任何 URL，则用户在单击选项卡时会被定向到一个空 URL。</p> <p>每个浏览器都有一个最大 URL 长度。如果指定超出此长度的 URL，则用户在单击 Web 选项卡时可能会在浏览器上看到不明行为。</p>
HTML 头添加	<p><b>注意：</b>仅当您从“类型”菜单中选择“HTML”时，此设置才可用。</p> <p>在要向其中添加 Web 选项卡的页面中，所输入的 HTML 用在其 HTML 代码内 <code>&lt;iframe&gt;</code> 元素的 <code>src</code> 属性中。任何添加到“Web 选项卡 HTML”字段的代码都会添加到 <code>&lt;iframe&gt;</code> 元素中。您可以包括对 JavaScript 文件的引用，这些文件嵌入在此字段中 HTML 的 <code>&lt;head&gt;</code> 部分。</p> <p>不支持引用 Oracle CRM On Demand 页面中的 JavaScript 文件。您在此字段中输入的任何内容都添加到 <code>&lt;head&gt;</code> 标记中。</p>
Web 选项卡 HTML	<p><b>注意：</b>仅当您从“类型”菜单中选择“HTML”时，此设置才可用。</p> <p>在要向其中添加 Web 选项卡的页面中，所输入的 HTML 用在其 HTML 代码内 <code>&lt;iframe&gt;</code> 元素的 <code>src</code> 属性中。任何添加到“Web 选项卡 HTML”字段的代码都会添加到 <code>&lt;iframe&gt;</code> 元素中。您在此字段中输入的任何内容都添加到 <code>&lt;body&gt;</code> 标记中。</p>



字段	注释
说明	输入此 Web 选项卡的说明。
高度	输入此 Web 选项卡的像素值。
宽度	输入此 Web 选项卡的像素值。
图标	单击“图标”标签旁边的“查找”图标，然后从该窗口中选择一个图标。

**注意：**如果想要以其他激活的语言显示此更新名称，请选中“转换标记”复选框。在其他语言中（或者当您从此页面上的“转换语言”列表中选择另一种语言时），此更新名称将显示为括在括号中的蓝色文本，直至您手动输入转换的名称为止。更新的名​​称显示为蓝色本文，可帮助您跟踪必须转换的词。

将定制 Web 页添加到 Oracle CRM On Demand 之后，必须将其提供给用户角色，用户才能看到它。有关添加角色的信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 180）。

## 关于定制 Web 小程序

通过定制 Web 小程序，可将外部 Web 内容嵌入：

- 记录类型的“详细信息”页面
- 记录类型的主页
- 我的主页
- 操作栏

可创建三种 Web 小程序，用其可嵌入不同类型的 Web 内容：

- **馈送。**用于嵌入 RSS 馈送。例如，可能需要在“我的主页”中嵌入新闻馈送。  
**注意：**仅支持 RSS 2.0 标准。
- **HTML。**用于嵌入 HTML 代码。例如，使用此 Web 小程序嵌入外部来源的 Web 小程序，如“Google 地图”。
- **URL。**用于在 Oracle CRM On Demand 内的小程序中嵌入指定 URL 提供的内容。例如，您可以在“潜在商机详细信息”页面上有一个定制 Web 小程序，使您能够看到使用 Google 对潜在商机名称进行搜索的结果。

对于“页面布局”链接可见的任何记录类型，都可以添加 Web 小程序。

创建定制 Web 小程序而不是定制 Web 选项卡有两个优点：

- 显示在页面（例如“潜在商机详细信息”）上的定制 Web 小程序允许您查看“详细信息”页面上的数据和其它上下文数据。而另一方面，如果您使用 Web 选项卡查看外部数据，当单击 Web 选项卡时，将使您离开“详细信息”页面，重定向到 Web 选项卡页面。
- 公司可能有许多要显示的信息，例如证券资产产品。通过定制 Web 小程序，可以显示其它网站的大量数据，而无需将信息加载到 Oracle CRM On Demand。在将大量数据加载到 Oracle CRM On Demand 时，需要使用集成工具管理大量数据列。

有关针对记录类型创建 Web 小程序的信息，请参阅[创建 Web 小程序](#)（第 页 81）。有关针对“我的主页”创建 Web 小程序的信息，请参阅[创建全局 Web 小程序](#)（第 页 103）。

# 创建定制 Web 小程序

可以创建三种类型的定制 Web 小程序（RSS 馈送、HTML 和 URL），并且可将它们添加到 Oracle CRM On Demand 中的以下位置：

- 对于全局 Web 小程序：
  - 操作栏
  - 我的主页
- 对于记录类型 Web 小程序：
  - 记录类型主页
  - “详细信息”页面

以下各部分说明如何创建各种定制 Web 小程序。

## 创建 RSS 馈送小程序

对于要嵌入此应用产品的 RSS 馈送，可创建这种小程序。配置 RSS 馈送小程序，以便嵌入的内容与用户角色相关。

可以允许用户配置 RSS 馈送小程序，但建议您仅将少量小程序变为可配置。如果向操作栏添加 RSS 馈送小程序，并使记录在定制 Web 选项卡中可用，则用户可以更轻松地阅读馈送，因为他们无需导航到另一个页面。

### 配置 RSS 馈送小程序

**注意：**这是创建 Web 小程序的最后一步，如这两个主题所述：[创建 Web 小程序 \(第 页 81\)](#)和[创建全局 Web 小程序 \(第 页 103\)](#)。

在“Web 小程序”页面上，填写以下字段并单击“保存”。

字段	注释
名称	Web 小程序的名称。
位置	此字段可用的值随您在哪里访问“Web 小程序”页面而变化。例如，如果通过全局 Web 小程序访问此页，则可用的值是：“操作栏”和“主页”。
列	<b>注意：</b> 仅当“位置”值是“主页”时，此字段才适用。 通过从“列”菜单中选择单或双来指定小程序的宽度。
类型	选择“馈送”。
用户字段	从“用户字段”下拉列表中选择所需选项，以将用户参数字段添加到光标当前所在位置的“URL”字段。  例如，如果从下拉列表中选择“用户 ID”，则会插入 %%%用户 ID%%%。运行时会用已登录用户的用户 ID 替换此参数。

字段	注释
记录类型 字段	<p><b>注意：</b>仅当“位置”值是“详细信息页面”时，此字段才适用。</p> <p>将光标放在要从中添加参数的“URL”字段中，然后从下拉列表中选择要添加的字段。</p> <p>例如，如果选择字段行 ID，则会插入 %%%Row id%%%。运行时会用当前记录的行 ID 替换此参数。</p>
URL	<p>输入用户单击超级链接时调用的 URL，例如 <a href="http://rss.news.yahoo.com/topstories">http://rss.news.yahoo.com/topstories</a>。</p> <p>必须在 URL 中包含 <code>http://</code>。</p> <p>通过将光标放在“URL”字段中，然后选择“用户字段”下拉列表，也可在此字段中添加上下文相关参数。通过此操作，可向 URL 中添加一个字段参数（由 %%%fieldname%%% 指定）。在小程序调用源 URL 时，会基于当前记录的字段值替换该字段参数。</p> <p>如果不指定任何 URL，则用户单击该链接时会被定向到一个空 URL。</p> <p><b>注意：</b>每个浏览器都有 URL 长度上限。如果指定的 URL 超过此长度，则用户可能会在浏览器中看到不明行为。</p>
允许用户覆盖 URL	为与用户角色相关的内容配置 RSS 馈送小程序。虽然可以允许用户配置 RSS 馈送小程序，但建议您仅将少量小程序变为可配置。
记录打开方式	选择一个值，具体取决于您是在当前浏览器窗口中打开记录，还是想在新的浏览器窗口中打开记录。如果想将 RSS 馈送小程序添加到操作栏，请记住，在新的浏览器窗口中更容易阅读馈送。通过这样做，用户无需导航到另一个页面。
高度	小程序的高度（以像素为单位）。

## 创建 HTML Web 小程序

为 HTML 代码中嵌入的内容创建这种类型的小程序（您想向此代码添加内容）。

### 创建 HTML Web 小程序

**注意：**这是创建 Web 小程序的最后一步，如这两个主题所述：[创建 Web 小程序 \(第 81 页\)](#)和[创建全局 Web 小程序 \(第 103 页\)](#)。

在“Web 小程序”页面上，填写以下字段并单击“保存”。

字段	注释
名称	Web 小程序的名称。

字段	注释
位置	此字段可用的值随您在哪里访问“Web 小程序”页面而变化。例如，如果通过全局 Web 小程序访问此页，则可用的值是：“操作栏”和“主页”。
列	<b>注意：</b> 仅当“位置”值是“主页”时，此字段才适用。 通过从“列”菜单中选择单或双来指定小程序的宽度。
类型	选择“HTML”。
记录类型 字段	<b>注意：</b> 仅当“位置”值是“详细信息页面”时，此字段才适用。 将光标放在要从中添加参数的“Web 小程序 HTML”字段中，然后从下拉列表中选择要添加的字段。  例如，如果选择字段行 ID，则会插入 %%%Row id%%%。运行时会用当前记录的行 ID 替换此参数。
HTML 头添加	在要向其中添加 Web 小程序的页面中，所输入的 HTML 用在其 HTML 代码内 <iframe> 元素的 src 属性中。任何添加到“Web 小程序 HTML”字段的代码都会添加到 <iframe> 元素中。您可以包括对 JavaScript 文件的引用，这些文件嵌入在此字段中 HTML 的 <head> 部分。  不支持引用 Oracle CRM On Demand 页面中的 JavaScript 文件。您在此字段中输入任何内容都添加到 <head> 标记中。
Web 小程序 HTML	在要向其中添加 Web 小程序的页面中，所输入的 HTML 用在其 HTML 代码内 <iframe> 元素的 src 属性中。  任何添加到“Web 小程序 HTML”字段的代码都会添加到 <iframe> 元素中。您在此字段中输入任何内容都添加到 <body> 标记中。
始终运行	此标志决定定制 Web 小程序最小化时是否执行此小程序。此标志仅适用于“详细信息”页面中的定制 Web 小程序。
高度	小程序的高度（以像素为单位）。

创建 URL Web 小程序

在想将 URL 中的内容嵌入 IFrame 时，创建这种类型的小程序。

创建 URL Web 小程序

**注意：**这是创建 Web 小程序的最后一步，如这两个主题所述：[创建 Web 小程序 \(第 81 页\)](#)和[创建全局 Web 小程序 \(第 103 页\)](#)。

在“Web 小程序”页面上，填写以下字段并单击“保存”。

字段	注释
名称	Web 小程序的名称。
位置	此字段可用的值随您在哪里访问“Web 小程序”页面而变化。例如，如果通过全局 Web 小程序访问此页，则可用的值是：“操作栏”和“主页”。
列	<p><b>注意：</b>仅当“位置”值是“主页”时，此字段才适用。</p> <p>通过从“列”菜单中选择单或双来指定小程序的宽度。</p>
类型	选择“URL”。
用户字段	<p>从“用户字段”下拉列表中选择所需选项，以将用户参数字段添加到光标当前所在位置的“URL”字段。</p> <p>例如，如果从下拉列表中选择“用户 ID”，则会插入 %%%用户 ID%%%。运行时会用已登录用户的用户 ID 替换此参数。</p>
记录类型 字段	<p><b>注意：</b>仅当“位置”值是“详细信息页面”时，此字段才适用。</p> <p>将光标放在要从中添加参数的“URL”字段中，然后从下拉列表中选择要添加的字段。</p> <p>例如，如果选择字段行 ID，则会插入 %%%Row id%%%。运行时会用当前记录的行 ID 替换此参数。</p>
URL	<p>输入用户单击超级链接时调用的 URL，例如 <a href="http://maps.google.com">http://maps.google.com</a>。</p> <p>必须包括 URL 的 http:// 部分。</p> <p>通过将光标放在“URL”字段中，然后选择“用户字段”下拉列表，也可在此字段中添加上下文相关参数。通过此操作，可向 URL 中添加一个字段参数（由 %%%fieldname%%% 指定）。在用户单击值时，会基于当前记录的字段值替换该字段参数。例如，以下 URL 将发运地址传入到 Google 地图中：  <a href="http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%">http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</a></p> <p>如果不指定任何 URL，则用户单击该链接时会被定向到一个空 URL。</p> <p><b>注意：</b>每个浏览器都有 URL 长度上限。如果指定的 URL 超过此长度，则用户可能会在浏览器中看到不明行为。</p>
始终运行	此标志决定定制 Web 小程序最小化时是否执行此小程序。此标志仅适用于位于“详细信息”页面上的定制 Web 小程序。
高度	小程序的高度（以像素为单位）。

### 相关主题

下面的主题提供创建显示 Twitter RSS 馈送的 Web 小程序的示例：

■ [设置 RSS 馈送 Web 小程序的示例](#) (第 页 104)

## 创建和管理操作栏布局

操作栏可以包含许多部分，如“消息中心”、“搜索”、“通信工具”和“最近查看的”。您可以为操作栏创建定制布局，并将其分配给 Oracle CRM On Demand 中的特定角色。

### 使操作栏对用户不可用

默认情况下，操作栏显示在所有 Oracle CRM On Demand 页面的左侧。用户可以根据需要隐藏或显示操作栏。有关更多信息，请参阅显示或隐藏操作栏。

如果想要使操作栏对某些用户角色不可用，请对空的操作栏布局（即没有部分显示或可用于布局中）进行设置，并将此布局分配给用户角色。之后，对于拥有此用户角色的用户，操作栏将永久隐藏。

以下过程说明如何添加操作栏布局。

#### 要添加新的操作栏布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3 在“应用程序设置”部分，选择“操作栏布局”。
- 4 在“操作栏布局”中，单击“新建布局”。
- 5 在“布局名称”字段中，为新操作栏布局输入名称。
- 6 在“说明”字段中，为新操作栏布局输入名称，然后单击“下一步”。
- 7 选择要显示在操作栏布局中的字段，方法是使用向左和向右箭头，将字段从“可用部分”移到“显示的部分”。另外可以使用向上和向下箭头更改所选字段的顺序。
- 8 单击“完成”。
- 9 （可选）单击“编辑”按钮，编辑在步骤 4 至 7 中输入的值。

或者可以复制 Oracle CRM On Demand 中提供的现有默认操作栏布局，然后根据需要更改说明和配置。

#### 要复制操作栏布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3 在“应用程序设置”部分，选择“操作栏布局”。
- 4 单击“操作栏布局”左侧的“复制”链接。
- 5 在“布局名称”字段中，为新操作栏布局输入名称。
- 6 在“说明”字段中，为新操作栏布局输入名称，然后单击“下一步”。
- 7 选择要显示在操作栏布局中的字段，方法是使用向左和向右箭头，将字段从“可用部分”移到“显示的部分”。另外可以使用向上和向下箭头更改所选字段的顺序。
- 8 单击“完成”。

**注意：**要复制其他操作栏布局，请单击操作栏名称左侧的向下箭头，显示复制功能。

## 创建全局 Web 小程序

全局 Web 小程序是一种定制 Web 小程序，可显示在主页或操作栏中。

创建全局 Web 小程序时，必须将其添加到主页或操作栏的布局中。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限和“管理定制的 Web 小程序”权限。

### 新建全局 Web 小程序

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3 在“应用程序设置”部分中，选择“全局 Web 小程序”。
- 4 在“我的小程序列表”中，单击“新建”。
- 5 在“我的 Web 小程序”页面上，填写以下字段：

字段	注释
名称	输入名称。
位置	可选择“主页”或“操作栏”，具体情况取决于外部内容是显示在主页上，还是显示在操作栏中。
始终运行	此标志决定全局 Web 小程序最小化时是否执行此小程序。此标志仅适用于操作栏中的全局 Web 小程序。

然后，按所需的小程序类型填写这些字段，如[创建定制 Web 小程序](#)（第 页 98）中所述。

## 设置 RSS 馈送 Web 小程序的示例

本主题介绍一个设置 RSS 源 Web 小程序的实例。您可以根据自己的业务模式以其他方式使用该功能。此示例是在联系人记录详细信息页面中，为具有现场销售代表角色的用户设置 RSS 源 Web 小程序。此 Web 小程序可显示联系人的 Twitter 源。

公司管理员首先设置采用“联系人”记录类型的“Twitter ID”字段，然后创建 Twitter Web 小程序，并为现场销售代表角色的页面布局添加新字段和 Twitter Web 小程序。随后，具有现场销售代表角色的用户便能在“联系人详细信息”页面中输入联系人的 Twitter ID。当用户（具有现场销售代表角色）使用联系人的 Twitter ID 填充字段时，联系人的 Twitter RSS 源显示在“联系人详细信息”页面上的 Twitter Web 小程序中。

**开始之前。**要设置“Twitter ID”字段，创建 Twitter Web 小程序，并将字段和小程序添加到页面布局，用户角色必须具有“定制应用产品”权限。

### 要创建 RSS 源 Web 小程序（公司管理员）

**1** 设置采用“联系人”记录类型的“Twitter ID”字段，操作如下：

- a** 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- b** 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- c** 在“记录类型设置”部分中，单击“联系人”。
- d** 在“字段管理”部分中，单击“联系人字段设置”。
- e** 在“字段”页面上，单击“新建字段”。
- f** 在“联系人字段编辑”页面的“显示名称”字段中，输入 Twitter ID，然后在“字段类型”中选择“文本（短）”。
- g** 保存所做的更改。

**2** 单击“返回到联系人应用程序定制”。

**3** 创建 Twitter Web 小程序，操作如下：

- a** 在“联系人应用产品定制”页面的“页面布局管理”部分中，单击“联系人 Web 小程序”。
- b** 在“联系人小程序列表”页面中，单击“新建”。
- c** 在“联系人 Web 小程序”页面中，输入 Web 小程序的详细信息，操作如下：
  - 输入 Web 小程序的名称，例如“联系人 Twitter 源”。
  - 在“位置”字段中，选择“详细信息页面”。
  - 在“类型”字段中，选择“源”。



- 在“URL”字段中，输入：  
`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%&count=10`
- 在“允许用户覆盖 URL”字段中，选择“否”。
- 在“记录打开方式”字段中，选择“当前窗口”。
- 在“说明”字段中，输入说明，例如“联系人的 Twitter 源”。
- 在“高度”字段中，输入“200”。

**注意：**此 URL 指定“联系人详细信息”页面上的小程序中将显示 10 行源（计数=10）。要显示 10 行，小程序的高度以 200 像素为宜。如果想要显示超过 10 行的源，请相应地更改 URL 并增大小程序的高度。

**d** 保存所做的更改。

**4** 单击“返回到联系人应用程序定制”。

**5** 将“Twitter ID”字段和 Web 小程序添加到用户角色的联系人页面布局，操作如下：

- a** 在“联系人应用产品定制”页面的“页面布局管理”部分中，单击“联系人页面布局”。
- b** 在分配到现场销售代表角色的页面布局的记录级别菜单中，单击“编辑”。
- c** 在“步骤 3 字段布局”中，使用箭头将“Twitter ID”字段从“可用联系人字段”部分移到要显示的页面字段部分，例如“关键联系人信息”部分。
- d** 在“步骤 4 相关信息”中，使用箭头将创建的 Web 小程序从“可用信息”部分移到“显示的信息”部分。
- e** 单击“完成”以保存所做的更改。

下一次，当具有现场销售代表角色的用户编辑联系人记录或创建新的联系人记录时，即可按照下述步骤设置联系人的 Twitter RSS 源。

### 要设置联系人（用户）的 Twitter RSS 源

- 1** 打开现有联系人记录，或创建并保存新的联系人。
  - 2** 如果“联系人详细信息”页面中未显示联系人 Twitter 源小程序，请按照以下步骤进行添加：
    - a** 单击“编辑布局”。
    - b** 使用箭头将联系人 Twitter 源小程序从“可用部分”移到“显示的信息”部分。
    - c** 保存所做的更改。
  - 3** 在“联系人详细信息”页面中，单击“编辑”。
  - 4** 在“联系人编辑”页面的“Twitter ID”字段中，输入联系人的 Twitter ID。
  - 5** 保存所做的更改。
- 联系人的 Twitter 源显示在“联系人详细信息”页面上的联系人 Twitter 源小程序中。

## 上载客户端扩展

客户端扩展是可以上载到或承载 Oracle CRM On Demand 的文件，而不是将这些文件承载到其他服务器上。上载客户端扩展时，Oracle CRM On Demand 会生成一个可用于参考此扩展的唯一 URL。一个客户端扩展可以通过使用第二个客户端扩展的唯一 URL 调用第二个客户端扩展，或者您也可以使用 URL 在定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序和全局 Web 小程序中部署客户端扩展。

您可以从“Oracle CRM On Demand 客户端扩展列表”页面中上载 HTML、JPG、GIF、SWF 和 CSS 文件，以创建客户端扩展。最大文件大小为 20 兆字节 (MB)。但是，当浏览器从 Oracle CRM On Demand 下载这些文件时，较小的文件大小可以提供更好的性能。

**注意：** Oracle CRM On Demand 客户关怀没有任何客户端扩展组件的访问权限。这些组件包括已上载的文件或这些文件、图像或客户端扩展所参考的位置（如定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序和全局 Web 小程序）中包含的内容。因此，您有责任维护和支持这些扩展。

**开始之前。** 执行此过程，您的角色必须包括“上载客户端扩展”权限。有关添加权限的更多信息，请参阅[关于角色中的权限](#)（第 179 页）。

### 上载客户端扩展

1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。

3 在“应用产品设置”部分，单击“客户端扩展”。

“客户端扩展列表”页面显示以前上载的客户端扩展。您还可以在此页面上删除以前上载的客户端扩展。

**注意：** 如果您删除了已为定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序或全局 Web 小程序设置的客户端扩展，则这些小程序将不会正常工作，因为此客户端扩展已删除。Oracle CRM On Demand 不会指示是否正在使用某个客户端扩展。

4 单击“新建”。

5 单击此回形针图标以查找想要作为客户端扩展上载的内容。

此为必填字段。

6 输入以下详细信息：

■ **MIME 类型。** 这表示 Internet 媒体类型。此类型允许浏览器正确显示媒体类型。输入 MIME 类型的完整详细信息。根据您的文件类型输入下列任一项：

- 文本/html
- 图像/jpeg
- 图像/gif
- 应用产品/x-shockwave-flash
- 文本/css

■ **文件：大小（字节）。** 上载文件的大小。Oracle CRM On Demand 会填充此字段。

■ **文件：扩展名。** 上载文件的文件扩展名。Oracle CRM On Demand 会填充此字段。

- **名称。**客户端扩展的名称。此为必填字段。
- **URL 名称。**此值提供指向客户端扩展的 URL 的有意义名称。URL 名称接受以下字符：A-Z、a-z、0-9、下划线 (\_) 和句点 (.)。不允许使用双句点 (..)，且句点 (.) 不能是字符串中的最后一个字符。URL 名称示例如下：Logo\_Image 和 Map376。建议让此字段的内容尽量简短。仅当用户编辑时，此字段才会更改。因此，如果替换上传文件，或更改客户端扩展名，则“URL 名称”字段值不变。因此，可以更新、维护和部署多个版本的客户端扩展，且无需重新配置定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序或全局 Web 选项卡。编辑此字段将更改“相对 URL”和“完整 URL”字段。此为必填字段。
- **“相对 URL”。**Oracle CRM On Demand 会填写此字段。此值是从 Oracle CRM On Demand 导航到客户端扩展的相对 URL。如果此字段值更改，且部署客户端扩展，则必须更新引用此客户端扩展的定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序或全局 Web 选项卡，才能使用新生成的 URL。仅当更新“URL 名称”字段时，此字段值才会更改。
- **“完整 URL”。**Oracle CRM On Demand 会填写此字段。此值是指向 Oracle CRM On Demand 应用产品中的 URL 的完整 URL。如果此字段值更改，且部署客户端扩展，则必须更新引用此客户端扩展的定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序或全局 Web 选项卡，才能使用新生成的 URL。仅当更新“URL 名称”字段时，此字段值才会更改。

## 7 单击“保存”。

**注意：**您可以上传客户端扩展，但在将其配置到定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序或全局 Web 选项卡之前它都是无效的。

上传客户端扩展后，Oracle CRM On Demand 将生成“相对 URL”和“完整 URL”字段。使用这些值您可以将定制 Web 选项卡、定制 Web 小程序或全局 Web 选项卡与客户端扩展关联。使用与配置承载在服务器上的任何扩展相同的方式配置这些位置。

### 要编辑现有客户端扩展

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3 在“应用产品设置”部分，单击“客户端扩展”。
- 4 在“客户端扩展列表”页面中，查找您要编辑的客户端扩展。
- 5 执行下列任一操作：
  - 单击“名称”字段。此步骤将打开您可以在其中编辑客户端扩展的“客户端”详细信息页面。
  - 单击“编辑”。
- 6 单击“保存”。
- 7 如果您已经为客户端扩展更换了文件，请执行以下操作：
  - a 退出 Oracle CRM On Demand。
  - b 清除您的浏览器缓存。
  - c 重新登录以下载新的客户端扩展，以便将客户端扩展下载到部署客户端扩展的页面。如果没有退出 Oracle CRM On Demand 和重新登录，则将在第一次执行下载后 30 天下载新客户扩展。

## 编辑客户端扩展准则

考虑以下准则：

- 将一个页面上客户端扩展的参考数降到最低，以减少对性能的负面影响。
- 将客户端扩展的大小尽可能缩小。例如，避免使用大图像或 SWF 文件。作为客户端扩展的一部分而下载的文件越小，相对于大文件而言，页面加载越快。
- 将所有客户端扩展保存在尽可能少的文件中，以便减少对性能的负面影响。
- 允许您的浏览器缓存客户端扩展。如果您允许您的浏览器缓存客户端扩展，则用户每次加载页面时不必从 Oracle CRM On Demand 服务器中下载内容。如果客户端扩展更改，则您必须清除缓存，以便 Oracle CRM On Demand 加载包含此扩展的页面。默认情况下，客户端扩展缓存 30 天。
- 最大程度地减少客户端扩展和资产，以提高操作栏性能。如果在操作栏中配置包含在某个小程序中的客户端扩展，则每次刷新页面时，操作栏加载。
- 使用客户端扩展调用 **Web** 服务时，请遵照所有 **Web** 服务准则。有关更多信息，请参阅 Oracle Web Services On Demand Guide。

## 为公司定制“我的主页”

视需要而定，公司雇员可能需要看到不同的“我的主页”页面上看到不同的信息。通过将默认内容替换为与雇员的角色更相关的内容，您可以定制“我的主页”的布局。例如，您可以配置客户服务代表的主页，以便显示新服务请求（而不是该页面上标准的“最近创建的潜在商机”部分）和定制服务请求报表（而不是标准的销售业务数据质量报表）。

定制了“我的主页”后，您必须将主页布局分配给用户角色。具有该角色的所有用户都能看到您设置的定制“我的主页”。

**开始之前。**由于您必须选择此定制选项所适用于的角色，因此请在开始此过程之前设置您的所有角色。要执行此过程，您的角色必须包括“定制应用程序”权限和“主页管理”权限。

### 为公司定制“我的主页”

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
  - 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
  - 3 在“应用程序设置”部分中，单击“我的主页布局”链接。
  - 4 在“主页布局”列表中，执行以下操作之一：
    - 单击“新建布局”按钮以新建布局。
    - 单击“编辑”或“复制”以修改现有的定制布局。
- “主页布局向导”将出现以引导您完成该过程。
- 5 在“步骤 1 布局名称”中，为布局输入一个名称，并输入说明（如果需要）。
  - 6 在“步骤 2 主页布局”中：

- 将块从“所有块”列表移到“可用部分”列表。

“可用部分”列表包括可添加到主页的块；其中包括您已启用以便包括在主页中的任何定制报表。如果不想让用户向主页中添加块，请将块保留在“所有块”列表中。

- 将块从“左侧”列表移到“右侧”列表，并根据需要重新排列两个列表中的信息。

将具有双倍宽度的块保留在“左侧”列表中；它们在显示时将自动伸展横跨主页

## 7 单击“完成”。

**注意：**将定制主页添加到应用程序之后，需要将其提供给用户角色，用户才能看到它。有关说明，请参阅[添加角色](#)（第 180 页）。

## 创建新主题

主题确定 Oracle CRM On Demand 的外观。首次设置新公司的 Oracle CRM On Demand 时有几种可用的预定义主题，默认主题为 *Oracle*。可在“角色管理向导”中指定哪些角色能够创建并管理主题。有关添加角色的更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 180 页）。有关在公司级别指定主题的更多信息，请参阅[设置公司概要和全局默认值](#)（第 16 页）。

可以在公司、角色或用户级别选择一个主题。在用户级别指定的主题具有优先权，然后是在角色级别指定的主题。如果在用户级别和角色级别均未指定主题，则会采用公司默认主题。

如果将主题从 Oracle CRM On Demand 版本 16 升级到高级版本，请注意以下事项：

- **对于新公司。***Oracle* 是公司级别的默认主题。角色或用户级别均未选择任何主题。公司管理员可以创建新主题并将它们设置为默认值。公司管理员还可以禁用现有主题以使用户无法选择这些主题。
- **对于现有公司。**将使用以下字符串替换任何旧主题的名称：*Oracle - Deprecated*、*Contemporary - Deprecated* 或 *Classic - Deprecated*。建议更改这些旧主题，选择其中一个新主题并从用户概要中移除旧主题。
- **对于使用徽标和链接的现有公司。**升级不会影响到弃用的主题，并且仍会选择该主题。但是，我们建议不要使用旧（弃用的）主题，而是创建新主题并在公司或角色级别将新主题设置为默认主题。

**开始之前。**要创建并编辑主题，用户角色必须具有“管理主题”权限。

以下任务描述了如何在 Oracle CRM On Demand 中创建自己的主题。

### 在 Oracle CRM On Demand 中创建新主题

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“应用产品设置”部分中，单击“主题”链接。
- 4 在“主题”页面中，单击“新建”。
- 5 在以下字段中输入信息：
  - **主题名称。**输入新主题的名称。
  - **显示默认帮助链接。**如果希望新主题显示默认“帮助”链接，请选中此复选框。

- **显示默认培训与支持链接。**如果希望新主题显示默认“培训和支持”链接，请选中此复选框。
- **说明。**输入新主题的说明。

**6** 单击“保存”。

Oracle CRM On Demand 将打开“主题详细信息”页面，其中包含新主题的动态预览，位于屏幕右侧。该预览显示应用了新主题的“主页”、“详细信息”和“列表”页面。

**7** 请在下表列出的字段中输入信息。

显示

**注意：**要输入新颜色代码，可以为每种颜色输入一个十六进制值，或者将鼠标移至默认颜色值上方以显示调色板图标。单击调色板图标为此字段选择一种颜色。

一般信息	说明
应用产品背景	此字段表示 Oracle CRM On Demand 的背景，包括选项卡之间的空格。
应用产品文本	此字段表示位于应用产品页面底部的法律声明，以及全局链接和选项卡链接之间的垂直栏。
应用产品链接	此字段表示 Oracle CRM On Demand 顶部和底部的全局链接，例如“管理”、“我的设置”、“隐私声明”、“使用条款”等。
警报文本	此字段表示用于必填字段和过期任务的文本。
选项卡	
选项卡样式	请从菜单中选择“圆形”、“叠加”或“直线”。
活动选项卡文本	此字段表示活动选项卡中使用的文本。
活动选项卡背景	此字段表示活动选项卡的背景颜色。
不活动选项卡文本	此字段表示不活动选项卡中使用的文本。
不活动选项卡背景 - 顶部	此字段表示不活动选项卡上部背景的颜色。
不活动选项卡背景 - 底部	此字段表示不活动选项卡下部背景的颜色。
不活动选项卡背景 - 悬停	此字段表示将鼠标放在不活动选项卡上方时显示的颜色。它还表示菜单选项卡中使用的颜色。
页面	
页面文本	此字段表示页面或弹出式窗口上的所有文本，例如内嵌帮助、字段标签、字段值、页面标题、不活动的链接、表单部分标题、垂直栏、项目符号等。
页面链接	此字段表示页面背景上的所有链接，例如日历链接、“显示完整列表”链接、“管理列表”链接等。
页面背景 - 顶部	此字段表示每个页面和弹出式窗口（例如“商机详细信息”）顶部的标题栏颜色。将在此栏中放置按钮。此字段还控制“操作”栏、“相关列表”、“日历”视图和活动“日历”选项卡。

页面背景 - 底部	此字段表示每个页面和弹出式窗口（例如“商机详细信息”）底部的标题栏颜色。将在此栏中放置按钮。此字段还控制操作栏、相关列表、“日历”视图和当前“日历”选项卡。
高亮度显示的页面背景	此字段表示页面上高亮度显示项目的颜色，例如内嵌编辑字段、日历上高亮度显示的单元格、当前日期、向导中的活动步骤、直观显示栏背景等。
页面标题文本	此字段表示页面名称（例如“商机主页”）使用的文本颜色。
页面标题背景 - 顶部	此字段表示页面名称背景上方区域使用的颜色。
页面标题背景 - 底部	此字段表示页面名称背景下方区域使用的颜色。
页面行	此字段表示列表记录、详细信息页面上的表单部分、向导步骤等使用的行颜色。
<b>列表</b>	
列表标题文本	此字段表示筛选器栏和列表页脚栏上的文本颜色。
列表标题背景	此字段表示筛选栏和包含列表导航图标的列表页脚的背景颜色。
列表题文本	此字段表示列表题中使用的文本颜色。
列表题背景	此字段表示相关列表、完整列表等的背景颜色。

**8** （可选）如果希望在主题中添加定制全局链接，请单击“全局链接”部分中的“新建”。

将打开“编辑链接”页面。

**9** 输入以下信息：

- **链接名称。** 请输入要添加到主题中的全局链接的名称。
- **类型。** 从菜单中选择“标题”或“页脚”，具体取决于要将全局链接放在页面顶部还是底部。
- **链接 URL。** 请输入全局链接的 URL。
- **链接顺序。** 请输入一个值以指明链接的显示顺序。例如，如果输入数字 **1**，则该链接成为全局链接中的第一个链接。

**10** （可选）如果希望将特定徽标添加到主题中，请单击“徽标”部分中的“添加徽标”。

将打开“编辑徽标”页面。

**11** 单击“浏览”找到想要在主题中用作标题徽标的图像。

**注意：**可以上传具有以下扩展名的图像作为标题徽标：**JPEG、JPG、PNG 或 GIF**。标题徽标必须高约 **70** 像素，宽约 **1680** 像素。对于上传到主题中的图像，必须拥有使用 and 上载权限。

**12** 输入以下信息：

- **名称。** 请输入想要添加到主题中的徽标的名称。
- **徽标类型。** 请从菜单中选择“标题”或“页脚”，具体取决于要将标题徽标放在页面顶部还是底部。如果选择“标题”，则标题徽标仍位于链接和选项卡后面的背景中。如果选择“页脚”，则页脚徽标将被放置在美国产品底部的链接处。页脚徽标的宽度最大不得超过 **200** 像素。

**13** 单击“保存”。



**注意：**必须登录并注销 **Oracle CRM On Demand** 才能查看添加到主题中的新徽标预览。

## 在“我的主页”中启用定制报表

可指定可添加到定制“我的主页”布局的定制报表。然后，这些定制报表会显示在“主页布局向导”步骤 2 中的“可用部分”列表中。有关定制“我的主页”的更多信息，请参阅[为公司定制“我的主页”](#)（第 页 108）。

**开始之前。**要执行此过程，必须已保存要在“我的主页”中启用的定制报表。您的角色必须具有“定制应用程序”权限和“主页管理”权限。

### 指定定制主页报表

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用程序定制”部分中，单击“应用程序定制”链接。
- 3 在“应用程序设置”部分中，单击“我的主页定制报表”链接。
- 4 在“我的主页定制报表”列表中，单击“新建主页报表”。
- 5 在“名称”字段中，输入定制报表的名称。
- 6 在“高度”和“宽度”字段中，选择“单”或“双”。

如果想让报表从左至右横跨整个主页，请将宽度设置为“双”。如果将高度设置为“双”，报表高度将变为主页上其它部分高度的两倍。

- 7 如有必要，请选中“立即执行报表”复选框。  
如果选中此复选框，则会自动运行报表，用户也不必单击链接更新报表。

- 8 在“报表路径”字段中，输入报表的路径。  
可从“打开分析”窗口中粘贴报表路径。复制报表路径：

- a 在“Answers 入门”页面中，单击“打开分析”按钮。
- b 选择一个报表。
- c 复制“项目”字段中的值。

例如：

共享文件夹： 预制分析/销售阶段历史记录分析： 上月销售报表

- 9 单击“保存”。



## 重命名记录类型

为了使用您的用户熟悉的术语，您可能需要重命名记录类型。应用程序中的默认记录类型名称与您的公司为某些记录类型使用的名称可能不同。如果是这种情况，您可以更改名称以满足特定需求。

更改了某一记录类型的名称后，新名称将出现在应用产品中的大多数地方，比如：

- 选项卡和按钮
- 下拉列表
- 预定义筛选列表（如“客户主页”上的“全部客户”列表）
- 页面上的标题栏（比如记录详细信息和列表页面上的标题栏）
- 操作栏中的“创建”部分
- 页面块名称
- 记录分配电子邮件通知
- 定制页面块名称

例如，您可以将“客户”显示名称更改为“公司”。“客户”选项卡将变为“公司”，并且其他块标题也将相应更改。

但是，有一些新名称不会在其中出现的地方。如果更改名称，请通知用户新名称不会出现在以下地方：

- 定制筛选列表名称
- 定制字段名称
- 报表和分析
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- 帮助页面

**注意：**所有显示名称的最大长度为 50 个字符。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用产品”权限。

### 要重命名记录类型

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“应用产品设置”部分中，单击“定制记录类型”链接。
- 4 在“定制记录类型”页面上相应的行中键入新名称。必须为应用程序提供要在界面的相应区域中使用的所有三种变体：“显示名称/单数”、“显示名称/复数”和“显示名称/短”。

**注意：**“显示名称/短”出现在选项卡中，因此不应超过 15 个字符。

- 5 （可选）要指定需要将某个更新的名称转换为已为公司激活的其他语言，请选中“转换标记”复选框。

**注意：**如果想要以其他激活的语言显示此更新名称，请选中“转换标记”复选框。在其他语言中（或者在此页面上的“转换语言”下拉列表中选择另一种语言时），将以带括号的蓝色文本的形式显示更新的名称，直到手动输入转换版本为止。这有助于跟踪需要转换的项目。如果没有选中“转换标记”，则您在此处所做的更改将不会影响以前转换的显示名称。

**6** 要手动输入新名称的等效转换名称：

- a** 从“转换语言”下拉列表中，选择您要输入的转换名称的语言。
- b** 在适当的“显示名称”字段中输入等效转换名称，然后单击“保存”。
- c** 单击链接返回到刚刚更新的页面，并再次选择语言（如有必要）。  
转换的名称将以黑色文本显示在“显示名称”列中。

## 更换记录类型的图标

可更换与记录类型相关联的图标，该图标显示在选项卡上，以及操作栏中的“创建”部分中。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“定制应用程序”权限。

### *更换记录类型的图标*

- 1** 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2** 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3** 在“应用产品设置”部分中，单击“定制记录类型”链接。
- 4** 在“定制记录类型”页面上，单击记录类型的“图标”字段中的“查找”图标。
- 5** 从窗口中选择一个图标。
- 6** 单击“保存”。

## 添加记录类型

可以为公司添加定制记录类型。例如，您可能需要显示“订单”选项卡，以供雇员使用。要添加新记录类型，则需要先在 Oracle CRM On Demand 中重命名和配置某个定制对象记录类型。

客户关怀必须向贵公司提供定制对象记录类型。有关设置公司的定制对象记录类型的更多信息，请与客户关怀联系。

向应用程序中添加记录类型的大体步骤如下：

- 1** 重命名其中一个定制对象记录类型以满足您的需求。
- 2** 为记录类型设置字段。定义要在新记录类型详细信息页面上显示的字段。“字段设置”页面上会自动包括一组字段。您可以根据需要重命名和使用这些字段，以及创建定制字段。
- 3** 根据需要为定制记录类型创建页面布局。

#### 4 为适当的用户角色提供对新页面布局和相关信息部分的访问权限。

您添加的每个新记录类型都出现在以下区域中：

- 操作栏中的“创建”部分
- 操作栏中的“搜索”部分
- 带选项卡的记录主页（一个默认图标将随其名称一起出现在选项卡中）

默认情况下，新记录的主页包含两个部分：记录列表部分和最近查看的记录部分。您需要为添加的每种记录类型设置字段、页面布局（“详细信息”和“编辑”页面）等信息。

通常，新记录类型的工作方式与默认提供的记录类型的工作方式相同。您可以为它们设置字段、页面布局和列表页面。此外，每种新记录类型都包含一组默认字段，其中包括三个要作为搜索依据的字段（名称字段和两个快速搜索字段）和八个要作为筛选或排序依据的字段。

但是，您不能在以下各项中使用新记录类型：

- 分配管理器
- 预测
- 跟踪记录
- 默认组分配（不能在各个组之间共享它们）

此外，新记录类型还具有以下限制：

- 新记录类型不能包含专用于国家/地区的地址组。
- 默认情况下，新记录类型中只有“名称”字段是必填字段。
- 不会对新记录类型执行重复检查。

有关将 Web 服务与新记录类型结合使用的信息，请参阅[下载 WSDL 和架构文件](#)（第 470 页）。

**开始之前。** 请注意以下几点：

- 客户关怀必须为公司设置定制对象记录类型。有关更多信息，请与客户关怀联系。
- 要执行此过程，您的角色必须包括“定制应用程序”权限，以及针对用于新记录类型的定制对象的相应“定制应用程序”权限。针对“定制对象 01”、“定制对象 02”和“定制对象 03”记录类型的权限各不相同，例如“定制应用程序 - 管理定制对象 01”权限。对于其它定制对象记录类型，每种权限适用于一组定制对象，例如“定制应用程序 - 管理定制对象 04 至 10”权限。

### 添加记录类型

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“应用程序设置”部分中，单击“定制记录类型”链接。
- 4 在要使用的定制对象记录类型所在的行中填写信息，例如，输入“订单”。

有关更多信息，请参阅[重命名记录类型](#)（第 113 页）。重命名记录类型后，它将采用此新名称出现在“应用程序定制”页面上的“记录类型设置”部分中，替代了定制对象记录类型的链接。

- 5 单击“保存”。

**6** 在“应用程序定制”页面上的“记录类型设置”部分中，单击新记录类型的链接。

**7** 在“字段管理”部分中，单击“字段设置”链接。

**8** 在“字段设置”页面上，您可以执行以下操作：

- （推荐操作）单击“重命名字段”并重新标记“名称”字段。

“名称”字段是系统为此记录类型显示的字段。它出现在“删除的项目”、操作栏中的“最近查看的”部分以及“查找”窗口中。

在整个应用程序中，每种记录类型都有一个名为“名称”的字段，该字段前面带有记录类型（“客户名称”、“机会名称”等等）。因此，如果要添加“订单”选项卡，您可以将“名称”字段重新标记为“订单名称”。

- 单击“新建字段”并添加定制字段。

对于这些记录类型，同样也存在针对默认记录类型定制字段的相同限制。

- 单击“重命名字段”，并为此记录类型指定要用作搜索依据的字段。在“快速搜索 1”和“快速搜索 2”行中填写必填字段名。如果您的公司使用“目标搜索”，则这些字段显示在操作栏的“搜索”部分中。

例如，如果要添加“订单”选项卡，您可能需要指定“订单编号”字段作为这些“快速搜索”字段其中之一。当雇员从“搜索”部分中选择“订单”时，“订单编号”将显示为可用作搜索依据的字段。

- 单击“重命名字段”，并指定要显示为列表中的列标题的字段。在索引行中填写必填字段名。这确定了可用于对记录进行排序和筛选的字段。

**9** 为新记录类型设置“编辑”和“详细信息”页面。

您可以将字段添加到记录的“编辑”页面、将字段分组为单独的部分并重命名这些部分。

要创建与其它记录类型的关系，请将字段（“客户”、“联系人”、“机会”等）添加到页面布局。这将在字段旁边创建一个“查找”图标，用户可通过该图标将现有记录链接到此新记录类型。

可以将相关的信息部分添加到“详细信息”页面。

如果添加“团队”作为相关信息部分，用户将能按记录与团队成员共享此记录。

**注意：**对“定制对象 01”、“定制对象 02”和“定制对象 03”记录类型支持“团队”相关信息部分，对其它定制对象记录类型不支持该部分。

有关说明，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 77）。

**10** （可选）添加该新记录类型作为其它记录的“编辑”页面中的字段，或作为其它记录的“详细信息”页面中的相关信息部分。

**11** 根据需要将页面布局添加到用户角色。有关说明，请参阅[添加角色](#)（第 页 180）。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于定制对象的多对多关系](#)（第 页 120）

## 关于字段、选择列表和度量

应用产品不允许您更改它用于预测和报表的字段名称或选择列表值。但是，某些预制列表（比如主页上的列表）会根据选择列表值来选择要包括的记录。应用产品使用与语言无关的基础代码来确定要在标准列表中包括什么记录。因此，您可以重命名选择列表值和字段，而不会影响那些列表。

**注意：**在 **Oracle CRM On Demand**（标准应用产品）中，任务的优先级在任务列表中由箭头指示：向上箭头指示“1-高”优先级，无箭头指示“2-中等”优先级，向下箭头指示“3-低”优先级。

如果您更改针对活动记录的“优先级”字段的默认选择列表值，则任务列表中的“优先级”字段内可能无法显示箭头。

## 关于附件配置

可以根据记录类型按以下方式将文件附加到记录：

- 通过父记录中的附件相关项目
- 通过附件字段

### 关于配置附件相关项目

对于支持预配置附件相关项目的记录类型，可以配置页面布局和用户角色，以便用户将多个附件链接到父记录。每个附件项目都可包含文件或 **URL**。要允许用户以该方式附加文件和 **URL**，页面布局和用户角色必须配置如下：

- “附件”部分必须显示为父记录类型页面布局上的相关信息部分。
- 用户角色必须具有针对附件记录类型的必要权限。
- 用户角色的访问权限配置必须具有适当的权限，以便可以访问父记录类型访问设置中的附件相关记录类型。

有关定制页面布局的更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 77）和[指定动态页面布局](#)（第 页 92）。有关配置用户角色和访问权限配置的更多信息，请参阅[用户管理和访问控制](#)（第 页 121）。

以下记录类型支持预配置的附件相关项目：

- 客户
- 活动
- 商业活动
- 联系人
- 定制对象 01、02 和 03
- 经销商
- 资金
- 资金请求
- 家庭
- 潜在商机
- 机会

- 合作伙伴
- 成员身份 - 会员
- 服务请求
- 解决方案

附件还可以链接到警报记录和销售阶段记录。

**注意：**如果用户删除的父记录含有通过预配置附件相关项目与之链接的附件，附件也会随之删除。

公司管理员可以查看通过预配置附件相关项目添加的附件的详细信息。更多信息，请参阅[管理公司的附件](#) (第 498 页)。

## 关于配置附件字段

用户可以通过附件字段将单个文件添加到记录。附件字段支持以下记录类型：

- 定制对象 01、02、03、04 及以上
- 库存审计报表
- 样品交易
- 签名

以下记录类型也支持附件字段。但是，这些记录类型仅可用作相关项目，具体如下：

- 鉴定附件  
“鉴定附件”记录类型仅可用作“鉴定”记录类型上的相关项目。
- 申请附件  
“申请附件”记录类型仅可用作“申请”记录类型上的相关项目。
- 业务计划附件  
“业务计划附件”记录类型仅可用作“业务计划”类型上的相关项目。
- 证书附件  
“证书附件”记录类型仅可用作“证书”记录类型上的相关项目。
- 课程附件  
“课程附件”记录类型仅可用作“课程”记录类型上的相关项目。
- 测验附件  
“测验附件”记录类型仅可用作“测验”记录类型上的相关项目。
- MDF 请求附件  
“MDF 请求附件”记录类型仅可用作“MDF 请求”记录类型上的相关项目。
- 目标附件  
“目标附件”记录类型仅可用作“目标”记录类型上的相关项目。
- 合作伙伴计划附件  
“合作伙伴计划附件”记录类型仅可用作“合作伙伴计划”记录类型上的相关项目。

### ■ 保险单附件

“保险单附件”记录类型仅可用作“保险单”记录类型上的相关项目。

### ■ 特殊定价请求附件

“特殊定价请求附件”记录类型仅可用作“特殊定价请求”记录类型上的相关项目。

**注意：**在这些配置中，删除父记录时，不会同时从 **Oracle CRM On Demand** 数据库中删除链接的记录和附加的文件。例如当用户删除一个 **MDF** 请求记录时，不会从数据库中删除任何链接的 **MDF** 请求附件记录及附加到这些记录的文件

某些记录类型专用于行业或特定于 **Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition**，因此可能不适用于您的 **Oracle CRM On Demand** 版本。

对于其中某些记录类型，附件字段显示在 **Oracle CRM On Demand** 的标准页面布局上。您可以根据需要，将所有列出的记录类型的附件字段显示在“详细信息”页面布局上。共有以下三个附件字段：

- **附件。**该字段最初在记录“编辑”页面上显示一个纸夹图标。当上载文件后，则在记录“详细信息”页面上显示附件的名称和大小。在记录的“编辑”页面上，该字段还会显示回形针图标和可用于移除文件的 **X** 图标。要允许用户将文件附加到记录，必须在页面布局上显示该字段。“附件”字段不能用作搜索字段，因为其中的文件名称和大小是计算值。
- **附件：文件名。**此为只读字段，它使用用户上传的文件名自动填充。该字段可以用作搜索字段。可选择显示或不显示该字段。
- **附件：大小（字节）。**该字段显示附件的大小。可选择显示或不显示该字段。

有关定制页面布局的更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 77）和[指定动态页面布局](#)（第 页 92）。

## 关于配置定制对象和附件字段

您可以根据公司的业务需求，以多种方式配置“定制对象”记录类型，如下所示：

- 您可以将“定制对象”记录类型配置为与另一记录类型相关。（“定制对象”记录类型被视为 **Oracle CRM On Demand** 中大多数主要记录类型的相关记录类型。）

在这种配置中，父记录与链接的记录类型之间是一种一对多的关系。当链接的记录类型显示附件字段时，该配置允许用户将多个附件（每个子记录一个）链接到父记录。

例如，您可以在“详细信息”页面上显示“定制对象 04”的附件字段，并重命名“定制对象 04”，从而标记为 *目标附件*。随后，您可以将新的“目标附件”记录类型用作“目标”记录类型的相关信息部分。

- 您可以配置“定制对象”记录类型与其他记录类型存在多对多关系。更多信息，请参阅[关于定制对象的多对多关系](#)（第 页 120）。
- 您可以配置“定制对象”记录类型用作附件记录类型，并用作顶层记录类型，拥有自己的选项卡、主页、列表等。

在这种配置中，用户可以查看许多用户都感兴趣的说明，并可以搜索上载到定制附件记录的附件。

使用任何记录类型时，必须确保用户拥有适当的角色访问权限和访问权限配置，以便可以使用支持附件字段的记录类型。有关配置用户角色和访问权限配置的更多信息，请参阅[用户管理和访问控制](#)（第 页 121）。

**注意：**如果将“定制对象”记录类型配置为与另一记录类型相关，那么当删除父记录时，不会从 **Oracle CRM On Demand** 数据库中删除链接的定制对象记录和附加的文件。在上述示例中，定制 *目标附件* 记录类型链接到“目标”记录类型，当用户删除父目标记录时，不会从数据库中删除链接的目标附件记录和附加的文件。



## 关于定制对象的多对多关系

默认情况下，定制对象 01、02 和 03 与其他记录类型之间的所有关系均为多对多关系。但是，对于所有其他定制对象记录类型（例如，定制对象 04），该定制对象记录类型与其他任何记录类型（包括其他定制对象记录类型）之间的任何关系默认为一对多关系。

通过将其他定制对象记录类型用作交集表，可以为定制对象记录类型创建多对多关系。

### 示例：创建多对多关系

贵公司拥有和管理会议中心，并为其他公司、政府客户等提供会议设施。您希望使用某个定制对象记录类型来跟踪有关事件的信息，使用另一个定制对象记录类型来跟踪有关每个事件所用房间的信息。每个房间可用于多个事件，每个事件可使用多个房间，因此这些记录类型之间必须存在多对多关系。

要创建此多对多关系，可以将第三个定制对象记录类型用作交集表，以跟踪有关每个房间预订情况或会议的信息。然后，可以在房间和会议之间以及事件和会议之间创建一对多关系，从而使房间和事件之间存在多对多关系。

以下过程说明如何针对该示例配置记录类型和关系。定制对象 04、05 和 06 用于新的记录类型。

#### 配置多对多关系

- 1 如果没有为贵公司设置要使用的定制对象记录类型，请联系客户关怀进行设置。
- 2 客户关怀设置了定制对象后，请分别将定制对象 04、05 和 06 的记录类型重命名为房间、事件和会议。  
有关重命名记录类型的信息，请参阅[重命名记录类型](#)（第 页 113）。
- 3 对于需要新记录类型访问权限的每个用户角色，请在角色管理向导的步骤 2“记录类型访问”中设置所需的访问级别。（可以根据用户责任自行确定所需的访问级别。）  
有关设置用户角色的信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 180）。
- 4 对于需要新记录类型访问权限的每个用户角色，请为新记录类型配置访问权限配置文件。  
至少，必须进行如下设置：
  - 针对新“房间”记录类型，授予对新“会议”相关信息部分的“查看”访问权限。
  - 对于新“事件”记录类型，授予对新“会议”相关信息部分的“查看”访问权限。有关设置权限配置文件的更多信息，请参阅[设置权限配置文件的过程](#)（第 页 172）。
- 5 为新记录类型创建新的页面布局：
  - 在新“房间”记录类型的“详细信息”页面布局上，将新“会议”记录类型添加为相关信息部分。
  - 在新“事件”记录类型的“详细信息”页面布局上，将新“会议”记录类型添加为相关信息部分。有关设置页面布局的更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 77）。
- 6 对于需要新记录类型访问权限的每个用户角色，请指定在角色管理向导步骤 6 中创建的页面布局。  
有关设置用户角色的信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 180）。



**注意：**除了按照上述过程中的说明进行配置更改之外，还可以采用定制其他记录类型的方法来定制新的记录类型。有关定制记录类型的信息，请参阅[记录类型应用程序定制页面](#)（请参阅“记录类型的“应用产品定制”页面”第 页 54）。

## 用户管理和访问控制

本主题提供有关管理用户以及控制访问权限的信息。

**开始之前。**执行以下操作：

- 确保在您的用户角色中具有相应的权限：
  - 要设置用户，您的角色必须包括“管理用户和访问”权限或“管理合作伙伴组织中的用户”权限。

**注意：**具有“管理合作伙伴组织中的用户”权限的用户只能在他们自己的合作伙伴组织中设置用户。
  - 要在公司设置用户、组、配置文件和角色，您的角色必须包括“管理用户和访问”权限。
  - 要设置工作簿，您的角色必须包括“管理工作簿”权限。
  - 要在公司设置地区，您的角色必须包括“管理地区”权限。
- 将许可证数量与必须处于有效状态的用户数量进行比较。只有有效用户才能访问 **Oracle CRM On Demand**。活动用户总数不能超过公司的许可证数量。有关验证许可证状态的更多信息，请参阅[验证许可证状态和有效用户](#)（第 页 24）。
- 阅读有关角色和权限配置文件的背景信息。请参阅以下主题以了解更多信息：
  - [角色管理](#)（第 页 175）
  - [角色设置准则](#)（第 页 176）
  - [权限配置文件管理](#)（第 页 144）
  - [关于主要记录类型的访问级别](#)（第 页 154）
  - [关于相关记录类型的访问级别](#)（第 页 155）
  - [访问级别计算示例](#)（第 页 163）
- 确定您将用来管理工作簿、角色和团队的数据访问权限的配置文件。
- 确定您要分配给每个用户的角色，以及每个用户的汇报对象。如果您的组织需要附加角色来适应多个业务范围，则创建您需要的新角色。

公司所有用户的累积结构定义了公司的报告层次结构和销售定额。

您必须为公司的每位用户单独指定用户角色。用户的角色和关联的权限配置文件确定了雇员对选项卡、功能和记录的访问权限。用户角色和关联的配置文件还确定了雇员在使用应用产品时可看到哪些页面布局。

单击一个主题以查看管理用户、权限配置文件、角色、定制工作簿以及组的过程：

- [设置用户](#)（第 页 123）
- [设置用户的销售定额](#)（第 页 132）
- [按记录类型为用户设置默认工作簿](#)（第 页 133）
- [更改用户的用户 ID](#)（第 页 133）
- [重置用户的密码](#)（第 页 134）

- [查看用户的登录活动](#) (第 页 135)
- [查看用户的安全相关活动](#) (第 页 135)
- [管理委派用户（管理员）](#) (第 页 136)
- [为用户创建库存期间](#) (第 页 138)
- [停用用户](#) (第 页 139)
- [设置合作伙伴管理员（管理员）的过程](#) (请参阅 "[设置合作伙伴管理员的过程（管理员）](#)" 第 页 140)
- [设置用户（合作伙伴）](#) (第 页 141)
- [更改用户的用户 ID（合作伙伴）](#) (第 页 142)
- [重置用户的密码（合作伙伴）](#) (第 页 143)
- [停用用户（合作伙伴）](#) (第 页 144)
- [设置权限配置文件的过程](#) (第 页 172)
- [添加角色](#) (第 页 180)
- [设置工作簿的过程](#) (第 页 202)
- [为管理员角色验证工作簿的设置](#) (第 页 203)
- [创建工作簿类型和工作簿用户角色](#) (第 页 206)
- [配置记录所有权模式](#) (第 页 207)
- [创建工作簿和工作簿层次结构](#) (第 页 208)
- [将用户与工作簿关联](#) (第 页 209)
- [为工作簿创建权限配置文件](#) (第 页 212)
- [为公司启用工作簿](#) (请参阅 "[为贵公司启用工作簿](#)" 第 页 213)
- [为用户和用户角色启用工作簿](#) (第 页 213)
- [向记录详细信息页面布局添加工作簿](#) (第 页 215)
- [对工作簿分配记录](#) (第 页 217)
- [设置组](#) (第 页 223)
- [设置地区](#) (第 页 225)

**提示：** 请考虑为每个角色设置一个测试用户。然后，在激活其他用户之前激活测试用户以确保正确设置了配置。在完成所有用户设置活动（包括访问权限、角色布局、报告和数据共享层次结构、工作流以及其他任何业务流程定制）之前，请不要激活其他用户。测试完成时记住要停用测试用户。

## 用户管理

用户是 Oracle CRM On Demand 中的一个实体，不一定具有与 Oracle CRM On Demand 交互的能力。例如，用户可以是公司的雇员、合作方或外部应用产品。用户可以处于活动或不活动状态。活动用户可以与 Oracle CRM On Demand 交互：不活动的用户则不能。要与 Oracle CRM On Demand 交互，活动用户必须根据公司制定的登录和密码策略进行认证。有关登录和密码策略的更多信息，请参阅[关于登录和密码策略](#) (第 页 24)。

每个用户都分配有一个角色。相同的角色可分配给多个用户。Oracle CRM On Demand 中的角色与用户在组织中执行的业务职能相似，例如销售主管职能或服务经理职能。在组织中，业务职能会授予您该业务职能特有的某些权限。类似地，在 Oracle CRM On Demand 上下文中，角色定义以下内容：

- 在 Oracle CRM On Demand 中用户有权使用的功能
- 授予用户用来处理受保护信息的权限组
- 显示信息的用户界面设置

有关角色的更多信息，请参阅[角色管理](#)（第 页 175）。要管理用户，请执行以下任务：

- [设置用户](#)（第 页 123）
- [设置用户的销售定额](#)（第 页 132）
- [更改用户的用户 ID](#)（第 页 133）
- [重置用户的密码](#)（第 页 134）
- [查看用户的登录活动](#)（第 页 135）
- [查看用户的安全相关活动](#)（第 页 135）
- [管理委派用户（管理员）](#)（第 页 136）
- [为用户创建库存期间](#)（第 页 138）
- [停用用户](#)（第 页 139）

### 相关主题

请参阅以下主题以了解与用户管理有关的信息：

- [关于用户页面布局](#)（第 页 131）
- [关于用户委派](#)（第 页 136）
- [用户字段](#)（第 页 125）
- [查看记录的审计追踪](#)
- [定制审计追踪](#)（第 页 90）

## 设置用户

设置用户时，需特别关注以下字段，因为它们确定了用户可以访问、查看的内容以及执行的任务：

- **“状态”字段。**在首次设置一个用户时，您可以通过将用户的状态设置为“有效”并提示 Oracle CRM On Demand 在您保存用户记录时向用户发送必要的登录信息（通过在用户记录上选择相应的选项），允许用户立即访问 Oracle CRM On Demand。  
  
或者，如果在一段时间内您不希望用户访问 Oracle CRM On Demand，则将用户的状态设置为“无效”。当您以后要允许用户访问 Oracle CRM On Demand 时，则将用户的状态更改为“有效”，使用重置密码功能通过电子邮件向用户发送必要的登录信息。
- **“报告对象”字段和“报告对象（别名）”字段。**报告结构决定了经理可以访问哪些记录。它还决定了在预测计算中以及在经理和主管所查看的报表中包括哪些数据。在其中设置用户的页面可以包含“报告对象”字段或“报告对象（别名）”字段，但不能

同时包含这两个字段。有关“报告对象”和“报告对象（别名）”字段的更多信息，请参阅[关于用户记录中的“报告对象”和“报告对象（别名）”字段](#)（第 132 页）。

**提示：** 首先输入位于报告层次结构顶部的用户。

■ **“角色”字段。** 用户角色确定用户对选项卡、功能、记录和页面布局的访问。

**注意：** 您可以利用导入助手导入您的用户记录。有关此选项的更多信息，请参阅[导入和导出工具](#)（第 303 页）。

## 关于新用户的登录信息

要登录到 Oracle CRM On Demand，新用户必须具有 Oracle CRM On Demand 的临时 URL 和临时密码。您可以提示 Oracle CRM On Demand 在您创建用户帐户时向用户发送登录信息，或者稍后由您执行此工作，如下所述：

■ 如果您要在设置用户帐户时发送登录信息，请在第一次保存用户记录之前在该用户记录上选中电子邮件复选框。

根据您使用“快速添加”按钮还是“添加用户”按钮创建用户记录，电子邮件复选框按如下方式命名：

■ “快速添加”页面上的“电子邮件”复选框

■ “编辑用户”页面上的“当我单击‘保存’时发送临时密码电子邮件”复选框

注意，如果要立即向用户发送信息，您必须在首次保存记录之前选中复选框。登录信息会通过电子邮件发送给用户，一共包含两个部分：

■ 一封电子邮件包含临时 URL。

■ 第二封电子邮件包含一个临时密码和详细的用户登录 ID 信息。

■ 如果您希望以后向用户发送登录信息，则在创建用户记录时不要选中电子邮件复选框。

稍后，当希望向用户发送登录信息时，可以通过单击用户记录上的“重置密码”按钮提示 Oracle CRM On Demand 发送该信息。单击“重置密码”按钮时，会通过电子邮件向用户发送登录信息，一共包含两个部分：

■ 一封电子邮件包含临时 URL。

■ 第二封电子邮件包含一个临时密码。

在此情况下，电子邮件不会包含与用户登录 ID 有关的详细信息。

## 关于删除用户

不能删除用户。当雇员从公司离职后，可以将该用户的状态更改为“无效”。

**开始之前。** 要设置公司用户，您的角色必须具有“管理用户和访问”权限。

### 设置用户

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页上执行以下操作之一：

- 要添加新用户，单击“新建用户”。
- 要快速添加多个用户，单击“快速添加”。  
这会打开“快速添加”页，让您为每个用户输入必需及有限的信息。例如，它不会允许您指定报告层次结构。  
**注意：**如果除了“快速添加”页面上的字段，您还定义其他任何必填的用户字段，则不能使用“快速添加”方法。  
在“快速添加”窗口中输入信息后，单击“保存”。这会将您带到“用户列表”页。
- 要编辑用户的信息，单击用户的姓氏，然后在“用户详细信息”页面上单击“编辑”按钮。

5 在“编辑用户”页上填写信息。有关更多信息，请参阅[关于组](#)（请参阅“[用户字段](#)”第 页 125）。

6 保存记录。

**提示：**您可以通过创建筛选列表来限制用户记录。有关说明，请参阅使用列表。

打开用户的筛选列表

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页面上，从下拉列表中选择一个选项。

用户字段

设置用户时，需要特别注意以下字段：

- 状态
- “报告对象”或“报告对象（别名）”，具体取决于用户页面布局中显示的字段
- 角色

这些字段的项确定用户可以访问和查看的内容以及可以执行的操作。

此表向用户介绍一些字段信息。要查看此表中列出的所有字段，您的角色必须包括“管理用户和访问”权限。某些字段是只读字段。另外，根据您是从“用户列表”页面中导航，还是通过追溯记录中的用户名来访问“用户详细信息”页面，您看到的字段可能会有所不同。因为对这些详细信息页面使用了不同的页面布局，所以存在这些差异。有关用户页面布局的更多信息，请参阅[关于用户页面布局](#)（第 页 131）。

字段	说明
“关键用户信息”部分	
状态	<p>状态指明用户是有效还是无效。有关设置用户密码和激活用户的过程的信息，请参阅<a href="#">设置用户</a>（第 页 123）和<a href="#">重置所有密码</a>（第 页 29）。</p> <p><b>注意：</b>Oracle CRM On Demand 不允许您删除用户。当雇员从公司离职后，可以将该用户的“状态”更改为“无效”。</p>

字段	说明
	”。
报告对象	<p>用户的经理。每个用户必须向经理汇报以用于报告和预测用途。</p> <p><b>注意：</b>根据为公司设置的用户页面布局，可能会显示“报告对象（别名）”字段，而不是“报告对象”字段。“报告对象（别名）”字段显示用户经理的简短标识符。</p>
合作伙伴组织	<p>用户所属的合作伙伴组织的名称。仅为属于合作伙伴组织成员的用户填充此字段。</p> <p><b>注意：</b>作为合作伙伴组织的成员并且角色具有“管理合作伙伴组织中的用户”权限的用户可以将其合作伙伴组织的其他成员添加为 <b>Oracle CRM On Demand</b> 中的用户。如果您的用户角色允许您设置属于您的合作伙伴组织的用户，此字段将为只读字段。</p>
角色	为用户分配的角色。要了解角色，请参阅 <a href="#">角色管理</a> （第 175）。
主要组	此用户已添加到的组。只读。
用于分析的默认工作簿	（可选）用户默认情况下在的“报表主页”以及“仪表盘主页”上的工作簿选择器中看到的用户工作簿以及定制工作簿。用户记录上的此设置不会限制用户对数据的访问。用户可以在工作簿选择器中选择不同的工作簿。
默认工作簿	（可选）用户默认情况下在“报表”选项卡之外的其他任何区域工作时可在工作簿选择器中看到的用户工作簿以及定制工作簿。用户记录上的此设置不会限制用户对记录的访问。用户可以在工作簿选择器中选择不同的工作簿。
<b>“用户详细信息”部分</b>	
别名	<p>用户的简短标识符，例如，用户的常用名或昵称。</p> <p>如果您通过“快速添加”页面添加用户，则电子邮件地址中 @ 符号前面的所有字符将成为别名。</p>
用户 ID	<p>用户用来登录到 <b>Oracle CRM On Demand</b> 的唯一系统标识符。</p> <p>用户 ID 最多可以包含 50 个字符。用户 ID 不能包含空格或任意以下特殊字符：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 星号 (*)</li> <li>■ 反斜杠 (\)</li> <li>■ 数字符号 (#)</li> <li>■ 问号 (?)</li> <li>■ 斜线 (/)</li> </ul>

字段	说明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 波浪号 (~)</li> </ul>
电子邮件	<p>用户的完整电子邮件地址，如 <b>isample@companysample.com</b>。用户必须具有有效的电子邮件地址，才能授予其对 <b>Oracle CRM On Demand</b> 的访问权限。</p> <p>电子邮件地址最多可以包含 <b>100</b> 个字符。</p>
用户登录 ID	只读字段。此值是公司注册 ID 与用户 ID 的组合，它是用户用来登录到 <b>Oracle CRM On Demand</b> 的唯一系统标识符。
<b>联系人首选项</b>	
永不呼叫	如果选中此复选框，用户将不会收到来自 <b>Oracle CRM On Demand</b> 营销的呼叫。
永不发邮件	如果选中此复选框，用户不会收到来自 <b>Oracle CRM On Demand</b> 营销的信件或宣传册。
永不发电子邮件	如果选中此复选框，用户将不会收到来自 <b>Oracle CRM On Demand</b> 营销的电子邮件。
始终发送重要的通知	<p>如果选中此复选框，用户会从 <b>Oracle CRM On Demand</b> 收到包含重要信息的电子邮件。这些消息包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 有关 <b>Oracle CRM On Demand</b> 和相关产品的产品更新和服务变更的重要信息</li> <li>■ 有关升级到主要新版本的说明和计划</li> <li>■ 对常规支持流程加以补充的高优先级或紧急通信（例如在出现硬件故障时）</li> </ul> <p>只有公司管理员能够为用户更新此复选框。主要联系人将自动启用此复选框。</p> <p><b>注意：</b>此复选框不用于确定哪些用户接收 <b>Oracle CRM On Demand Customer Care</b> 发出的系统警报，如即将发生的计划维护的提醒。</p>
<b>“用户地理信息”部分</b>	
语言、区域设置、币种、时区	如果未在这些字段中设置任何值，则使用为公司设置的默认值。您可以为用户更改值。用户也可以在编辑其个人首选项时覆盖这些设置。
<b>用户安全信息</b>	

字段	说明
报告主题区域	此设置定义对 <b>Oracle CRM On Demand Answers</b> 中的实时主题区域记录的可见性。允许的值包括：“经理可见性”和“团队可见性”。如果未在此字段中设置值，则使用为公司设置的默认值。您可以为用户更改该值。用户也可以在编辑其个人首选项时覆盖此设置。
历史主题区域	<p>此设置定义对 <b>Oracle CRM On Demand Answers</b> 中的历史主题区域记录的可见性。允许的值包括：“经理可见性”、“团队可见性”和“完整可见性”。如果未在此字段中设置值，则使用为公司设置的默认值。您可以为用户更改该值。用户也可以在编辑其个人首选项时覆盖此设置。允许的值如下所述：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>经理可见性。</b> 允许用户查看自己拥有的数据以及他/她的下属拥有的数据。</li> <li>■ <b>团队可见性。</b> 允许用户查看自己拥有的数据以及通过团队与该用户之间共享的数据。</li> <li>■ <b>完整可见性。</b> 允许用户查看自己拥有的数据、与该用户之间共享的数据、他/她的下属拥有的数据以及与其下属之间共享的数据。</li> </ul>
基于角色可读取所有记录	此设置确定 <b>Oracle CRM On Demand</b> 报表是否使用“可读取所有记录”设置。“可读取所有记录”设置确定指定的用户角色在 <b>Oracle CRM On Demand</b> 是否可以查看指定对象（例如，客户、商机、联系人等）的所有记录。此设置在角色管理向导的记录类型访问页面中定义。如果在任何对象上为某个用户角色启用了“基于角色可读取所有记录”设置，则该用户也可以在 <b>Oracle CRM On Demand</b> 报表中看到该特定对象的所有记录。
外部唯一 ID	您可以使用此字段将用户的标识符存储在外部系统中。
集成 ID	<p>您可以在该字段中输入值，也可以让字段采用默认值。根据用户记录的创建方式，“集成 ID”字段将按如下方式采用默认值：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 对于通过用户界面创建的用户记录： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 如果“集成 ID”字段显示在“页面布局”中且未在字段中输入值，则字段将采用首次保存记录之前分配给用户记录的临时“行 ID”。</li> <li>■ 如果“集成 ID”字段未显示在用户页面布局中，则字段将采用用户记录的“行 ID”字段值。</li> </ul> </li> <li>■ 对于通过用户界面之外的任何渠道创建的用户记录，如果未在“集成 ID”字段中输入值，则字段将采用用户记录的“行 ID”字段值。</li> </ul>



字段	说明
	您可以更改“集成 ID”字段中的值。
单一登录的外部标识符	<p>如果公司设置为使用单一登录，则公司管理员可以使用该字段将 <b>Oracle CRM On Demand</b> 中的用户映射到外部系统，而无需使用“用户登录 ID”字段。</p> <p>当用户查看他们的个人配置信息时，此字段为只读。</p>
身份验证类型	<p>确定用户如何登录 <b>Oracle CRM On Demand</b>。</p> <p>如果公司级的验证类型不是“用户 ID/密码”或“单一登录”，则该字段在用户记录上是只读的。如果公司级的验证类型是“用户 ID/密码”或“单一登录”，则公司管理员可以在用户记录上选择一个值或将该字段留空，如下所示：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>仅用户 ID/密码。</b>如果选择该值，用户必须使用其 <b>Oracle CRM On Demand</b> 用户登录 ID 和密码进行登录。</li> <li>■ <b>仅单一登录。</b>如果选择该值，用户必须使用贵公司的单一登录机制登录。如果选择该值，用户将无法使用 <b>Oracle CRM On Demand</b> 用户登录 ID 和密码登录。</li> <li>■ <b>用户 ID/密码或单一登录。</b>如果选择该值，用户既可以使用其 <b>Oracle CRM On Demand</b> 用户登录 ID 和密码登录，也可以通过公司的单一登录方法登录。</li> <li>■ <b>空。</b>如果该字段在用户概要上为空，则用户将使用公司级的验证类型设置。</li> </ul> <p>当用户查看他们的个人配置信息时，此字段为只读。</p> <p>有关设置公司级验证类型的更多信息，请参阅<a href="#">设置公司概要和全局默认值</a>（第 16 页）。</p>
<b>通信设置部分</b>	
显示单击拨号弹出窗口	此复选框适用于通过 <b>Oracle Contact On Demand</b> 设置的用户。 <b>Oracle Contact On Demand</b> 在“列表”和“详细信息”页面上将电话号码呈现为用户可以单击的链接。如果选中“显示单击拨号弹出窗口”复选框，接着用户单击一个电话号码链接，在 <b>Oracle Contact On Demand</b> 电话系统拨打电话之前，系统将先用“单击拨号”窗口提示用户。
显示通信主页收件箱	从菜单中选择一个值，以确定“通信主页”收件箱为用户显示活动的期间，例如“上个月”、“最后一天”等等。期间越短，显示的通信活动数越少。如果您在菜单中选择“全部”，或将此菜单留空，则“通信”页面将显示所有通信。用户必须注销并再次登录，才能使对此设置所做的更改生效。
显示通信主页最近完成的活动	从菜单中选择一个值，以确定“通信主页”为用户显示最近完成的活动的期间，例如“上个月”、“最后一天”等等。时间段越短，显示的通信活动数越少。如果您在菜单中选择“全部”，或将此菜单留空，则“通信”页面将显示所有活动。用户必须

字段	说明
	注销并再次登录，才能使对此设置所做的更改生效。
<b>“附加信息”部分</b>	
主题名称	<p>如果未在此字段中设置值，则使用公司的默认主题。您可以通过单击“主题名称”下拉列表，然后为用户选择所需的主题来覆盖默认值。用户也可以在编辑其个人首选项时覆盖此设置。</p> <p><b>注意：</b>主题对 <b>Oracle CRM On Demand</b> 的执行方式无影响。如果您的用户角色具有相应的权限，您可以根据公司要求创建新主题。有关主题的更多信息，请参阅<a href="#">创建新主题</a>（第 109 页）。</p>
默认搜索记录类型	当用户登录到 <b>Oracle CRM On Demand</b> 时在操作栏的搜索选择列表中显示的记录类型。
登录时显示欢迎页	<p>要阻止每次用户登录 <b>Oracle CRM On Demand</b> 时出现“欢迎”页面，请取消选中此复选框。</p> <p><b>注意：</b>用户也可在登录时取消选中“欢迎”页面中的“登录时显示欢迎页”复选框。</p>
资金批准限额	<p>此字段适用于 <b>Oracle CRM On Demand High Tech Edition</b> 和 <b>Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b> 的用户。</p> <p>将状态设置为“批准索赔”时，此用户可以为每个资金请求批准的金额。如果用户尝试超过此限制，则会出现错误消息，<b>Oracle CRM On Demand</b> 将阻止批准该资金请求。</p>
启用消息中心动画	用于决定是否要在“消息中心”和记录“详细信息”页面中以动画形式显示附注。
记录预览模式	<p>用户的记录预览模式。根据此处的设置，在用户将指针悬停在指向记录的链接上时，或者在用户单击预览图标（预览图标在指针悬停在指向记录的链接上时出现）时，预览窗口即会打开。预览窗口显示记录的“详细信息”页面的第一个部分。在此字段中选择“关”会使用户无法使用记录预览功能。</p> <p>可以在公司级别和用户级别指定记录预览设置。用户级别的设置将覆盖公司的默认设置。如果此字段为空，则使用公司的默认记录预览设置。用户在编辑他们的个人首选项时可以更改此设置。</p>
直观显示栏	<p>如果选中此复选框，用户可以在浏览器窗口底部看到详细信息页面相关信息部分的链接。这些链接使用户无需向下滚动页面就可以跳转到相关信息部分。</p> <p>可以在公司级别以及用户级别指定直观显示栏显示设置。用户级别的设置覆盖公司的默认设置。如果此字段为空白，则使用公司的默认直观显示栏设置。用户在编辑他们的个人首选项时可以更改此设置。</p>

字段	说明
相关信息格式	确定记录的“详细信息”页面中的相关信息部分是显示为列表还是显示为选项卡。如果用户记录中的“相关信息格式”选项为空，则使用用户角色的默认设置；如果用户角色中的“相关信息格式”选项为空，则使用公司的默认设置。
报告主题区域的用户时区支持	<p>如果用户概要中存在且选中了此复选框，则根据用户时区显示实时报表中显示的日期和时间。如果在用户概要中取消选中此复选框，则根据公司时区显示报表中显示的日期和时间。</p> <p>要为用户启用此设置，公司管理员必须将此字段添加到管理员角色的“用户管理”页面布局。要让用户可启用或禁用个人概要中的此设置，公司管理员必须将此字段添加到相关用户角色的“用户所有者”页面布局。</p>

**注意：**具有相应权限的用户（通常是公司管理员）可以为其他用户指定委派。用户也可以为自己指定委派。有关指定委派的更多信息，请参阅[关于用户委派](#)（第 页 136）、[添加委派用户和管理委派用户（管理员）](#)（第 页 136）。

## 关于用户页面布局

您可以为用户记录定义许多页面布局类型。页面布局类型与 **Oracle CRM On Demand** 中的不同用户详细信息视图对应。在“用户应用产品定制”页面中可以使用以下类型的用户页面布局。

- **用户页面布局。**此类型的用户布局用于在从记录、“最近查看的”列表或“收藏项”列表中追溯用户名时显示的用户详细信息页面。公司中的所有用户均可以看到这些用户详细信息页面。无相关信息部分可用于此类型的页面布局，因此这些用户详细信息页面中没有“编辑布局”链接。
- **用户管理页面布局。**此类型的页面布局用于从“用户管理和访问控制”下“用户列表”页面中显示的用户详细信息页面。
- **用户所有者页面布局。**此类型的页面布局用于“我的设置”中的“个人详细信息”页面。用户可以控制其“个人详细信息”页面中的相关信息部分的布局。有关更多信息，请参阅[更改“详细信息”页面布局](#)。
- **合作伙伴管理页面布局。**此类型的页面布局用于合作伙伴用户从“合作伙伴自我管理”链接访问用户记录时显示的用户详细信息页面。要访问“合作伙伴自我管理”链接，合作伙伴用户必须具有“管理合作伙伴组织中的用户”的权限。

如果您的用户字段包含私人数据，则单独的用户页面布局类型很有用。在此情况下，您希望当有用户从记录中追溯用户名时，不显示这些私人字段。因此，您可以在“用户所有者”布局类型或“用户管理”布局类型的页面布局中提供私人字段，但可以在“用户”布局类型的页面布局中提供私人字段。

页面布局可以分配给特定角色。因此，通过将适当的页面布局分配给某个角色，您可以确保具有该角色的用户无法看到他们不应能看到的所有私人字段。

以下示例中的这类字段都是可用来针对特定角色，以私人字段形式进行跟踪的字段：

- 内部销售代表
  - 未遭拒绝的合格潜在商机数
  - 每月联系的潜在商机数
- 现场销售代表
  - 将潜在商机转换为客户的成本
- 营销经理

- 商业活动效果（支出额与收入额的对比情况）
- 区域销售经理
  - 每季度失去的客户数
  - 输给区域竞争者的收入流的数量

当希望针对某些用户将字段设置为只读时，单独用户页面布局类型也非常有用。在此情况下，可以在“用户所有者”布局类型的页面布局中针对不希望其具有字段编辑能力的用户角色将字段设置为只读字段。

**警告：**某些限制适用于将“报告对象”字段和“报告对象（别名）”字段添加到用户页面布局。有关更多信息，请参阅[关于用户记录中的“报告对象”和“报告对象（别名）”字段](#)（第 132 页）。

有关创建页面布局的更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 77 页）；有关设置角色的信息，请参阅[添加角色](#)（第 180 页）。

## 关于用户记录中的“报告对象”和“报告对象（别名）”字段

用户记录中的经理信息用于报告层次结构和预测。“用户管理”或“合作伙伴管理”布局类型的每个页面布局必须显示以下其中一个字段，以便可指定用户的经理：

- “报告对象”。此字段显示用户经理的全名。
- “报告对象（别名）”。此字段显示用户经理的简短标识符。

但是，创建用户页面布局时，不能同时将这两个字段添加到相同的用户页面布局。如果将“报告对象”字段和“报告对象（别名）”字段同时提供给页面布局，则角色分配有该页面布局的任何用户均无法将内嵌编辑功能用于用户记录列表或用户详细信息页面中。

同样，对于用户记录类型，请勿同时将“报告对象”字段和“报告对象（别名）”字段添加到同一搜索布局。如果在搜索布局中同时提供这两个字段，则角色分配有该搜索布局的任何用户均无法搜索用户记录；也就是说，搜索失败。

## 设置用户的销售定额

如果销售代表使用 Oracle CRM On Demand 管理其预测，则必须设置他们的定额。销售代表可以设置其自己的定额，或者管理员可以为他们创建定额。

本节说明管理员设置用户定额的过程。

### 设置用户定额

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页面上，单击要设置其定额的用户的“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面上，向下滚动到“定额”部分，并执行以下操作之一：
  - 单击“新建定额”按钮。
  - 单击要编辑的定额的“编辑”链接。

- 6 在“编辑定额”页面上填入各字段的值。
  - 要将年度定额均摊到会计年度中，请在“总定额”字段中输入数额并单击“分摊”。
  - 要将每月定额相加，请输入每月的数额，然后单击“合计”。
- 7 保存记录。

## 按记录类型为用户设置默认工作簿

在每种记录类型的工作簿选择器中，可以确定用户默认看到的工作簿。用户记录上的设置不会限制用户访问记录：用户可以在工作簿选择器中选择不同的工作簿。

以下过程介绍了如何按记录类型为用户设置默认工作簿。

### 按记录类型为用户设置默认工作簿

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”。
- 4 在“用户列表”页面中，单击要为其设置默认工作簿的用户的“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面中，向下滚动到“按记录类型列出默认工作簿”部分，然后执行以下操作之一：
  - a 单击“新建”添加记录类型的默认工作簿。
  - b 单击想要更改的默认工作簿的“编辑”链接。
- 6 在“按记录类型添加默认工作簿”页面中，选择记录类型和工作簿设置。
- 7 保存所做的更改。

## 更改用户的用户 ID

您可以更改用户的用户 ID。

用户 ID 最多可以包含 50 个字符。用户 ID 不能包含空格或任意以下特殊字符：

- 星号 (\*)
- 反斜杠 (\)
- 数字符号 (#)
- 问号 (?)
- 斜线 (/)
- 波浪号 (~)

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须包括“管理用户和访问”权限。要允许用户更改他们的电子邮件地址或用户 ID，您必须设置“登录和密码控制”功能。有关说明，请参阅[定义公司的密码控制](#)（请参阅“[定义公司密码控制策略](#)”第 25 页）。

### **要更改用户的用户 ID**

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页面上，单击用户的“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 6 在“用户编辑”页面上，单击“用户 ID”字段。
- 7 保存记录。

用户收到包含新用户 ID 的电子邮件。用户可使用新用户 ID 和用户现有密码登录 Oracle CRM On Demand。

## **重置用户的密码**

在 Oracle CRM On Demand 中，用户必须提供至少两个安全问题的答案。以后用户忘记他们的密码时，可以使用这些问题和回答。如果用户忘记他们的安全问题，或被锁定并想要立即访问，则可以重置密码。

**注意：**此过程的效果等同于在“编辑用户”页面上选中“当我单击‘保存’时发送临时密码电子邮件”复选框。在通过电子邮件发送临时密码之前，您必须配置用户角色和相关信息。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须包括“管理用户和访问”权限和“管理公司 - 重置所有密码”权限。此外，要更改密码的用户角色必须包括“重置个人密码”权限。

### **重置用户的密码**

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页面上，单击要重置其密码的用户的“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面的标题栏上，单击“重置密码”按钮。

用户的现有密码将替换为新的临时密码。新的临时密码将使用电子邮件发送给用户。

**注意：**此事件记录在“用户详细信息”页面上的“登录历史记录”部分中。

## 查看用户的登录活动

您可以查看您的公司每个用户的登录历史记录。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须包括“管理用户和访问”权限。

### 要查看用户的登录活动

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页面上，单击要查看其登录活动的用户的“姓氏”链接。
- 5 要查看用户的登录活动，请向下滚动至“登录历史记录”部分。

## 查看用户的安全相关活动

您可以在用户记录的“审计”部分查看安全相关活动的详细信息。

### 关于用户记录中的“审计”和“审计追踪”部分

审计信息显示在用户记录的两个相关信息部分中，具体如下：

- **“审计”部分。**“审计”部分显示有关安全相关活动的信息，如在初始设置用户密码时和重置密码时。
- **“审计追踪”部分。**用户记录中的“审计追踪”部分显示用户记录中某些字段的更改。默认情况下将审计众多字段，但公司管理员可以指定审计附加字段。公司管理员还可以在“主审计追踪”中查看用户的审计追踪信息。有关针对记录类型定制审计追踪的信息，请参阅 [定制审计追踪](#) (第 页 90)。有关查看各条记录的审计追踪的信息，请参阅查看记录的审计追踪。有关在“主审计追踪”中查看审计追踪信息的信息，请参阅[利用主审计追踪查看审计追踪更改](#) (第 页 39)。

**开始之前。**要执行以下过程，您的角色必须包括“管理用户和访问”权限。

### 要查看某个用户的安全相关活动

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页面上，单击要查看的用户的“姓氏”链接。
- 5 向下滚动到“审计”部分以查看用户记录中安全相关活动的详细信息。



## 关于用户委派

启用委派用户功能后，用户可以将其记录的所有者访问权限授予其他用户。此外，具有相应权限的用户可以为其他用户指定委派。通常，仅公司管理员可以指定其他用户的委派。

可以使用“公司概况”页面上的以下复选框对委派用户功能进行控制：

- 经理可见性已启用
- 显示工作簿选择器

为了使委派用户功能起作用，必须选中这两个复选框。此外，必须在相关页面布局上为用户角色或管理员角色提供“委派给用户”和“委派自用户”相关信息部分，具体如下：

- 要允许用户指定委派，必须在“用户所有者”页面布局上为用户角色提供“委派给用户”相关信息部分。
- 要允许用户查看自己是其代表的用户列表，必须在“用户所有者”页面布局上为用户角色提供“委派自用户”相关信息部分。
- 要允许管理员为其他用户指定委派，必须在“用户管理”页面布局上为管理员角色至少提供以下一个相关信息部分：
  - “委派给用户”。在用户记录的“委派给用户”部分中，管理员可以为用户指定委派。
  - “委派自用户”。在用户记录的“委派自用户”部分中，管理员可以将用户指定为其他用户的委派。

指定委派用户时，请注意下列信息：

- “委派用户角色”字段与用户角色或数据访问完全无关。该字段是一个选择列表，公司管理员可定义该列表以对用户委派进行分类。该选择列表不包含任何默认值。如有必要，公司管理员可以通过“委派用户字段”设置页面定制该选择列表。有关定制选择列表的更多信息，请参阅[更改选择列表值](#)（第 75 页）。
- 委派用户可获取主要用户对记录（主要用户拥有这些记录或可通过团队或组访问这些记录）的所有者访问权限。委派用户不会获取主要用户对记录的默认访问权限。
- 对于任何记录类型，必须为委派用户的用户角色启用“可访问”选项，该委派用户才能使用委派访问权限查看该类型的记录。同样，对于某记录类型，必须为委派用户的用户角色启用“可创建”选项，委派用户才能创建该类型的记录。
- 委派用户可以使用“工作簿”选择器中的“包括子项”选项来查看自己的所有记录，以及列表中主要用户的记录。或者，他们可以选择自己的姓名，以仅查看可通过所有权、角色或团队等方式访问的记录。或者，他们可以选择主要用户的姓名，以仅查看主要用户拥有或可通过团队或组访问的记录。
- 对于报告主题区域和历史主题区域，委派用户的数据访问级别（即，经理可见性、团队可见性或完整可见性）将继续适用，即使在委派用户查看主要用户委派的数据时也是如此。

## 管理委派用户（管理员）

作为公司管理员，您可以将用户指定为其他用户的委派。有关如何进行用户委派的更多信息，请参阅[关于用户委派](#)（第 136 页）。

**注意：**用户还可以通过其“个人详细信息”页面为自己指定委派。有关用户如何指定委派的更多信息，请参阅[添加委派用户](#)。

要执行本主题中说明的过程，您的角色必须包括以下权限：

- 管理用户和访问
- 管理用户和访问 - 管理委派用户

此外，必须在“用户管理”页面布局上为角色至少提供以下一个相关信息部分：

- “委派给用户”。在用户记录的“委派给用户”部分中，您可以为用户指定一个或多个委派。
- “委派自用户”。在用户记录的“委派自用户”部分中，您可以将用户指定为一个或多个用户的委派。



如果“委派给用户”和“委派自用户”相关信息部分在要指定委派的“用户详细信息”页面中不可见，您可以按如下方式提供这些部分：

- 在“用户详细信息”页面中，单击页面右上角的“编辑布局”，并将这些部分添加到页面布局。
- 如果所需的相关信息部分无法添加到页面布局，则可以为角色定制“用户管理”页面布局。有关定制页面布局的更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 77 页）。

要为用户指定一个或多个委派，请完成以下过程中的步骤。

### 为用户指定一个或多个委派

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”。
- 4 在“用户列表”页面上，单击希望为其添加委派的用户“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面上，向下滚动至“委派给用户”部分，并在该部分的标题栏中单击“添加”。
- 6 在“编辑委派用户”页面上，单击“查找”图标。
- 7 在“查找”窗口中，选择要将其指定为委派的用户。
- 8 如果在“委派用户角色”字段中定义了值，则可以根据需要选择每个用户的委派用户角色。
- 9 保存所做的更改。

**注意：**在“用户详细信息”页面的“委派给用户”部分中，“角色”字段显示 **Oracle CRM On Demand** 中委派的角色。“委派用户角色”字段显示代表的委派用户角色（前提是已定义了一个委派用户角色）。

要从用户的委派列表中移除委派，请完成以下过程中的步骤。

### 从用户的委派列表中移除委派

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”。
- 4 在“用户列表”页面上，单击希望更新其代表列表的用户“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面上，向下滚动到“委派给用户”部分。
- 6 在记录级别菜单中，针对要从委派列表中移除的用户选择“移除”。
- 7 单击“确定”确认更改。

要将用户指定为一个或多个用户的委派，请完成以下过程中的步骤。

### *将用户指定为一个或多个用户的委派*

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”。
- 4 在“用户列表”页面上，针对要指定为一个或多个用户的代表的用户单击“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面上，向下滚动至“委派自用户”部分，并在该部分的标题栏中单击“添加”。
- 6 在“编辑委派用户”页面上，单击“查找”图标。
- 7 在“查找”窗口中，选择为其将当前用户指定为委派的用户。
- 8 保存所做的更改。

在某些情况下，如用户移到公司内的不同部分时，不妨撤消用户作为一个或多个用户的委派的权限。要撤消用户作为一个或多个用户的委派的权限，请完成以下过程中的步骤。

### *撤消用户作为一个或多个用户的委派的权限*

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”。
- 4 在“用户列表”页面上，针对要撤消其作为代表的权限的用户单击“姓氏”。
- 5 在“用户详细信息”页面上，向下滚动到“委派自用户”部分。
- 6 对于每个不希望当前用户作为其委派的用户，从记录级别菜单中选择“移除”，然后单击“确定”确认更改。

## 为用户创建库存期间

本主题为 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 特有。必须为使用 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition 的各个销售代表创建库存期间。只能针对每个销售代表执行此操作一次。可以手动创建库存期间，或者使用 Oracle CRM On Demand 中的导入功能。

**注意：**通常而言，首次设置公司的 Oracle CRM On Demand 时，会通过导入功能填充库存期间。

为销售代表创建初始库存期间之后，每次关闭销售代表的库存期间时，会自动创建一个新的库存期间。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须包括“管理用户和访问”权限。

### 为用户创建库存期间

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页面上，单击用户的“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面上，单击“新库存期间”。

库存期间的开始日期默认为当前日期。

**注意：**Oracle CRM On Demand 不会显示消息来确认已为用户创建库存期间，并且“用户详细信息”页面会保持打开。如果希望验证已创建库存期间，请单击“库存期间”选项卡，然后查看最近修改的库存期间列表。

## 停用用户

您不能删除用户，但需要使用户处于无效状态。您不需要无效用户的授权。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须包括“管理用户和访问”权限。

### 要停用用户

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面上，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”页面上，单击要从系统中删除的用户的“姓氏”链接。
- 5 在“用户详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 6 在“编辑用户”页面“关键用户信息”部分的“状态”字段中，选择“不活动”。
- 7 保存记录。

## 合作伙伴自我管理

公司管理员可以将合作伙伴组织的一个或多个用户设为 Oracle CRM On Demand 中的合作伙伴管理员。合作伙伴管理员可以执行一组有限的用户管理任务，例如将组织成员设置作为 Oracle CRM On Demand 中的用户、编辑这些用户的记录以及重置这些用户的密码或更改用户 ID。合作伙伴管理员在 Oracle CRM On Demand 的合作伙伴自我管理页面中对其用户进行管理。

对合作伙伴自我管理页面的访问由“管理合作伙伴组织中的用户”权限控制。

**注意：**公司管理员将“管理合作伙伴组织中的用户”权限授予给合作伙伴组织成员。此权限不会被授予给品牌所有者公司中的用户。

有关设置合作伙伴管理员的信息，请参阅[设置合作伙伴管理员的过程（管理员）](#)（第 页 140）。有关管理合作伙伴自我管理页面中的用户的信息，请参阅[管理合作伙伴组织中的用户（合作伙伴）](#)（第 页 140）。

## 设置合作伙伴管理员的过程（管理员）

控制合作伙伴自我管理页面访问的权限是“管理合作伙伴组织中的用户”。此权限使合作伙伴管理员只能处理自己合作伙伴组织成员的用户记录。合作伙伴管理员不需要且不可以被授予“管理用户和访问”权限，因为该权限允许合作伙伴管理员查看并编辑其合作伙伴组织之外的用户记录。

为了安全起见，公司管理员还可以确定合作伙伴管理员可以为其合作伙伴组织中的用户指定哪些角色。为此，可以将角色与合作伙伴组织记录关联。然后，当合作伙伴管理员设置用户时，只能为该用户指定已与合作伙伴组织关联的角色。对合作伙伴管理员可以授予给用户的角色进行限制，可以确保合作伙伴管理员无法为其用户授予不适当的权限，或使其用户可以访问他们不应看到的数据。

**注意：**将角色与合作伙伴记录相关联可以限制合作伙伴管理员能够指定给其用户的角色选择。此操作不会限制品牌所有者公司的公司管理员可以分配给合作伙伴组织的用户的角色选择。

要设置合作伙伴管理员，请执行以下任务：

- 1 在合作伙伴管理员的用户角色中，授予“管理合作伙伴组织中的用户”权限。

有关为角色授权的信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 180）。

**注意：**可以为合作伙伴管理员创建新角色，或者可以编辑现有的相应角色。还可以为各个合作伙伴组织中的合作伙伴管理员创建不同的角色。

- 2 （可选）为“用户”记录类型创建定制“合作伙伴管理”页面布局，然后将其分配给用户角色。

有关创建定制页面布局的信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 77）。有关将页面布局分配给角色的信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 180）。

- 3 （可选）如果希望为合作伙伴组织中的用户创建指定角色，请设置角色。

有关设置角色的信息，请参阅[角色管理](#)（第 页 175）和[添加角色](#)（第 页 180）。

- 4 在合作伙伴组织记录的“合作伙伴角色”相关信息部分中，添加合作伙伴管理员可以授予给合作伙伴组织中的用户的角色。

有关链接记录的更多信息，请参阅将记录链接到选定记录。

- 5 如果为合作伙伴管理员创建或编辑的角色尚未分配给作为合作伙伴管理员的用户，请将该角色分配给该用户。

有关将角色分配给用户的更多信息，请参阅[设置用户](#)（第 页 123）。

## 管理合作伙伴组织中的用户（合作伙伴）

**开始之前。**要管理合作伙伴组织中的用户，角色中必须有“管理合作伙伴组织中的用户”权限。

可以在 Oracle CRM On Demand 的合作伙伴自我管理页面中管理组织的用户。可以从全局“管理”链接中访问合作伙伴自我管理页面，Oracle CRM On Demand 的各个页面上均有此链接。

要管理合作伙伴组织中的用户，请执行以下操作：

- [设置用户（合作伙伴）](#)（第 页 141）

- [更改用户的用户 ID（合作伙伴）](#)（第 页 142）
- [重置用户的密码（合作伙伴）](#)（第 页 143）
- [停用用户（合作伙伴）](#)（第 页 144）

### 相关主题

请参阅以下主题，了解与用户记录字段有关的信息：

- [用户字段](#)（第 页 125）

## 设置用户（合作伙伴）

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“管理合作伙伴组织中的用户”权限。

设置用户时，以下字段确定用户可以访问和查看哪些信息以及执行哪些操作。必须正确使用这些字段。

- **“状态”字段。**首次设置用户时，通过将用户状态设置为“活动”并在保存用户记录时提示 Oracle CRM On Demand 向用户发送必要的登录信息，便可允许用户立即访问 Oracle CRM On Demand。

或者，如果希望用户稍后访问 Oracle CRM On Demand，则可以设置用户记录并将用户状态设置为“不活动”。以后当希望用户访问 Oracle CRM On Demand 时，可以将用户状态更改为“活动”，并使用重置密码功能通过电子邮件向该用户发送必要的登录信息。

- **“报告对象”字段和“报告对象（别名）”字段。**报告结构决定了经理可以访问哪些记录。它还决定了在预测计算中以及在经理和主管所查看的报表中包括哪些数据。在其中设置用户的页面可以包含“报告对象”字段或“报告对象（别名）”字段，但不能同时包含这两个字段。有关“报告对象”和“报告对象（别名）”字段的更多信息，请参阅[关于用户记录中的“报告对象”和“报告对象（别名）”字段](#)（第 页 132）。

**提示：**首先输入位于报告层次结构顶部的用户。

- **“角色”字段。**用户角色确定用户对选项卡、功能、记录和页面布局的访问。

**注意：**公司管理员确定可以将哪些角色分配给合作伙伴组织中的用户。

在合作伙伴组织中创建用户时，将使用合作伙伴组织的名称自动填充用户记录上的“合作伙伴组织”字段，并且不能更改。

## 关于新用户的登录信息

要登录到 Oracle CRM On Demand，新用户必须具有 Oracle CRM On Demand 的临时 URL 和临时密码。可在创建用户帐户时提示 Oracle CRM On Demand 向该用户发送登录信息，也可以稍后执行此操作，如下所示：

- 如果希望在设置用户帐户时发送登录信息，请在首次保存用户记录之前选中用户记录上的“当我单击‘保存’时发送密码电子邮件”复选框。

如果希望立即向用户发送该信息，则必须在首次保存记录之前选中该复选框。登录信息会通过电子邮件发送给用户，一共包含两个部分：

- 第一封电子邮件包含一个临时 URL。
- 第二封电子邮件包含一个临时密码和详细的用户登录 ID 信息。

- 如果希望稍后向用户发送登录信息，请不要在创建用户记录时选中“当我单击‘保存’时发送临时密码电子邮件”复选框。

稍后，当希望向用户发送登录信息时，可以通过单击用户记录上的“重置密码”按钮提示 Oracle CRM On Demand 发送该信息。单击“重置密码”按钮时，会通过电子邮件向用户发送登录信息，一共包含两个部分：

- 第一封电子邮件包含一个临时 URL。
- 第二封电子邮件包含一个临时密码。

在此情况下，电子邮件不会包含与用户登录 ID 有关的详细信息。

## 关于删除用户

不能删除用户。当雇员从公司离职时，请将该用户的状态更改为“不活动”。

以下过程介绍了如何将组织中的成员设置为 Oracle CRM On Demand 中的用户。

### 设置用户

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分，单击“合作伙伴自我管理”。  
将打开“用户列表”页面，其中显示了您的合作伙伴组织中的用户列表。
- 3 在“用户列表”页上执行以下操作之一：
  - 要添加新用户，单击“新建用户”。
  - 要编辑用户的信息，单击用户的姓氏，然后在“用户详细信息”页面上单击“编辑”按钮。
- 4 在“编辑用户”页面上，填写相关信息。  
有关更多信息，请参阅[关于组](#)（请参阅“[用户字段](#)”第 125 页）。
- 5 保存记录。

**提示：**通过创建筛选列表，可以限制能够查看到的用户记录。有关筛选列表的信息，请参阅使用列表。

打开的任何用户记录列表仅显示符合列表筛选器条件并且是合作伙伴组织成员的用户。以下过程介绍了如何打开用户的筛选列表。

### 打开用户的筛选列表

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分，单击“合作伙伴自我管理”。  
将打开“用户列表”页面，其中显示了您的合作伙伴组织中的用户列表。
- 3 在“用户列表”页面上，从下拉列表选择一个选项。

## 更改用户的用户 ID（合作伙伴）

以下过程介绍了如何更改合作伙伴组织中用户的用户 ID。

用户 ID 最多可以包含 50 个字符。用户 ID 不能包含空格或任意以下特殊字符：

- 星号 (\*)
- 反斜杠 (\)
- 数字符号 (#)
- 问号 (?)
- 斜线 (/)
- 波浪号 (~)

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“管理合作伙伴组织中的用户”权限。

### 更改用户的用户 ID

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分，单击“合作伙伴自我管理”。  
将打开“用户列表”页面，其中显示了您的合作伙伴组织中的用户列表。
- 3 在“用户列表”页面上，单击用户的“姓氏”链接。
- 4 在“用户详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 5 在“用户编辑”页面上，单击“用户 ID”字段。
- 6 保存记录。

用户收到包含新用户 ID 的电子邮件。用户可使用新用户 ID 和用户现有密码登录 Oracle CRM On Demand。

### 重置用户的密码（合作伙伴）

在 Oracle CRM On Demand 中，用户至少必须回答两个安全问题。以后用户忘记他们的密码时，可以使用这些问题和回答。如果用户忘记他们的安全问题，或被锁定并想要立即访问，则可以重置密码。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须包括“管理合作伙伴组织中的用户”权限和“管理公司 - 重置所有密码”权限。此外，要更改密码的用户角色必须包括“重置个人密码”权限。

**注意：**此过程的效果等同于在“编辑用户”页面上选中“当我单击‘保存’时发送临时密码电子邮件”复选框。在通过电子邮件发送临时密码之前，您必须配置用户角色和相关信息。

以下过程介绍了如何为合作伙伴组织中的用户重置密码。

### 重置用户的密码

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分，单击“合作伙伴自我管理”。  
将打开“用户列表”页面，其中显示了您的合作伙伴组织中的用户列表。
- 3 在“用户列表”页面上，单击要重置其密码的用户的“姓氏”链接。

- 4 在“用户详细信息”页面的标题栏上，单击“重置密码”按钮。

用户的现有密码将替换为新的临时密码。新的临时密码将使用电子邮件发送给用户。

**注意：** 此事件记录在“用户详细信息”页面上的“登录历史记录”部分中。

## 停用用户（合作伙伴）

不能删除用户。相反，必须停用用户。不活动的用户不需要许可证。以下过程介绍了如何停用合作伙伴组织中的用户。

**开始之前。** 要执行此过程，您的角色必须具有“管理合作伙伴组织中的用户”权限。

### 停用用户

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分，单击“合作伙伴自我管理”。
- 将打开“用户列表”页面，其中显示了您的合作伙伴组织中的用户列表。
- 3 在“用户列表”页面上，单击要从系统中删除的用户的“姓氏”链接。
- 4 在“用户详细信息”页面上，单击“编辑”按钮。
- 5 在“编辑用户”页面“关键用户信息”部分的“状态”字段中，选择“不活动”。
- 6 保存记录。

## 权限配置文件管理

在 Oracle CRM On Demand 中，可以在“权限配置文件列表”页面和“权限配置文件向导”中管理权限配置文件。可以从全局“管理”链接访问权限配置文件页面，Oracle CRM On Demand 的各个页面都提供该链接。

Oracle CRM On Demand 中的 *权限配置文件* 指主要记录类型和相关记录类型上的一些指定权限。

*主要记录类型* 是一种可用作独立记录类型的记录类型。 *相关记录类型* 是一种必须具有父记录的记录类型。

许多主要记录类型也可以用作相关记录类型。例如，“商机”是一种相关记录类型。它基于“商机”主要记录类型，与基于“客户”记录类型的父客户记录相关。

*权限* 指读取、创建、更新或删除记录中数据的能力，这些数据是记录类型的例程。权限也指访问权限或访问级别。对于每种记录类型（例如客户、联系人、服务请求等），可以设置记录类型本身的权限。对于某些记录类型，还可以设置相关记录类型的权限。

可以为主要记录类型和相关记录类型设置多个包含不同权限的权限配置文件。要将这些权限授予给经过身份验证的用户（包括外部系统），可以将权限配置文件与角色、工作簿、团队和组相关联。

Oracle CRM On Demand 提供一组预定义的权限配置文件。以下是一些标准权限配置文件：

- 编辑
- 完整
- 只读



- 管理员默认权限配置文件
- 管理员所有者权限配置文件

通常权限配置文件的命名方式旨在区分默认权限配置文件和所有者权限配置文件。（在预定义的权限配置文件列表中，存在名称中包含术语*默认*和*所有者*的权限配置文件对。）这些术语帮助区分哪些权限配置文件要用在用户角色的权限配置文件分配中，在这些用户角色上必须分配所有者权限配置文件和默认权限配置文件。

“编辑”、“全部”和“只读”权限配置文件是可以授予给任何角色、团队或工作簿成员的通用权限配置文件。例如，可以将“全部”权限配置文件分配给“管理员”角色的“所有者权限配置文件”。此配置文件使具有“管理员”角色的用户能够在顶层记录上创建相关记录，并且可以检索、更新或删除所有主要记录类型及其相关记录类型的记录。

可以使用预定义的权限配置文件、编辑现有权限配置文件并创建定制权限配置文件以满足公司的需要。创建新的权限配置文件时，可以选择复制现有权限配置文件，为该文件指定新名称，然后编辑副本以满足需要。

要查看、创建或修改公司的权限配置文件，您的角色必须包含“管理用户和访问”权限。建议仅向公司管理员授予管理权限配置文件所需的权限，因为权限配置文件直接影响受保护数据的安全性。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于角色中的权限配置文件](#) (第 页 145)
- [关于团队、组和工作簿中的权限配置文件](#) (第 页 147)
- [关于通过团队继承的访问权限传播](#) (请参阅 ["关于通过团队继承进行的访问权限传播"](#) 第 页 147)
- [如何确定用来显示主要记录类型记录的访问权限](#) (请参阅 ["如何确定相关访问权限以显示主要记录类型的记录"](#) 第 页 148)
- [如何确定用来处理主要记录类型记录的访问权限](#) (请参阅 ["如何确定相关访问权限以使用主要记录类型的记录"](#) 第 页 149)
- [如何确定用来显示相关记录类型记录的访问权限](#) (请参阅 ["如何确定相关访问权限以显示相关记录类型的记录"](#) 第 页 151)
- [如何确定用来处理相关记录类型记录的访问权限](#) (请参阅 ["如何确定相关访问权限以使用相关记录类型的记录"](#) 第 页 152)
- [使用权限配置文件列表页面](#) (第 页 153)
- [关于主要记录类型的访问级别](#) (第 页 154)
- [关于相关记录类型的访问级别](#) (第 页 155)
- [访问级别计算示例](#) (第 页 163)
- [设置权限配置文件的过程](#) (第 页 172)

## 关于角色中的权限配置文件

Oracle CRM On Demand 中的每个角色都具有两种权限配置文件分配：

- 默认权限配置文件分配
- 所有者权限配置文件分配

可以将一个权限配置文件分配给多个角色，也可以将同一个权限配置文件同时分配为某个角色的默认权限配置文件和所有者权限配置文件。例如，可以将“全部”权限配置文件（预定义的权限配置文件之一）分配为“管理员”角色的默认权限配置文件和所有者权限配置文件。

在“角色管理向导”的步骤 3 中将权限配置文件分配给角色。有关添加角色的更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 180 页）。

### 默认权限配置文件

角色的默认权限配置文件控制用户对不是归其所有、但对其可见的记录访问权限。用户可以访问这样的记录是因为在该用户角色的记录类型访问权限设置中针对相关记录类型选定了“可读取所有记录”选项。

如果针对某个记录类型取消选中用户角色上的“可读取所有记录”复选框，那么用户不但无权通过角色权限访问该记录类型，而且用户角色的默认权限配置文件再也不会用于该记录类型。

根据权限配置文件的命名惯例，按以下所示为要分配为默认权限配置文件的权限配置文件命名：

*角色名称默认权限配置文件*

其中：

■ *角色名称*是要对其使用权限配置文件的角色的名称。

例如，名称 *管理员默认权限配置文件* 指明此权限配置文件控制“管理员”角色对记录类型及其相关记录类型的访问权限。

### 所有者权限配置文件

角色的所有者权限配置文件控制用户对归其所有或归其下属所有的记录的访问权限。

根据权限配置文件的命名惯例，被设置分配为所有者权限配置文件的配置文件将按以下方式命名：

*角色名称所有者权限配置文件*

其中：

■ *角色名称*是要对其使用权限配置文件的角色的名称。

例如，名称 *服务经理所有者权限配置文件* 指明此权限配置文件控制“服务经理”角色对记录类型及其相关记录类型的访问权限。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解权限配置文件的相关信息：

■ [权限配置文件管理](#)（第 144 页）

■ [访问级别计算示例](#)（第 163 页）

■ [设置权限配置文件的过程](#)（第 172 页）

请参阅以下主题以了解角色的相关信息：

■ [角色管理](#)（第 175 页）

■ [角色设置准则](#)（第 176 页）

■ [使用“角色列表”页](#)（第 178 页）

■ [关于角色中的记录类型访问权限](#)（第 178 页）

■ [关于角色中的权限配置文件](#)（第 145 页）

■ [关于角色中的权限](#) (第 页 179)

■ [添加角色](#) (第 页 180)

## 关于团队、组和工作簿中的权限配置文件

权限配置文件用于为团队或组的成员用户（通过用户工作簿）以及与定制工作簿关联的用户授予访问权限。（权限配置文件还会分配给角色，说明见[关于角色中的权限配置文件](#)（第 页 145）。）为团队和工作簿用户分配权限配置文件允许用户访问那些受其角色所分配的权限配置文件提供的权限限制而不能访问的记录。

**注意：**在 **Oracle CRM On Demand** 中，每个用户都分配有默认的工作簿，该工作簿标有用户的名称。将记录分配给用户时，也会将其分配给用户的默认工作簿。如果团队拥有记录，则团队工作簿即是其成员用户默认工作簿的集合。当用户成为团队成员时，该用户的用户工作簿将添加到组成团队工作簿的用户工作簿集合中。当记录所有者发生改变以及团队成员身份发生改变时，用户工作簿将自动与记录关联。

组是某些记录类型支持的预定义团队。当记录的所有者是组的成员时，该组的其他成员将被自动添加到该记录的团队中。将组成员添加到团队时，成员在团队中的权限配置文件设置为“全部”。然后记录的所有者可以编辑每个组成员的团队权限配置文件分配，并为用户分配不同的团队权限配置文件。

团队中的每个用户工作簿必须授予一个权限配置文件，以控制用户对他们可通过团队成员身份访问的记录的访问权限。可以通过在权限配置文件上选中“可授予团队成员”复选框，使该权限配置文件可用于分配给团队成员身份。

同样，与定制工作簿关联的每个用户必须授予一个权限配置文件，以控制用户对该定制工作簿中记录的访问权限。可以通过在权限配置文件上选中“可授予工作簿用户”复选框，使该权限配置文件可用于分配给用户与工作簿的关联。

有关用户工作簿和定制工作簿的更多信息，请参阅[工作簿管理](#)（第 页 184）。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [权限配置文件管理](#) (第 页 144)

■ [访问级别计算示例](#) (第 页 163)

■ [设置权限配置文件的过程](#) (第 页 172)

## 关于通过团队继承进行的访问权限传播

团队继承可用作与父客户相关的联系人和商机的选项。其他任何类型的团队关系不支持团队继承。

**注意：**当用户成为团队的成员时，该用户的用户工作簿被添加到组成团队工作簿的用户工作簿集合中。

团队继承通过“公司概况”页上的“启用父团队继承”复选框控制。如果在“公司概况”页上选定了“启用父团队继承”复选框，则会按如下所示继承客户、联系人和商机团队的成员身份：

- 如果联系人与父客户相关：
  - 每个客户团队成员（包括客户所有者）成为联系人团队的成员，前提是在该客户团队上的用户记录的“联系人访问”字段中指定了权限配置文件。
  - 默认情况下客户的所有者被授予联系人团队的成员身份的“全部”权限配置文件，即使“全部”权限配置文件已停用。
- 如果商机与父客户相关：

- 每个客户团队成员（包括客户所有者）成为商机团队的成员，前提是在该客户团队上的用户记录的“商机访问权”字段中指定了权限配置文件。
- 客户的所有者被授予商机团队的成员身份的“全部”权限配置文件，即使“全部”权限配置文件已停用。
- 如果将新成员添加到客户团队：
  - 新成员也成为与此客户相关的每个联系人的联系人团队的成员，前提是在该客户团队上的用户记录的“联系人访问”字段中指定了权限配置文件。
  - 新成员也成为与此客户相关的每个商机的商机团队的成员，前提是在该客户团队上的用户记录的“商机访问权”字段中指定了权限配置文件。
- 如果更改了客户所有者：
  - 新所有者成为所有相关商机和联系人记录的商机和联系人团队的成员。
  - 上一个客户所有者仍保留在已添加该所有者的商机和联系人团队中。
- 如果从客户团队移除了用户，该用户仍然是通过团队继承在其中添加了该用户的商机和联系人团队的成员。

团队继承可能会为成为相关联系人和商机上的联系人和商机团队成员的客户团队成员授予太多访问权限。如果确实如此，您可以在“公司概况”页面上取消选中“启用父团队继承”复选框以禁用团队继承。

如果在“公司概况”页面上取消选中“启用父团队继承”复选框，则客户、联系人和商机团队的成员身份表现如下：

- 客户团队上用户记录中的“联系人访问”和“商机访问权”字段将不显示。
- 如果将用户作为新成员添加到客户团队中，则不会在已添加到此客户的联系人和商机上的联系人和商机团队中添加该用户。
- 如果以前在“公司概况”上选定过“启用父团队继承”复选框，则通过团队继承功能成为团队成员的用户仍然是这些团队的成员。

**注意：**Oracle CRM On Demand 不会区分通过团队继承功能添加到团队的用户与手动添加到团队的用户（也就是说，对通过团队继承功能添加到团队工作簿的用户工作簿的处理方式与对手动添加到团队工作簿的用户工作簿的处理方式相同）。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [权限配置文件管理](#)（第 页 144）
- [访问级别计算示例](#)（第 页 163）
- [设置权限配置文件的过程](#)（第 页 172）

## 如何确定相关访问权限以显示主要记录类型的记录

当用户尝试通过单击选项卡、执行搜索或使用 Web 服务查看主要记录类型的记录列表时，Oracle CRM On Demand 使用以下流程确定用户对该记录类型的记录的访问权限：

- Oracle CRM On Demand 按该用户角色上的特权确定为该用户授予的权限。
- Oracle CRM On Demand 按该用户角色上的记录类型设置确定为该用户授予的权限（“可访问”、“可创建”以及“可读取所有记录”）。

如果用户的特权允许用户使用特定记录类型的记录，而且在用户角色上针对该记录类型选定了“可读取所有记录”设置，则用户可以查看该记录类型的所有记录。

如果用户有权使用给定记录类型的记录，但是在用户角色上针对该记录类型取消选中了“可读取所有记录”设置，则用户可以查看自己拥有的所有此类型记录及其有权通过以下任意访问控制组件查看的所有此类型记录：

- 报告层次结构
- 定制工作簿的成员身份
- 用户委派
- 团队成员身份

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [权限配置文件管理](#) (第 页 144)
- [访问级别计算示例](#) (第 页 163)
- [设置权限配置文件的过程](#) (第 页 172)

## 如何确定相关访问权限以使用主要记录类型的记录

当用户尝试通过更新、删除或向下追溯以查看有关主要记录的详细信息时，Oracle CRM On Demand 使用以下流程确定用户可在记录上执行的操作：

- Oracle CRM On Demand 确定通过用户角色上的权限配置文件授予的访问级别：
  - 如果用户是记录的所有者，则使用用户的所有者权限配置文件。
  - 如果用户不是记录的所有者，但在用户角色上针对该记录类型选定了“可读取所有记录”选项，则使用用户的默认权限配置文件。
- Oracle CRM On Demand 确定通过以下各种访问控制组件授予的访问级别：
  - 报告层次结构
  - 定制工作簿的成员身份
  - 用户委派
  - 团队成员身份

有关 Oracle CRM On Demand 如何确定通过报告层次结构、定制工作簿的成员身份、用户委派和团队成员身份授予的访问级别的更多信息，请参阅本主题的其余部分。Oracle CRM On Demand 始终使用通过每一个这些访问控制组件授予的最高允许级别，因此当您创建权限配置文件并将其分配到用户、工作簿和团队时，请牢记这一点。

针对记录的访问权限组合确定用户可对记录执行的操作。如果用户至少拥有对记录的只读访问权限，则将显示记录的详细信息。否则，用户将看到错误消息。

### 通过报告层次结构授予的访问权限

为了确定可通过用户在报告层次结构中的位置授予的访问权限，Oracle CRM On Demand 将对该用户的每个下属考虑以下事项：

- 如果下属是记录的所有者，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的所有者权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。

- 如果下属是记录的团队成员，则 Oracle CRM On Demand 将从分配给作为团队成员的下属的权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。

**注意：**如果下属不是该记录所有者或该记录的团队成员，则该下属不纳入访问计算。

然后，Oracle CRM On Demand 将考虑下属纳入访问计算的所有访问权限，并计算可授予该用户的最高允许访问级别。

#### 通过定制工作簿成员身份授予的访问权限

为了确定可通过用户的定制工作簿成员身份授予的访问权限，Oracle CRM On Demand 将考虑如下：

- 如果记录与工作簿相关联，则 Oracle CRM On Demand 将从用户为其工作簿成员的用户所分配的访问权限配置文件提取记录类型的访问级别。
- 如果记录与具有多个级别的工作簿层次结构中的子工作簿相关联，如祖父母、父级和子级，则按如下方式提取访问级别：
  - 如果用户是所有三个工作簿的成员，则访问级别源自每个祖父母工作簿、父工作簿和子工作簿中用户的访问权限配置文件。
  - 如果用户仅是祖父母工作簿的成员，则访问级别源自祖父母工作簿中用户的访问配置文件。

在所有情况下，如果记录的一个或多个访问级别是“继承主要”，则使用主要记录类型的继承访问级别。如果记录的多个访问级别是“继承主要”，则使用每个权限配置文件中主要记录类型的继承访问级别的组合。然后，Oracle CRM On Demand 将考虑工作簿成员身份纳入最终访问计算的所有访问级别，并确定可授予该用户的最高允许访问级别。

#### 通过用户委派授予的访问权限

为了确定可通过用户委派授予的访问权限，Oracle CRM On Demand 将对每个委派者（即，当前用户为其委派对象的每个用户）考虑如下：

- 如果委派者是记录的所有者，则 Oracle CRM On Demand 将从该委派者的所有者权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。
- 如果委派者是记录的团队成员，则 Oracle CRM On Demand 将从分配给团队中委派者的权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。
- 如果委派者的下属是记录的所有者，则 Oracle CRM On Demand 将从该下属的所有者权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。
- 如果委派者的下属是记录的团队成员，则 Oracle CRM On Demand 将从分配给团队中下属的权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。

然后，Oracle CRM On Demand 将考虑用户委派纳入访问计算的所有访问级别，并确定可授予该用户的最高允许访问级别。

#### 通过团队成员身份授予的访问权限

如果用户是记录的团队成员（但不是记录的所有者），则 Oracle CRM On Demand 将从用户团队成员身份的权限配置文件提取主要记录类型的访问级别。

#### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [权限配置文件管理](#) (第 页 144)

■ [访问级别计算示例](#) (第 页 163)

■ [设置权限配置文件的过程](#) (第 页 172)

## 如何确定相关访问权限以显示相关记录类型的记录

当用户成功查看记录的“详细信息”页面时，Oracle CRM On Demand 将使用以下过程确定用户可查看的相关记录：

- Oracle CRM On Demand 验证用户角色是否拥有查看该记录类型的必要权限。如果用户角色没有查看该记录类型的必要权限，则不会显示该相关记录类型的记录。
- 如果该相关记录类型基于某个主要记录类型，则 Oracle CRM On Demand 将验证是否选中了该相关记录类型的“可访问”复选框。如果取消选中该相关记录类型的“可访问”复选框，则不会显示相关记录类型的记录。
- 如果父记录的所有者是当前用户，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的所有者权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
- 如果父记录的所有者是当前用户在报告层次结构中任何级别的下属，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的所有者权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
- 如果父记录的所有者是不相关的用户：

- 如果在当前用户角色上针对相关记录类型选定了“可读取所有记录”选项，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的默认权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
- 如果在当前用户角色上针对相关记录类型取消选中“可读取所有记录”选项，则将不会使用当前用户的默认权限配置文件。

在此情况下，当前用户可通过以下一种或多种方式获得对父记录的“详细信息”页面的访问权限：

- 当前用户是父记录上的团队成员。
- 当前用户拥有可访问父记录的直接或间接下属。
- 当前用户是包含父记录的工作簿的成员，或父记录位于当前用户为其成员的工作簿的子工作簿中。
- 当前用户已为可访问该父记录的另一用户委派。

因此 Oracle CRM On Demand 将通过每种适用的访问控制组件从该父记录的权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。

- 然后，Oracle CRM On Demand 将按以下条件评估所有相关访问级别，以确定“继承主要”访问级别是否出现在访问级别的集合中，并确定要显示哪些记录：

- 如果未找到“继承主要”访问级别：
  - 如果最高允许访问级别为“无访问权”，则将不会显示相关记录。
  - 如果最高允许级别为除“无访问权”之外的任何级别，则将显示所有相关记录，其中包括当前用户无权查看的记录。
- 如果找到“继承主要”访问级别，且在当前用户角色上针对相关记录类型选定了“可读取所有记录”复选框，则将显示所有相关记录。
- 如果找到“继承主要”访问级别，且在当前用户角色上针对相关记录类型取消选中“可读取所有记录”复选框，则显示的相关记录集包括符合以下任何一种情况的所有记录：
  - 当前用户拥有相关记录。
  - 当前用户是相关记录上的团队成员。
  - 当前用户拥有可访问该记录的直接或间接下属。



- 当前用户是包含相关记录的工作簿的成员，或相关记录位于当前用户为其成员的工作簿的子工作簿中。
- 当前用户已为可访问该相关记录的另一用户委派。

**注意：**“活动”、“未完成活动”和“已完成活动”相关记录类型是上述规则的例外。如果为活动相关记录类型找到“继承主要”访问级别，且在当前用户角色上针对“活动”记录类型取消选中“可读取所有记录”复选框，则显示的相关活动集仅包括用户拥有的活动、用户委派至其他用户的活动以及包括该用户的组拥有的活动。相关活动集不包括当前用户只能通过工作簿访问的活动、当前用户仅在代表其他用户时可访问的活动以及当前用户只能通过报告层次结构访问的活动。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [权限配置文件管理](#) (第 页 144)
- [访问级别计算示例](#) (第 页 163)
- [设置权限配置文件的过程](#) (第 页 172)

## 如何确定相关访问权限以使用相关记录类型的记录

当用户尝试通过更新、删除或向下追溯以查看有关相关记录的详细信息时，Oracle CRM On Demand 使用以下流程确定用户可在记录上执行的操作：

- 如果父记录的所有者是当前用户，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的所有者权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
- 如果父记录的所有者是当前用户在报告层次结构中任何级别的下属，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的所有者权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
- 如果父记录的所有者是不相关的用户：
  - 如果在当前用户角色上针对相关记录类型选定了“可读取所有记录”选项，则 Oracle CRM On Demand 将从当前用户的默认权限配置文件提取相关记录类型的访问级别。
  - 如果在当前用户角色上针对相关记录类型取消选中“可读取所有记录”选项，则将不会使用当前用户的默认权限配置文件。

在此情况下，当前用户可通过以下一种或多种方式获得对父记录的“详细信息”页面的访问权限：

- 当前用户是父记录上的团队成员。
- 当前用户拥有可访问父记录的直接或间接下属。
- 当前用户是包含父记录的工作簿的成员，或父记录位于当前用户为其成员的工作簿的子工作簿中。
- 当前用户已为可访问该父记录的另一用户委派。

当通过父记录的上下文授予对相关记录的访问权限时，Oracle CRM On Demand 将从每种适用的访问控制组件的权限配置文件提取相关记录类型的相应访问级别。

- 对于相关记录，Oracle CRM On Demand 也会从当前用户与相关记录之间符合以下任意一种情况的关系提取访问级别：
  - 当前用户是相关记录上的团队成员。如果当前用户是相关记录的所有者，且该用户也在团队上，则使用所有者权限配置文件。
  - 当前用户拥有可访问相关记录的直接或间接下属。



- 当前用户是包含相关记录的工作簿的成员，或相关记录位于当前用户为其成员的工作簿的子工作簿中。
  - 当前用户已为可访问该相关记录的另一用户委派。
  - 然后 **Oracle CRM On Demand** 将评估所有适用的访问级别，以确定“继承主要”访问级别是否出现在访问级别集合中：
    - 如果在适用的访问级别集合中找到“继承主要”访问级别（或其任意组合），则相关记录类型会继承其自身的主要记录类型的角色设置以及访问权限设置。“继承主要”访问级别设置确定用户可在记录上执行的操作。如果 **Oracle CRM On Demand** 找到一个或多个“继承主要”访问级别，则会确定访问级别的组合。有关“继承主要”访问级别及其组合的更多信息，请参阅[关于相关记录类型的访问级别](#)（第 页 155）。
    - 如果在适用的访问级别集合中没有找到“继承主要”访问级别（或其任意组合），并且如果相关记录类型拥有相应的主要记录类型，则 **Oracle CRM On Demand** 会确定主要记录类型和相关记录类型的访问级别的交集。
- 例如，如果“商机”相关记录类型的访问级别为“只读”，并且其相应“商机”主要记录类型的访问级别为“读取/编辑”，则访问级别的交集为“只读”。

这样得到的相关记录类型的所有访问级别的组合确定用户可对该记录类型的记录执行哪些操作。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [权限配置文件管理](#)（第 页 144）
- [访问级别计算示例](#)（第 页 163）
- [设置权限配置文件的过程](#)（第 页 172）

## 使用权限配置文件列表页面

在“权限配置文件列表”页面上可以执行下表中的操作。

要执行此任务	执行以下步骤
添加新的权限配置文件	<p>在“权限配置文件列表”页面的标题栏上，单击“新建”。将打开“权限配置文件向导”。</p> <p>有关使用“权限配置文件向导”的更多信息，请参阅<a href="#">设置权限配置文件的过程</a>（第 页 172）。</p>
通过复制现有权限配置文件添加新的权限配置文件	<p>在权限配置文件名称旁边的记录级别菜单中，选择“复制”。将打开“权限配置文件向导”。</p> <p>有关使用“权限配置文件向导”的更多信息，请参阅<a href="#">设置权限配置文件的过程</a>（第 页 172）。</p>
禁用权限配置文件	<p>选择权限配置文件的“禁用”复选框。</p> <p>禁用某个权限配置文件时，不能将其用于角色、团队或工作簿的任何新关联中。但是，对于先前已与角色、团队或工作簿相关联的权限配置文件，禁用时也可继续发挥作用，直至您给角色、团队或工作簿分配其他权限配置文件。</p>
选择查看权限配置文件	<p>在“权限配置文件列表”页面标题栏上的“转换语言”字段中，选择查看权限配置文件列表所要使用的语言。可以在 <b>Oracle CRM On Demand</b> 中</p>

要执行此任务	执行以下步骤
列表的语言	使用贵公司支持的任何语言查看列表。  <b>注意：</b> 如果现有权限配置文件没有已转换的权限配置文件名称，则不会转换该权限配置文件的名称，并将该名称显示在括号中。

您可以使用“字母搜索”来筛选权限配置文件列表。有关“字母搜索”的更多信息，请参阅筛选列表。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [权限配置文件管理](#) (第 页 144)
- [访问级别计算示例](#) (第 页 163)
- [设置权限配置文件的过程](#) (第 页 172)

## 关于主要记录类型的访问级别

可以通过在“权限配置文件向导”的步骤 2 中设置访问权限级别来授予或撤消对主要记录类型的访问权限。有关使用“权限配置文件向导”的更多信息，请参阅[设置权限配置文件的过程](#) (第 页 172)。

访问级别是指可授予记录类型的最低允许权限级别。对于每种主要记录类型，您可以通过一种或多种访问控制组件（角色、报告层次结构、团队和工作簿）为继承该权限配置文件的任何用户指定访问权限。例如，当用户从商机列表的某个商机向下追溯时，允许用户查看商机详细信息和执行操作的访问权限由“权限配置文件向导”步骤 2 中“商机”主要记录类型的访问级别控制。

本节中对主要记录类型访问级别的说明与访问级别单独操作时的功能相关。用户可查看的记录以及用户可在记录上执行的操作由通过一个或多个权限配置文件应用到记录的一个或多个访问级别的组合来控制。

由特殊特权控制的记录类型出现在所有权限配置文件中，具有默认设置的访问级别。对于主要记录类型，默认设置为“只读”。必须更改默认设置以授予用户各种记录类型所需的访问级别。

每种主要记录类型的访问级别可设置为以下任意一种：

- **只读。**“只读”访问级别可禁止用户在主要记录上执行编辑或删除等操作。
- **读取/编辑。**“读取/编辑”访问级别允许用户查看和编辑主要记录。
- **读取/编辑/删除。**“读取/编辑/删除”访问级别允许用户查看、编辑和删除主要记录。

**注意：**创建主要记录类型的记录的权限并不是由“权限配置文件向导”步骤 2 中的设置进行控制。而是由“角色管理向导”步骤 2 中的设置来控制。有关角色的更多信息，请参阅[角色管理](#) (第 页 175)。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [权限配置文件管理](#) (第 页 144)
- [访问级别计算示例](#) (第 页 163)
- [设置权限配置文件的过程](#) (第 页 172)

## 关于相关记录类型的访问级别

可以在“权限配置文件向导”的步骤 2 中授予或撤消对相关记录类型的访问权限。有关使用“权限配置文件向导”的更多信息，请参阅[设置权限配置文件的过程](#)（第 172 页）。

通过特殊权限控制的相关记录类型出现在所有权限配置文件中，默认情况下其访问级别设置为“无访问权”。必须更改默认设置，以授予用户各种记录类型所需的访问级别。

例如，“定制对象 04”记录类型是父“商机”记录类型上的相关记录类型。在“全部”权限配置文件中，“定制对象 04”相关记录类型的访问级别默认设置为“无访问权”。因此，具有“全部”权限配置文件的商机团队上的用户不能查看基于“定制对象 04”相关记录类型的相关记录类型。如果希望用户查看商机记录上的“定制对象 04”记录，则必须更改默认访问级别。

本主题介绍以下内容：

- 记录关系
- 相关记录类型的访问级别选项

### 记录关系

父记录类型与其相关记录类型（子记录）之间的关系确定可用于分配给相关记录类型的访问级别选项。

关系类型和可用访问级别选项如下：

- **一对多关系。**在一对多关系中，子记录基于主要记录类型，并且一个父记录可有多个子记录。例如，在“客户相关信息”页面上，“商机”是相关记录类型，有名为“商机”的相应主要记录类型。下列访问级别可用于一对多关系：

- 查看
- 只读
- 无访问权
- 继承主要

**注意：**“继承主要”访问级别仅可用于部分一对多关系。

- **一对子关系。**一对子关系与一对多关系类似，因为父记录可有多个子记录。但是，在一对子关系中，子记录基于没有相应主要记录类型的记录类型。例如“附件”、“附注”和“团队”均为没有相应主要记录类型的相关记录类型。

**注意：**此规则的一个例外即是商机上联系人子记录之间的关系。虽然“联系人”记录类型具有相应的主要记录类型，但是商机与联系人之间的关系是一对子关系。用户可将现有联系人添加到商机，或从商机移除联系人。用户不能从商机创建新联系人。

下列访问级别可用于一对子关系：

- 读取/创建
- 读取/创建/编辑
- 读取/编辑
- 读取/编辑/删除
- 只读
- 无访问权
- 完整

- **一对只读关系。**一对只读关系与一对子关系类似。但是，顾名思义，用户不能在一对只读关系中编辑或创建子记录。例如“审计追踪”即是没有相应主要记录类型的相关记录类型。Oracle CRM On Demand 创建“审计追踪”记录类型。下列访问级别可用于一对只读关系：
    - 只读
    - 无访问权
  - **多对多关系。**多对多关系是两个主要记录类型之间的关系，其中每个记录类型的记录可为另一记录类型的父记录或子记录，具体取决于查看关系的方式。例如，一个客户可有多个联系人。相反，一个联系人也可有多个客户。下列访问级别可用于多对多关系：
    - 读取/创建
    - 只读
    - 查看
    - 无访问权
    - 继承主要
    - 添加/继承主要
    - 添加/移除/继承主要
- 注意：**“添加/继承主要”和“添加/移除/继承主要”访问级别仅可用于选定的多对多关系。

## 相关记录类型的访问级别选项

相关记录类型的整套访问级别选项如下：

- **无访问权。**“无访问权”选项可用于所有相关记录类型。它可禁止用户查看相关列表中的记录。
- **只读。**“只读”访问级别可禁止用户编辑父记录上内嵌的相关记录。
- **读取/创建。**“读取/创建”访问级别可用于相关记录类型，这些相关记录类型是一对子记录或是多对多关系的一部分。对于一对子记录，“读取/创建”访问级别允许用户创建新记录或在现有记录上向下追溯以查看详细信息，但不允许用户编辑或删除记录。对于多对多关系，“读取/创建”访问级别允许用户将现有记录关联为父记录上的子记录，但不允许用户移除现有关联。
- **读取/创建/编辑。**“读取/创建/编辑”访问级别可用于相关记录类型，这些相关记录类型是一对子记录。它允许用户创建新记录或在现有记录上向下追溯以查看详细信息和根据需要编辑记录。“读取/创建/编辑”访问级别不允许用户删除子记录。
- **读取/编辑。**“读取/编辑”访问级别可用于除一对只读关系中的只读相关记录之外的所有关系。“读取/编辑”访问级别允许用户查看和编辑相关记录。
- **读取/编辑/删除。**“读取/编辑/删除”访问级别可用于相关记录类型，这些相关记录类型是一对子关系中的子记录。“读取/编辑/删除”访问级别允许用户在现有记录上向下追溯以查看记录详细信息、编辑记录或删除记录。“读取/编辑/删除”访问级别不允许用户创建新的子记录。
- **完整。**“完整”访问级别可用于没有相应主要记录类型的相关记录类型。对于此类记录类型，“全部”访问级别允许用户创建、查看、编辑和删除记录。
- **查看。**“查看”访问级别仅可用于一对多和多对多关系中的相关记录类型。在“查看”访问级别，相关记录的行为如下：
  - 与父记录相关的所有子记录都将显示在相关记录列表中，不管用户本身是否有权查看子记录。
  - 每条相关记录都继承它自己的主要记录类型的访问级别（而非关系中父记录类型的访问级别）。

例如，如果访问级别针对“客户”父记录类型中的相关“商机”记录类型设置为“查看”，则相关商机记录的行为如下：

- 与父客户记录相关的所有商机都将显示在相关记录列表中，不管用户是否有权查看商机记录。
- 每个商机记录都从主要“商机”记录类型继承访问级别，而非从其父“客户”记录类型继承。用户尝试追溯相关商机记录来查看记录的更多详细信息时，如果商机记录仍存在，且仅当用户有权查看该商机记录的详细信息时，操作才会成功。如果用户无权查看该商机记录的详细信息，则用户将看到错误消息：

**继承主要。**“继承主要”访问级别仅可用于某些一对多和多对多相关记录类型。在“继承主要”访问级别，相关记录的行为如下：

- 仅用户有权查看的相关子记录才显示在相关记录列表中。
- 每条相关记录都继承它自己的主要记录类型的访问级别（而非关系中父记录类型的访问级别）。

例如，如果访问级别针对“客户”父记录类型中的相关“商机”记录类型设置为“继承主要”，则相关商机记录的行为如下：

- 仅用户有权查看的相关商机记录才显示在相关记录列表中。
- 每个商机记录都从主要“商机”记录类型继承访问级别，而非从其父“客户”记录类型继承。用户尝试追溯相关商机记录来查看记录的更多详细信息时，如果商机记录仍存在，操作始终成功，因为用户有权查看相关记录列表中所有商机记录的详细信息。

对于多对多关系，选择“继承主要”访问级别意味着用户不能添加或移除两个现有记录之间的关系。但是，“继承主要”访问级别也可与“添加”访问权限与“添加和移除”访问权限组合使用。

**注意：**如果在用于相关记录类型的任意配置文件中找到“继承主要”访问级别（或其任意组合），则“继承主要”设置将优先。例如，如果同时找到“继承主要”和“查看”访问级别，则“继承主要”访问级别将覆盖“查看”访问级别。如果同时找到“继承主要”、“只读”和“查看”访问级别，则“继承主要”访问权限将覆盖“查看”和“只读”访问级别。

- **添加/继承主要。**“添加/继承主要”访问级别可用于与父记录共享多对多关系的相关记录。“添加/继承主要”访问级别的“继承主要”元素与“继承主要”访问级别的工作原理相同。但是，“添加/继承主要”访问级别还允许用户将现有相关记录与父记录相关联。如果已成功添加相关记录，则该记录将继承其主要记录的访问级别。“添加/继承主要”访问级别不允许用户移除现有相关记录。
- **添加/移除/继承主要。**“添加/移除/继承主要”访问级别可用于与父记录共享多对多关系的相关记录。“添加/移除/继承主要”访问级别的“继承主要”元素与“继承主要”访问级别的工作原理相同。但是，“添加/移除/继承主要”访问级别还允许用户将现有相关记录与父记录相关联，或移除记录之间的链接（取消关联）。当用户移除或取消关联某个相关记录时，该记录不会删除但仍保留在数据库中。如果已成功添加相关记录，则该记录将继承其主要记录的访问级别。

下表显示可使用“继承主要”访问级别时的关系。此表中的关系为一对多关系。

**注意：**如果下表中任何关系的访问级别当前设置为“查看”，建议将其更改为“继承主要”。

父记录类型	相关记录类型
客户	业务计划
客户	拜访
客户	完成的活动
客户	定制对象 04 及以上
客户	财务帐户：分支
客户	财务帐户：他方持有机构
客户	财务帐户
客户	目标

父记录类型	相关记录类型
客户	未完成活动
客户	商机
客户	计划客户
鉴定	鉴定请求
鉴定	所有定制对象
活动	参与人拜访
活动	定制对象 04 及以上
活动	消息响应
申请	活动
代理概要	所有定制对象
业务计划	鉴定请求
业务计划	活动
业务计划	业务计划
业务计划	证书请求
业务计划	所有定制对象
业务计划	目标
业务计划	计划客户
业务计划	计划联系人
业务计划	计划商机
商业活动	完成的活动
商业活动	定制对象 04 及以上
商业活动	财务帐户
商业活动	未完成活动
证书	证书请求
证书	所有定制对象
索赔	活动
联系人	证书请求
联系人	课程注册
联系人	定制对象 04 及以上

父记录类型	相关记录类型
联系人	考试注册
联系人	财务帐户：帐户持有者
联系人	财务帐户
联系人	目标
联系人	计划联系人
课程	课程注册
课程	所有定制对象
定制对象 01	定制对象 04 及以上
定制对象 01	财务帐户
定制对象 02	定制对象 04 及以上
定制对象 02	财务帐户
定制对象 03	定制对象 04 及以上
定制对象 03	财务帐户
定制对象 04 及以上	活动
定制对象 04 及以上	所有定制对象
定制对象 04 及以上	财务帐户
定制对象 04 及以上	商机
交易注册	活动
交易注册	所有定制对象
经销商	完成的活动
经销商	定制对象 04 及以上
经销商	未完成活动
经销商	商机
考试	所有定制对象
考试	考试注册
财务帐户	活动
财务帐户	所有定制对象
财务帐户	财务帐户
财务帐户	商机

父记录类型	相关记录类型
金融计划	活动
金融计划	商机
资金	活动
资金	定制对象 04 及以上
资金	目标
资金请求	完成的活动
资金请求	定制对象 04 及以上
资金请求	未完成活动
家庭	定制对象 04 及以上
家庭	财务帐户
库存期间	所有定制对象
潜在商机	完成的活动
潜在商机	定制对象 04 及以上
潜在商机	未完成活动
MDF 请求	活动
MDF 请求	所有定制对象
医学教育事件	业务计划
医学教育事件	完成的活动
医学教育事件	定制对象 04 及以上
医学教育事件	目标
医学教育事件	未完成活动
消息计划	业务计划
消息计划	消息响应
消息计划	消息计划项目
消息计划项目	消息响应
消息计划项目	消息计划项目关系
目标	鉴定请求
目标	活动
目标	证书请求



父记录类型	相关记录类型
目标	课程注册
目标	所有定制对象
目标	考试注册
目标	目标
目标	商机
商机	完成的活动
商机	定制对象 04 及以上
商机	未完成活动
商机	计划商机
商机	子商机
订单	所有定制对象
订单项目	所有定制对象
合作伙伴	鉴定请求
合作伙伴	业务计划
合作伙伴	完成的活动
合作伙伴	课程注册
合作伙伴	定制对象 04 及以上
合作伙伴	考试注册
合作伙伴	未完成活动
合作伙伴计划	定制对象 04 及以上
合作伙伴计划	商机
期间	业务计划
期间	目标
保险单	活动
保险单	所有定制对象
保险单	商机
资产组合	完成的活动
资产组合	定制对象 04 及以上
资产组合	财务帐户

父记录类型	相关记录类型
资产组合	未完成活动
样品批次	所有定制对象
样品交易	所有定制对象
样品交易	交易项目
服务请求	完成的活动
服务请求	定制对象 04 及以上
服务请求	未完成活动
解决方案	定制对象 04 及以上
解决方案	消息计划项目关系
解决方案	消息计划项目
特殊定价请求	活动
特殊定价请求	所有定制对象
车辆	定制对象 04 及以上

下表显示可使用“继承主要”访问级别及其组合（继承主要、添加/继承主要、添加/移除/继承主要）时的关系。此表中的关系为多对多关系。

**注意：**如果下表中任何多对多关系的访问级别当前设置为“读取/创建”，建议将其更改为相关记录类型上的某一“继承主要”组合。

父记录类型	相关记录类型
商业活动	商机
联系人	拜访
联系人	完成的活动
联系人	未完成活动
联系人	商机
定制对象 01	完成的活动
定制对象 01	未完成活动
定制对象 01	商机
定制对象 02	完成的活动
定制对象 02	未完成活动
定制对象 02	商机
定制对象 03	完成的活动

父记录类型	相关记录类型
定制对象 03	未完成活动
定制对象 03	商机

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [权限配置文件管理](#) (第 页 144)
- [访问级别计算示例](#) (第 页 163)
- [设置权限配置文件的过程](#) (第 页 172)

## 访问级别计算示例

单击以下链接查看 **Oracle CRM On Demand** 如何计算用户访问权限的部分示例：

- [示例 1：使用“查看”访问级别](#) (第 页 163)
- [示例 2：使用“继承主要”访问级别](#) (第 页 168)
- [示例 3：通过工作簿保护数据](#) (第 页 170)

这些示例中的访问权限基于用户角色、权限配置文件和其他访问控制组件的某些配置。每当已验证用户与 **Oracle CRM On Demand** 交互时，都会计算该用户的访问权限。**Oracle CRM On Demand** 会通过称为 *访问控制组件* 的所有者权限配置文件、默认权限配置文件、报告层次结构、定制工作簿的成员身份、用户委派和团队成员身份，根据用户角色和所有适用的权限配置文件来确定访问权限。

**注意：** 用户可以是公司的雇员或合作伙伴组织的雇员。用户也可以是访问 **Oracle CRM On Demand** 的外部系统。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [权限配置文件管理](#) (第 页 144)
- [设置权限配置文件的过程](#) (第 页 172)

## 示例 1：使用“查看”访问级别

本主题举例说明了 **Oracle CRM On Demand** 如何计算用户访问权限。

在此示例中，**Amanda Jacobsen** 有“销售代表”角色。**Amanda** 可创建新客户和查看所有其他客户记录。她可以创建商机，但仅可查看她拥有或获权查看的商机。

下表显示“销售代表”角色上的记录类型设置。

主要记录类型	可访问	可创建	可读取所有记录
客户	是	是	是

主要记录类型	可访问	可创建	可读取所有记录
商机	是	是	否

“销售代表”角色授予 **Amanda** 对她所创建客户和商机的完全控制权限，以及对不归其所有的记录的有限权限。“销售代表”角色需要两个权限配置文件：所有者权限配置文件和默认权限配置文件。

下表显示“销售代表所有者权限配置文件”的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	读取/编辑/删除	商机	查看
商机	读取/编辑/删除	不适用	不适用

下表显示“销售代表默认权限配置文件”的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	只读	商机	查看
商机	只读	不适用	不适用

在此计算访问权限的示例中，假定取消选中公司概要上的“启用父团队继承”复选框。有关“启用父团队继承”复选框的更多信息，请参阅[关于通过团队继承进行的访问权限传播](#)（第 页 147）。

**David Bloom** 拥有同一公司的“销售代表”角色。**David** 与 **Amanda** 拥有相同的访问权限。

**Amanda** 是链接到“客户 1”的“商机 X”的所有者。**David** 创建了一个商机（即“商机 Y”），并且也将其链接到“客户 1”。**Amanda** 并不在商机团队上。

当 **Amanda** 查看其公司的客户列表时，可以看到所有客户，因为其角色允许她查看所有客户，其中包括不归其所有的客户。下表显示当 **Amanda** 单击“客户 1”客户名称以向下追溯记录时看到的记录。对于此示例，仅显示相关字段和列。

客户详细信息：客户 1		
客户详细信息		
客户名称：	客户 1	
所有者：	Jonathan Hope	
商机		
商机名称		所有者
商机 X		Amanda Jacobsen
商机 Y		David Bloom
客户团队		
姓氏	名字	客户访问

## 客户详细信息：客户 1

Hope	Jonathan	所有者
------	----------	-----

**示例 1 中相关记录的可见性**

为了确定在此示例中 **Amanda** 能看到客户的哪些相关商机记录，**Oracle CRM On Demand** 将检查 **Amanda** 的访问权限，步骤如下：

**1 Oracle CRM On Demand 将检查此父客户记录上针对商机相关记录类型的所有适用访问级别，步骤如下：**

**注意：**如果从各种访问控制组件发现多种访问级别，则计算访问权限时会考虑所有这些访问级别。

- 确定 **Amanda** 是否为该父客户的所有者。

在此示例中，答案是否定的。

- 确定 **Amanda** 的角色是否允许其读取所有客户记录。

在此示例中，答案是肯定的。**Amanda** 的角色允许其读取所有客户记录，因此 **Amanda** 可看到该客户。由于 **Amanda** 不是该父客户的所有者，因此使用其默认权限配置文件。**Amanda** 的默认权限配置文件上针对商机相关记录类型的访问级别为“查看”。

- 确定该父记录是否位于 **Amanda** 为其工作簿成员的工作簿中。

在此示例中，答案是否定的。

- 确定 **Amanda** 是否为客户团队的成员。

在此示例中，答案是否定的。

- 确定 **Amanda** 的任意下属（直接或间接）是否为客户团队的成员。

在此示例中，答案是否定的。

如果此问题的答案是肯定的（即，**Amanda** 的一个或多个下属为客户团队的成员），则 **Oracle CRM On Demand** 将从相应的权限配置文件提取每个这些下属的商机相关记录类型的访问级别。在此情况下，将使用客户的下属团队成员身份上“客户访问”字段中分配的权限配置文件（而非“商机访问”字段中所分配的权限配置文件）。

- 确定 **Amanda** 是否通过委派拥有客户记录的访问权限。

在此示例中，答案是否定的。

**2 然后 Oracle CRM On Demand 将执行以下操作：**

- 确定 **Amanda** 的角色是否允许她拥有商机记录的基本访问权限。

在此示例中，答案是肯定的，因为已在该用户的角色上针对“商机”记录类型选定了“可访问”选项。

- 确定 **Amanda** 的角色是否授予她“商机”记录类型的权限。

商机不是通过权限控制的，因此，在此示例中，这些权限不会影响 **Amanda** 的访问权限的计算。

- 确定计算中是否有任何权限配置文件上的访问级别设置为“继承主要”或其组合之一。

在此示例中，答案是否定的。

- 3** 然后，Oracle CRM On Demand 将检查找到的所有访问级别并确定最高允许级别。在本例中，找到的最高允许访问级别为“查看”。由于“继承主要”访问级别不存在，因此将显示所有子商机记录，其中包括用户无权查看的子商机记录。

#### 示例 1 中相关记录上的操作

当用户尝试在相关记录上执行操作时，Oracle CRM On Demand 必须确定该用户是否拥有此操作的相应访问权限。在此示例中，Amanda 可尝试读取记录详细信息，或者编辑或删除记录。将考虑以下两种情况：

- 在“情况 1”中，Amanda 尝试在“商机 X”上执行操作。
- 在“情况 2”中，Amanda 尝试在“商机 Y”上执行操作。

**情况 1:** Amanda 尝试在其拥有的“商机 X”上执行操作。

Oracle CRM On Demand 检查 Amanda 的访问权限，步骤如下：

- 1** Oracle CRM On Demand 将检查此父客户记录上针对商机相关记录类型的所有适用访问级别，步骤如下：

**注意：**如果从各种访问控制组件发现多种访问级别，则计算访问权限时会考虑所有这些访问级别。

- 确定 Amanda 是否为该父客户的所有者。  
在此示例中，答案是否定的。
- 确定 Amanda 的角色是否允许她读取所有商机记录。  
在此示例中，答案是否定的。虽然由于使用默认权限配置文件，Amanda 可以看到父客户记录，但是其默认权限配置文件并没有用于商机记录。
- 确定该商机记录是否位于 Amanda 为其工作簿成员的工作簿中。  
在此示例中，答案是否定的。
- 确定 Amanda 是否为商机团队的成员。  
在此示例中，答案是肯定的。Amanda 是商机的所有者，因此在商机团队中。Amanda 的默认权限配置文件（“销售代表默认权限配置文件”）上针对主要商机记录类型的访问级别为“读取/编辑/删除”。
- 确定 Amanda 的任意下属（直接或间接）是否为商机团队的成员。  
在此示例中，答案是否定的。
- 确定 Amanda 是否通过委派拥有客户记录的访问权限。  
在此示例中，答案是否定的。

- 2** 然后 Oracle CRM On Demand 将执行以下操作：

- 确定 Amanda 的角色是否允许她拥有商机记录的基本访问权限。  
在此示例中，答案是肯定的，因为 Amanda 的角色上已针对“商机”记录类型选定了“可访问”选项。
- 确定 Amanda 的角色是否授予她“商机”记录类型的权限。  
“商机”记录类型不是通过权限控制的。因此，在此示例中，这些权限不会影响 Amanda 的访问权限的计算。
- 确定计算中是否有任何权限配置文件上的访问级别设置为“继承主要”或其组合之一。  
在此示例中，答案是否定的。

- 3** 然后, Oracle CRM On Demand 将检查找到的所有访问级别并确定最高允许级别。在本例中, 找到的最高允许访问级别为“读取/编辑/删除”。

**情况 2:** Amanda 尝试在 David Bloom 拥有的“商机 Y”上执行操作。

Oracle CRM On Demand 检查 Amanda 的访问权限, 步骤如下:

- 1** Oracle CRM On Demand 将检查此父客户记录上针对商机相关记录类型的所有适用访问级别, 步骤如下:

**注意:** 如果从各种访问控制组件发现多种访问级别, 则计算访问权限时会考虑所有这些访问级别。

- 确定 Amanda 是否为该父客户的所有者。

在此示例中, 答案是否定的。

- 确定 Amanda 的角色是否允许她读取所有商机记录。

在此示例中, 答案是否定的。虽然由于使用默认权限配置文件, Amanda 可以看到父客户记录, 但是其默认权限配置文件并没有用于商机记录。

- 确定该商机记录是否位于 Amanda 为其工作簿成员的工作簿中。

在此示例中, 答案是否定的。

- 确定 Amanda 是否为商机团队的成员。

在此示例中, 答案是否定的。

- 确定 Amanda 的任意下属（直接或间接）是否为商机团队的成员。

在此示例中, 答案是否定的。

- 确定 Amanda 是否通过委派拥有客户记录的访问权限。

在此示例中, 答案是否定的。

- 2** 然后 Oracle CRM On Demand 将执行以下操作:

- 确定 Amanda 的角色是否允许她拥有商机记录的基本访问权限。

在此示例中, 答案是肯定的, 因为 Amanda 的角色上已针对“商机”记录类型选定了“可访问”选项。

- 确定 Amanda 的角色是否授予她“商机”记录类型的权限。

“商机”记录类型不是通过权限控制的, 因此, 在此示例中, 这些权限不会影响 Amanda 的访问权限的计算。

- 确定计算中是否有任何权限配置文件上的访问级别设置为“继承主要”或其组合之一。

在此示例中, 答案是否定的。

- 3** 然后, Oracle CRM On Demand 将检查找到的所有访问级别并确定最高允许级别。在本例中, 最后访问级别为“无访问权”。

## 相关主题

参见以下主题以了解更多示例:

- [示例 2: 使用“继承主要”访问级别](#) (第 页 168)

- [示例 3: 通过工作簿保护数据](#) (第 页 170)

## 示例 2：使用“继承主要”访问级别

本主题举例说明了 Oracle CRM On Demand 如何计算用户访问权限。

在此示例中，Amanda Jacobsen 有“销售代表”角色。Amanda 可创建新客户和查看所有其他客户记录。她可以创建商机，但仅可查看她拥有或获权查看的商机。

下表显示“销售代表”角色上的记录类型设置。

主要记录类型	可访问	可创建	可读取所有记录
客户	是	是	是
商机	是	是	否

“销售代表”角色授予 Amanda 对她所创建客户和商机的完全控制权限，以及对不归其所有的记录的有限权限。“销售代表”角色需要两个权限配置文件：所有者权限配置文件和默认权限配置文件。

下表显示“销售代表所有者权限配置文件”的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	读取/编辑/删除	商机	继承主要
商机	读取/编辑/删除	不适用	不适用

下表显示“销售代表默认权限配置文件”的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	只读	商机	继承主要
商机	只读	不适用	不适用

在此计算访问权限的示例中，假定取消选中公司概要上的“启用父团队继承”复选框。有关“启用父团队继承”复选框的更多信息，请参阅[关于通过团队继承进行的访问权限传播](#)（第 147 页）。

David Bloom 也是同一公司的“销售代表”。David 与 Amanda 拥有相同的访问权限。

Amanda 是链接到“客户 1”的“商机 X”的所有者。David 创建了一个商机（即“商机 Y”），并且也将其链接到“客户 1”。Amanda 并不在商机团队上。

当 Amanda 查看其公司的客户列表时，可以看到所有客户，因为其角色允许她查看所有客户，其中包括不归其所有的客户。下表显示当 Amanda 单击“客户 1”客户名称以向下追溯记录时看到的记录。对于此示例，仅显示相关字段和列。

客户详细信息：客户 1	
客户详细信息	
客户名称：	客户 1
所有者：	Jonathan Hope
商机	
商机名称	所有者



客户详细信息：客户 1		
商机 X		Amanda Jacobsen
客户团队		
姓氏	名字	客户访问
Hope	Jonathan	所有者
Bloom	David	成员

## 示例 2 中相关记录的可见性

为了确定在此示例中 Amanda 能看到客户的哪些相关商机记录，Oracle CRM On Demand 将检查 Amanda 的访问权限，步骤如下：

### 1 Oracle CRM On Demand 将检查此父客户记录上针对商机相关记录类型的所有适用访问级别，步骤如下：

- 确定 Amanda 是否为该父客户的所有者。

在此示例中，答案是否定的。

- 确定 Amanda 的角色是否允许其读取所有客户记录。

在此示例中，答案是肯定的。Amanda 的角色允许其读取所有客户记录，因此 Amanda 可看到该客户。由于 Amanda 不是该父客户的所有者，因此使用其默认权限配置文件。Amanda 的默认权限配置文件上针对商机相关记录类型的访问级别为“继承主要”。

- 确定该父记录是否位于 Amanda 为其工作簿成员的工作簿中。

在此示例中，答案是否定的。

- 确定 Amanda 是否为客户团队的成员。

在此示例中，答案是否定的。

- 确定 Amanda 的任意下属（直接或间接）是否为客户团队的成员。

在此示例中，答案是否定的。

如果此问题的答案是肯定的（即，Amanda 的一个或多个下属为客户团队的成员），则 Oracle CRM On Demand 将从相应的权限配置文件提取每个这些下属的商机相关记录类型的访问级别。在此情况下，将使用客户的下属团队成员身份上“客户访问”字段中分配的权限配置文件（而非“商机访问”字段中所分配的权限配置文件）。

- 确定 Amanda 是否通过委派拥有客户记录的访问权限。

在此示例中，答案是否定的。

### 2 然后 Oracle CRM On Demand 将执行以下操作：

- 确定 Amanda 的角色是否允许她拥有商机记录的基本访问权限。

在此示例中，答案是肯定的，因为 Amanda 的角色上已针对“商机”记录类型选定了“可访问”选项。

- 确定 Amanda 的角色是否授予她“商机”记录类型的权限。

商机不是通过权限控制的，因此，在此示例中，这些权限不会影响 Amanda 的访问权限的计算。

- 确定计算中是否有任何权限配置文件上的访问级别设置为“继承主要”或其组合之一。

在此示例中，答案是肯定的，因此 Oracle CRM On Demand 将在该客户上显示以下商机记录：

- Amanda 作为所有者的全部链接商机记录。
- Amanda 有权通过其他所有访问控制组件查看的全部链接商机记录。

Amanda 的角色使其不能查看不归她所有的商机，因此，她无法看到 David Bloom 创建的商机。

## 示例 2 中相关记录上的操作

当 Amanda 尝试在此示例中的“商机 X”上执行操作时，计算是相同的，并且访问权限的计算结果与[示例 1：使用“查看”访问级别](#)（第 页 163）中的“情况 1”相同。最后的访问级别为“读取/编辑/删除”。

## 相关主题

参见以下主题以了解更多示例：

- [示例 1：使用“查看”访问级别](#)（第 页 163）
- [示例 3：通过工作簿保护数据](#)（第 页 170）

## 示例 3：通过工作簿保护数据

本主题举例说明了 Oracle CRM On Demand 如何计算用户访问权限。

在此示例中，公司使用定制工作簿按地区组织其数据。此示例中使用两个工作簿：“西南”和“东部”。

“西南”工作簿拥有三个成员：

- Amanda Jacobsen
- David Bloom
- Carlos Guzman

“西南”工作簿中的所有用户在其工作簿角色上均拥有“只读”权限配置文件。

“东部”工作簿拥有三个成员：

- Rick Rogers
- Raj Kumar
- Jonathan Hope

“东部”工作簿中的所有用户在其工作簿成员身份记录上均有“只读”权限配置文件。

当任意用户创建客户或商机记录时，将通过自动化（工作流）过程将相应的工作簿分配给记录。工作簿的分配基于记录的地区属性。

所有用户均有“销售代表”角色。他们可以创建新的客户和商机。他们可以看到自己地区内的所有客户和商机，但其他地区则不行。

下表显示“销售代表”角色上的记录类型设置。

主要记录类型	可访问	可创建	可读取所有记录
客户	是	是	否
商机	是	是	否

所有用户都拥有对其所创建的客户和商机的完全控制权限，但是他们对不归其所有的记录只拥有有限的权限。“销售代表”角色需要两个权限配置文件：所有者权限配置文件和默认权限配置文件。

下表显示“销售代表所有者权限配置文件”的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	读取/编辑/删除	商机	继承主要
		工作簿	只读
商机	读取/编辑/删除	工作簿	只读

下表显示“销售代表默认权限配置文件”的设置。

主要记录类型	访问级别	相关记录类型	访问级别
客户	只读	商机	继承主要
		工作簿	只读
商机	只读	工作簿	只读

**注意：**对于支持工作簿的所有主要记录类型，与“工作簿”相关记录类型的关系为一对子关系。

在此示例中，假定取消选中公司概要上的“启用父团队继承”复选框。有关“启用父团队继承”复选框的更多信息，请参阅[关于通过团队继承进行的访问权限传播](#)（第 147 页）。

当 **Amanda Jacobsen** 查看其公司的客户列表时，可以查看“西南”工作簿中的客户和归其所有的客户。她不能查看任何其他客户。

下表显示当 **Amanda** 单击“客户 1”客户名称以向下追溯记录时将看到的记录。对于此示例，仅显示相关字段和列。

客户详细信息：客户 1	
客户详细信息	
客户名称：	客户 1
所有者：	Jonathan Hope
商机	
商机名称	所有者
商机 X	Amanda Jacobsen
商机 Y	David Bloom

客户详细信息：客户 1		
客户团队		
姓氏	名字	客户访问
Hope	Jonathan	所有者

Amanda 可以看到两个商机，因为这些商机位于她是其成员的“西南”工作簿中。“西南”工作簿的所有其他成员均可看到这些商机。

Jonathan Hope 是“东部”工作簿的成员。当 Jonathan 登录 Oracle CRM On Demand 时，也可以看到“客户 1”，因为他是该客户的所有者。但他不能看到与“客户 1”相关但不归其所有的任何商机。客户上的“商机”相关记录类型的“继承主要”访问级别提供此安全性。

“东部”工作簿的成员 Rick Rogers 和 Raj Kumar 看不到“客户 1”、“商机 X”或“商机 Y”记录。他们看不到该客户是因为该客户不在“东部”工作簿中，而且他们的角色禁止他们查看不归其所有的客户记录。同样，他们也看不到“商机 X”或“商机 Y”，因为这些商机不在“东部”工作簿中，并且他们的角色禁止他们查看不归其所有的商机。

Amanda 不能修改 David Bloom 拥有的“商机 Y”。原因如下：

- Amanda 不是该客户的所有者，因此未使用她的所有者权限配置文件。
- Amanda 的角色禁止她访问不归其所有的商机记录，因此未使用她的默认权限配置文件。
- 此时处于活动状态的唯一权限配置文件是 Amanda 通过其“西南”工作簿的成员关系拥有的“只读”权限配置文件。

因此，Amanda 对“商机 Y”的访问级别为“只读”。

### 相关主题

参见以下主题以了解更多示例：

- [示例 1：使用“查看”访问级别](#)（第 页 163）
- [示例 2：使用“继承主要”访问级别](#)（第 页 168）

## 设置权限配置文件的过程

此主题说明如何设置权限配置文件。

**注意：**Oracle CRM On Demand 生成所有权限配置文件更改的审计记录。如果您的用户角色包括“访问主审计追踪”和“管理配置审计”权限，则可以查看权限配置文件更改的审计追踪。有关查看审计追踪的更多信息，请参阅[查看审计追踪配置更改](#)（第 页 40）。

**开始之前。**要在公司查看、创建或修改权限配置文件，您的角色必须包括“管理用户和访问”权限。

要设置权限配置文件，请执行以下任务：

- 1 [添加权限配置文件](#)（第 页 173）。
- 2 [指定主要记录类型的访问级别](#)（第 页 174）。
- 3 [指定相关记录类型的访问级别](#)（第 页 174）。

有关提供附加权限配置文件信息主题链接，请参阅[权限配置文件的相关主题](#)（第 页 175）。

添加权限配置文件

通过执行以下操作，可以添加权限配置文件：

- 创建新配置文件
- 复制现有配置文件并编辑其访问级别。

以下过程说明如何添加权限配置文件。

添加访问配置文件

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“权限配置文件管理”部分中，单击“权限配置文件”链接。
- 4 在“权限配置文件列表”中，执行以下操作之一：
  - 要基于现有配置文件创建新配置文件，请单击要复制的配置文件上的“复制”。
  - 要创建不是基于现有配置文件的新配置文件，请单击标题栏上的“新建”。“权限配置文件向导”将打开，引导您完成该过程。
- 5 在“权限配置文件向导”的步骤 1 中，提供一个名称和说明，然后根据需要设置其余字段。下表中说明了其他字段。

字段	说明
转换标记	<p>“转换标记”复选框仅在以下两种情况下有效：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 更改现有权限配置文件的名称时</li><li>■ 现有权限配置文件名称已转换成一种或多种其他语言</li></ul> <p>在这些情况下，您可以使用“转换标记”复选框指明是使用新名称替换转换的权限配置文件名称，还是保留不变。根据“转换标记”复选框的设置，将按如下方式显示权限配置文件名称：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 如果您选中“转换标记”复选框，则会按输入时使用的语言显示新名称，与用来查看权限配置文件列表的语言无关。在以输入新名称时使用的语言查看权限配置文件列表时，名称将显示为默认字体。但是，在以其他任何语言查看权限配置文件列表时，该名称将以蓝色字体显示在括号内。</li><li>■ 如果您未选中“转换标记”复选框，在以输入新名称时使用的语言查看权限配置文件列表时将显示新名称。但是，在以其他任何语言查看权限配置文件列表时，仍然会显示原来转换的权限配置文件名称。</li></ul> <p>在添加新权限配置文件时，“转换标记”复选框没有任何影响。在添加新权限配置文件后，新名称自动出现在所有语言的权限配置文件列表中。在以输入新名称时使用的语言查看权限配置文件列表时，新权限配置文件的名称将显示为默认字体。在以其他任何语言查看权限配置文件列表时，新权限配置文件的名称将以蓝色字体显示在括号内。</p>

字段	说明
可授予团队成员	要使权限配置文件可以分配给团队成员，请选中此复选框。
可授予工作簿用户	要使权限配置文件可供分配给工作簿用户，请选中此复选框。有关更多信息，请参阅 <a href="#">为工作簿创建权限配置文件</a> （第 页 212）。
禁用	如果您选中此复选框，则禁用权限配置文件。禁用的权限配置文件不能用于与角色、团队或工作簿的任何新关联。但是，对于先前已与角色、团队或工作簿相关联的权限配置文件，禁用时也可继续发挥作用，直至您给角色、团队或工作簿分配其他权限配置文件。

**注意：**默认情况下，在预定义的“编辑”、“完全”和“只读”权限配置文件中选中了“可授予团队成员”和“可授予工作簿用户”复选框。因此，当用户向团队或工作簿添加另一个用户时，在“添加用户”或“编辑用户”对话框中出现的权限配置文件的选择列表包括这些预定义的权限配置文件。若要防止用户将这三个权限配置文件分配给某个工作簿中的用户或者某个团队的用户工作簿，请取消选中该权限配置文件的相应复选框。

## 指定主要记录类型的访问级别

要指定主要记录类型的访问级别，请完成以下过程中的步骤。

### 指定主要记录类型的访问级别

**1** 在“权限配置文件向导”的步骤 2 中，选择每个主要记录类型的访问级别。选择以下其中一项：

- 只读
- 读取/编辑
- 读取/编辑/删除

有关主要记录类型的访问级别的更多信息，请参阅[关于主要记录类型的访问级别](#)（第 页 154）。

**2** 如果要指定主要记录类型的相关记录类型的访问级别，请单击主要记录类型的“相关信息”链接。否则，单击“完成”以保存所做的更改。

大多数记录类型都有一个“相关信息”链接。相关信息以链接记录的形式出现在记录的“详细信息”页面上。有关指定相关记录类型的访问级别的更多信息，请参阅[指定相关记录类型的访问级别](#)（第 页 174）。

## 指定相关记录类型的访问级别

要指定相关记录类型的访问级别，请完成以下过程中的步骤。

### 指定相关记录类型的访问级别

**1** 在“权限配置文件向导”的步骤 2 中，单击主要记录类型的“相关信息”链接，其中您要为主要记录类型指定一个或多个相关记录类型的访问级别。

**2** 为每个相关信息记录类型选择相应的访问级别。

每个相关记录类型的访问级别字段中显示的访问级别选项的选择列表取决于相关记录类型与其父记录类型之间的关系。根据您在此字段以及“角色管理向导”中设置的访问级别，您可以授予或撤消用户创建、更新或查看该记录类型的记录的权限。

有关相关记录类型的访问级别的更多信息，请参阅[关于相关记录类型的访问级别](#)（第 页 155）。

**注意：**要创建新商机，“商机”记录类型的“收入”相关记录类型的访问级别必须设置为“完全”。

有关转换潜在商机所需的权限配置文件设置的信息，请参阅用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置。有关转换交易注册所需的权限配置文件设置的信息，请参阅用于转换交易注册的权限配置文件和角色设置。

- 3 在为某个主要记录类型设置完相关记录类型的访问级别后，单击“上一步”返回到向导步骤 2 的主页面中。
- 4 对于要为其指定一个或多个相关记录类型的访问级别的每个主要记录类型，重复此过程的步骤 1-3。
- 5 在为所有主要记录类型及其相关记录类型设置完访问级别后，单击“完成”以保存您的设置。

## 权限配置文件的相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [权限配置文件管理](#)（第 页 144）
- [关于角色中的权限配置文件](#)（第 页 145）
- [关于团队、组和工作簿中的权限配置文件](#)（第 页 147）
- [关于通过团队继承的访问权限传播](#)（请参阅“[关于通过团队继承进行的访问权限传播](#)”第 页 147）
- [如何确定用来显示主要记录类型记录的访问权限](#)（请参阅“[如何确定相关访问权限以显示主要记录类型的记录](#)”第 页 148）
- [如何确定用来处理主要记录类型记录的访问权限](#)（请参阅“[如何确定相关访问权限以使用主要记录类型的记录](#)”第 页 149）
- [如何确定用来显示相关记录类型记录的访问权限](#)（请参阅“[如何确定相关访问权限以显示相关记录类型的记录](#)”第 页 151）
- [如何确定用来处理相关记录类型记录的访问权限](#)（请参阅“[如何确定相关访问权限以使用相关记录类型的记录](#)”第 页 152）
- [使用权限配置文件列表页面](#)（第 页 153）
- [访问级别计算示例](#)（第 页 163）

## 角色管理

在 Oracle CRM On Demand 中，可以在“角色列表”页面和“角色管理向导”中管理角色。可以从 Oracle CRM On Demand 每个页面上提供的全局“管理”链接访问“角色列表”页面和“角色管理向导”。

Oracle CRM On Demand 中的角色与用户在组织内执行的业务职能相似，如销售主管职能或服务经理职能。在组织中，业务职能会授予您该业务职能特有的某些权限。与此相似，在 Oracle CRM On Demand 的上下文中，角色随业务职能而不同，通过在 Oracle CRM On Demand 中定义用户有权使用的功能、授予用户使用受保护信息的权限集合以及显示信息的用户界面设置来实现。

**注意：**用户可以是雇员或合作伙伴组织的雇员。用户也可以是访问 **Oracle CRM On Demand** 的外部系统。

由角色定义参数包括：

- 权限
- 记录类型访问权限
- 角色的权限配置文件
- 用户界面设置，包括以下内容：
  - 选项卡设置
  - 页面布局
  - 搜索布局
  - 主页布局

每个用户都分配有一个角色。相同的角色可分配给多个用户。角色没有层次结构。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [角色设置准则](#) (第 页 176)
- [使用“角色列表”页](#) (第 页 178)
- [关于角色中的记录类型访问权限](#) (第 页 178)
- [关于角色中的权限配置文件](#) (第 页 145)
- [关于角色中的权限](#) (第 页 179)
- [添加角色](#) (第 页 180)

## 角色设置准则

Oracle CRM On Demand 提供一组预制角色，可作为为公司设置角色的起点。“用户和角色设置模板”包含有关预制角色的信息，其中包括记录访问、权限和默认选项卡访问。有关查找“用户和角色设置模板”的信息，请参阅[在设置过程中使用管理员模板](#) (第 页 13)。

作为 Oracle CRM On Demand 中可设置的角色类型的示例，公司可能需要两种不同的销售人员：“用户群客户管理”销售人员和“新业务”销售人员。“用户群客户管理”销售人员中的现场销售代表跟踪关于其客户部署的客户信息，“新业务”销售人员中的现场销售代表跟踪概要说明其潜在客户购买需求的客户信息。尽管这两种工作职责相似，但支持其日常流程最相关信息类型却截然不同。在此示例中可以设置两种角色：

- “用户群现场销售代表”角色
- “新业务现场销售代表”角色

可基于预制“现场销售代表”角色设置其中每一个角色，并通过添加不同页面布局来修改新角色以支持两种销售人员的独特业务需求。



可以根据需要继续更改和添加角色定义，例如组织结构变化或收购了另一家公司。如果公司的组织结构发生变化，则一名或多名雇员的业务职能也会发生变化。如果贵公司收购了另一家公司，则可能必须将其他雇员添加为 **Oracle CRM On Demand** 中的用户。

设置角色时，请遵循以下准则：

- 确定每名雇员或雇员组将如何使用 **Oracle CRM On Demand**。

检查雇员的工作职责以确定以下内容：

- 雇员必须完成哪些任务以及他们需要访问哪些记录
- 雇员对每种类型的记录需要哪种访问权限
- 是否有雇员不得访问的记录或选项卡

下表显示访问类型的一些示例。

访问类型	示例
功能访问	内部销售代表角色提供了对“潜在商机详细信息”页面上的“转换”按钮的访问。
记录访问	主管角色提供了对所有商机记录的编辑权，而不管所有者是谁。
选项卡访问	默认情况下，具有销售和市场经理角色的用户可以访问“客户”和“商机”选项卡，但无法访问“服务请求”和“解决方案”选项卡。

- 查看每个预制角色的特征，以确定这些角色是否符合雇员的需要。

预制角色的名称不一定与公司的职位匹配。必须将工作职责和任务与角色而不是职位匹配。

- 按以下操作设置角色：

- 如果预制角色与您的雇员组角色需求相近，请复制该预制角色、为副本重新命名并编辑副本以满足需求，从而创建一个新角色。
- 如果没有预制角色与您需要的角色相近，请创建一个新角色以匹配您的要求。

**提示：**使用“用户和角色设置模板”来帮助您记录雇员组的角色要求。然后在创建或编辑角色并在 **Oracle CRM On Demand** 中设置用户时请参阅已完成的模板。

**相关主题**

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [角色管理](#) (第 页 175)
- [使用“角色列表”页](#) (第 页 178)
- [关于角色中的记录类型访问权限](#) (第 页 178)
- [关于角色中的权限配置文件](#) (第 页 145)
- [关于角色中的权限](#) (第 页 179)
- [添加角色](#) (第 页 180)

## 使用“角色列表”页

在“角色列表”页面上可以执行下表中的操作。

要执行此任务	执行以下步骤
添加新角色	在“角色列表”页面的标题栏上，单击“新建角色”。将打开“角色管理向导”。 有关使用“角色管理向导”的更多信息，请参阅 <a href="#">添加角色</a> （第 页 180）。
通过复制现有角色来添加新角色	在角色名称旁边的记录级别菜单中选择“复制”。将打开“角色管理向导”。 有关使用“角色管理向导”的更多信息，请参阅 <a href="#">添加角色</a> （第 页 180）。
删除角色	在角色名称旁边的记录级别菜单中选择“删除”，然后确认希望删除角色。 <b>注意：</b> 不能删除“管理员”角色。  删除某个角色时，已分配了该角色的所有用户将继续拥有该角色，直至向其分配其它角色。但是，删除某个角色之后，就不能再将该角色分配给任何用户。
选择查看角色列表的语言	在“角色列表”页面标题栏上的“转换语言”字段中，选择查看角色列表所要使用的语言。可以在 <b>Oracle CRM On Demand</b> 中使用贵公司支持的任何语言查看列表。  <b>注意：</b> 如果现有角色没有已转换的角色名称，则不会转换该角色的名称，并将该名称显示在括号中。

您可以使用“字母搜索”筛选角色列表。有关“字母搜索”的更多信息，请参阅筛选列表。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [角色管理](#)（第 页 175）
- [设置角色的准则](#)（请参阅“[角色设置准则](#)”第 页 176）
- [关于角色中的记录类型访问权限](#)（第 页 178）
- [关于角色中的权限配置文件](#)（第 页 145）
- [关于角色中的权限](#)（第 页 179）
- [添加角色](#)（第 页 180）

## 关于角色中的记录类型访问权限

可以在“角色管理向导”的步骤 2 中控制对主要记录类型的访问权限。有关添加角色的更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 180）。

主要记录类型是可用作独立记录类型的记录类型。大多数（但并非所有）主要记录类型可在 **Oracle CRM On Demand** 中显示为选项卡。但是，某些主要记录类型不能显示为选项卡。例如，“工作簿”记录类型是一种主要记录类型（即工作簿记录可创建为独立记录）。但是，“工作簿”记录类型不能显示为一个选项卡。非主要记录类型的记录类型不会显示为选项卡。

除部分例外情况外，满足下列标准的主要记录类型列在“角色管理向导”的步骤 2 中：

- 公司已获得使用记录类型的许可。
- 角色具有访问记录类型的相应权限。

例外情况是仅用作管理目的的记录类型，例如公司概况、用户记录、工作流规则等。对这些记录类型的访问仅由权限控制。

对于向导的步骤 2 中所列的每种主要记录类型，角色的记录类型访问权限由以下三项设置控制：

- **可访问。**在“角色管理向导”步骤 2 中为角色上的某种主要记录类型选中了“可访问”复选框时，拥有该角色的用户可访问该记录类型的记录。如果为角色上的记录类型取消选中“可访问”复选框，则拥有该角色的用户不能以任何形式访问该记录类型。例如，如果为角色上的“客户”记录类型取消选中“可访问”复选框，则拥有该角色的用户不能以任何形式访问该“客户”记录类型，包括相关小程序、搜索功能和对该“客户”记录类型的其他访问。然后，将发生以下情况：
  - 如果无权访问“客户”记录类型的用户试图将商机与客户记录相关联，则操作将失败。
  - 如果无权访问“客户”记录类型的用户看到已链接到客户的商机，则该用户不能查看所链接客户记录的任何详细信息。

**注意：**拒绝对某个记录类型的访问（不在“角色管理向导”中选定该记录类型的“可访问”复选框）可禁止用户创建另一记录类型的记录。例如，如果您拒绝对某个记录类型的访问（用户必须访问该记录类型，才能基于另一记录类型创建记录），则可以禁止拥有该角色的用户创建该记录。

- **可创建。**在“角色管理向导”步骤 2 中为角色上的某个记录类型选中了“可创建”复选框时，拥有该角色的用户可创建该记录类型的记录。

如果取消选中主要记录类型的“可创建”复选框，则拥有该角色的用户不能创建该主要记录类型的记录。

**注意：**创建主要记录类型的记录的权限由此设置控制。它不是通过权限配置文件来控制。权限配置文件控制对现有数据的访问，所以必须存在主要记录，权限配置文件才能控制对这些记录的访问。

- **可读取所有记录。**在“角色管理向导”步骤 2 中为角色上的主要记录类型选中了“可读取所有记录”复选框时，拥有该角色的用户可看到该记录类型的所有记录。如果取消选中主要记录类型的“可读取所有记录”复选框，一般来说，拥有该角色的用户仅在有权查看该记录时方可看到该记录类型的记录。其他访问控制组件可影响对记录的查看，例如工作簿、团队、管理层次结构。用户可通过这些访问控制组件查看不归其所有的记录。但是，如果没有其他访问控制组件授权查看该记录，且取消选中“可读取所有记录”复选框，则该用户只能看到归其所有的记录。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [角色管理](#) (第 页 175)
- [角色设置准则](#) (第 页 176)
- [使用“角色列表”页](#) (第 页 178)
- [关于角色中的权限配置文件](#) (第 页 145)
- [关于角色中的权限](#) (第 页 179)
- [添加角色](#) (第 页 180)

## 关于角色中的权限

可以在“角色管理向导”的步骤 4 中授予或取消角色的权限。有关添加角色的更多信息，请参阅[添加角色](#) (第 页 180)。

权限控制贵公司获得许可可在 Oracle CRM On Demand 中使用的功能。当贵公司第一次进行设置以使用 Oracle CRM On Demand 时，“管理员”角色将获得所有许可功能的所有权限。每当用户与 Oracle CRM On Demand 交互时，Oracle CRM

**On Demand** 将查看分配给该用户角色的权限集合，以确定用户是否具有执行某些功能和访问某些记录类型的必要权限。如果先前授予某个角色的权限稍后被取消，则拥有该角色的用户将不能使用该功能。当权限被取消时，曾拥有该权限的用户添加的任何现有数据和配置信息都不会丢失。

在“角色管理向导”中，权限按类别进行组织。每种类别表示 **Oracle CRM On Demand** 中构成某项功能的一组权限。例如，*管理：用户和访问控制* 是一种权限类别，控制“用户管理和访问控制”的所有功能区。

每种权限与权限类别中的某个单独功能区相关。例如，“管理工作簿”是拥有该角色的用户创建、更新、编辑和删除定制工作簿和子工作簿，以及管理相关成员所需的一种权限。每种权限还会显示控制区域和该功能独有的其它功能。要确定允许用户使用某个功能需要哪些权限，请参阅联机帮助。

**注意：**将权限授予某个角色并不意味着授予了用户使用该功能所需的所有访问权限。授予某个权限时，该功能所需的必要记录类型和功能详细信息将显示在角色中。例如，将“管理工作簿”权限分配到某个角色时，拥有该角色的用户会在“角色管理向导”的步骤 2 中和“权限配置文件向导”中看到“工作簿”记录类型。但是，若要授予该用户使用工作簿记录的必要权限，还必须在该用户角色的“角色管理向导”步骤 2（记录类型访问）以及该角色的权限配置文件中配置必要的访问级别。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [角色管理](#) (第 页 175)
- [角色设置准则](#) (第 页 176)
- [使用“角色列表”页](#) (第 页 178)
- [关于角色中的记录类型访问权限](#) (第 页 178)
- [关于角色中的权限配置文件](#) (第 页 145)
- [添加角色](#) (第 页 180)

## 添加角色

您可以通过执行以下操作向 **Oracle CRM On Demand** 添加角色：

- 创建新角色
- 复制现有角色，重命名副本，然后编辑副本的权限以及访问权限。

如果您要使用类似的角色，但是希望用户查看不同的页面布局，复制角色将十分有帮助。例如，北美主管和 **EMEA** 主管可能需要以不同方式查看商机信息，这就需要为每组用户提供不同的字段和页面布局。要设置此配置，可根据默认的主管角色创建两个角色，然后命名新角色：*主管 - 北美*和*主管 - EMEA*。当您复制“主管”角色时，将为新角色保留原角色的访问权限，您只需更改页面布局，以便获得新角色的用户能够看到与他们工作相关的视图和字段。

**注意：**您必须创建要与角色关联的页面布局。有关创建页面布局的信息，请参阅[记录类型的应用产品定制页面](#)（请参阅“记录类型的“应用产品定制”页面”第 页 54）。

**提示：**请考虑为每个角色设置一个测试用户。然后，激活该测试用户，并确保正确设置了配置。在完成所有用户设置活动（包括访问权限、角色设置、报告和数据共享层次结构、工作流规则以及任何其他业务流程定制）之前，请不要激活其他用户。测试完成时停用测试用户。

**开始之前。**执行以下操作：

- 确保您的角色具有“管理用户和访问”权限。
- 阅读设置角色的准则，请参阅[设置角色的准则](#)（请参阅“角色设置准则”第 页 176）。

**注意：**Oracle CRM On Demand 生成所有角色更改的审计记录。如果您的用户角色包括“访问主审计追踪”和“管理配置审计”权限，则可以查看角色更改的审计追踪。有关查看审计追踪的更多信息，请参阅[查看审计追踪配置更改](#)（第 40 页）。

以下过程说明如何添加角色。

### 要添加角色

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”。
- 3 在“角色管理”部分，单击“角色管理”。
- 4 在“角色列表”页面的“转换语言”字段中，选择公司的主要语言。
- 5 执行下列任一操作：
  - 要通过复制现有角色创建新角色，请在您要复制的角色上单击“复制”。
  - 要创建不是以现有角色为基础的新角色，请单击页面标题栏中的“新建角色”。

此时将出现角色管理向导，引导您完成该过程。角色管理向导中的每个步骤将控制角色的某些设置。所有角色设置合起来将确定拥有该角色的用户的访问权限。

- 6 在步骤 1“角色信息”中，提供一个名称和说明，然后按需要填写其他字段。下表中说明了其他字段。

字段	说明
转换标记	<p>“转换标记”复选框仅在以下两种情况下有效：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 更改现有角色的名称时</li> <li>■ 现有角色名称已转换成一种或多种其他语言</li> </ul> <p>在这些情况下，您可以使用“转换标记”复选框指明是使用新名称替换转换的角色名称，还是保留不变。根据“转换标记”复选框的设置，将按如下方式显示角色名称：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 如果您选中“转换标记”复选框，则会按输入时使用的语言显示新名称，与用来查看角色列表的语言无关。在以输入新名称时使用的语言查看角色列表时，名称将显示为黑色字体。但是，在以其他任何语言查看角色列表时，该名称将以蓝色字体显示在括号内。</li> <li>■ 如果您未选中“转换标记”复选框，在以输入新名称时使用的语言查看角色列表时将显示新名称。但是，在以其他任何语言查看角色列表时，仍然会显示原来转换的角色名称。</li> </ul> <p>在添加新角色时，“转换标记”复选框没有任何影响。在添加新角色后，新名称自动出现在所有语言的角色列表中。在以输入新名称时使用的语言查看角色列表时，新角色的名称将显示为黑色字体。在以其他任何语言查看角色列表时，新角色的名称将以蓝色字体显示在括号内。</p>
默认销售过程	<p>（可选）要为分配了此角色的用户创建的新商机设置默认销售过程，请选择“默认销售过程”字段中的选项。</p>

字段	说明
	有关此选项的更多信息，请参阅 <a href="#">设置销售过程、类别和指导</a> （第 页 296）。
主题名称	（可选）要为该角色设置默认主题，请在“主题名称”字段中选择一个主题。 有关创建主题的更多信息，请参阅 <a href="#">创建新主题</a> （第 页 109）。
操作栏布局	默认情况下，所有角色的操作栏都采用标准布局。您可以为角色指定不同的操作栏布局。
相关信息格式	（可选）要设置记录的“详细信息”页面中的相关信息部分的默认格式，请选择“列表”或“选项卡”。  此设置确定记录的“详细信息”页面中的相关信息部分是显示为列表还是显示为选项卡。此设置也可以在每个用户的记录中设置，且如果用户的角色具有“个性化相关信息显示格式”权限，这些用户还可以在个人概要中设置“相关信息格式”选项。如果用户记录中的“相关信息格式”选项为空，则使用用户角色的默认设置；如果用户角色中的“相关信息格式”选项为空，则使用公司的默认设置。
潜在商机转换布局	（可选）要为分配了此角色的用户设置“转换潜在商机”页面的潜在商机转换布局，请在“潜在商机转换布局”字段中选择一个布局。  如果没有为角色选择布局，则对角色使用公司的默认布局。有关创建潜在商机转换布局的信息，请参阅 <a href="#">创建潜在商机转换布局</a> （第 页 288）。

- 1** 在步骤 2“记录类型访问权限”中，对于每个记录类型，选择您要授予给角色的每个访问级别的复选框。

您可以为每个记录类型选择下列一个或多个访问级别：

- ☐ 可访问
- ☐ 可创建
- ☐ 可读取所有记录

有关这些访问级别的更多信息，请参阅[关于角色中的记录类型访问权限](#)（第 页 178）。

**警告：**拒绝对记录类型的访问（通过在角色管理向导中对记录类型不选中“可访问”复选框）可以阻止用户创建另一个记录类型的记录。例如，如果您拒绝对某个记录类型的访问（用户必须访问该记录类型，才能基于另一记录类型创建记录），则可以禁止拥有该角色的用户创建该记录。

**注意：**要转换潜在商机或交易注册，用户必须具有某些记录类型的相应访问级别设置。有关转换潜在商机所需的访问级别的更多信息，请参阅用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置。有关转换交易注册所需的访问级别的信息，请参阅用于转换交易注册的权限配置文件和角色设置。

**提示：**当您更改了某个角色的访问级别时，在保存更改后，分配了该角色的用户必须注销后再登录，其角色中的更改才会生效。

- 2** 在步骤 3“权限配置文件”中，选择要分配给此角色的权限配置文件：

有关角色中的权限配置文件的更多信息，请参阅[关于角色中的权限配置文件](#)（第 页 145）。

- 3** 在步骤 4“权限”中，对于您要授予给角色的每个权限选中“分配”复选框，或对于要从角色中撤消的任何权限取消选中“分配”复选框。

权限按类别以字母顺序排列。



**警告：**在某些情况下，如果在“管理员”角色上取消选中某个权限的“分配”复选框，会将该权限从 **Oracle CRM On Demand** 中移除，公司管理员因此无法将该权限授予给其他任何角色。如果出现此问题，请联系 **Oracle CRM On Demand Customer Care** 以恢复该权限。

有关角色中权限的更多信息，请参阅[关于角色中的权限](#)（第 179 页）。

- 4 在步骤 5“选项卡访问和顺序”中，将选项卡移到页面的相应部分，然后在“选定的选项卡”部分中单击向上和向下箭头按钮，定义用户在默认情况下看到的选项卡的显示顺序。

“不可用的选项卡”部分列出了您可以向角色提供的记录类型选项卡和定制 **Web** 选项卡。在此部分中显示的记录类型列表由 **Oracle CRM On Demand** 确定。在角色管理向导的步骤 2 中列出的大多数记录类型也会出现在此列表中。其他记录类型（如工作簿）不会出现在此列表中，因为它们不能显示为选项卡。在“不可用的选项卡”部分中显示的选项卡不会向拥有该角色的用户显示。

要使选项卡对于拥有该角色的用户可用或可见，请执行以下操作：

- 将您希望用户在默认情况下看到的选项卡移到“选定的选项卡”部分。此部分列出拥有该角色的任何用户在第一次使用该角色登录时默认情况下可以看见的记录类型选项卡和定制 **Web** 选项卡。使用向上和向下箭头确定选项卡的初始显示顺序。拥有该角色的每个用户可以定制自己的设置，使选项卡默认情况下不再显示，或按不同顺序显示。有关用户如何管理其个人设置的更多信息，请参阅[个性化应用产品](#)。
- 将您不希望用户在默认情况下看到但用户可以自己设置可见性的选项卡移到“可用的选项卡”部分。此部分列出该角色可用但默认情况下未显示的记录类型选项卡和定制 **Web** 选项卡。换句话说，对于此部分列出的选项卡，如果用户没有在其个人布局（从“我的设置”链接中访问）中为自己设置显示这些选项卡，将不会向用户显示这些选项卡。拥有该角色的每个用户可以个性化自己的设置，使可用的选项卡在默认情况下显示。每个用户也可以指定所有选项卡的显示顺序。
- 将您想要对用户隐藏的选项卡保留在“不可用的选项卡”部分中。

**注意：**只有在角色管理向导的步骤 2（记录类型访问权限）中为记录类型选中了“可访问”复选框时，将选项卡从“不可用的选项卡”部分移到“可用的选项卡”或“选定的选项卡”部分才会使得该选项卡对于用户可用。

**提示：**您可以同时移动一个范围内的所有选项卡，方法是选择顶部的选项卡，按住 **Shift** 键，然后单击此范围内的最后一个选项卡。然后单击右箭头或左箭头。

- 5 在步骤 6“页面布局分配”中，对于每个记录类型，选择“页面视图类型”是静态还是动态，然后从该视图类型的可用页面布局列表中选择页面布局。

页面布局确定用户在各种记录类型的“创建”、“编辑”和“详细信息”页面上可以看到的字段和部分。**Oracle CRM On Demand** 提供了每种记录类型的标准页面布局。标准页面布局不能删除，属于静态页面布局。因此，在“页面视图类型”字段中始终提供了“静态”选项。“动态”选项则只有当记录类型有动态页面布局可用时才提供。公司管理员可以为记录类型创建其他定制的静态页面布局或动态页面布局。

对于每种记录类型，标准页面布局以及为该记录类型创建的任何页面布局可供分配到该角色。有关创建静态和动态页面布局的更多信息，请参阅[记录类型的“应用产品定制”页面](#)（第 54 页）。

记录类型的默认页面布局是该记录类型的标准静态页面布局。

**注意：**在角色管理向导的步骤 6 中显示记录类型列表由 **Oracle CRM On Demand** 确定。您可能看到“用户管理”和“用户所有者”等记录类型，它们在 **Oracle CRM On Demand** 中不作为选项卡显示。

- 6 在步骤 7“搜索布局分配”中，对于每个记录类型，从可用的搜索布局列表中进行选择。

对于列出的每个记录类型，可用布局列表会显示在“搜索布局名称”字段中。搜索布局确定用户在搜索记录时可以使用的字段（标准字段和定制字段）以及用户在搜索结果页面中可以看到到的字段。您可以为大多数能够以选项卡方式向角色显示的主要记录类型分配一个搜索布局。您也可以为其他也可搜索的记录类型分配搜索布局，如产品和用户。有关创建和修改定制搜索布局的更多信息，请参阅[管理搜索布局](#)（第 84 页）。

**7** 在步骤 8“主页布局分配”中，对于每个记录类型，从可用的主页布局列表中进行选择。

对于列出的每个记录类型，标准主页布局以及您为记录类型创建的任何主页布局都可以由您分配到该角色。记录类型列表包括能够以选项卡方式向用户显示的所有主要记录类型。

主页布局确定用户可以在每个记录类型的主页上看到的信息。Oracle CRM On Demand 为能够显示为选项卡的每个主要记录类型提供了默认主页布局。您可以为记录类型创建其他定制的主页布局。有关创建主页布局的更多信息，请参阅[创建记录主页布局](#)（第 页 89）。

**8** 单击“完成”。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [角色管理](#)（第 页 175）
- [角色设置准则](#)（第 页 176）
- [使用“角色列表”页](#)（第 页 178）
- [关于角色中的记录类型访问权限](#)（第 页 178）
- [关于角色中的权限配置文件](#)（第 页 145）
- [关于角色中的权限](#)（第 页 179）

## 工作簿管理

工作簿是组织和分隔记录的有效方法。借助它，用户无需成为每条记录的团队成员便可进行协作。

如果使用工作簿组织公司数据，则可以使记录搜索更快更有效。工作簿可以与组和团队共同存在。如果您对于为用户组提供访问权限的要求相对简单直接，则可以使用组分配。但是，如果组记录所有权的要求比较复杂，则建议您使用工作簿。

### 默认用户工作簿

在 Oracle CRM On Demand 中，每个用户都分配有默认的工作簿，该工作簿标有用户的名称。将记录分配给用户时，也会将其分配给用户的默认工作簿。如果团队拥有记录，则团队工作簿即是其成员用户默认工作簿的集合。在记录所有者发生变化以及团队成员身份发生变化时，用户工作簿将自动与记录关联。

### 定制工作簿

如果启用工作簿功能，则可以创建定制工作簿来组织数据，从而满足业务目的。通常，定制工作簿也称为*工作簿*。工作簿可以彼此独立，或者您可以按层次结构组织工作簿。例如，您可以创建工作簿以便根据公司的组织单位（例如地区或产品）对数据进行细分。然后将用户设置为对工作簿具有适当的访问级别。

### 自动为合作伙伴创建的工作簿

在 Oracle CRM On Demand 中激活一条合作伙伴记录时，将自动为该合作伙伴组织创建一个可包含数据的工作簿。自动为合作伙伴创建的工作簿可以供用户在工作簿查找窗口中选择；在位于合作伙伴记录的工作簿相关项目中时，用户可以从合作伙伴记



录页面拜访该工作簿查找窗口。只有品牌所有者公司中的用户可以访问合作伙伴记录页面。如果在向合作伙伴记录添加合作伙伴关系时选中了“合作伙伴的拜访权限”复选框或“对合作伙伴的互惠拜访权限（撤消）”复选框，则同步自动为相关合作伙伴创建的工作簿。然后，每当在 **Oracle CRM On Demand** 中关联合作伙伴客户时，与每个同步的合作伙伴工作簿关联的合作伙伴用户都可以看到与他们的合作伙伴组织相关的合作伙伴客户。

在将某个用户添加到合作伙伴组织时，该用户也会自动与合作伙伴组织的合作伙伴工作簿相关联。

### 合作伙伴的定制工作簿

您也可以为合作伙伴组织创建定制工作簿。可以根据需要将任意用户组合（包括品牌所有者公司的用户、合作伙伴组织的用户）分配到此类定制工作簿。

## 工作簿支持的记录类型

不同类型的记录可以分配给同一用户，与此类似，不同类型的记录可以分配给同一工作簿。可以分配给工作簿的记录类型包括：

- 客户
- 鉴定
- 分配
- 申请
- 预约
- 业务计划
- 商业活动
- 证书
- 联系人
- 课程
- 定制对象
- 交易注册
- 经销商
- 考试
- 财务帐户
- 金融计划
- 资金
- 家庭
- 库存审计报表
- 库存期间
- 潜在商机
- MDF 请求

- 医学教育事件
- 消息计划
- 目标
- 商机
- 合作伙伴
- 保险单
- 资产组合
- 计划
- 样品批次
- 样品交易
- 服务请求
- 智能拜访
- 解决方案
- 特殊定价请求
- 任务
- 车辆

## 工作簿选择器中的工作簿

如果为公司启用工作簿选择器，则工作簿选择器字段将出现在目标搜索和高级搜索、列表页面标题栏以及“报表主页”中。工作簿选择器用于将目标搜索局限于定制工作簿或用户工作簿，这些工作簿可能包含用户想要查找的记录。出现在工作簿选择器字段中的加号 (+) 表示有子级存在。

**注意：**合作伙伴工作簿仅出现在“合作伙伴”记录类型的工作簿选择器中。

单击工作簿选择器旁边的图标将会显示工作簿层次结构，此层次结构的组织方式如下：

- **全部。**所有工作簿的默认根节点，包括定制工作簿和用户工作簿
  - **工作簿。**为公司设置的所有定制工作簿的默认根节点
  - **用户。**所有用户工作簿的默认根节点

“全部”、“工作簿”和“用户”是节点或锚点。它们不是真正的工作簿。下面是一个工作簿层次结构的示例：假设某公司设置适用于美洲的地理工作簿层次结构。又假设用户 **John Williams** 有若干下属，而且他还与该地理层次结构中的工作簿相关联。那么对于此用户，会在工作簿选择器中“全部”选项下面显示以下层次结构：

- **工作簿**
  - **美洲**（父工作簿）
    - **北部**（子工作簿。子工作簿也可以是下一级子工作簿的父工作簿。）
    - **东部**（子工作簿）
    - **西部**（子工作簿）

- 南部（子工作簿）
- 用户
  - John Williams（有若干下属的用户）
    - Lucy Harris（下属。此下属还可以拥有自己的下属。）
    - Rick Rogers（下属）
    - Donna Jones（下属）
    - Jeff Smith（下属）

**注意：**位于层次结构最低级别的工作簿称为叶节点工作簿。

利用工作簿选择器中的“包括子项”复选框，用户可以指定要在搜索中包括子项（下属或子工作簿）中的数据。对于报表，“包括子项”复选框在工作簿选择器中始终处于选中状态。

## 选择用于搜索的工作簿

搜索记录时，用户选择包含他们要查找的数据的工作簿。如果用户无法确定工作簿层次结构某一级别中哪个工作簿包含他们要查找的数据，则用户可以选择层次结构中最接近此工作簿的较高级别的工作簿进行搜索。

如果用户在工作簿选择器中选择“包括子项”选项，并且“经理可见性已启用”复选框在公司概要中处于选中状态，则子工作簿或下属中的数据将包括在搜索中。

例如，假定有以下工作簿层次结构：

- 美洲
  - 北部
    - 北部区域 1
    - 北部区域 2

如果用户不确定记录是在“北部区域 1”中还是在“北部区域 2”中，则用户可以选择“北部”工作簿进行搜索，而不是选择“美洲”工作簿。

## 相关主题

有关设计工作簿结构、设置工作簿以及使用户能够使用工作簿的信息，请参阅以下主题：

- [关于设计工作簿结构](#)（第 页 188）
- [关于针对工作簿的 Web 服务支持](#)（第 页 191）
- [关于记录所有权模式](#)（第 页 191）
- [记录所有权模式和自动生成的任务](#)（第 页 194）
- [关于导入工作簿和工作簿分配](#)（第 页 198）
- [关于基于时间的工作簿分配](#)（第 页 198）
- [使用工作簿管理销售地区的方案](#)（第 页 201）
- [使用工作簿管理销售地区的示例](#)（第 页 201）

- [设置工作簿的过程](#) (第 页 202)
- [为管理员角色验证工作簿的设置](#) (第 页 203)
- [创建工作簿类型和工作簿用户角色](#) (第 页 206)
- [配置记录所有权模式](#) (第 页 207)
- [创建工作簿和工作簿层次结构](#) (第 页 208)
- [将用户与工作簿关联](#) (第 页 209)
- [为工作簿创建权限配置文件](#) (第 页 212)
- [为公司启用工作簿](#) (请参阅 "[为贵公司启用工作簿](#)" 第 页 213)
- [为用户和用户角色启用工作簿](#) (第 页 213)
- [向记录详细信息页面布局添加工作簿](#) (第 页 215)
- [对工作簿分配记录](#) (第 页 217)
- [“工作簿层次结构”页面](#) (第 页 218)
- [工作簿字段](#) (第 页 219)
- [有关工作簿疑难解答的信息](#) (第 页 220)

## 关于设计工作簿结构

要设置有效的工作簿结构，必须仔细规划工作簿层次结构。在为贵公司设计和调整工作簿层次结构时，请考虑以下准则：

- 不要创建与用户工作簿重复的定制工作簿。
- 确定业务数据的组织和访问策略。
- 确定公司结构与数据管理是否相关。
- 确定贵公司的数据隶属关系。
- 根据用户需求设计工作簿，并考虑用户最常在其中使用工作簿的任务。
- 所设计的工作簿应该使公司概要上“经理可见性已启用”复选框提供的功能尽量少被使用。
- 使工作簿层次结构中的级别数保持最小。
- 在工作簿结构中尽可能减少跨项罗列的数量。*跨项罗列* 是在多个工作簿间复制记录的操作。
- 使用 workflow 规则自动管理工作簿。

## 用户工作簿

创建与用户工作簿重复的定制工作簿的缺点是，定制工作簿和默认用户工作簿中的数据必须同步。该附加任务将延长服务器的处理时间，并影响检索记录的速度。

**注意：**公司可能考虑复制用户工作簿的一个原因是，赋予用户对其它用户数据的临时访问权限。要满足此需求，较好的方法是将想要访问数据的用户添加为拥有该数据的用户的代表。

## 数据访问需求

工作簿结构不一定会影响贵公司的公司层次结构。但建议工作簿结构应密切反映公司组织数据的方式。部分业务可按地域进行组织，其它部分则可按产品系列或行业进行组织。请特别注意以下情况：

- 两个（或更多）部门不能访问属于其它部门的数据
- 两个（或更多）部门必须能够访问属于其它部门的数据

## 公司结构的相关性

在许多公司，父组织对子组织中的所有数据具有完全访问权限。通常，此类父组织中的成员对所有子组织中的数据具有全局访问权限。

如果贵组织按此方式构建，则建议不要设置反映父组织级别的组织结构的工作簿。但是，请考虑以下事项：

- 设置反映其它级别（如子组织级别）的组织结构的工作簿
- 设置父组织级别的其它工作簿层次结构。例如，可以在父组织级别创建工作簿或工作簿层次结构，以允许父组织级别的用户查看所有子组织中很有可能创造收入的机会。

## 数据隶属关系

检查在用户从一个部门调到另一部门后公司应执行的过程。例如：

- 如果用户管理的数据总是随该用户一起移动到新部门，以便继续保持数据隶属关系，则最好是通过记录所有权和团队来管理数据。通常，预约和任务可随用户一起在所有级别中移动。在某些销售环境中，所有客户数据会随用户一起移动。此数据隶属关系适用于中小型企业，以及以小规模高价值销售为主的企业。
- 如果数据通常保存在固定组织（如地区组织）中，以便使该组织拥有数据，则最好是通过反映组织结构的工作簿来管理数据。
- 如果在用户调到另一部门后持续性隶属关系和组织所有权继续存在一段时间，则这两个层次结构可以共存。

## 用户需求和任务

在设计工作簿结构时，请考虑用户最常在其中使用工作簿的任务，包括完成列表、搜索记录，以及创建和使用报表。

### 完成列表

要帮助标识用户需要的列表，请确定最频繁使用且最适合用户的列表的类型。请贵公司用户进行输入以帮助您完成此操作。如果工作簿结构中的工作簿不包含理想列表需要的所有记录，则该工作簿结构可能缺少层次结构。例如，可以设置地理层次结构和面向产品的层次结构。

如果用户花费大量时间处理一个工作簿的特定子集，请为该子集创建子工作簿。命名该子工作簿，使用户能够识别它。还可以将该子工作簿设置为“工作簿”选择器的默认值，以使用户不一定要每次都选择相应的工作簿。有关为“工作簿”选择器设置默认值更多信息，请参阅[为用户和用户角色启用工作簿](#)（第 213 页）。

### 搜索记录

要确定贵公司用户的搜索需求，询问用户其查找特定记录的方案。工作簿结构和工作簿大小应反映用户最频繁执行的搜索和搜索标准。

**注意：**如果工作簿结构已经准备就绪，并需要进一步调整，请问用户他们通常能否确定特定记录是层次结构中特定工作簿的一部分。如果用户一致认为他们只能确定较高级别的工作簿，则询问他们工作簿结构的另一细分是否允许进一步缩小搜索范围。仅在正常搜索出现异常时，才应强制用户搜索较高级别的工作簿。

在搜索中使用的字段也会影响搜索的速度：

- 如果使用索引字段在工作簿中搜索记录，则会获得最佳性能。（索引字段以绿色文本显示在搜索部分中。）
- 如果使用非索引字段（而不是索引字段）在工作簿中搜索记录，则搜索速度较慢，且性能也会受要搜索的记录量影响。（未索引的搜索字段以黑色文本显示在搜索部分中。）

例如，如果确定用户通常基于索引字段搜索联系人记录，则对于每种记录类型，最低级别工作簿（称为叶节点工作簿）的记录数可多达 100,000 个。但是，如果用户通常基于非索引字段搜索联系人记录，则可以针对每种记录类型将叶节点工作簿的大小限制在 20,000 至 30,000 条记录之间。

数据配置因公司而异。因此，不会对工作簿的记录数进行建议。必须持续管理工作簿大小。通过减少要搜索的记录数，工作簿可以更快地进行搜索。

### 创建和使用报表

除了管理员，所有用户都受报表数据可见性规则的约束。如果在“工作簿”选择器中为报告指定用户工作簿或定制工作簿，则为报表考虑的数据如下：

- 历史分析中的所有内容（包括通过“报表”和“仪表盘”选项卡访问的历史分析和在记录主页中嵌入的报表）局限于工作簿，并包含所选工作簿的所有子级别。但不包含用户拥有的记录或其中用户为团队成员的记录，除非这些记录也包含在所选工作簿或其子工作簿之一中。
- 实时报告局限于与“工作簿”选择器中所选工作簿（定制工作簿或用户工作簿）直接关联的数据。如果所选工作簿中包含子工作簿或下属，则将在实时报表中忽略这些子工作簿中的数据或这些下属的数据。

**注意：**虽然在设置工作簿结构后通常不需要进行更改，但是您也可以进行更改。无需停机即可进行此类更改，并且会立即应用更改。但是，更改不会立即反映在实时报表的数据中。

有关报表中记录可见性的更多信息，请参阅报表。

### 经理可见性

在设计工作簿层次结构时，请遵循以下原则：

- 尽可能少使用公司概要上“经理可见性已启用”复选框提供的功能。  
利用“经理可见性已启用”选项，经理可访问向其报告的用户记录，并允许用户在其搜索中添加子工作簿内的数据。
- 对大量数据进行搜索时少使用或不使用“包括子项”选项。（构成大量数据的记录数因公司而异，并根据搜索模式而有所不同。）

在许多情况下，需要使用“包括子项”选项。例如，经理需要针对包含其下属的用户工作簿运行列表，因为其下属彼此无法共享数据。如果数据量大，则将延长搜索时间。但是，为了获得最佳性能，请仅在必要时选择“包括子项”选项。

### 层次结构级别

对于包含大量级别（各级别均包含记录）的工作簿层次结构，其行为方式与已启用经理可见性的团队功能相似。此类层次结构在数据集少的情况下性能佳。但是，随着数据量的增加，层次结构中级别很少（或无层次结构级别）的工作簿的性能远高于团队功能。

如果工作簿层次结构的一个级别对于数据安全或数据组织没有更多价值，请合并多余的工作簿及其子工作簿。询问工作簿用户他们通常能否确定记录是在一个子工作簿中还是在相同父工作簿的另一子工作簿中；如果不能，则表示最好的选择是将这两个子工作簿折叠到一个父工作簿中。

减少工作簿层次结构中级别数的简单方法是，在子工作簿前面加上父工作簿的名称。例如，如果存在一个名为“北部”的子工作簿和名为“北美”的父工作簿，则删除该父工作簿，并将子工作簿重命名为“北美 - 北部”。

## 跨项罗列

跨项罗列是在多个工作簿间复制记录的操作。跨项罗列中包括用户的管理开销，因为需要同步，所以会导致大量读写操作，这些操作将影响服务器的性能。请尽量避免跨项罗列。

## 自动化工作簿管理

通常，工作簿分配标准会映射到记录类型中的一个或多个字段。通过创建工作流规则，可以在其中一个字段发生更改后自动重组工作簿分配。

例如，如果存在一个名为“地区”的工作簿层次结构，则可以创建一个工作流规则来监控记录类型中的字段（例如，客户的“地区”字段），然后在该规则中创建“分配工作簿”操作，以在客户的“地区”字段值发生更改时用新工作簿更新记录上的“地区”工作簿。

## 关于针对工作簿的 Web 服务支持

可通过 Web 服务管理工作簿。如果为贵公司启用了工作簿，则可以下载工作簿的 Web 服务描述语言 (WSDL) 文件。有关 Web 服务的更多信息，请参阅《Oracle Web Services On Demand Guide》。

## 关于记录所有权模式

根据公司的业务需求，可能不想将所有者分配给某个记录类型的记录。相反，您可能想要以下列方式组织记录：在雇员移到其他责任或因为更改业务模式而重新协调销售团队时，无需重新分配记录的所有权。从版本 20 开始，Oracle CRM On Demand 让您可通过将主要定制工作簿与记录关联，支持此类业务需求，而不是将所有者分配给记录。属于记录中主要定制工作簿的成员的任何用户均可访问和使用该记录，只要用户角色和权限配置文件设置向用户提供必要访问权限即可。贵公司也可能想要设置某些记录类型，以便无需该类型的记录也拥有分配的所有者或关联的主要定制工作簿。

Oracle CRM On Demand 让您可以为使用工作簿的大多数记录类型设置以下记录所有权模式：

- **用户模式。**用户模式类似于版本 19 和更早版本的 Oracle CRM On Demand 中的记录所有权。以用户模式配置记录类型时，该记录类型的每条记录都必须分配所有者。如果在记录的详细信息页面上提供了“工作簿”字段，该字段将显示与所有者关联的用户工作簿。

**注意：**默认情况下，服务请求记录没有所有者，且“用户”和“产品”等记录类型在记录中没有所有者。从早期版本的 Oracle CRM On Demand 开始，此功能保持不变。

- **工作簿模式。**以工作簿模式配置记录类型时，该记录类型的记录无法分配所有者。相反，每条记录都需要主要定制工作簿。属于记录中主要工作簿的成员的任何用户均可访问和使用该记录，只要用户角色和权限配置文件设置向用户提供必要访问权限即可。您只能将工作簿模式用于支持工作簿的记录类型。

- **混合模式。**混合模式也称为 *用户或工作簿模式*。以此模式配置记录类型时，可以采用任何以下方式之一设置该记录类型的记录：

- 该记录可没有分配的所有者或关联的主要定制工作簿。用户可通过团队成员身份或与记录关联的工作簿的成员身份访问此类记录。用户角色在“角色管理”向导的步骤 2 中选“可读取所有记录”复选框的用户也可访问该记录。
- 该记录可分配所有者。
- 记录可以关联主要定制工作簿。

**注意：**记录不能同时拥有分配的所有者和主要定制工作簿。

您只能将混合模式用于支持工作簿的记录类型。

不管为记录类型配置哪种所有权模式，用户都可以将附加工作簿分配给记录，而且只要记录类型支持团队，用户就可将附加工作簿链接到记录。如果用户是分配给记录的任何工作簿的成员，该用户只要其角色和权限配置文件设置具有必要的访问权限就能访问和使用该记录。

报告

对于“客户”和“联系人”记录类型，可以根据记录与记录中的主要工作簿之间的关系，创建实时和历史报表。有关报告和记录所有权模式的更多信息，请参阅关于分析中记录的可见性。

在“报表”主页的工作簿选择器中选择工作簿时，记录所有权模式不影响适用的数据可见性规则。有关报告中工作簿的数据可见性规则的更多信息，请参阅[关于设计工作簿结构](#) (第 页 188)。

支持记录所有权模式的记录类型

支持定制工作簿的记录类型支持记录所有权模式，但以下情况例外：

- 分配
- 资金
- 库存审计报表
- 库存期间
- 消息计划
- 智能拜访
- 解决方案

您可以采用用户模式、工作簿模式或混合模式配置支持定制工作簿的其他所有记录类型。您可以将混合所有权模式用于支持工作簿的各种记录类型。例如，可以采用工作簿模式配置“联系人”记录类型，且可以采用用户模式配置“客户”记录类型。您可以随时更改记录类型的记录所有权模式。通过将记录类型中的“所有者”和“工作簿”字段配置为必填或非必填，可配置记录类型的记录所有权模式，如下表所示。

**注意：**必须为记录所有权模式正确设置记录类型的页面布局。有关详细信息，请参阅[关于记录所有权模式的字段设置和页面布局](#) (第 页 61)。

记录所有权模式	“所有者”字段设置为“必填”	“工作簿”字段设置为“必填”	其他配置详细信息	注释
用户模式	是	否	无	即使“工作簿”字段显示在记录布局中，它也是只读字段，而且其中显示的用户工作簿名称所属的用户必然是分配给该记录



记录所有权模式	“所有者”字段设置为“必填”	“工作簿”字段设置为“必填”	其他配置详细信息	注释
				的所有者。
工作簿模式	否	是	(可选) 将“所有者”字段设置为“只读”。	如果“所有者”字段显示在记录布局中, 则该字段必须为空。 “工作簿”字段是包含为公司设置的定制工作簿列表的选择列表字段。
混合模式	否	否	无	如果在记录的“工作簿”字段中选择定制工作簿, 则“所有者”字段为空。 如果在“所有者”字段中选择用户, 则“工作簿”字段将自动设置为所有者的用户工作簿的名称。

## 默认记录所有权模式

对于在版本 19 或更高版本的 Oracle CRM On Demand 中创建的现有公司, 用户模式是默认记录所有权模式, 但“服务请求”记录类型默认情况下以混合模式配置。对于新公司, 混合模式是支持记录所有权模式的记录类型的默认记录所有权模式。

## 记录所有权模式的注意事项

配置记录类型的记录所有权模式时, 注意以下事项:

- **分配管理器。** 分配经理只能将记录重新分配给用户。仅当以记录所有权的用户模式或混合模式配置记录类型时, 才能重新分配记录。如果在分配经理将记录重新分配给某个所有者之前, 已将主要定制工作簿分配给该记录, 则分配经理将从该记录中移除主要工作簿。如果以工作簿模式配置记录类型, 则分配经理无法重新分配记录。若是以工作簿模式配置记录类型, 强烈建议将其规则组全都设为不活动。有关分配规则的更多信息, 请参阅[关于分配规则](#) (第 277 页)。
- **使用其他应用产品。** 以下应用产品需要记录具有所有者。如果以工作簿模式配置应用产品使用的记录类型, 则无法使用这些应用产品; 如果以混合模式配置记录类型, 则记录必须具有所有者:
  - 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
- **更改所有权模式后更新记录。** 如果将记录类型的记录所有权模式更改为用户模式, 请考虑将该类型的所有记录更新为具有所有者。否则, 将强制下一个更新此类型记录的用户选择记录的所有者。同样, 如果将记录类型的记录所有权模式更改为工作簿模式, 请考虑将该类型的所有记录更新为分配有相应的主要定制工作簿。否则, 将强制下一个更新此类型记录的用户选择记录的主要定制工作簿。

## 更改记录类型的记录所有权模式后将会怎样？

如果贵公司将记录类型的记录所有权模式从一种模式更改为另一种模式，则该记录类型的任何新记录都将强制使用新所有权模式。对于现有记录，行为如下：

- **新记录所有权模式是用户模式时。**更改所有权模式后首次更新记录时，将发生以下情况：
  - 如果记录尚未分配用户作为所有者，则更新记录的用户需要在“所有者”字段中选择用户。
  - 如果记录以前具有关联的主要定制工作簿，则将从“工作簿”字段清除主要工作簿的名称，且新所有者的用户工作簿的名称将显示在“工作簿”字段中。工作簿也将从记录中移除，且不再显示在记录的“详细信息”页面中的“工作簿”部分中。
- **新记录所有权模式是工作簿模式时。**更改所有权模式后首次更新记录时，将发生以下情况：
  - 如果记录尚未关联主要工作簿，则更新记录的用户需要在“工作簿”字段中选择主要定制工作簿。
  - 如果记录以前具有分配的所有者，则将发生以下情况：
    - 在记录中清除“所有者”字段。
    - 如果记录类型支持团队，则该团队的所有成员（记录的以前所有者除外）将保留作为团队的成员。行为与作为预定义组的成员的团队成员相同；也就是说，该组的所有成员（记录的以前所有者除外）将保留作为团队的成员。但是，“客户”记录类型是此规则的例外。如果客户以前的所有者是预定义组的成员，则将从团队中移除该组的所有成员。团队成员只要不是预定义组的成员，就与其他记录类型一样仍作为该团队的成员。
- **新记录所有权模式是混合模式时。**更改所有权模式后首次更新记录时，将发生以下情况。每次在记录类型处于混合模式时更新记录时，也适用此行为。
  - 更新记录的用户无需选择所有者或主要工作簿。
  - 更新记录的用户可以为记录选择所有者或主要定制工作簿，但不能同时选择两者。
  - 如果用户将所有者分配给记录，且主要定制工作簿以前与记录关联，则将在记录中清除“工作簿”字段。工作簿也将从记录中移除，且不再显示在记录的“详细信息”页面中的“工作簿”部分中。
  - 如果用户在记录中关联定制工作簿作为主要工作簿，且记录以前具有分配的所有者，则将发生以下情况：
    - 在记录中清除“所有者”字段。
    - 如果记录类型支持团队，则该团队的所有成员（记录的以前所有者除外）将保留作为团队的成员。行为与作为预定义组的成员的团队成员相同；也就是说，该组的所有成员（记录的以前所有者除外）将保留作为团队的成员。但是，“客户”记录类型是此规则的例外。如果客户以前的所有者是预定义组的成员，则将从记录中移除该组的所有成员。团队成员只要不是预定义组的成员，就与其他记录类型一样仍作为该团队的成员。

## 如果通过批量更新功能更新记录将会怎样？

仅某些记录类型支持的“批量更新”功能允许用户从列表页面中更新记录组中的字段。用户使用“批量更新”功能更新记录组时，不会强制用户为在记录中为空的任何必填字段提供值。因此，如果用户在更改记录类型的记录所有权模式后更新记录组，即使新记录所有权模式要求记录具有所有者或主要定制工作，也不会强制用户在更新记录时选择所有者或主要定制工作。

## 记录所有权模式和自动生成的任务

记录所有权模式影响 Oracle CRM On Demand 自动生成的任务的所有权，如“创建任务”操作在工作流规则中生成的任务，以及销售阶段在销售流程中生成的任务。

## 生成的任务的注意事项

生成任务时，Oracle CRM On Demand 将考虑以下事项：

- 在 workflow 操作或销售阶段任务的“所有者”字段中选择的选项
- “所有者”和“工作簿”字段中显示任何值时来源记录的这些字段中的值

**注意：**销售阶段任务的来源记录是从中访问销售过程的商机，或者在某些情况下，是链接到商机的客户。workflow 操作的来源记录是触发 workflow 规则的记录。

- “活动”记录类型的记录所有权模式

## Oracle CRM On Demand 如何将所有者和主要定制工作簿分配给生成的任务

Oracle CRM On Demand 可以将所有者或主要定制工作簿分配给自动生成的任务，但不能同时分配两者。Oracle CRM On Demand 可以分配以下项之一作为自动生成的任务的所有者：

- 下列用户之一：
  - 来源记录的所有者
  - 来源记录的所有者的经理
  - 具有团队角色或团队用户角色的用户

**注意：**团队角色是说明哪些部分由记录上的团队执行的角色。团队用户角色是分配给 Oracle CRM On Demand 中所有用户的 Oracle CRM On Demand 角色，包括作为记录中团队成员的用户。来源记录中团队的每个成员都可具有团队角色和团队用户角色。

- 对于 workflow 操作生成的任务，为在 workflow 操作中指定的所有者

Oracle CRM On Demand 可以分配以下项之一作为自动生成的任务的主要定制工作簿：

- 与来源记录关联的主要定制工作簿
- 以下项之一的默认定制工作簿：
  - 来源记录的所有者
  - 来源记录的所有者的经理
  - 具有团队角色或团队用户角色的用户

任务的用户默认工作簿按如下方式确定：

- 如果可以包含数据的默认定制工作簿与用户记录中的“活动”记录类型关联，则该工作簿是默认工作簿。
- 如果未指定用户记录中“活动”记录类型的默认工作簿，且可以包含数据的默认定制工作簿在用户记录中的“默认工作簿”字段中指定，则在用户记录的“默认工作簿”字段中指定的工作簿是默认工作簿。

**注意：**默认工作簿必须是定制工作簿。Oracle CRM On Demand 无法分配用户工作簿作为任务的主要工作簿。此外，默认定制工作簿必须是包含数据的工作簿。

如果确定不了相应所有者或可包含数据的主要定制工作簿，Oracle CRM On Demand 将不生成任务。下表显示 Oracle CRM On Demand 如何确定要分配给生成的任务的所有者或主要定制工作簿。

workflow操作或销售阶段任务中的所有者选项	来源记录：所有者或主要定制工作簿	活动记录类型：用户模式	活动记录类型：工作簿模式	活动记录类型：混合模式
来源记录所有者	所有者	来源记录的所有者是任务的所有者。	如果来源记录的所有者具有默认工作簿，则 <b>Oracle CRM On Demand</b> 分配该工作簿作为任务的主要工作簿。  如果来源记录的所有者没有默认工作簿，则不会创建任务。不会返回错误消息。	来源记录的所有者是任务的所有者。
来源记录所有者	主要定制工作簿	未创建任务。不会返回错误消息。	来源记录中的主要定制工作簿分配作为任务的主要工作簿。	来源记录中的主要定制工作簿分配作为任务的主要工作簿。
来源记录所有者	无所有者且无主要定制工作簿	未创建任务。不会返回错误消息。	未创建任务。不会返回错误消息。	未创建任务。不会返回错误消息。
来源记录所有者的经理	所有者	如果来源记录的所有者具有经理，则经理是任务的所有者。  如果来源记录的所有者没有经理，则行为如下：  ■ 对于销售过程，来源记录的所有者是任务的所有者。  ■ 对于工作流操作，既不创建任务，也不返回错误消息。	有关这种情况下的行为的信息，请参阅本主题中的第二个表格。	如果来源记录的所有者具有经理，则经理是任务的所有者。  如果来源记录的所有者没有经理，则行为如下：  ■ 对于销售过程，来源记录的所有者是任务的所有者。  ■ 对于工作流操作，既不创建任务，也不返回错误消息。
来源记录所有者的经理	主要定制工作簿	未创建任务。不会返回错误消息。	未创建任务。不会返回错误消息。	未创建任务。不会返回错误消息。
来源记录所有者的经理	无所有者且无主要定制工作簿	未创建任务。不会返回错误消息。	未创建任务。不会返回错误消息。	未创建任务。不会返回错误消息。
团队角色或团队用户角色	一个或多个团队成员具有角色	团队成员是任务的所有者。每个具有指定角色的团队成员都将生成任务。	如果团队成员具有默认工作簿，则 <b>Oracle CRM On Demand</b> 分配该工作簿作为任务的主要工作簿。  如果团队成员没有默认工作簿，则不会创建任务。不会返回错误消息。	团队成员是任务的所有者。每个具有指定角色的团队成员都将生成任务。

workflow操作或销售阶段任务中的所有者选项	来源记录：所有者或主要定制工作簿	活动记录类型：用户模式	活动记录类型：工作簿模式	活动记录类型：混合模式
团队角色或团队用户角色	团队成员都没有角色	对于 workflow操作，既不创建任务，也不返回错误消息。  对于销售过程，如果来源商机具有所有者，则商机所有者是任务的所有者。如果来源商机没有所有者，则既不创建任务，也不返回错误消息。	对于 workflow操作，既不创建任务，也不返回错误消息。  对于销售过程，如果来源商机的所有者具有默认工作簿，则将默认工作簿分配给任务。如果来源商机的所有者没有默认工作簿，则既不创建任务，也不返回错误消息。	对于 workflow操作，既不创建任务，也不返回错误消息。  对于销售过程，如果来源商机具有所有者，则商机所有者是任务的所有者。如果来源商机没有所有者，则既不创建任务，也不返回错误消息。
特定用户	不适用	指定用户是任务的所有者。	如果指定用户具有默认工作簿，则 <b>Oracle CRM On Demand</b> 分配该工作簿作为任务的主要工作簿。  如果指定用户没有默认工作簿，则不会创建任务。不会返回错误消息。	指定用户是任务的所有者。

下表显示在以下情况下 **Oracle CRM On Demand** 如何确定要分配给生成的任务的所有者或主要定制工作簿：

- 销售阶段任务或 workflow操作的“所有者”字段中的选项设置为来源记录所有者的经理
- 来源记录具有所有者
- 以工作簿模式配置“活动”记录类型

所有者具有经理	经理具有可以包含数据的默认定制工作簿	所有者具有可以包含数据的默认定制工作簿	销售过程行为	工作流行为
是	是	不适用	<b>Oracle CRM On Demand</b> 分配经理的默认工作簿作为任务的主要工作簿。	<b>Oracle CRM On Demand</b> 分配经理的默认工作簿作为任务的主要工作簿。
是	否	是	<b>Oracle CRM On Demand</b> 分配来源记录所有者的默认工作簿作为任务的主要工作簿。	未创建任务。不会返回错误消息。
否	不适用	是	<b>Oracle CRM On Demand</b> 分配来源记录所有者的默认工作簿作为任务的主要工作簿。	未创建任务。不会返回错误消息。
否	不适用	否	未创建任务。不会返回错误消息。	未创建任务。不会返回错误消息。

## 关于导入工作簿和工作簿分配

您可以将以下工作簿相关记录导入 Oracle CRM On Demand:

- **工作簿。** 有关导入工作簿记录的信息, 请参阅[工作簿字段: 导入准备](#) (第 页 362)。
- **工作簿用户。** 您可以导入工作簿用户记录来将用户与定制工作簿关联。有关导入工作簿用户记录的信息, 请参阅[工作簿用户字段: 导入准备](#) (第 页 361)。
- **客户工作簿。** 您可以导入客户工作簿记录来将工作簿分配给客户。有关导入客户工作簿记录的信息, 请参阅[客户工作簿字段: 导入准备](#) (第 页 345)。
- **联系人工作簿。** 您可以导入联系人工作簿记录来将工作簿分配给联系人。有关导入联系人工作簿记录的信息, 请参阅[联系人工作簿字段: 导入准备](#) (第 页 372)。

导入记录来将工作簿分配给客户和联系人时, 可以指定每次工作簿分配的开始日期和结束日期。您还可以使用“未来主要标志”字段指定在分配活动时, 分配给客户或联系人的工作簿是否将成为该客户或联系人的主要工作簿。有关基于时间的工作簿分配的更多信息, 请参阅[关于基于时间的工作簿分配](#) (第 页 198)。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息:

- [使用工作簿管理销售地区的方案](#) (第 页 201)
- [使用工作簿管理销售地区的示例](#) (第 页 201)

## 关于基于时间的工作簿分配

通过导入客户工作簿记录和联系人工作簿记录, 可以管理客户和联系人的工作簿分配。您可以指定导入的每次工作簿分配的开始日期和结束日期。如果未指定工作簿分配的开始日期, 则分配将立即变为活动状态。您还可以使用“未来主要标志”字段指定在工作簿分配活动时, 分配给客户或联系人的工作簿是否将成为该客户或联系人的主要工作簿。

### 客户和联系人工作簿分配的每日更新

每天, 安排的过程都将检查客户和联系人的所有工作簿分配, 并根据需要更新分配。默认情况下, 过程在每天 Oracle 服务器时间午夜后开始时立即运行。对于某些客户, 可以将过程安排在其他时间。要确定公司过程的时间表, 请联系 Oracle CRM On Demand Customer Care。

工作簿分配过程将按如下方式更新客户和联系人的工作簿分配:

- **激活工作簿分配。** 如果已到工作簿分配的开始日期, 且分配尚未处于活动状态, 则分配将变为活动状态。在工作簿变为活动状态时, 属于该工作簿的成员的成员用户可通过该工作簿的成员身份访问客户或联系人。

例如, 您可以导入将工作簿 A 分配给客户 1 的客户工作簿记录, 其中开始日期为明年 1 月 1 日。工作簿分配过程在明年 1 月 1 日当天开始时运行时, 客户 1 的工作簿 A 的工作簿分配将变为活动状态。

- **确定工作簿是否是主要工作簿。** 如果针对工作簿分配将“未来主要标志”字段设置为 Y, 并且将要激活分配, 该工作簿将成为客户或联系人的主要工作簿。

例如, 假定工作簿 A 当前是客户 1 的主要工作簿。您可以导入将工作簿 B 分配给客户 1 的客户工作簿记录, 其中开始日期为明年 1 月 1 日, 且“未来主要标志”字段设置为 Y。工作簿分配过程在明年 1 月 1 日当天开始时运行时, 客户 1 的工作簿 B 的工作簿分配将变为活动状态, 且工作簿 B 成为客户 1 的主要工作簿。工作簿 A 不再是客户 1



的主要工作簿。但是，客户 1 的工作簿 A 的工作簿分配变为活动状态，除非在运行工作簿分配过程时，分配的结束日期已过去。

- **解决将多个工作簿指定为主要工作簿时产生的冲突。**如果客户或联系人的多个工作簿分配具有相同的开始日期，且“未来主要标志”字段也都设置为 Y，则达到分配的开始日期时，将发生以下情况：

- 所有工作簿分配都将变为活动状态。
- 第一个变为活动状态的工作簿分配将成为记录的主要工作簿。
- 如果记录已存在主要工作簿，则该工作簿不再是记录的主要工作簿，但工作簿分配保持活动状态，除非工作簿分配的结束日期已过去。

例如，假定工作簿 A 当前是客户 1 的主要工作簿。您可以导入客户 1 的两个客户工作簿记录。一条记录将工作簿 B 分配给客户 1，另一条将工作簿 C 分配给客户 1。两个分配的开始日期都是明年 1 月 1 日，且两个分配的“未来主要标志”均设置为 Y。工作簿分配过程在明年 1 月 1 日当天开始时运行时，客户 1 的工作簿 B 和工作簿 C 的分配将变为活动状态，且先处理的分配将成为客户 1 的主要工作簿。工作簿 A 不再是客户 1 的主要工作簿。但是，客户 1 的工作簿 A 的工作簿分配变为活动状态，除非在运行工作簿分配过程时，分配的结束日期已过去。

- **根据需要停用工作簿分配和移除主要工作簿。**如果工作簿分配记录的结束日期已过去，则分配将变为不活动状态且将从记录中移除工作簿。此外，如果工作簿以前是客户或联系人的主要工作簿，则工作簿不再是客户或联系人的主要工作簿。

例如，假定工作簿 A 当前是客户 1 的主要工作簿。工作簿分配的结束日期是今年 12 月 31 日。工作簿分配脚本在明年 1 月 1 日当天开始时运行时，工作簿分配将变为不活动状态，且将从客户 1 的主要工作簿位置移除工作簿 A。

工作簿分配变为不活动状态时，将结束工作簿和客户或联系人之间的关系，且将从客户或联系人中移除工作簿。用户不再可通过该工作簿的成员身份访问客户或联系人。但是，可通过其他工作簿或其他访问控制组件（如团队成员身份）访问客户或联系人的用户仍可访问记录。

您无法更改工作簿分配过程。

## 基于时间的工作簿分配示例

作为基于时间的工作簿分配示例，注意以下事项：当前未将工作簿 A 分配给客户 1。在今年 12 月 1 日，您可导入将工作簿 A 分配给客户 1 的客户工作簿记录。工作簿分配的开始日期为明年 1 月 1 日，结束日期为同年 3 月 31 日。工作簿分配过程将按如下方式激活和停用工作簿分配：

- 在明年 1 月 1 日之前，工作簿 A 到客户 1 的分配将处于不活动状态，且工作簿 A 不会显示在客户 1 的详细信息页面的“工作簿”相关信息部分中。
- 在明年 1 月 1 日当天开始时，工作簿分配过程将激活工作簿分配。发生这种情况时，工作簿 A 会显示在客户 1 的详细信息页面的“工作簿”相关信息部分中。
- 在 3 月 31 日，工作簿分配仍处于活动状态，且工作簿 A 仍显示在客户 1 的详细信息页面的“工作簿”相关信息部分中。
- 在 4 月 1 日当天开始时，工作簿分配过程将停用工作簿分配。发生这种情况时，工作簿 A 不再显示在客户 1 的详细信息页面的“工作簿”相关信息部分中。

## 指定工作簿分配的开始日期和结束日期时的限制

指定工作簿分配的开始日期和结束日期时，注意以下限制：

- 如果同时指定开始日期和结束日期，则开始日期必须早于结束日期。
- 如果未指定开始日期，则分配将在添加到 Oracle CRM On Demand 的时间变为活动状态。
- 如果未指定结束日期，则工作簿分配保持活动状态，除非从记录中移除工作簿。

- 如果指定结束日期但未指定开始日期，则工作簿分配立即变为活动状态，且在达到结束日期或从记录移除工作簿分配之前（以先到者为准），工作簿分配保持活动状态。

例如，您可以导入将工作簿 A 分配给客户 1 且无开始日期和结束日期的客户工作簿记录。在这种情况下，工作簿分配将立即变为活动状态，且工作簿分配过程绝不会将其设为不活动状态，因为工作簿分配没有结束日期。但是，您可以通过用户界面从客户 1 移除工作簿 A。

**注意：**客户可同时分配有多个工作簿，且每个工作簿分配的开始日期和结束日期相同或不同。同样，联系人也可同时分配有多个工作簿，且每个工作簿分配的开始日期和结束日期相同或不同。

您可以在 Oracle CRM On Demand 用户界面的工作簿分配详细信息中查看开始日期和结束日期，但不能在用户界面中更改这两个日期。

## 关于更新现有工作簿分配

如果导入记录来将工作簿分配给客户或联系人，且已将工作簿分配给客户或联系人，则将使用导入记录中的值更新 Oracle CRM On Demand 中的现有工作簿分配记录。通过导入空值，也可以覆盖“开始日期”或“结束日期”字段中的现有值。例如，假定已将工作簿 A 分配给客户 1。分配的开始日期已过去，而结束日期在将来。您可以为开始日期与现有分配相同但没有结束日期的工作簿 A 和客户 1 导入客户工作簿记录。在这种情况下，将更新现有分配并移除结束日期。

### 更新活动工作簿分配的标准

如果现有工作簿分配已处于活动状态，则现有分配和导入的记录的活动期间必须重叠或连续。导入以更新活动工作簿分配的记录的开始日期和结束日期必须符合以下标准：

- 如果现有分配没有结束日期，则导入的记录中的开始日期不能是将来日期。
- 导入记录的开始日期最多比现有分配的结束日期晚 7 天。

如果不符合这些标准，则不更新现有活动工作簿分配。

### 更新将来工作簿分配的标准

通过导入记录将工作簿分配给客户或联系人时，如果对于同一工作簿和同一客户或联系人已经有开始日期在将来的工作簿分配记录，则导入分配的结束日期最多比现有分配记录的开始日期早 7 天。例如，如果已存在于明年 2 月 1 日将工作簿 A 分配给客户 1 的记录，且想要将分配的开始日期更改为明年 1 月 1 日，则导入的记录的结束日期不能早于明年 1 月 25 日。如果导入的分配记录的结束日期是 1 月 24 日或更早，则记录导入失败，且将返回错误消息，指明记录已存在。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于导入工作簿和工作簿分配](#) (第 页 198)
- [使用工作簿管理销售地区的方案](#) (第 页 201)
- [使用工作簿管理销售地区的示例](#) (第 页 201)



## 使用工作簿管理销售地区的方案

此方案提供了公司可如何使用定制工作簿的示例。在此方案中，定制工作簿用于管理销售地区。您可以按不同的方式使用定制工作簿功能，具体取决于您的业务模式。

贵公司根据地理位置组织客户，并分配销售代表组来处理每个地理区域或地区的客户。此外，出于各种原因，您可能想要将销售代表从一个地区重新分配到另一个地区。进行此类重新分配时，必须重新协调销售代表和地区之间的关系。偶尔，客户会从一个地区迁到另一个地区。进行此类迁移时，必须重新协调客户和地区之间的关系。将工作簿、用户和客户配置为支持此方案的示例在[使用工作簿管理销售地区的示例](#)（第 页 201）中提供。

## 使用工作簿管理销售地区的示例

此主题提供了使用定制工作簿管理销售地区的示例。您可以按不同的方式使用定制工作簿功能，具体取决于您的业务模式。本主题中的示例支持[使用工作簿管理销售地区的方案](#)（第 页 201）中说明的方案。

### 使用工作簿管理销售地区

#### 1 创建或导入要用于表示销售地区的定制工作簿。

有关创建工作簿的信息，请参阅[创建工作簿和工作簿层次结构](#)（第 页 208）。有关导入工作簿的信息，请参阅[工作簿字段：导入准备](#)（第 页 362）。

#### 2 将销售代表与相应地区工作簿关联。

您可以在 **Oracle CRM On Demand** 中直接将用户与工作簿关联，也可以导入工作簿用户记录。有关将用户与工作簿关联的信息，请参阅[将用户与工作簿关联](#)（第 页 209）。有关导入工作簿用户记录的信息，请参阅[工作簿用户字段：导入准备](#)（第 页 361）。

#### 3 以工作簿模式配置“客户”记录类型。

有关配置记录所有权模式的信息，请参阅[配置记录所有权模式](#)（第 页 207）。

#### 4 导入所需的客户工作簿记录，以将相应地区工作簿分配给客户。

使用每条客户工作簿记录中的开始日期指定分配的生效日期，即要让销售代表可开始访问地区中的客户记录的日期。如果需要，也可以指定每个工作簿分配将结束的日期。

有关导入工作簿分配记录的更多信息，请参阅以下主题：

- [客户工作簿字段：导入准备](#)（第 页 345）
- [关于导入工作簿和工作簿分配](#)（第 页 198）
- [关于基于时间的工作簿分配](#)（第 页 198）

导入客户工作簿记录且工作簿分配过程在指定开始日期激活分配后，销售代表可访问地区中的记录。

如果将销售代表从一个地区重新分配到另一个地区，则必须重新协调销售代表和地区之间的关系。

### 重新协调销售代表和地区之间的关系

- 按如下方式更新销售代表的用户记录：

- 如果将销售代表分配给新地区，则将地区工作簿添加到用户记录中。
- 如果不再将销售代表分配给新地区，则从用户记录中移除工作簿。

您可以在 **Oracle CRM On Demand** 中直接更新用户记录，也可以导入工作簿用户记录。有关将用户与工作簿关联的信息，请参阅[将用户与工作簿关联](#)（第 页 209）。有关导入工作簿用户记录的信息，请参阅[工作簿用户字段：导入准备](#)（第 页 361）。

如果客户从一个地区迁到另一个地区，则必须重新协调客户和地区之间的关系。

### **重新协调客户和地区之间的关系**

- 按如下方式更新客户记录：
  - 将新地区工作簿添加到客户。
  - 从用户记录中移除旧地区工作簿。

您可以在 **Oracle CRM On Demand** 中直接更新客户记录，也可以导入客户工作簿记录。有关将记录分配给工作簿的信息，请参阅[对工作簿分配记录](#)（第 页 217）。有关导入客户工作簿记录的信息，请参阅[客户工作簿字段：导入准备](#)（第 页 345）。

## **设置工作簿的过程**

要设置公司的工作簿，请执行以下任务：

- 1** 与 **Oracle CRM On Demand Customer Care** 联系，要求为公司启用工作簿功能。

在 **Oracle CRM On Demand Customer Care** 为公司启用工作簿功能后，**Oracle CRM On Demand** 中的多个控件将变得可用。有关验证这些控件是否可用和是否设置了管理员角色以使用工作簿的信息，请参阅[为管理员角色验证工作簿的设置](#)（第 页 203）。
- 2** 设计工作簿结构。

有关设计工作簿结构的准则，请参阅[关于设计工作簿结构](#)（第 页 188）。
- 3** （可选）创建工作簿类型和工作簿用户角色。

有关更多信息，请参阅[创建工作簿类型和工作簿用户角色](#)（第 页 206）。
- 4** （可选）配置记录类型的记录所有权模式。

有关更多信息，请参阅[关于记录所有权模式](#)（第 页 191）和[配置记录所有权模式](#)（第 页 207）。
- 5** 创建工作簿和工作簿层次结构。

有关更多信息，请参阅[创建工作簿和工作簿层次结构](#)（第 页 208）。
- 6** 将用户与工作簿关联。

有关更多信息，请参阅[将用户与工作簿关联](#)（第 页 209）。
- 7** 为公司启用工作簿。

有关更多信息，请参阅[为公司启用工作簿](#)（请参阅 ["为贵公司启用工作簿"](#) 第 页 213）。

## 8 为用户和用户角色启用工作簿。

有关更多信息，请参阅[为用户和用户角色启用工作簿](#)（第 页 213）。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解工作簿和工作簿结构的相关信息：

- [工作簿管理](#)（第 页 184）
- [关于针对工作簿的 Web 服务支持](#)（第 页 191）
- [关于导入工作簿和工作簿分配](#)（第 页 198）
- [关于基于时间的工作簿分配](#)（第 页 198）
- [使用工作簿管理销售地区的方案](#)（第 页 201）
- [使用工作簿管理销售地区的示例](#)（第 页 201）
- [向记录详细信息页面布局添加工作簿](#)（第 页 215）
- [对工作簿分配记录](#)（第 页 217）
- [“工作簿层次结构”页面](#)（第 页 218）
- [工作簿字段](#)（第 页 219）

## 为管理员角色验证工作簿的设置

为了为公司启用工作簿功能，客户关怀将执行以下操作：

- 向管理员角色授予“管理工作簿”权限和工作簿访问权限
- 为管理员设置权限配置文件，以允许访问工作簿

以下过程说明如何验证是否为工作簿设置了管理员角色。

### *验证是否为工作簿设置了管理员角色*

- 1 以具有管理员角色的用户身份登录到 Oracle CRM On Demand。
- 2 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 3 在“管理主页”的“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 4 在“角色管理”部分中，单击“角色管理”链接。
- 5 从“转换语言”列表中，选择公司的主要语言。
- 6 针对管理员角色单击“编辑”链接。
- 7 在角色管理向导中，转至“步骤 2：记录类型访问”，并验证工作簿记录访问权限是否显示在下表中。

下表将显示管理员角色所需的工作簿记录访问权限。

记录类型	是否有访问权?	是否可以创建?	是否可以读取所有记录?
工作簿	已选中	已选中	已选中

**8** 转至步骤 4“权限”，并验证是否选择了“管理工作簿”权限。

下表介绍“管理工作簿”权限。

类别	权限	说明
管理：用户和访问控制	管理工作簿	管理工作簿访问权限、将数据成批分配给工作簿，以及定义与工作簿相关的工作流

**注意：**如果用户角色具有“管理工作簿”权限以及用于管理用户角色的相应权限，则该用户可以向其他用户角色授予该权限。与大多数管理任务相同，建议仅向公司管理员授予用于管理工作簿的权限。

**9** 导航回“用户管理和访问控制”页面。

**10** 在“权限配置文件管理”部分中，单击“权限配置文件”链接。

**11** 从“转换语言”下拉列表中，选择公司的主要语言。

**12** 验证权限配置文件的设置是否正确，如下所示：

**a** 针对管理员默认权限配置文件单击“编辑”链接，并验证设置与下表中所示设置是否匹配。

**b** 针对管理员拥有者权限配置文件单击“编辑”链接，并验证设置与下表中所示设置是否匹配。

下表显示了允许具有管理员角色的用户在 Oracle CRM On Demand 中管理工作簿所需的设置。

记录类型	相关记录	管理员默认权限配置文件	管理员拥有者权限配置文件
客户	工作簿	全部	全部
鉴定*	工作簿	全部	全部
活动	工作簿	全部	全部
分配*	工作簿	全部	全部
申请*	工作簿	全部	全部
工作簿	不适用	读取/编辑/删除	读取/编辑/删除
工作簿	子工作簿	查看	查看
工作簿	用户	全部	全部
业务计划*	工作簿	全部	全部
商业活动	工作簿	全部	全部
证书*	工作簿	全部	全部

记录类型	相关记录	管理员默认权限配置文件	管理员所有者权限配置文件
联系人	工作簿	全部	全部
课程*	工作簿	全部	全部
定制对象	工作簿	全部	全部
交易注册*	工作簿	全部	全部
经销商*	工作簿	全部	全部
考试*	工作簿	全部	全部
财务帐户*	工作簿	全部	全部
金融计划*	工作簿	全部	全部
资金*	工作簿	全部	全部
家庭*	工作簿	全部	全部
库存审计报表*	工作簿	全部	全部
库存期间*	工作簿	全部	全部
潜在商机	工作簿	全部	全部
MDF 请求*	工作簿	全部	全部
医学教育事件*	工作簿	全部	全部
消息计划*	工作簿	全部	全部
目标*	工作簿	全部	全部
机会	工作簿	全部	全部
合作伙伴*	工作簿	全部	全部
保险单*	工作簿	全部	全部
资产组合*	工作簿	全部	全部
项目*	工作簿	全部	全部
样品批次*	工作簿	全部	全部
样品事务处理*	工作簿	全部	全部
服务请求	工作簿	全部	全部
智能访问*	工作簿	全部	全部
解决方案	工作簿	全部	全部
车辆*	工作簿	全部	全部

**注意：**标有星号 (\*) 的记录类型不可用于标准版 Oracle CRM On Demand 中。仅当记录类型可用时，这些记录类型的访问设置才适用。

下表说明由“管理工作簿”权限启用的控制。可以访问每个组件，以验证您是否可以执行所有必需的控制。

组件	由“管理工作簿”权限启用的控制
管理主页	<ul style="list-style-type: none"><li>“用户管理和访问控制”部分中提供了“工作簿管理”链接。通过此链接，可访问“工作簿层次结构”页面，您可以在其中创建、更新和管理工作簿。</li><li>“数据管理工具”部分中提供了“批量分配工作簿队列”链接。通过此链接，可以访问“批量分配工作簿队列”页面，其中显示了批量工作簿分配的活动请求和已完成请求的详细信息。</li></ul>
“应用产品定制”页面	<ul style="list-style-type: none"><li>“记录类型设置”部分中提供了“工作簿”链接。通过此链接，可以访问“工作簿应用产品定制”页面，可以在其中设置工作簿字段和工作簿用户字段，包括“工作簿类型”和“工作簿用户角色”字段的选择列表值。</li></ul>
角色管理向导	<ul style="list-style-type: none"><li>在“步骤 2：记录类型访问”中，“工作簿”选项将显示为行项目。</li><li>在“步骤 4：权限”中，“管理工作簿”权限将显示为选项。</li></ul>
访问权限配置文件向导	<ul style="list-style-type: none"><li>在“步骤 1：权限配置文件名称”中，将显示“可授予工作簿用户”复选框。</li><li>在“步骤 2：指定访问级别”中：<ul style="list-style-type: none"><li>“工作簿”选项将显示为顶层对象。</li><li>“工作簿”相关信息部分的行项目将显示在支持工作簿的记录类型的“相关信息”链接下面。</li></ul></li></ul>
“公司概要”页面	<ul style="list-style-type: none"><li>在该页面的“公司数据可见性设置”部分中，将显示“启用工作簿”复选框。</li></ul>
页面布局向导 (布局管理)	<ul style="list-style-type: none"><li>在“步骤 4：相关信息”中，对于支持工作簿的所有记录类型，“工作簿”相关信息部分显示在该页面中的“可用”部分中。</li></ul>
“重命名记录类型”页面	<ul style="list-style-type: none"><li>“工作簿”选项将显示为该页面上的一个项目。</li></ul>
工作流	<ul style="list-style-type: none"><li>“分配工作簿”操作显示为一个可用选项（如果为您的角色启用了“管理工作流”权限）。</li></ul>
“列表菜单”页面	<ul style="list-style-type: none"><li>“批量分配工作簿”显示为所支持记录类型的一个菜单选项。</li></ul>

## 创建工作簿类型和工作簿用户角色

为了帮助自己组织工作簿结构，可以创建工作簿类型，然后向您创建的每个工作簿分配类型。例如，如果计划建立各地区的工作簿层次结构，则可以创建名为“地区”的工作簿类型。“工作簿类型”字段是一个可编辑的选择列表字段，您可以按照贵公司的需求定制它。

还可以创建工作簿用户角色，在将用户与工作簿关联时可以将这些角色分配给用户。工作簿用户角色与 Oracle CRM On Demand 用户角色不相同。例如，可以创建诸如“地区用户”和“地区经理”等工作簿用户角色，并将它们分配给使用地区工作簿层次结构的用户。

以下过程说明如何创建工作簿类型和工作簿用户角色。

### 创建工作簿类型和工作簿用户角色

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击“工作簿”。
- 4 在“工作簿应用程序定制”页面中，执行以下操作之一：
  - 要创建工作簿类型，请单击“工作簿字段设置”。
  - 要创建工作簿用户角色，请单击“工作簿用户字段设置”。
- 5 单击字段的“编辑选择列表”链接。
- 6 输入选择列表的值，然后保存所做的更改。

有关编辑选择列表字段的更多信息，请参阅[更改选择列表值](#)（第 75 页）。

## 配置记录所有权模式

Oracle CRM On Demand 让您设置以下记录所有权模式来满足业务需求：

- 用户模式
- 工作簿模式
- 混合模式

有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于记录所有权模式](#)（第 191 页）。

### 配置记录所有权模式

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击要配置的记录类型的链接。
- 4 在“字段管理”部分中，单击 *记录类型*“字段设置”，其中 *记录类型* 是要配置的记录类型的名称。
- 5 根据要配置的记录所有权模式，按如下方式编辑字段：
  - 要以用户模式配置记录类型，请将“所有者”字段配置为必填字段，然后将“工作簿”字段配置为非必填字段。
  - 要以工作簿模式配置记录类型，请将“工作簿”字段配置为必填字段，然后将“所有者”字段配置为非必填字段。
  - 要以混合模式配置记录类型，请将“所有者”字段和“工作簿”字段均配置为非必填字段。
- 6 保存所做的更改。

有关编辑字段的更多信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 65 页）。

**注意：**配置记录所有权模式后，必须确保为记录所有权模式正确设置记录类型的页面布局。有关记录所有权模式的页面布局的更多信息，请参阅[关于记录所有权模式的字段设置和页面布局](#)（第 页 61）。

## 创建工作簿和工作簿层次结构

可以从“管理主页”的“用户管理和访问控制”部分创建工作簿。

**注意：**通过导入工作簿记录，也可以创建工作簿。有关更多信息，请参阅[工作簿字段：导入准备](#)（第 页 362）。

**开始之前：**

- 要执行此过程，您的用户角色必须具有“管理工作簿”权限。
- 开始创建工作簿和工作簿层次结构之前，请阅读主题[关于设计工作簿结构](#)（第 页 188）。

以下过程说明如何创建工作簿。

### 创建工作簿

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“管理主页”的“用户管理和访问控制”部分中，单击“工作簿管理”链接。
- 3 在“工作簿层次结构”页面上，单击“新建”。
- 4 在“编辑工作簿”页面上，输入所需信息，然后保存记录。

下表描述了必须为工作簿输入的信息。

字段	说明
工作簿名称	为了在“工作簿”选择器中进行显示，建议的工作簿名称最大长度为 60 个字符。
工作簿类型	（可选）从选择列表中选择工作簿类型。
父工作簿	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 如果这是根工作簿，则将此字段留空。</li><li>■ 如果这是子工作簿，请单击“父工作簿”字段旁边的“查找”图标，然后选择父工作簿。</li></ul>
可以包含数据	<p>仅适用于当前工作簿，不适用于任何子工作簿。如果记录将与此工作簿关联，请选中此复选框。为了提高性能，请将此功能仅应用于包含数据的工作簿。</p> <p><b>注意：</b>在整个 Oracle CRM On Demand 中出现的“工作簿”选择器中，包含数据的定制工作簿由蓝色文档图标标识。不能包含数据的定制工作簿由黄色文件夹图标标识。</p>

### 创建子工作簿

如果要为现有父工作簿创建子工作簿，可以使用前面过程中的方法创建子工作簿，也可以按照以下过程中的说明来创建子工作簿。



### 为现有工作簿创建子工作簿

- 1 在“工作簿层次结构”页面上，单击父工作簿的链接。
- 2 在“工作簿详细信息”页面上，单击“子工作簿”标题栏中的“新建”。
- 3 在“编辑工作簿”页面上，输入工作簿的信息，然后保存所做的更改。

### 将工作簿移动到新的父工作簿

您可以更改工作簿，使其成为另一个工作簿的子工作簿，也可以将子工作簿从一个父工作簿移动到另一个父工作簿。更改工作簿的父项时，工作簿层次结构将发生如下更改：

- 新的父项应用于当前工作簿和当前工作簿之下的任何子工作簿。
- 分配到旧的父工作簿的任何用户失去对当前工作簿及其子工作簿的访问权限。
- 分配到新的父工作簿的任何用户得到对当前工作簿及其子工作簿的访问权限。
- 直接分配到当前工作簿的任何用户不受父工作簿更改的影响。

**注意：**如果要删除父工作簿，则必须先移除其所有子工作簿、用户和数据。

**提示：**要了解特定工作簿所包含的记录数，请为每种记录类型创建一个历史报表。有关创建报表的信息，请参阅报表。

以下过程描述如何将一个工作簿移动到新的父工作簿

### 将工作簿移动到新的父工作簿

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“管理主页”的“用户管理和访问控制”部分中，单击“工作簿管理”链接。
- 3 在“工作簿层次结构”页面上，单击所要更改的工作簿的“编辑”链接。
- 4 单击“父工作簿”字段旁边的“查找”图标，然后选择新的父工作簿。
- 5 保存所做的更改。

### 将用户与工作簿关联

可以定义哪些用户能够访问工作簿，以及每个用户对工作簿中的记录所具有的访问级别。在将用户与工作簿关联时，就为用户指定了在工作簿中工作时的访问权限配置文件。提供以下标准选项：

- **编辑。**允许用户读取和更新工作簿中的记录。
- **全部。**允许用户读取、编辑和删除工作簿中的记录。
- **只读。**允许用户查看工作簿中的记录。

也可以为工作簿创建定制访问权限配置文件。在“编辑工作簿用户”页面上的“访问权限配置文件”选择列表中，可以找到针对其选中了“可授予工作簿用户”选项的所有访问权限配置文件。有关如何为工作簿创建定制访问权限配置文件的信息，请参阅[为工作簿创建访问权限配置文件](#)（请参阅“[为工作簿创建权限配置文件](#)”第 212 页）。

“公司概要”页面上的“经理可见性已启用”选项，以及“工作簿”选择器中的“包括子项”选项，是在确定用户对记录的访问权限时要额外考虑的因素。在“公司概要”页面上选中“经理可见性已启用”复选框时，与搜索有关的“包括子项”设置允许用户访问子工作簿中的数据，以及访问下属用户直接或间接拥有的数据。

用户对工作簿具有的访问级别影响着用户对记录的总体访问权限。以下示例说明如何确定用户的访问权限。

### 示例 1

Ryan Taylor 是一名销售代表，他在 Oracle CRM On Demand 中有以下设置：

- 能够通过销售代表角色访问客户记录。
- 涉及其所有者权限配置文件的访问级别被设置为以“只读”方式访问客户记录类型
- 涉及其默认权限配置文件的访问级别被设置为以“只读”方式访问客户记录类型
- 不是“ABC Widgets”客户的客户团队的成员
- 与“Widget Makers”工作簿关联，而且他与此工作簿相关的权限配置文件设置为“全部”

如果“ABC Widgets”客户出现在“Widget Makers”工作簿中，则 Ryan 对“ABC Widgets”记录所具有的访问权限允许他读取、编辑和删除该记录。他之所以具有这些访问权限，原因是 Oracle CRM On Demand 中的访问控制系统会评估并应用所有相关访问权限配置文件中的最高权限。在本例中，针对此工作簿的访问权限配置文件被设置为“全部”，因此取代了针对客户记录的访问权限配置文件。

### 示例 2

Tanya Lee 是一名销售代表，她在 Oracle CRM On Demand 中有以下设置：

- 能够通过销售代表角色访问商机记录。
- 涉及其所有者权限配置文件的访问级别被设置为以“只读”方式访问商机记录类型
- 涉及其默认权限配置文件的访问级别被设置为以“只读”方式访问商机记录类型
- 是商机团队的成员，而且“商机访问权”字段设置为“编辑”
- 与“Widget Makers”工作簿关联，而且她与此工作簿相关的权限配置文件设置为“全部”

如果一个商机在“Widget Makers”工作簿中，Tanya 的访问权限允许她读取、编辑和删除该记录。但是，如果某商机不在“Widget Makers”工作簿中，Tanya 的访问权限（来自于她的所有者权限配置文件、默认权限配置文件和商机团队的成员身份）允许她读取和编辑该商机，但她不能删除该商机。

### 将用户与工作簿关联的方法

您可以使用以下方法将用户与工作簿关联：

- 通过工作簿记录，可以将多个用户与一个工作簿关联。
- 通过用户记录，可以将多个工作簿与一个用户关联。
- 您可以导入工作簿用户记录。有关更多信息，请参阅[工作簿用户字段：导入准备](#)（第 页 361）。

以下过程说明如何通过工作簿记录将多个用户与一个工作簿关联。

### 将多个用户与一个工作簿关联

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“工作簿管理”链接。
- 3 在“工作簿层次结构”页面上，单击要与用户关联的工作簿的名称链接。
- 4 在“工作簿详细信息”页面，在“工作簿用户”部分的标题栏上，单击“添加用户”。
- 5 在“编辑工作簿用户”页面中，选择要与工作簿关联的用户。

下表说明必须为每个与工作簿关联的用户指定的信息。

字段	说明
用户	<p>单击“用户”字段旁边的“查找”图标，然后选择用户。</p> <p><b>注意：</b>委派用户不会自动获得对用户工作簿的拜访权限。还必须关联各项委派和工作簿。</p>
工作簿用户角色	<p>（可选）从选择列表中选择角色。</p> <p><b>注意：</b>工作簿用户角色不是 <b>Oracle CRM On Demand</b> 角色。有关创建工作簿用户角色的信息，请参阅<a href="#">创建工作簿类型和工作簿用户角色</a>（第 页 206）。</p>
权限配置文件	<p>从为工作簿启用的配置文件的列表中选择访问权限配置文件，以确定用户对当前工作簿和任何子工作簿的访问权限。标准选项为：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>编辑。</b>允许用户读取和更新工作簿中的记录。</li> <li>■ <b>全部。</b>允许用户读取、编辑和删除工作簿中的记录。</li> <li>■ <b>只读。</b>允许用户查看工作簿中的记录。</li> </ul> <p><b>注意：</b>有关为工作簿创建定制权限配置文件的信息，请参阅<a href="#">为工作簿创建权限配置文件</a>（第 页 212）。</p>

以下过程说明如何通过用户记录将多个工作簿与一个用户关联。

### 将多个工作簿与一个用户关联

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户和组管理”部分中，单击“用户管理”链接。
- 4 在“用户列表”中，单击要与工作簿关联的用户的姓氏。
- 5 在“用户详细信息”页面上，单击“已分配的工作簿”部分的标题栏中的“添加工作簿”。

**注意：**如果“已分配的工作簿”部分未出现在“用户详细信息”页面上，请单击“编辑布局”链接，然后将该部分添加到页面布局中。

6 在“编辑已分配的工作簿”页面上，选择要与用户关联的工作簿，然后为每个工作簿指定用户信息。

下表说明必须为每个与用户关联的工作簿指定的信息。

字段	说明
工作簿名称	单击“工作簿名称”字段右侧的图标，在“工作簿”选择器中选择一个工作簿，然后单击“确定”。
工作簿用户角色	（可选）从选择列表中选择角色。 <b>注意：</b> 工作簿用户角色不是 <b>Oracle CRM On Demand</b> 角色。有关创建工作簿用户角色的信息，请参阅 <a href="#">创建工作簿类型和工作簿用户角色</a> （第 页 206）。
权限配置文件	从为工作簿启用的配置文件的列表中选择访问权限配置文件，以确定用户对当前工作簿和任何子工作簿的访问权限。标准选项为： <ul style="list-style-type: none"><li>■ <b>编辑。</b>允许用户读取和更新工作簿中的记录。</li><li>■ <b>全部。</b>允许用户读取、编辑和删除工作簿中的记录。</li><li>■ <b>只读。</b>允许用户查看工作簿中的记录。</li></ul> <b>注意：</b> 有关为工作簿创建定制权限配置文件的信息，请参阅 <a href="#">为工作簿创建权限配置文件</a> （第 页 212）。

**注意：**将用户与工作簿关联并未允许用户访问工作簿。要允许用户访问工作簿，必须为想访问工作簿的每个用户和每个用户角色启用工作簿，具体请参阅[为用户和用户角色启用工作簿](#)（第 页 213）。

## 为工作簿创建权限配置文件

将用户与工作簿关联时，选择一个权限配置文件，以确定用户对工作簿和任何子工作簿中的记录的访问权限。针对工作簿的权限配置文件与用户的所有其它权限配置文件一起接受评估，而用户将获得权限配置文件允许的最高记录访问权限。有关权限配置文件如何交互的更多信息，请参阅[将用户与工作簿关联](#)（第 页 209）。

下面列出将用户与工作簿关联时可供选择的权限配置文件：

- **编辑。**允许用户读取和更新工作簿中的记录。
- **全部。**允许用户读取、编辑和删除工作簿中的记录。
- **只读。**允许用户查看工作簿中的记录。

也可以为工作簿创建定制权限配置文件。对于出现在“编辑工作簿用户”页面和“编辑已分配的工作簿”页面上的“权限配置文件”选择列表，它包含了针对其选中了“可授予工作簿用户”选项的所有权限配置文件。

以下过程说明如何为工作簿创建权限配置文件。

### 为工作簿创建权限配置文件

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“权限配置文件管理”部分中，单击“权限配置文件”链接。

- 4 创建新的权限配置文件，或者编辑现有的权限配置文件。
- 5 在“权限配置文件向导”的“步骤 1”中，选中“可授予工作簿用户”复选框。
- 6 在“步骤 2：指定访问级别”中，为每种记录类型和相关的信息类型指定访问级别。
- 7 创建完或编辑完权限配置文件时，单击“完成”以保存所做的更改。

## 为贵公司启用工作簿

设置了工作簿结构后，可以为贵公司启用工作簿。以下过程说明如何为贵公司启用工作簿。

### 为贵公司启用工作簿

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“公司管理”部分中单击“公司管理”链接。
- 3 在“公司概况”部分中单击“公司概况”链接。
- 4 在“公司概况”页面上，请设置以下选项。有关这些选项的更多信息，请参阅[设置公司概况和全局默认值](#)（第 16 页）。
  - a 在“公司设置”部分中，确保将“全局搜索方法”设置为“目标搜索”。选择了“目标搜索”后，工作簿选择器会出现在操作栏的搜索部分中。
  - b 在“分析可见性设置”部分中，将“历史主题区域”选项设置为“完整可见性”。（此设置确保工作簿中的数据与支持报表和仪表盘的数据库中的数据同步。）
  - c 在“公司数据可见性设置”部分中，确保选中以下复选框：

设置	用途
启用工作簿	使用此字段控制“工作簿”选择器是否显示定制工作簿和用户工作簿。如果取消选中“启用工作簿”复选框，则“工作簿”选择器仅显示用户工作簿和用于委派的工作簿（如果存在委派）。  <b>注意：</b> 要在“公司概况”页面中看到“启用工作簿”选项，您的用户角色中必须具有“管理工作簿”权限。  <b>警告：</b> 选中了此复选框后将无法取消选中。但是，您可以在选中该选项之后对工作簿层次结构进行更改。
显示工作簿选择器	启用“工作簿”选择器，用户可以使用它按用户、委派或定制工作簿来筛选记录。

## 为用户和用户角色启用工作簿

要允许用户使用工作簿，需要配置用户角色及其默认权限配置文件。您还要配置每个用户的用户记录。

以下过程说明如何为用户角色启用工作簿。必须为使用工作簿的每个角色执行这些步骤。

**为用户角色启用工作簿**

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“角色管理”部分中，单击“角色管理”链接。
- 4 从“转换语言”列表中，选择公司的主要语言。
- 5 单击与要修改的角色对应的链接。
- 6 在“角色管理向导”中，转到“步骤 2：记录类型访问”，然后为“工作簿”记录类型配置访问级别。

下表显示为了允许不是管理员的用户访问工作簿而必须配置的设置。

记录类型	是否有访问权？	是否可以创建？	是否可以读取所有记录？
工作簿	已选中	未选中	未选中

**注意：**必须确保取消选中“可读取所有记录”复选框。否则，用户可以访问“工作簿层次结构”列表页面中的所有工作簿。

- 7 单击“完成”以保存所做的更改。
- 8 导航到“用户管理和访问控制”页面。
- 9 在“权限配置文件管理”部分中，单击“权限配置文件”。
- 10 从“转换语言”列表中，选择公司的主要语言。
- 11 单击默认权限配置文件的“编辑”链接（该配置文件用于您要在工作簿启用的用户角色），然后配置设置以提供对工作簿和相关记录类型的访问权限。

下表说明与某用户角色的默认访问权限配置文件相关的必需设置，这些设置使该角色能够访问工作簿。配置默认访问权限配置文件为该用户角色提供了必需的工作簿访问权限。因此，无需为该角色配置所有者访问权限配置文件。

记录类型	相关记录	默认权限配置文件
工作簿	不适用	只读。
工作簿	子工作簿	查看。 此配置文件允许用户在“工作簿详细信息”页面中查看所有子工作簿。默认为“无访问权”。
工作簿	用户	只读。 此配置文件允许用户在“工作

记录类型	相关记录	默认权限配置文件
		簿详细信息”页面中查看与工作簿关联的所有其他用户。默认为“无访问权”。

**12** 单击“完成”以保存所做的更改。

以下过程说明如何为用户启用工作簿。必须为使用工作簿的每位用户执行这些步骤。

### 为用户启用工作簿

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理”部分中，单击“用户管理”链接。
- 4 对于要修改其配置文件的用户，单击其“编辑”链接。
- 5 在“编辑用户”页面的“关键用户信息”部分中，配置以下设置：
  - **默认分析工作簿。**此设置的作用是，确定默认情况下在“报表主页”和“仪表盘主页”上的“工作簿”选择器中为该用户默认显示的用户工作簿或定制工作簿。默认情况下，此设置显示您正编辑其记录的用户的用户名和登录 ID。请将该记录的此设置改为该用户在处理报表和仪表盘时最常用到的定制工作簿或用户工作簿。针对该用户记录的此设置并未限制该用户对数据的访问：该用户可以在“工作簿”选择器中选择另一个工作簿或用户。
  - **默认工作簿。**此设置的作用是，当该用户在“报表”或“仪表盘”以外的任何区域工作时，确定默认情况下在“工作簿”选择器中为该用户显示的用户工作簿或定制工作簿。默认情况下，此设置显示“全部”。将此设置更改为该用户最常用的定制工作簿或用户工作簿，以便该用户在每次想处理工作簿中的数据时不必选择工作簿。针对该用户记录的此设置并未限制该用户对记录的访问：该用户可以在“工作簿”选择器中选择另一个工作簿或用户。
- 6 在“编辑用户”页面的“用户安全信息”部分中：
  - a 将“报告主题区域”的值设置为“经理可见性”或“团队可见性”。
 

**注意：**必须选择这两个值之一。否则，报表将不会包含任何数据。所选的选项（即“经理可见性”或“团队可见性”）不会影响报表中的数据。
  - b 将“历史主题区域”的值设置为“完整可见性”。
- 7 单击“保存”。

**注意：**要访问工作簿，必须将用户与工作簿关联。此外，用户的委派不会自动获得用户工作簿的拜访权限。因此，也必须将这些委派与工作簿关联。

## 向记录详细信息页面布局添加工作簿

要使“工作簿”相关信息部分在记录类型的详细信息页面上可供用户访问，必须进行以下配置：

■ 使“工作簿”相关信息部分在用户角色的记录类型页面布局中可供访问。

■ 在用户角色的权限配置文件中，为用户角色提供对“工作簿”（作为记录类型的相关信息部分）的访问权限。

以下过程说明如何使“工作簿”相关信息部分在记录类型页面布局中可供访问。

#### ***使“工作簿”相关信息部分在记录类型页面布局中可供访问***

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”部分中，单击所需记录类型的链接。  
例如，如果要使“工作簿”相关信息在“机会详细信息”页面上可供访问，则单击“机会”链接。
- 4 在“页面布局”部分中，单击所需的“页面布局”链接（例如“机会页面布局”）。
- 5 在记录类型的“页面布局”页面中，单击对应于要使“工作簿”相关信息部分在其中可供访问的页面布局的“编辑”链接。
- 6 在“页面布局向导”中，转到“步骤 4：相关信息”，然后单击箭头以将“工作簿”项目移到“显示”部分。
- 7 单击“完成”以保存所做的更改。
- 8 注销 Oracle CRM On Demand，然后重新登录。

以下过程说明如何为用户角色提供对“工作簿”（作为记录类型的相关信息部分）的访问权限。

#### ***为用户角色提供对“工作簿”（作为记录类型的相关信息部分）的访问权限***

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“权限配置文件管理”部分中，单击“权限配置文件”。
- 4 单击默认权限配置文件的“编辑”链接（该配置文件用于要使“工作簿”相关信息部分可供其访问的用户角色）。
- 5 在“权限配置文件向导”中，转到“步骤 2：指定访问级别”，然后单击对应于要使“工作簿”相关信息部分可供访问的记录类型的“相关信息”链接。  
例如，如果要使“工作簿”相关信息在“机会详细信息”页面上可供访问，则单击“机会”记录旁边的“相关信息”链接。
- 6 按照用户角色的要求选择针对“工作簿”的访问级别。
- 7 单击“完成”以保存所做的更改。
- 8 为所有者权限配置文件（用于您要为工作簿启用的用户角色）重复步骤 4 到步骤 7。



## 对工作簿分配记录

可以通过以下方式定制工作簿分配记录：

- **一次一条记录（手动）。**您可以在记录的“详细信息”页面中选择工作簿值。
- **批量。**您可以向工作簿批量分配记录。
- **通过导入工作簿分配。**您只能导入客户和联系人的工作簿分配。有关导入工作簿分配的信息，请参阅[关于导入工作簿和工作簿分配](#)（第 页 198）。

也可以使用有效的工作流规则和条件为工作簿分配记录。有关使用工作流规则的信息，请参阅[关于工作流规则](#)（第 页 238）。

## 关于客户和联系人中的工作簿分配的开始日期和结束日期

客户和联系人记录的工作簿分配会有开始日期和结束日期。通过仅使用导入助手或 Web 服务，即可更新这些字段。您必须将 Web Services v1.0 API 用于所有此类 Web 服务请求。

在达到结束日期或从记录移除工作簿分配之前（以先到者为准），工作簿分配保持有效。达到结束日期时，工作簿和记录之间的关系将终止，且用户不再能够通过工作簿成员身份访问记录。但是，可通过其他访问控制组件（如记录所有权或团队成员身份）访问记录的用户仍可访问记录。

有关管理基于时间的工作簿分配的更多信息，请参阅[关于基于时间的工作簿分配](#)（第 页 198）。

### 开始之前：

- 要在记录的“详细信息”页面上为工作簿分配记录，记录类型的“详细信息”页面布局必须包含“工作簿”部分。
- 要成批为工作簿分配记录，您的用户角色必须具有“管理工作簿”权限。

以下过程说明如何为工作簿分配单个记录。

### 将单个记录分配到工作簿

- 1 导航到记录的“详细信息”页面。
- 2 在“详细信息”页面“工作簿”部分的标题栏上，单击“添加”。
- 3 在工作簿选择器中，选择要向其分配记录的工作簿，然后单击“确定”。

以下过程说明如何成批为工作簿分配记录。

### 向工作簿批量分配记录

- 1 在列表窗口中，在标题栏上单击“菜单”按钮，然后单击“批量分配工作簿”。
- 2 在“批量分配工作簿”窗口中，单击“目标工作簿”框旁边的选择器按钮，在“工作簿查找”中，选择要向其分配记录的工作簿。
- 3 为列表中的记录选择“分配选项”。

下表说明可以选择的“分配选项”。

选项	说明
添加	将目标工作簿添加到所有记录。此分配不影响记录任何以前的工作簿分配。
替换类型	将目标工作簿添加到所有记录中，并移除以前分配的与目标工作簿类型相同的所有工作簿。 <b>注意：</b> 工作簿类型由公司管理员定义。
全部替换	将目标工作簿添加到所有记录中，并移除以前分配的所有工作簿，不考虑工作簿的类型。
替换工作簿	指定要替换的工作簿。 将记录从您在此处指定的工作簿重新分配到目标工作簿。其他记录不受影响。
移除	从所有记录中移除对目标工作簿的现有分配。
全部移除	从记录中移除所有分配的工作簿。

- 4 如果在第 3 步中选择除“添加”之外的任何选项，则现在必须选择“应用于”选项。  
下表说明可以选择的“应用于”选项。

选项	说明
手动关联	对所有选定的记录应用“分配选项”，这些记录的现有工作簿分配是手动执行的
自动关联	对所有选定的记录应用“分配选项”，这些记录的现有工作簿分配是通过工作流或批量执行的
两者	对所有选定的记录应用“分配选项”

- 5 要应用所选的分配标准，请单击“分配”。
- 将打开“批量分配工作簿队列”窗口，在“现行请求”部分中显示您的分配请求。有关更多信息，请参阅[“批量分配工作簿队列”页面](#)（请参阅 [“批量分配工作簿队列页面”](#) 第 页 488）。
- 请求处理完毕后，会通过电子邮件通知您。

## “工作簿层次结构”页面

“工作簿层次结构”页面显示有关定制工作簿的信息。可以查看工作簿的子集，也可以查看所有工作簿。  
下表说明可以通过“工作簿层次结构”页面执行的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
查看另一个工作簿子集	在“工作簿层次结构”标题栏上，单击列表并将选择的内容改为另一个工作簿子集，或者选择“所有工作簿”以查看所有工作簿。

要执行此任务	执行以下步骤
创建工作簿	在“工作簿层次结构”标题栏上，单击“新建”。在“编辑工作簿”页面中，输入必需的信息，然后保存记录。
为现有工作簿创建子工作簿	单击父工作簿的名称链接。在“工作簿详细信息”页面上，单击“子工作簿”标题栏中的“新建”。在“编辑工作簿”页面上，输入工作簿的信息，然后保存所做的更改。
将工作簿移到新的父工作簿	单击要更改的工作簿的“编辑”链接。在“编辑工作簿”页面中，单击“父工作簿”字段旁边的“查找”图标，选择新的父工作簿，然后保存所做的更改。
将用户与工作簿关联	单击工作簿的名称链接。在“工作簿详细信息”页面上，单击“工作簿用户”标题栏中的“添加用户”。在“编辑工作簿”页面上，选择要与工作簿关联的用户，然后指定用户信息。有关更多信息，请参阅 <a href="#">将用户与工作簿关联</a> （第 209 页）。

## 工作簿字段

“编辑工作簿”页面和“工作簿详细信息”页面显示定制工作簿的详细信息。可以更改工作簿的详细信息、向工作簿添加子工作簿，以及向工作簿添加用户。

下表提供了有关某些字段的附加信息。

字段	说明
<b>重要的工作簿信息</b>	
工作簿名称	指定给工作簿的名称。
父工作簿	如果工作簿是子工作簿，则显示父工作簿的名称。如果工作簿是根工作簿，则此字段为空白。
工作簿类型	可以给工作簿分配工作簿类型，以帮助组织工作簿结构。有关创建工作簿类型的信息，请参阅 <a href="#">创建工作簿类型和工作簿用户角色</a> （第 206 页）。
可以包含数据	指示是否可以将记录与此工作簿关联。出于性能原因，不能为未包含数据的工作簿选中此复选框。
合作伙伴	专用于 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management。有关更多信息，请参阅 Oracle Technology Network 上的 <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">Oracle CRM On Demand 文档库</a> （请参阅 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> ）中的 <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> 。
合作伙伴位置	专用于 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management。有关更多信息，请参阅 Oracle Technology Network

字段	说明
	上的 <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">Oracle CRM On Demand 文档库</a> (请参阅 <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html</a> )中的 <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> 。
<b>子工作簿部分</b>	
工作簿名称	当前工作簿的子工作簿的名称。
工作簿类型	子工作簿的工作簿类型。
可以包含数据	指示是否可以将记录与子工作簿关联。
<b>工作簿用户部分</b>	
姓氏	与此工作簿关联的用户的姓氏。
名字	与此工作簿关联的用户的名字。
工作簿用户角色	用户对于当前工作簿的工作簿角色。可以在将用户与工作簿关联时给用户分配工作簿用户角色。工作簿用户角色不是 <b>Oracle CRM On Demand</b> 中的用户角色。有关创建工作簿用户角色的信息，请参阅 <a href="#">创建工作簿类型</a> 和 <a href="#">工作簿用户角色</a> (第 页 206)。
权限配置文件	用户对当前工作簿和任何子工作簿的访问权限。可从为工作簿启用的配置文件的列表中选择。有关专门为工作簿创建权限配置文件的信息，请参阅 <a href="#">为工作簿创建权限配置文件</a> (第 页 212)。

## 有关工作簿疑难解答的信息

有关工作簿功能疑难解答的更多信息，请参阅“我的 Oracle 支持”上的 [565278.1](#) (文章 ID)。

## 组管理

“组管理”是一个可选功能，它使您的公司能够建立由一起工作的人员组成的团队，从而允许这些人员共享公共的信息集。

在公司中建立组使用户能够执行以下操作：

- 组成员能够访问显示组中所有成员可用性的合并日历。这样，雇员将能够确定安排预约以及将预约事宜通知雇员（和联系人）的最佳时间。

**注意：**为了使用户能够访问合并的组日历，必须为用户角色分配“共享日历”权限。具有“共享日历”权限的用户也可以设置定制日历视图。有关更多信息，请参阅查看其他用户的日历和添加定制日历视图。

- 组成员能够自动共享以下记录类型的所有权：

- 活动
- 客户
- 联系人
- 家庭
- 商机
- 资产组合

将记录分配给组成员时，该组的所有成员都将成为记录的共同所有者。例如，如果用户属于组 XYZ，则在用户成为组成员后分配给用户的任何客户都将包括在组 XYZ 的所有成员的客户列表中。在此类记录中，如果“主要组”字段显示在“详细信息”页面布局中，组名称将显示在此字段中。组的所有成员（包括记录的指定所有者）都将显示在记录的“详细信息”页面的“团队”相关信息部分中。组的所有成员均可更新记录。

默认情况下，当前组的成员对于在成员加入组后分配给组成员的组记录具有完全访问权限。其他组成员不能阅读标为“私人”的预约、任务和联系人记录的详细信息。

**注意：**要使用此功能，必须选择“公司概要”页面中的“默认组分配”选项。必须在创建组之前选择此选项。有关更多信息，请参阅[设置组](#)（第 223 页）。

此行为适用于以下组：

- 每个用户只属于一个组。  
当用户添加到组后，选择组成员时其姓名不再显示在用户列表上。
- 如果您的公司选择了组分配选项：
  - 用属于某个组的新所有者更新了“所有者”字段之后，才能更新定义组之前存在的记录。
  - 当用户加入组后，该用户就获得了对该组的记录的访问权。但是，现有组成员不能自动看到新的组成员在加入该组以前拥有的记录。如果一个用户在添加到组以后再成为任何记录的所有者，则其他组成员可以看到新记录。

以下示例说明了组记录所有权：

- 用户 1 和用户 2 属于组 1。用户 3 不属于组 1。
  - 用户 3 拥有客户 31。用户 1 和用户 2 将无权访问客户 31。
  - 用户 3 添加到组 1 中。用户 1 和用户 2 仍然无权访问客户 31。
  - 用户 3 成为客户 32 的所有者。用户 1 和用户 2 将有权访问客户 32。
- 如果将用户从组中删除，则会从该组拥有的所有共享记录中删除这些用户。他们仍然可以访问他们的私人记录。

## 关于组和记录所有权模式

根据为记录类型设置的记录所有权模式，该类型的记录可能没有所有者。相反，记录可能具有主要定制工作簿，也可能没有所有者或主要定制工作簿。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于记录所有权模式](#)（第 191 页）。记录所有权模式仅适用于支持工作簿的记录类型。

如果更改记录类型的记录所有权模式，则在更改所有权模式之后首次更新记录时，以前具有所有者的记录可能会从记录中移除所有者。在这种情况下，如果记录的以前所有者是组的成员，则该组的所有成员（记录的以前所有者除外）将保留作为团队的成员。但是，“客户”记录类型是此规则的例外。如果客户以前的所有者是组的成员，则将从团队中移除该组的所有成员。

## 组和团队

Oracle CRM On Demand 可区分*组*和*团队*：

- 组由公司管理员设置，并且适用于公司内的整个记录集。“组”功能必须在为 Oracle CRM On Demand 设置公司时由客户关怀或公司管理员启用。
- 记录所有者或公司管理员设置团队。团队仅适用于那些允许使用团队的记录类型，包括：
  - 客户
  - 鉴定
  - 申请
  - 业务计划
  - 证书
  - 联系人
  - 课程
  - 定制对象
  - 交易注册
  - 考试
  - 家庭
  - 潜在商机
  - MDF 请求
  - 目标
  - 商机
  - 合作伙伴
  - 资产组合
  - 服务请求
  - 特殊定价请求

要设置访问记录的团队，所有者必须使用记录的“详细信息”页面上的“团队”部分明确共享记录。

有关设置组的信息，请参阅[设置组](#)（第 223 页）。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解组和共享日历的相关信息：

- [查看其他用户的日历](#)
- [添加定制日历视图](#)

## 设置组

开始之前。执行以下操作：

- 确保您的角色具有“管理用户和访问”权限。
- 要了解组如何工作，请参阅[组管理](#)（第 页 220）。

### 设置组和导入用户的顺序

设置组时，按照以下顺序：

- 1 启用“默认组分配”功能。  
**警告：**在设置或更改组之前，必须启用“默认组分配”功能（即必须选中“公司概要”页面中的“默认组分配”选项），即使未计划使用默认组管理功能也如此。如果在设置或更改组之前未启用此功能，该组将不能正常工作。如果发生此情况，您必须删除该组，启用“默认组分配”功能，然后重新创建组。
- 2 创建组并将用户分配到这些组。
- 3 如果没打算使用默认组分配功能，但是又利用组来允许用户看到合并的组日历，则在创建了组并且向组添加成员之后禁用“默认组分配”功能。
- 4 随默认的“所有者”（用户）一起导入您的记录，这样会将组传播到记录中。

### 要启用默认组分配功能

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 单击“公司管理”链接。
- 3 单击“公司概要”链接。
- 4 在“公司概要”页面上，单击“编辑”。
- 5 在“公司数据可见性设置”部分中，选中“默认组分配”复选框。
- 6 保存设置。

### 要设置组

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“用户管理和访问控制”链接。
- 3 在“用户管理和访问控制”页面的“用户和组管理”部分中，单击“公共共享组”链接。
- 4 在“组列表”页面上，单击“新建组”。
- 5 在“组编辑”页面上，填写必填字段。

字段	说明
名称	限制为 50 个字符。默认为必填字段。
说明	限制为 255 个字符。

**注意：**您可以在不影响现有记录的情况下重命名组，因为应用产品使用基础组 ID 而不是组名称来跟踪组记录。但是，您的组名称在公司中必须是唯一的。

- 单击“保存”。
- 在“组详细信息”页面上，单击“添加成员”。
- 在“组成员”页面上，单击“查找”图标，然后添加用户。  
列表只显示那些没有被分配到组中的用户。要确定用户所属的组，您需要转到该用户的“详细信息”页面。
- 保存记录。
- 如果没打算使用默认组分配功能，但是又利用组来允许用户看到合并的组日历，则在创建了组并且向组添加成员之后禁用“默认组分配”功能。  
要禁用“默认组分配”功能，请执行以下操作：
  - 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
  - 单击“公司管理”链接。
  - 单击“公司概要”链接。
  - 在“公司概要”页面上，单击“编辑”。
  - 在“公司数据可见性设置”部分中，清除“默认组分配”复选框。
  - 保存设置。

如果以后决定对组或组成员进行更改，在进行更改之前必须启用“默认组分配”功能，在完成更改后再禁用该功能。

**关于更改默认组分配设置**

如果公司决定不再使用组，则您应按照以下过程操作来关闭“默认组分配”功能：

- 删除所有用户，您希望用作组记录的“主要所有者”的用户除外。
- 删除该组。
- 在公司概要上清除“默认组分配”复选框。

**相关主题**

请参阅以下主题以了解组和共享日历的相关信息：

■ [组管理](#) (第 页 220)



- 查看其他用户的日历
- 添加定制日历视图

## 地区管理

您可以设置地区和地区层次结构。例如，公司可能将其销售人员组成组或地区。这些地区可能基于地理位置、产品或行业。每个销售组负责处理其地区中的客户和销售机会。可以使用在 **Oracle CRM On Demand** 中设置的地区作为分配新客户和机会记录的基础。有关设置地区的信息，请参阅[设置地区](#) (第 页 225)。

### 设置地区

开始之前：

- 如果未在公司定义地区，则在 **Oracle CRM On Demand** 中设置信息之前，先确定命名惯例和层次结构。在输入信息时，从顶层开始，然后再添加子地区。
- 要执行以下过程，您的角色必须包括“管理地区”权限。

以下过程说明如何设置地区。

#### 要设置地区

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“地区管理”链接。
- 3 在“地区层次”页面上，执行以下操作之一：
  - 要添加地区，请单击“新建地区”。
  - 要更新地区信息，单击“地区名称”列中适当的链接，然后在“地区详细信息”页面上单击“编辑”。
- 4 在“编辑地区”页面上，输入所需的信息。

字段	说明
地区名称	限制为 50 个字符。
父地区	如果这是顶层地区，则将此字段留空。
当前定额	您可以输入分配给此地区的定额。
地区货币	继承您公司的默认货币。

- 5 保存记录。
- 6 （可选）在“地区详细信息”页面上，在“子地区”标题栏中单击“新建”以添加子地区。

### 要更新父地区

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“用户管理和访问控制”部分中，单击“地区管理”链接。
- 3 在“地区层次”页面上，选择子地区。
- 4 在“地区详细信息”页面上，单击“编辑”。
- 5 在“编辑地区”页面上，单击“父地区”字段旁边的“查找”图标。
- 6 在“查找”窗口中，选择父客户。
- 7 保存记录。

### 更新带有地区的记录

有多种方法可以更新记录上的地区字段。通常，这是一个自动化过程：

- **分配管理器：**您可以使用“分配管理器”填充此字段以及记录的相关拥有者和团队成员。
- **导入：**要在多个记录上更新地区所有权时，请设置重新分配拥有者标志，以触发使用“分配管理器”分配记录这个过程。
- **手动：**用户可以将他们的地区分配给记录。

## 业务流程管理

单击主题以查看执行以下操作的逐步说明：

- [创建过程](#) (第 页 232)
- [将转换状态添加到过程](#) (第 页 233)
- [限制过程](#) (第 页 235)
- [为转换状态配置字段设置](#) (第 页 235)
- [启用相关记录类型的访问控制](#) (第 页 236)
- [创建 workflow 规则](#) (第 页 247)
- [将 workflow 规则限于特定渠道或角色](#) (第 页 251)
- [创建工作流操作：分配工作簿](#) (第 页 252)
- [创建工作流操作：创建集成事件](#) (第 页 253)
- [创建工作流操作：创建任务](#) (第 页 256)
- [创建工作流操作：发送电子邮件](#) (第 页 260)
- [创建工作流操作：更新值](#) (第 页 263)
- [创建工作流操作：等待](#) (第 页 265)

- [更改 workflow 规则操作的顺序](#) (第 页 267)
- [更改 workflow 规则的顺序](#) (第 页 268)
- [停用 workflow 规则和操作](#) (第 页 269)
- [删除 workflow 规则和操作](#) (第 页 270)
- [查看 workflow 例程](#) (第 页 273)
- [从 workflow 监视器删除例程](#) (请参阅 "[从 workflow 监控中删除例程](#)" 第 页 275)
- [设置分配规则](#) (第 页 281)
- [在潜在商机转换过程中映射其他字段](#) (请参阅 "[在潜在商机转换过程中映射附加字段](#)" 第 页 287)
- [创建潜在商机转换布局](#) (第 页 288)
- [设置预测定义](#) (第 页 290)
- [更新预测定义](#) (第 页 295)
- [设置销售过程、销售类别和销售指导](#) (请参阅 "[设置销售过程、类别和指导](#)" 第 页 296)
- [定制公司的行业列表](#) (第 页 302)

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于过程管理中的转换状态和转换字段](#) (第 页 228)
- [关于过程管理中的主要字段](#) (第 页 229)
- [锁定活动记录的方案](#) (第 页 229)
- [使用过程锁定记录的示例](#) (第 页 229)
- [过程管理功能](#) (第 页 231)
- [在 Oracle CRM On Demand 中设置过程的过程](#) (第 页 232)
- [workflow 配置](#) (第 页 237)
- [workflow 监视器](#) (第 页 272)
- [关于分配规则](#) (第 页 277)
- [潜在商机转换管理](#) (第 页 286)

## 过程管理

在 Oracle CRM On Demand 的过程管理部分中，可以设置过程来阻止用户（包括外部应用产品）在记录处于特定状态时，对指定记录类型的记录执行某些操作。采用这种方式阻止用户执行某些操作称为 *锁定记录*。

默认情况下，Oracle CRM On Demand 中未启用过程管理功能。Oracle CRM On Demand Customer Care 必须为每家公司启用它。如果公司想要使用过程管理功能，请联系 Oracle CRM On Demand Customer Care，并请求将“过程管理”权限授予公司管理员角色。

在 Oracle CRM On Demand Customer Care 将“过程管理”权限授予公司管理员时，公司管理员就可以将该授权授予其他角色。

**注意：**确定锁定的记录的控件是 **Oracle CRM On Demand** 在计算用户使用记录的权限时最后检查的安全组件。将先检查其他所有访问控制组件授予的权限。*访问控制组件*是 **Oracle CRM On Demand** 中一项用于计算用户对记录的访问和使用权限的功能。访问控制组件示例包括：记录所有权、权限配置文件、角色、团队、工作簿和报告层次结构。锁定记录的控制不会覆盖其他访问控制组件强加的任何限制。

有关过程及其创建方式的信息，请参阅以下主题：

- [关于过程管理中的转换状态和转换字段](#) (第 页 228)
- [关于过程管理中的主要字段](#) (第 页 229)
- [锁定活动记录的方案](#) (第 页 229)
- [使用过程锁定记录的示例](#) (第 页 229)
- [过程管理功能](#) (第 页 231)
- [在 Oracle CRM On Demand 中设置过程的过程](#) (第 页 232)
- [创建过程](#) (第 页 232)
- [将转换状态添加到过程](#) (第 页 233)
- [限制过程](#) (第 页 235)
- [为转换状态配置字段设置](#) (第 页 235)
- [启用相关记录类型的访问控制](#) (第 页 236)

## 关于过程管理中的转换状态和转换字段

在记录类型的过程中，可设置众多转换状态。*转换状态*表示满足某些条件时记录进入的状态。*转换字段*是记录类型中的选择列表字段，用于确定记录从一种转换状态到另一种转换状态的转换。过程的选择列表字段在过程定义中标识。

在过程中，转换字段中的每个值均可链接到一个转换状态。对于每个转换状态，可以指定以下信息：

- **条件。**条件确定记录是否可移至此转换状态。
- **错误消息。**如果在用户尝试将记录移到此转换状态时不满足条件，将显示错误消息。
- **记录访问控制。**记录访问控制确定在记录处于转换状态时，阻止用户对记录执行的操作。您可以阻止用户删除或更新处于转换状态的记录。
- **字段设置。**字段设置确定记录处于转换状态时某些字段的行为。
- **相关访问控制。**相关访问控制确定在父记录处于转换状态时，阻止用户对相关记录执行的操作。

例如，您可以将“状态”字段用作转换字段来设置“解决方案”记录类型的过程，并将三个转换状态添加到过程中，其中以下每个状态值一个：草稿、已批准和已过时。接着，可以阻止用户删除处于“已批准”转换状态的解决方案，或阻止用户更新处于“已过时”转换状态的解决方案以及阻止用户执行一些相关操作。

## 关于过程管理中的主要字段

您可以使用记录类型中的选择列表字段限制过程，以便过程仅适用于该记录类型的某些记录。选择列表字段称为**主要字段**，某个过程仅适用于记录主要字段中的值与该过程的一个指定值（即主要值）匹配的记录。例如，“拜访类型”字段在“活动”记录类型中可用作主要字段。您可以限制“活动”记录类型的过程，以便过程仅适用于某些类型的拜访记录。

## 锁定活动记录的方案

本主题提供了一家医药公司的销售代表如何使用 **Oracle CRM On Demand** 中的拜访活动记录来记录其客户拜访的详细信息以及如何在某些点锁定拜访活动记录的示例。贵公司可以按不同的方式使用 **Oracle CRM On Demand**，具体取决于您的业务模式。

销售代表计划访问当地诊所，旨在让诊所补充样品柜货源，并就医药公司即将推出的新产品与诊所负责人交谈。销售代表计划向诊所负责人提供一张包含诊所试验结果和白皮书的促销 CD。在销售代表在 **Oracle CRM On Demand** 中设置拜访活动记录时，他将记录状态设置为“未开始”。

销售代表到达诊所后，在诊所员工去拿样品柜钥匙时存在空隙。销售代表利用这段时间将 **Oracle CRM On Demand** 中的拜访活动记录状态更新为“进行中”。销售代表成功进行样品柜进货，与诊所负责人分享新产品相关信息，并将促销材料给她。

在快下班的时候，销售代表登录 **Oracle CRM On Demand** 并开始更新于当天活动相关的记录。销售代表更新诊所拜访的拜访活动记录，但他想要在将记录状态更改为最终状态“已提交”前，再查看一下记录。但是，销售代表已经安排好参加销售会议，因此将记录的状态设置为“已完成”，然后去参与会议。此时，无法从 **Oracle CRM On Demand** 删除记录。

在销售代表开完会回来后，他再次查看拜访活动记录，然后将记录状态设置为“已提交”。此时，无法更新拜访活动记录，无法从 **Oracle CRM On Demand** 删除此记录，且记录中的所有字段均为只读。此外，其他记录无法链接到提交的拜访活动记录。支持此方案的过程示例在[使用过程锁定记录的示例](#)（第 页 229）中提供。

## 使用过程锁定记录的示例

本主题中提供的过程创建示例支持[锁定活动记录的方案](#)（第 页 229）中说明的方案。您可以根据自己的业务模式以其他方式使用该功能。

您可创建将限制用户可执行的操作的过程，具体如下：

- 记录状态为“已完成”时，用户无法删除记录。
- 记录状态为“已提交”时，将发生以下情况：
  - 用户无法更新或删除记录，或将其他记录链接到拜访活动记录。
  - 拜访活动记录中的所有字段均为只读。
- 该过程适用于客户拜访和专业人士拜访，但不适用于常规拜访。

### 设置过程来锁定拜访活动记录

**1** 在 **Oracle CRM On Demand** 中，按如下方式创建过程：

- a** 在“过程名称”字段中，输入过程的唯一名称。
- b** 在“对象名称”字段中，选择“活动”。

在“对象名称”字段中选择“活动”时，“主要字段”值将自动设置为“拜访类型”。“转换字段”将自动设置为“状态”。有关创建过程的更多信息，请参阅[创建过程](#)（第 页 232）。

2 将下表中显示的转换状态添加到在此过程的步骤 1 中创建的过程。

有关将转换状态添加到过程的更多信息，请参阅[将转换状态添加到过程](#)（第 页 233）。

状态	“禁用更新”复选框	“禁用删除/移除”复选框
未开始	未选中	未选中
进行中	未选中	未选中
已完成	未选中	已选中
已提交	已选中	已选中

3 通过将“客户拜访”和“专业人士拜访”主要值添加到过程，将过程限制为适用于客户拜访和专业人士拜访，但不适用于常规拜访。

有关限制过程的更多信息，请参阅[限制过程](#)（第 页 235）。

4 在“已提交”转换状态中，配置字段设置，并针对所有字段选中“只读”复选框。

有关为转换状态配置字段设置的更多信息，请参阅[为转换状态配置字段设置](#)（第 页 235）。

5 在“已完成”和“已提交”转换状态中，针对相关记录类型启用相应的访问控制。

下表显示了复选框设置。有关针对相关记录类型启用访问控制的更多信息，请参阅[针对相关记录类型启用访问控制](#)（请参阅“[启用相关记录类型的访问控制](#)”第 页 236）。

转换状态	相关记录类型	禁用创建/添加	禁用更新	禁用删除/移除
已完成	消息响应	未选中	未选中	已选中
	产品详细信息	未选中	未选中	已选中
	已发放的促销项目	未选中	未选中	已选中
	发放的样品	未选中	未选中	已选中
	样品交易	未选中	未选中	已选中
	签名	未选中	未选中	已选中
	解决方案	未选中	未选中	已选中
已提交	附件	已选中	已选中	已选中
	工作簿	已选中	已选中	已选中
	联系人 (M:M)	已选中	已选中	已选中
	定制对象 01-03	已选中	已选中	已选中

转换状态	相关记录类型	禁用创建/添加	禁用更新	禁用删除/移除
	消息响应	已选中	已选中	已选中
	产品详细信息	已选中	已选中	已选中
	发放的样品	已选中	已选中	已选中
	样品交易	已选中	已选中	已选中
	签名	已选中	已选中	已选中
	解决方案 (M:M)	已选中	已选中	已选中

## 过程管理功能

过程管理支持以下记录类型：

- 客户
- 活动
- 地址
- 业务计划
- 潜在商机
- 消息计划
- 目标
- 商机
- 样品免责声明
- 样品交易
- 服务请求
- 解决方案

## 限制

适用以下限制：

- 每个支持过程管理的记录类型都只能设置一个过程。
- 对于每个受支持的记录类型，记录类型中的“状态”字段用作过程的转换状态。您无法选择备选转换字段。
- 只有“活动”记录类型才支持使用主要字段来限制过程。“活动”记录类型中的主要字段是“拜访类型”字段。您无法选择替代主要字段。
- 转换状态的字段设置选项限制为指定在记录处于转换状态时某些字段为只读。
- 当前版本的 Oracle CRM On Demand 不使用在保存过程时显示在过程记录中的“序号”字段和“默认”复选框。

### 相关记录类型

对于过程管理支持的每个父记录类型，均可以启用父记录类型支持且可供贵公司使用的所有相关记录类型的访问控制，但下表显示的例外。

父记录类型	不支持相关记录类型
客户	<div><div>■</div> 评估</div> <div><div>■</div> 财务帐户：分支</div> <div><div>■</div> 财务帐户：他方持有机构</div>
活动	评估
业务计划	评估
潜在商机	评估
目标	评估
商机	评估
服务请求	评估

### 在 Oracle CRM On Demand 中设置过程的过程

要在 Oracle CRM On Demand 中设置过程，请执行以下任务：

- 1 创建过程 (第 页 232)
- 2 将转换状态添加到过程 (第 页 233)
- 您还可以根据需要执行以下任务：
- 限制过程 (第 页 235)
- 为转换状态配置字段设置 (第 页 235)
- 启用相关记录类型的访问控制 (第 页 236)

### 创建过程

要创建过程，请完成以下过程中的步骤。此任务是在[Oracle CRM On Demand 中设置过程的过程](#) (第 页 232)中的步骤。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“过程管理”权限。

#### 创建过程

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。



- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“过程管理”。
- 3 在“过程列表”页面中，单击“新建”。
- 4 在“编辑过程”页面中，填写过程信息。
- 5 保存所做的更改。

**注意：**当前版本的 **Oracle CRM On Demand** 不显示在保存过程时显示在“过程详细信息”页面中的“序号”字段和“默认”复选框。

下表说明了这些过程字段。有关如何在当前版本的 **Oracle CRM On Demand** 中使用这些字段的更多信息，请参阅[过程管理功能](#)（第 页 231）中列出的限制。

字段	说明
过程名称	过程的记录类型。有关可以为其创建过程的记录类型列表，请参阅 <a href="#">过程管理功能</a> （第 页 231）。
主要字段	记录类型中要用作筛选器的字段的名称，用于将过程限制为记录类型的某些记录。此字段为只读。对于“活动”记录类型，“主要字段”的默认值是“拜访类型”。对于其他记录类型，字段为空。有关主要字段的更多信息，请参阅 <a href="#">关于过程管理中的主要字段</a> （第 页 229）。
转换字段	记录类型中用于确定记录在转换状态间转换的字段的名。此字段为只读。对于所有支持的记录类型，默认值为“状态”。有关转换字段的更多信息，请参阅 <a href="#">关于过程管理中的转换状态和转换字段</a> （第 页 228）。
说明	（可选）过程的说明。

## 将转换状态添加到过程

在过程中，您可以将转换字段中的每个值链接到一个转换状态。有关转换字段和转换状态的更多信息，请参阅[关于过程管理中的转换状态和转换字段](#)（第 页 228）。

要将转换状态添加到过程，请完成以下过程中的步骤。此任务是在 **Oracle CRM On Demand** 中[设置过程的过程](#)（第 页 232）中的步骤。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“过程管理”权限。

### 将转换状态添加到过程

- 1 在“过程列表”页面中，单击要将转换状态添加到的过程的“过程名称”链接。
- 2 在“过程详细信息”页面中，滚动到页面的“转换状态”部分，然后在该部分的标题栏中单击“添加”。
- 3 在“编辑转换状态”页面中，填写转换状态信息。

4 保存所做的更改。

5 对于要添加到过程的每个转换状态，重复此过程的步骤 2-4。

下表描述了这些转换状态字段中的一部分。Oracle CRM On Demand 页面的“关键信息”部分和“验证”部分的标题显示转换字段的名称。

字段	说明
关键信息	
状态	标识此转换状态的转换字段值。每个转换字段值都只能用于过程中的一个转换状态。将值用于转换状态时，将从“状态”字段的值选择列表中移除该值。
类别	(可选) 转换状态与之关联的销售类别。
说明	(可选) 转换状态的说明。
验证	
条件	<p>(可选) 确定记录是否可移至此转换状态的条件。</p> <p>您可以直接在文本框中输入表达式，或者单击 <b>fx</b> 图标打开 <b>Expression Builder</b> 窗口，在此窗口中您可以定义表达式。有关 <b>Expression Builder</b> 的更多信息，请参阅 <a href="#">Expression Builder</a> (第 页 510)。</p> <p>请勿在表达式中使用任何计算所得的字段。在转换状态的“条件”字段中，表达式不支持计算得出的字段。</p> <p>如果在用户尝试将在此过程中指定的记录类型的记录移到此转换状态时，未满足指定的条件，则将显示错误消息且不会保存用户更改。</p>
错误消息	(可选) 在用户尝试将在此过程中指定的记录类型的记录移到此转换状态时，未满足为转换状态设置的条件时显示的错误消息文本。
记录访问控制	
禁用更新	(可选) 如果选中此复选框，则在记录处于此转换状态时，用户（包括外部应用产品）无法更新在过程中指定的记录类型的记录。
禁用删除/移除	<p>(可选) 如果选中此复选框，则在记录处于此转换状态时，用户（包括外部应用产品）无法删除在过程中指定的记录类型的记录。</p> <p>此外，如果处于此转换状态的记录是父记录的子项，只要从关系中移除该记录会导致从 <b>Oracle CRM On Demand</b> 中移除子记录，用户就无法执行此操作。</p> <p>但是，如果从与父记录的关系中移除子记录未导致从 <b>Oracle CRM On Demand</b> 删除子记录，则在记录处于此转换状态时，可以从关系中移除记录，但无法删除。</p>

## 限制过程

要将过程限制为仅适用于该记录类型的某些记录，可指定记录类型的主要字段中的哪些值对于过程有效。有关主要字段的更多信息，请参阅[关于过程管理中的主要字段](#)（第 页 229）。

要限制过程，请完成以下过程中的步骤。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“过程管理”权限。

### 限制过程

- 1 在“过程列表”页面中，单击要限制的过程的“过程名称”链接。
- 2 在“过程详细信息”页面中，滚动到页面的“主要值”部分，然后在该部分的标题栏中单击“添加”。
- 3 在“编辑主要值”页面的“值”字段中，选择要将过程限制到的值。  
您最多可在“编辑主要值”页面中选择五个值。如果要选择附加值，则可以重复此过程。
- 4 保存所做的更改。
- 5 根据需要重复此过程的步骤 2-4，以设置要为转换状态配置的所有字段。

## 为转换状态配置字段设置

通过为转换状态配置字段设置，可以指定在记录处于转换状态时某些字段的行为。

要为转换状态配置字段设置，请完成以下过程中的步骤。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“过程管理”权限。

### 为转换状态配置字段设置

- 1 在“过程详细信息”页面中，针对要为其配置字段设置的转换状态单击“状态”字段中的链接。
- 2 在“转换状态详细信息”页面中，滚动到页面的“字段设置”部分，然后在该部分的标题栏中单击“添加”。
- 3 在“编辑字段设置”页面中，指定在过程中指定的记录类型的记录处于此转换状态时字段的行为，具体如下：
  - a 在“字段”列表中选择字段。
  - b 选中要为字段配置的行为的复选框。

**注意：**有关适用于为转换状态配置字段设置的限制的信息，请参阅[过程管理功能](#)（第 页 231）。

**警告：**如果要为复选框字段设置为只读，字段必须已显示在要使用的页面布局中。否则，在将该字段添加到页面布局时，在用户尝试保存此类型的记录时将显示错误消息。

您最多可在“编辑字段设置”页面中为五个字段指定设置。如果要指定附加字段的设置，可以重复此过程。

- 4 保存所做的更改。
- 5 根据需要重复此过程的步骤 2-4，以设置要为转换状态配置的所有字段。

## 启用相关记录类型的访问控制

通过启用相关记录类型的访问控制，可以在父记录处于转换状态时，限制用户可对相关记录执行的操作。

**注意：**部分记录类型没有相关记录类型。

要启用相关记录类型的访问控制，请完成以下过程中的步骤。

**开始之前。**要执行此过程，您的角色必须具有“过程管理”权限。

### 启用相关记录类型的访问控制

- 1 在“过程详细信息”页面中，针对要启用相关记录类型的访问控制的转换状态单击“状态”字段中的链接。
- 2 在“转换状态详细信息”页面中，滚动到页面的“相关访问控制”部分，然后在该部分的标题栏中单击“添加”。
- 3 在“编辑相关访问控制”页面中，对于每个相关记录类型，针对要启用的访问控制选中复选框。  
在“编辑相关访问控制”页面中，最多可启用五个相关记录类型的访问控制。如果要启用附加相关记录类型的访问控制，可以重复这些过程。  
**注意：**在“编辑相关访问控制”页面中，访问控制的复选框标记为必填；也就是说，每个复选框旁边都将显示星号。复选框标记为必填，因为这些复选框字段在数据库中始终具有值。值为“真”（表示选中复选框）或“假”（表示未选中复选框）。如果选中复选框，则将“真”值保存在数据库中。如果未选中复选框，则将“假”值保存在数据库中。
- 4 保存所做的更改。
- 5 根据需要重复此过程的步骤 2-4，以针对转换状态启用相关记录类型的访问控制。

下表说明相关记录类型的访问控制。部分相关记录类型不可用。有关不可用的相关记录类型列表，请参阅[过程管理功能](#)（第 231 页）。

**注意：**用户可以是外部应用产品，也可以是 Oracle CRM On Demand 的用户。

字段	说明
禁用创建/添加	如果选中此复选框，则在父记录处于此转换状态时，用户无法根据父记录创建此相关记录类型的新记录，或者将此记录类型的现有记录添加到父记录。
禁用更新	此复选框的行为取决于父记录类型和相关记录类型之间的关系，具体如下： <ul style="list-style-type: none"><li>如果父记录类型与相关记录类型之间存在一对多关系，而且已选中此复选框，那么在父记录处于此转换状态时，只要此相关类型的记录是父记录的子记录，用户就无法将其删除。</li></ul> 在父记录处于此转换状态时，无法从 Oracle CRM On Demand 中的任意位置更新子记录。例如，如果父记录中的“定制对象 05”记录类型

字段	说明
	<p>存在相关记录，则在父记录处于此转换状态时，无法更新这些“定制对象 05”记录，即使从“定制对象 05 主页”访问也是如此。</p> <p>■ 对于与父记录类型存在多对多关系的相关记录类型，“禁用更新”复选框不适用。也就是说，在父记录处于此转换状态时，不能将其用于阻止用户更新该类型的相关记录。</p>
禁用删除/移除	<p>此复选框的行为取决于父记录类型和相关记录类型之间的关系，具体如下：</p> <p>■ 如果父记录类型与相关记录类型之间存在一对多关系，而且已选中此复选框，那么在父记录处于此转换状态时，只要此相关类型的记录是父记录的子记录，用户就无法将其删除。</p> <p>在父记录处于此转换状态时，无法从 Oracle CRM On Demand 中的任意位置删除子记录。</p> <p>■ 如果相关记录类型与父记录类型存在多对多关系，且选中此复选框，则在父记录处于此转换状态时，用户无法从与父记录的关系移除此记录类型的子记录。但是，用户可以从 Oracle CRM On Demand 的其他位置删除子记录，如从记录类型主页访问的列表。</p>

## 工作流配置

要配置工作流规则以满足公司的业务需求，请执行以下操作：

- 1
- 与所有相关人员共同规划业务流程。
- 2
- 记录必须配置的所有工作流规则和相应的工作流操作。有关工作流规则组件的更多信息，请参见[关于工作流规则](#)（第 页 238）。
- 3
- 以公司管理员身份登录 Oracle CRM On Demand 并创建工作流规则。有关更多信息，请参阅[创建工作流规则](#)（第 页 247）。
- 4
- 在新的工作流规则中，定义所有需要的工作流操作。有关创建不同类型工作流操作的信息，请参阅以下主题：

■

[关于工作流操作](#)（第 页 244）

■

[创建工作流操作：分配工作簿](#)（第 页 252）

■

[创建工作流操作：创建集成事件](#)（第 页 253）

■

[创建工作流操作：创建任务](#)（第 页 256）

■

[创建工作流操作：发送电子邮件](#)（第 页 260）

■

[创建工作流操作：更新值](#)（第 页 263）

■

[创建工作流操作：等待](#)（第 页 265）

■

[停用工作流规则和操作](#)（第 页 269）

- [删除 workflow 规则和操作](#) (第 页 270)

## 关于 workflow 规则

每次发生指定的事件时，*workflow 规则* 均指示 Oracle CRM On Demand 自动执行一项或多项操作。

## 关于设置 workflow 规则功能

如果您是新客户，则将自动启用 workflow 规则功能。但是，如果您是现有客户，则 Oracle CRM On Demand Customer Care 和公司管理员必须配置 Oracle CRM On Demand workflow 规则功能：

- **Oracle CRM On Demand Customer Care 设置。**当 Oracle CRM On Demand Customer Care 设置 workflow 规则功能时，在“管理主页”的“业务流程管理”部分中可以看到“workflow 配置”链接。此外，“管理员”用户角色已经启用了“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。有关用户角色的更多信息，请参阅[添加角色](#) (第 页 180)。
- **“启用 workflow”选项。**公司管理员在“公司概况”页面上选中“启用 workflow”复选框后，才能执行 workflow 规则。有关配置公司概况的信息，请参阅[设置公司概况和全局默认值](#) (第 页 16)。
- **集成事件。**集成事件是一种基于 Oracle CRM On Demand 中的记录更改（包括创建、更新、删除、关联、取消关联、恢复和合并操作）触发外部流程的机制。您可以指定要跟踪记录上的哪些字段。如果公司要使用 workflow 规则创建集成事件，请与 Oracle CRM On Demand Customer Care 联系，以请求对集成事件管理的支持，并指定您需要的集成事件队列的总规模。当跟踪的字段中的值更改时，将在集成事件中记录该更改。您也可以指定集成事件将添加到哪些集成事件队列。有关管理集成事件的更多信息，请参阅[关于集成事件](#) (第 页 488)。
- **工作簿。**如果公司想要使用 workflow 规则更新记录与工作簿之间的关联，请与 Oracle CRM On Demand Customer Care 联系，以请求对工作簿管理的支持。有关工作簿管理的更多信息，请参阅[工作簿管理](#) (第 页 184)。

## workflow 规则上的触发器事件和操作

当发生规则中指定的事件（触发器事件）时，将评估 workflow 规则。如果满足规则中的条件（或者如果规则中没有条件），则执行规则中指定的操作。例如，您可以创建一个 workflow 规则，以指定创建商机的时间（workflow 规则触发器事件），并指定将向商机所有者经理发送电子邮件（workflow 规则操作）。您也可以指定只有当商机收入超过某个金额时才发送电子邮件（workflow 规则条件），并可以指定电子邮件的内容。

您也可以对 workflow 规则进行配置，使操作在指定的一段时间过后或到达指定的日期和时间时执行。有关基于时间的 workflow 操作的更多信息，请参阅[关于基于时间的 workflow 规则](#) (第 页 245)。

可以通过以下情况之一触发 workflow 规则：

- 创建、更新、恢复、合并或删除了记录。
- 记录与另一条记录关联或与另一条记录取消关联。

只有某些记录类型之间的关联才支持关联和取消关联 workflow 规则触发器。有关更多信息，请参阅本主题的“关联和取消关联触发器事件”部分。

workflow 规则是针对整个记录（而非针对个别字段）进行配置的。有多种用于 workflow 规则的触发器事件，但是每个 workflow 规则只能有一个触发器事件。根据您为规则选择的触发器事件，您可以指定 Oracle CRM On Demand 在满足 workflow 规则条件时执行一项或多项操作。

**注意：**规则创建完毕后，无法更改规则中的记录类型或触发器事件。但可更新 workflow 条件。

每条规则的触发器事件显示在“workflow 规则列表”页面以及“workflow 规则详细信息”页面上。下表显示了每个触发器事件可用的操作。

触发器事件	可用操作
在保存新记录时	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 发送电子邮件</li> <li>■ 创建任务</li> <li>■ 分配工作簿</li> <li>■ 创建集成事件</li> <li>■ 等待</li> <li>■ 更新值</li> </ul>
在保存已修改记录时	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 发送电子邮件</li> <li>■ 创建任务</li> <li>■ 分配工作簿</li> <li>■ 创建集成事件</li> <li>■ 等待</li> <li>■ 更新值</li> </ul>
在删除记录前	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 发送电子邮件</li> <li>■ 创建任务</li> <li>■ 创建集成事件</li> </ul>
在保存已修改记录之前	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 更新值</li> </ul>
在与父项关联之后	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 发送电子邮件</li> <li>■ 创建集成事件</li> <li>■ 等待</li> </ul>
在与父项取消关联之后	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 发送电子邮件</li> <li>■ 创建集成事件</li> <li>■ 等待</li> </ul>
在恢复记录时	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 发送电子邮件</li> <li>■ 创建集成事件</li> <li>■ 创建任务</li> </ul>
合并记录时	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 发送电子邮件</li> <li>■ 创建集成事件</li> <li>■ 创建任务</li> </ul>

有三个附加工作流操作仅在 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 中可用：

- 合作伙伴-工作簿同步
- 工作簿-合作伙伴同步



#### ■ 所有者-合作伙伴-客户同步

有关这些操作以及如何使用的更多信息，请参阅 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*（您可以从 Oracle Technology Network 上的 [Oracle CRM On Demand 文档库](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html)（请参阅 Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>）中获得该指南）。

## 适用于 workflow 规则和规则操作的限制

以下限制适用于 workflow 规则和规则操作：

- **workflow 规则条件。**如果在工作流规则中定义条件，则仅当触发规则时满足规则条件的情况下才会执行 workflow 规则操作。如果未满足条件，则不会执行操作。如果未在工作流规则中定义任何条件，则每当触发规则时都会执行 workflow 规则操作。
- **规则中的多项操作。**可为一项 workflow 规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。如果您尝试在规则中创建 25 个以上的操作，您可能收到错误消息。如果一项 workflow 规则中有多项操作，则会以 workflow 规则中指定的顺序执行操作，从编号为 1 的操作开始。每项操作结束后才会开始执行下一项操作。可更改规则中的操作的顺序。有关 workflow 操作的更多信息，请参阅[关于 workflow 规则](#)（请参阅“[关于 workflow 操作](#)”第 244 页）。
- 注意：**如果某个 workflow 操作因意外终止而没有完成，将不再执行规则中的任何其他操作。
- **记录类型。**可为若干记录类型创建工作流规则。但是，每项 workflow 规则仅适用于一种记录类型。这意味着，如果为特定记录类型创建一项 workflow 规则，并且要对另一记录类型执行同样的操作，则必须为第二种记录类型再创建一项 workflow 规则（触发器事件、规则条件和操作相同）。
- **单记录上下文。**在创建、更新或删除记录时触发的工作流规则仅限于在单记录上下文中使用，也就是说，这样的工作流规则只能访问和更新一个记录上的字段。

**注意：**通过关联或取消关联记录操作触发 workflow 规则后，此 workflow 创建的集成事件可以包含子记录和父记录中的字段。

## workflow 规则顺序

创建工作流规则时，Oracle CRM On Demand 自动将规则分配给基于相同记录类型和触发器事件的规则的下一个未使用的序号。如果 workflow 规则的触发器事件是“在与父项关联之后”或“在与父项取消关联之后”，则 Oracle CRM On Demand 自动将规则分配给基于相同记录类型、相同触发器事件和相同父记录类型的规则的下一个未使用的序号。序号决定着 Oracle CRM On Demand 调用基于相同记录类型、相同触发器事件和相同父记录类型（如果适用）的 workflow 规则序列的顺序。可以更改规则的顺序。有关更改 workflow 规则顺序的更多信息，请参阅[更改 workflow 规则顺序](#)（请参阅“[更改 workflow 规则的顺序](#)”第 268 页）。

## 退出 workflow 规则序列

您可以指定如果满足 workflow 规则中的条件，Oracle CRM On Demand 将停止处理一系列 workflow 规则。触发 workflow 规则时，将评估规则中的条件。如果满足规则中的条件且选中 workflow 规则中的“退出”复选框，则将执行当前 workflow 规则中的活动操作，但将不处理基于相同记录类型、相同触发器事件和相同父记录类型（适用时）的后续 workflow 规则。

## 关联和取消关联触发器事件

只有某些记录类型之间的关联才支持 workflow 规则中的关联和取消关联触发器事件。以下操作可用于关联和取消关联触发器事件：

- **发送电子邮件。**此操作可用于所有关联和取消关联触发器事件。
- **等待。**此操作可用于所有关联和取消关联触发器事件。



■ **创建集成事件。**此操作只能用于某些关联。

下表列出了支持关联和取消关联触发器事件的关联，并指明哪些关联支持“创建集成事件”操作。

父记录类型	记录类型	支持“创建集成事件”操作
客户	联系人	是
客户	定制对象 01	否
客户	定制对象 02	否
客户	定制对象 03	否
活动	联系人	否
联系人	客户	是
联系人	定制对象 01	否
联系人	定制对象 02	否
联系人	定制对象 03	否
联系人	商机	是
商机	联系人	是
商机	定制对象 02	否

下表列出了可触发关联或取消关联 workflow 规则的操作。并且还显示了在各种情况下 workflow 规则生成的集成事件（如果在 workflow 规则中配置了集成事件操作）。

**注意：**取决于记录中的数据，可能会生成其他集成事件。例如，如果基于客户创建的新联系人为该客户的第一联系人，则会生成其他（客户更新）集成事件。

操作	父记录	子记录	渠道	集成事件
基于客户创建新联系人。	客户	联系人	用户界面	客户：更新 联系人：插入 联系人：关联
			Web 服务	联系人：插入 联系人：关联 客户：更新
将现有联系人链接至客户。	客户	联系人	用户界面	客户联系人：插入 联系人：更新
			Web 服务	联系人：关联 客户：更新

操作	父记录	子记录	渠道	集成事件
移除客户联系人。 。	客户	联系人	用户界面	客户联系人：删除  联系人：更新（仅限第一联系人）
			Web 服务	联系人：取消关联  客户：更新
将现有客户链接至联系人。	联系人	客户	用户界面	客户联系人：插入  客户：更新
			Web 服务	客户联系人：插入  联系人：更新
移除联系人帐户。 。	联系人	客户	用户界面	客户联系人：删除  联系人：更新（仅限第一联系人）
			Web 服务	客户联系人：删除  联系人：更新（仅限第一联系人）
基于联系人创建新商机。	联系人	商机	用户界面	商机：插入  商机：关联
			Web 服务	商机：插入  商机：关联  联系人：更新
移除联系人商机。 。	联系人	商机	用户界面	商机：取消关联
			Web 服务	商机：取消关联
基于商机创建新联系人。  <b>注意：</b> 无法通过用户界面进行此操作。	商机	联系人	Web 服务	联系人：插入  联系人：关联
将现有联系人链接至商机。	商机	联系人	用户界面	商机：更新  商机联系人角色：插入
			Web 服务	联系人：关联

操作	父记录	子记录	渠道	集成事件
				商机：更新
移除商机联系人。	商机	联系人	用户界面	商机联系人角色：删除 商机：更新
			Web 服务	联系人：取消关联 商机：更新

## 工作流程规则操作失败

如果无法完成工作流程规则操作，则将发生以下情况：

- 如果“更新值”操作失败，则将阻止触发规则的操作，并且不会执行工作流程规则中的其他操作。这将显示一条错误消息，告诉用户操作失败。
- 如果任何其他类型的工作流程规则操作失败，则用户将获得一条错误消息，但不阻止触发规则的操作，并且将执行规则中的其他操作。这不会向用户显示某些错误消息，如“创建任务”操作因用户无权创建任务而失败时返回的消息。此类错误将写入日志文件。

## 记录可见性和工作流程操作

用户执行可触发工作流程规则的操作时，如果用户操作导致用户不能看到记录，工作流程规则中的某些操作可能会失败。

例如，您可能拥有将在保存修改的客户记录时触发的工作流程规则。如果拥有客户记录的用户将客户重新分配给其他用户，则在保存客户记录时将触发工作流程规则。如果记录的原始所有者再也不能通过任何其他方法看到客户记录，如团队或工作簿成员身份，则任何需要访问客户记录的工作流程操作都将失败。

## 记录所有权模式和工作流程操作

您可以采用不同所有权模式配置支持定制工作簿的记录类型：用户模式、混合模式或工作簿模式。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于记录所有权模式](#)（第 191 页）。记录所有权模式将与工作流程规则和操作交互。

如果“分配工作簿工作流”操作尝试从记录中移除定制工作簿，则将发生以下情况：

- 如果以工作簿模式配置记录类型，则工作流程操作将失败。
- 如果以混合模式配置记录类型，则在从记录中移除主要定制工作簿时，Oracle CRM On Demand 将移除记录的“工作簿”字段中的值。
- 如果以用户模式配置记录类型，则记录中的任何工作簿均不是主要定制工作簿，且记录所有权模式不影响工作流程操作。

如果工作流程操作取决于记录中的“所有者”字段值，如将“发送电子邮件”操作配置为使用“记录上的相对用户”选项发送电子邮件时，将发生以下情况：

- 如果以工作簿模式配置记录类型，则工作流程操作将失败。
- 如果以用户模式或混合模式配置记录类型，且标识记录上的相对用户的字段为空，则工作流程操作将失败。

例如，如果将“发送电子邮件”操作配置为将电子邮件发送给客户所有者，且以混合模式配置“客户”记录类型，则 workflow 操作将在客户记录的“所有者”字段为空时失败。但是，如果填充了“所有者”字段，则 workflow 操作将成功。

## 延迟

workflow 规则的评估是按顺序同步进行的。因此，所有规则都评估完毕后，总体更新操作才会完成。workflow 规则的执行会对操作产生一定长度的延迟（即操作开始和结束之间的时间）。例如，由 workflow 规则创建的每项任务对记录更新操作产生的延迟均可达到 20%。由 workflow 规则创建的每封电子邮件产生的延迟约为 5%。

表达式求值所用的时间较短。要最大程度减小延迟，请向 workflow 条件添加互斥的表达式。以渐进方式构建 workflow 规则，并且紧记性能问题。

单击主题以查看执行以下操作的分步过程：

- [创建 workflow 规则](#) (第 页 247)
- [创建 workflow 操作：分配工作簿](#) (第 页 252)
- [创建 workflow 操作：创建集成事件](#) (第 页 253)
- [创建 workflow 操作：创建任务](#) (第 页 256)
- [创建 workflow 操作：发送电子邮件](#) (第 页 260)
- [创建 workflow 操作：更新值](#) (第 页 263)
- [创建 workflow 操作：等待](#) (第 页 265)
- [更改 workflow 规则操作的顺序](#) (第 页 267)
- [更改 workflow 规则的顺序](#) (第 页 268)
- [停用 workflow 规则和操作](#) (第 页 269)
- [删除 workflow 规则和操作](#) (第 页 270)

## 关于 workflow 操作

可为一项 workflow 规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。

您可以创建以下类型的工作流操作：

- **分配工作簿。**当满足 workflow 规则中的条件时，“分配工作簿”操作可以给记录分配工作簿。
- **创建集成事件。**如果满足 workflow 规则中的条件，并且至少在“创建集成事件”操作跟踪的其中一个字段中检测到更改，“创建集成事件”操作会将集成事件发送给一个或多个集成队列。
- **创建任务。**当满足 workflow 规则中的条件时，“创建任务”操作可以创建任务。
- **发送电子邮件。**当满足 workflow 规则中的条件时，“发送电子邮件”操作可以发送电子邮件。
- **更新值。**“更新值”操作可以在更改记录时更新字段，而不会丢失有关原始更改的信息（即，有关记录的更改时间、更改者和更改数据的信息）。当 workflow 规则上位于“更新值”操作之前的一个或多个“等待”操作中定义的等待期结束时，将执行此操作。
- **等待。**“等待”操作会导致 Oracle CRM On Demand 将 workflow 规则中的其他（后续）操作延迟到某段时间过去或到达了某个日期和时间时才执行。

有三个附加 workflow 操作仅在 Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management 中可用：

- 合作伙伴-工作簿同步
- 工作簿-合作伙伴同步
- 所有者-合作伙伴-客户同步

有关这些操作以及如何使用的更多信息，请参阅 *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*（您可以从 Oracle Technology Network 上的 [Oracle CRM On Demand 文档库](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html)（请参阅 Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>）中获得该指南）。

**注意：**如果为一项 workflow 规则指定多项操作，则会以 workflow 规则中指定的顺序执行操作，始于序号为 **1** 的操作。每项操作结束后才会开始执行下一项操作。为 workflow 规则创建了操作后，可更改操作的顺序。有关更多信息，请参阅 [更改 workflow 规则操作的顺序](#)（第 页 267）。

在为 workflow 规则创建操作时，使用 **Expression Builder** 从记录中选择字段，以及定义表达式以计算变量。可以合并电子邮件的主题和邮件正文中的记录字段和变量、任务的主题和说明文本，或者想更新的字段的新值。还可以使用 **Expression Builder** 计算 workflow 规则中“等待”操作的等待期持续时间或结束日期和时间。在实施 workflow 规则时，将用值替换所定义表达式中的字段名和变量。有关 **Expression Builder** 的更多信息，请参阅 [Expression Builder](#)（第 页 510）。

要了解创建工作流操作的详细步骤信息，请参阅以下主题：

- [创建工作流操作：分配工作簿](#)（第 页 252）
- [创建工作流操作：创建集成事件](#)（第 页 253）
- [创建工作流操作：创建任务](#)（第 页 256）
- [创建工作流操作：发送电子邮件](#)（第 页 260）
- [创建工作流操作：更新值](#)（第 页 263）
- [创建工作流操作：等待](#)（第 页 265）

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于 workflow 规则](#)（第 页 238）
- [关于基于时间的 workflow 规则](#)（第 页 245）
- [创建工作流规则](#)（第 页 247）
- [更改 workflow 规则操作的顺序](#)（第 页 267）
- [停用 workflow 规则和操作](#)（第 页 269）
- [删除 workflow 规则和操作](#)（第 页 270）

## 关于基于时间的 workflow 规则

可以配置 workflow 规则，以便在达到时间限制时执行操作。例如，可以将一项规则配置为在超过某个记录的到期日期或已有一段时间未使用该记录时根据此规则执行的操作。

要配置基于时间的 workflow 规则，请将一个或多个“等待”操作添加到该规则。每次想要执行基于时间的操作时，请创建指定延迟时段或延迟的结束日期和时间的“等待”操作。可以直接指定时段或日期，也可以创建表达式来计算时段或日期。然后，在规则上对

这些操作进行排序，以便使“等待”操作就排在要延迟的操作之前。如果完成某个业务流程需要多个规则，要对这些规则进行适当排序以实现您的目标。

## 关于在“等待”操作后重新评估 workflow 条件

通过“等待”操作可以指定在等待期结束时是否重新评估 workflow 规则条件。如果选中了“等待”操作上的“等待后重新评估规则条件”复选框，则当等待期结束时，将根据 workflow 规则条件重新读取和重新评估该记录。

如果不符合规则条件（因为在等待期间记录已更改），则不会执行规则上的其余操作。默认情况下，会选中“等待”操作上的“等待后重新评估规则条件”复选框。

如果您取消选中“等待”操作上的“等待后重新评估规则条件”复选框，则当等待期结束时，将重新读取该记录并执行规则上的下一个操作，而不会检查该记录是否仍满足规则条件。如果在规则上有多个“等待”操作，并且您希望在等待期结束后重新评估规则条件，则必须选中每个“等待”操作上的“等待后重新评估规则条件”复选框。

## 使用基于时间的工作流规则示例

下面是一个如何使用基于时间的工作流规则的示例。您可以按不同的方式使用基于时间的工作流规则，具体取决于您的业务模式。

服务请求使用三个优先级选项：“标准”、“紧急”和“重要”。默认情况下，服务请求的优先级在创建服务请求时设置为“标准”。一项针对服务升级的业务流程需要以下操作：

- 1 创建新的服务请求后，如果该服务请求的状态未在 24 小时内更新，则服务请求的优先级将更改为“紧急”，并将发送电子邮件至该服务请求的所有者，通知该所有者必须更新该服务请求。
- 2 如果再过 24 小时服务请求的状态仍未更改，将发生以下情况：
  - 服务请求上的“优先级”字段更改为“重要”
  - 服务请求将重新分配给原始所有者的经理
  - 将发送电子邮件至服务请求的原始所有者和新所有者，以告知他们服务请求已重新分配给所有者的经理，且“优先级”已更改为“重要”

为了满足此要求，公司管理员针对服务请求记录类型设置了工作流规则，配置如下：

- 1 规则触发器设置为以下值：在保存新记录时。
- 2 规则条件指定服务请求的状态为未设置为“待处理”，如下所示：

`[<Status>] <> LookupValue("SR_STATUS", "Pending")`

- 3 工作流规则上的操作顺序如下：
  - a 持续时间为 24 小时的等待操作，选中“等待后重新评估规则条件”复选框
  - b “更新值”操作，将服务请求上的“优先级”字段更改为“紧急”
  - c “发送电子邮件”操作，发送电子邮件至服务请求的所有者，以通知所有者服务请求的优先级已更改为“紧急”，必须对服务请求进行更新
  - d 持续时间为 24 小时的等待操作，选中“等待后重新评估规则条件”复选框

- e “更新值”操作，将服务请求上的“优先级”字段更改为“重要”
- f “更新值”操作，将原始所有者的经理指定为新所有者
- g “发送电子邮件”操作，发送电子邮件至服务请求的所有者和所有者的经理，以通知他们服务请求已重新分配，且服务请求的优先级已更改为“重要”

有关在工作流规则中创建“等待”操作和“更新值”操作的信息，请参阅[创建工作流操作：等待](#)（第 页 265）和[创建工作流操作：更新值](#)（第 页 263）。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于工作流规则](#)（第 页 238）
- [关于工作流操作](#)（第 页 244）
- [创建工作流规则](#)（第 页 247）
- [更改工作流规则操作的顺序](#)（第 页 267）
- [停用工作流规则和操作](#)（第 页 269）
- [删除工作流规则和操作](#)（第 页 270）

创建工作流规则

**开始之前。**必须为贵公司设置 Oracle CRM On Demand 中的工作流功能，如[关于工作流规则](#)（第 页 238）中所述。要执行此主题中描述的过程，您的用户角色必须具有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 180）。

**注意：**规则创建完毕后，无法更改规则中的记录类型或触发器事件。但可更新工作流条件。

创建工作流规则

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
- 3 在“工作流规则列表”页面上，执行以下操作之一：
  - 要通过复制现有工作流规则来创建新的工作流规则，请单击要复制的工作流规则上的“复制”。
  - 要创建不是基于现有规则的新工作流规则，请单击标题栏上的“新建”。
- 4 在“工作流规则详细信息”页面的“关键工作流规则详细信息”部分中，填写规则信息。

下表介绍了规则字段。

字段	说明
----	----

字段	说明
工作流名称	输入唯一的名称，最多 50 个字符。
活动	可用“现行”复选框启用和禁用规则。同时作为现行规则的工作流规则数量没有限制。
顺序	在您创建工作流规则时，此字段为只读。它决定着 Oracle CRM On Demand 调用基于相同记录类型、相同触发器事件和相同父记录类型（适用时）的规则的顺序。Oracle CRM On Demand 自动将规则分配给基于相同记录类型和相同触发器事件的规则的下一个未使用的序号。如果工作流规则的触发器事件是“在与父项关联之后”或“在与父项取消关联之后”，则 Oracle CRM On Demand 自动将规则分配给基于相同记录类型、相同触发器事件和相同父记录类型的规则的下一个未使用的序号。之后，您可以更改工作流规则的顺序。有关更多信息，请参阅 <a href="#">更改工作流规则的顺序</a> （第 页 268）。
退出	<p>如果在此工作流规则中选中“退出”复选框，且满足规则中的条件，则执行此工作流规则中的活动操作。但是，不会触发基于相同记录类型、相同触发器事件和相同父记录类型（适用时）的后续工作流规则。</p> <p>如果不满足此工作流规则中的条件，那么不管此工作流规则中的“退出”复选框设置如何，则 Oracle CRM On Demand 都会继续执行序列中的下一个规则。</p>
记录类型	<p>为工作流规则选择记录类型。</p> <p>对于创建、更新和删除触发器事件，每项工作流规则都仅与一种记录类型有关。因此，评估的是对应记录类型的规则，执行的也是对应记录类型的操作。规则创建完毕后，无法更改规则中的记录类型。</p> <p>对于其中的触发器事件为“与父项关联之后”或“在与父项取消关联之后”的工作流规则，请选择子记录的记录类型。例如，如果要在联系人记录与客户记录关联时触发工作流规则，请在此字段中选择“联系人”，然后在“父记录类型”字段中选择“客户”。</p>
触发器事件	<p>选择触发规则的事件。</p> <p>在指定类型的记录上发生此事件时，将评估此规则。在创建规则之后，您无法更改规则中的触发器事件。</p> <p><b>注意：</b>只有“客户”、“联系人”和“商机”记录类型才支持“与父项关联之后”以及“在与父项取消关联之后”触发器事件。有关更多信息，请参阅<a href="#">关于工作流规则</a>（第 页 238）主题中的“关联和取消关联触发器事件”一节。</p>
父记录类型	<p>如果选择“与父项关联之后”或“在与父项取消关联之后”触发器事件，则将显示此字段。</p> <p>请选择父记录类型。例如，如果要建立一个在联系人记录与父客户记录关联时触发的工作流规则，请在此字段中选择“客户”，然后在“记录类型”字段中选择“联系人”。</p>



- 5 如果要定义 workflow 规则条件，请在页面的“workflow 规则条件”部分中单击 **fx** 图标，并使用 **Expression Builder** 定义 workflow 规则条件。有关 **Expression Builder** 的更多信息，请参阅 [Expression Builder](#) (第 510 页)。

**注意：**如果不为 workflow 规则定义任何条件，则每当触发规则时都会执行规则中的操作。

为 workflow 规则创建条件时，要注意以下两点：

- workflow 规则的条件最多可以包含 1024 个字符。
- 您可以配置专用于特定角色或渠道的 workflow 规则。有关将 workflow 规则限于特定角色或渠道的更多信息，请参阅[将 workflow 规则限于特定渠道或角色](#) (第 251 页)。
- 您可以确定是否已使用 workflow 规则中的如下条件更新记录中的字段。在此示例中，用于确定是否已更改字段的字符串为无效，但是您可以使用任何所需的字符串，前提是該字符串未作为要检查的字段中的值存在：

```
IsNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")
```

**警告：**如果 **PRE** 函数用于“等待”操作后调用的任何 workflow 或操作，则此函数不会返回字段的上一个值。有关 **PRE()** 函数的更多信息，请参阅 [PRE](#) (第 556 页)。

- 6 如果“workflow 规则详细信息”页面提供“如果条件是 **False** 则执行操作”部分，则可以指定如果不满足规则中的条件，必须取消保存操作。

有关指定如果不满足规则中的条件，必须取消保存操作的更多信息，请参阅[取消 workflow 保存操作](#) (第 250 页)。

## 7 保存 workflow 规则。

保存了规则后，可以为规则创建操作。可为一项 workflow 规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。要了解创建 workflow 操作的详细步骤信息，请参阅以下主题：

- [创建工作流操作：分配工作簿](#) (第 252 页)
- [创建工作流操作：创建集成事件](#) (第 253 页)
- [创建工作流操作：创建任务](#) (第 256 页)
- [创建工作流操作：发送电子邮件](#) (第 260 页)
- [创建工作流操作：更新值](#) (第 263 页)
- [创建工作流操作：等待](#) (第 265 页)

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于 workflow 规则](#) (第 238 页)
- [关于 workflow 操作](#) (第 244 页)
- [取消 workflow 保存操作](#) (第 250 页)
- [更改 workflow 规则操作的顺序](#) (第 267 页)
- [更改 workflow 规则的顺序](#) (第 268 页)
- [停用 workflow 规则和操作](#) (第 269 页)
- [删除 workflow 规则和操作](#) (第 270 页)

## 取消 workflow 保存操作

对于某些记录类型，在触发器为“在保存已修改记录之前”的工作流规则中，可以指定在不满足规则条件时，取消触发了规则规则的更改保存操作。但是，即使指定取消保存操作，也不会取消 Oracle CRM On Demand 所做的更改。

“取消保存”选项只有在触发器事件为“在保存已修改记录之前”的工作流规则中才可用，并且只可用于某些记录类型。此外，用户角色还将确定“取消操作”选项可用于哪些记录类型，具体如下：

- 如果用户角色具有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限，则“取消保存”选项可用于“商机”记录类型的工作流规则。
- 如果用户角色具有“工作流取消保存”权限和“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限，则“取消保存”选项可用于以下记录类型的工作流规则。
  - 客户
  - 活动
  - 联系人
  - 定制对象 01
  - 定制对象 02
  - 定制对象 04 及以上
  - 家庭
  - 潜在商机
  - 商机
  - 收入
  - 服务请求

### 在不满足规则条件时取消 workflow 保存操作

- 1 在“工作流规则详细信息”页面的“如果条件是 **False**，则执行操作”部分中，选中“取消保存”复选框。
- 2 （可选）指定因不满足规则条件而取消保存操作时要显示的错误消息。
- 3 保存所做的更改。

下表说明“工作流规则详细信息”页面的“如果条件是 **False** 则执行操作”部分中的选项。

字段	说明
取消保存	<p>如果您选中此复选框，则不满足规则条件时执行以下操作：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ 工作流规则终止。</li><li>■ 基于相同记录类型的具有“在保存已修改记录之前”触发事件的所有后续工作流规则也终止。</li><li>■ 以前对记录状态所做的所有更改都回滚，但 Oracle CRM On Demand 所做的更改除外。</li><li>■ 记录恢复到原始状态。但是，如果 Oracle CRM On Demand 更新记录，则更改将覆盖“取消保存”操作。例如，如果从相关联系人中移除主</li></ul>

字段	说明
	<p>要联系人，Oracle CRM On Demand 将更新父商机记录中的主要联系人信息。Oracle CRM On Demand 所做的更新将覆盖对商机记录执行的任何“取消保存”操作。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>具有“在保存已修改记录时”触发事件的相同记录类型的任何后续工作流规则不触发。</li> <li>按如下所示返回消息： <ul style="list-style-type: none"> <li>如果用户操作触发了规则，则系统将会向用户（其操作触发了规则）显示一则消息。</li> <li>如果 Web 服务调用了规则，则系统会将消息作为错误字符串返回到 Web 服务。</li> </ul> </li> </ul> <p>您可以在“显示消息”字段中指定消息。</p> <p>如果取消选中此复选框，则不满足规则条件时，保存操作不受影响（并且不返回消息）。</p> <p>默认情况下，“取消保存”复选框处于取消选中状态。</p>
显示消息	<p>在此字段中，您可以指定不满足规则条件并且为规则选中“取消保存”复选框时向用户或 Web 服务返回的消息。</p> <p>如果您没有在此字段中指定消息，将返回默认消息。消息最多可以包含 1999 个字符。</p>

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于工作流规则](#)（第 页 238）
- [创建工作流规则](#)（第 页 247）

## 将工作流规则限于特定渠道或角色

通过将条件添加到工作流规则，可以将工作流规则限于特定渠道或角色。

### 防止渠道调用工作流规则

- 在条件表达式中使用 `ExcludeChannel()` 函数。

例如，要防止大型导入操作触发工作流规则，请在工作流规则中使用以下条件：

```
ExcludeChannel ("Import")
```

有关 `ExcludeChannel()` 函数的更多信息, 请参阅 [ExcludeChannel](#) (第 525 页)。

### 将工作规则限于特定角色

- 在条件表达式中将 `UserValue()` 函数与 `<Role>` 属性一起使用。

例如, 要限制工作流规则, 以便仅在操作将触发规则的用户角色为“管理员”且记录的“优先级”设置为“高”时才调用它, 请在工作流规则中使用以下条件:

```
UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"
```

有关 `UserValue()` 函数的更多信息, 请参阅 [UserValue](#) (第 563 页)。

## 创建工作流操作: 分配工作簿

满足工作流规则中的条件时, 工作流规则上的“分配工作簿”操作会自动给记录分配工作簿。

**注意:** 可为一项工作流规则创建多项操作, 每项规则最多可有 25 项操作。

以下过程说明如何创建“分配工作簿”操作。

**开始之前。**要执行以下过程, 您的用户角色必须具有“管理工作流规则”权限。有关对角色添加权限的信息, 请参阅[添加角色](#) (第 180 页)。

### 创建“分配工作簿”操作

- 1 请导航到要在其中创建操作的规则:

- a 在任何页面中, 单击右上角的“管理”全局链接。
- b 在“业务流程管理”部分中, 单击“工作流配置”。
- c 在“工作流规则列表”页面上, 找到要在其中创建操作的规则。  
有关在列表页中搜索工作流规则的信息, 请参阅筛选列表。

- 2 单击规则上的“工作流名称”链接。

- 3 在“工作流规则详细信息”页面上的“操作”标题栏中, 单击“菜单”, 然后选择“分配工作簿”。

**注意:** 工作流规则中的触发器事件将决定可在此规则中创建的操作的类型。

**提示:** 可以通过单击对应的“复制”链接, 创建现有工作流规则操作的副本。

- 4 在“编辑工作流操作”页面中, 输入操作名称。

- 5 如果想启用该操作, 请选中“活动”复选框。

- 6 单击“工作簿名称”字段旁边的选择器按钮。

- 7 在“工作簿查找”中, 选择要向其分配记录的工作簿, 然后单击“确定”。

## 8 选择相应的“分配选项”和“应用于”选项。

有关选项的说明，请参阅[为工作簿分配记录](#)（请参阅“[对工作簿分配记录](#)”第 页 217）。

## 9 保存操作。

## 记录所有权模式和分配工作簿

您可以采用不同所有权模式配置支持定制工作簿的记录类型：用户模式、混合模式或工作簿模式。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于记录所有权模式](#)（第 页 191）。记录所有权模式将与工作流程规则和操作交互。

如果“分配工作簿 workflow”操作尝试从记录中移除定制工作簿，则将发生以下情况：

- 如果以工作簿模式配置记录类型，则 workflow 操作将失败。
- 如果以混合模式配置记录类型，则在从记录中移除主要定制工作簿时，Oracle CRM On Demand 将移除记录的“工作簿”字段中的值。
- 如果以用户模式配置记录类型，则记录中的任何工作簿均不是主要定制工作簿，且记录所有权模式不影响 workflow 操作。

有关创建其他类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- [创建工作流操作：创建集成事件](#)（第 页 253）
- [创建工作流操作：创建任务](#)（第 页 256）
- [创建工作流操作：发送电子邮件](#)（第 页 260）
- [创建工作流操作：更新值](#)（第 页 263）
- [创建工作流操作：等待](#)（第 页 265）

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于 workflow 规则](#)（第 页 238）
- [关于 workflow 操作](#)（第 页 244）
- [关于基于时间的 workflow 规则](#)（第 页 245）
- [创建工作流规则](#)（第 页 247）
- [更改 workflow 规则操作的顺序](#)（第 页 267）
- [停用 workflow 规则和操作](#)（第 页 269）
- [删除 workflow 规则和操作](#)（第 页 270）

## 创建工作流操作：创建集成事件

如果满足 workflow 规则中的条件，并且至少在“创建集成事件”操作跟踪的其中一个字段中检测到更改，workflow 规则中的“创建集成事件”操作会自动将集成事件发送到一个或多个集成队列。

## 关于“创建集成操作”和“等待”操作

如果您想要使用“创建集成事件”操作来创建可捕获触发 workflow 规则事件对记录所做的更改的集成事件，则必须在 workflow 规则的操作顺序中将“创建集成事件”操作放在任何“等待”操作之前。如果 workflow 规则中的“等待”操作在“创建集成事件”操作之前，则“等待”操作会阻止“创建集成事件”操作删除对记录的更改。“等待”操作的等待期间结束时，再次读取记录，然后再执行规则的其余操作，并且不保留触发 workflow 规则的事件之前的记录中的字段值。因此，字段的上一个值和当前值视为相同，且“创建集成事件”操作不创建集成事件，因为它检测不到跟踪的字段有任何更改。

**注意：**您可以为 workflow 规则创建多个操作，最多可以为每个规则创建 25 个操作。

以下过程说明如何创建“创建集成事件”操作。

**开始之前。**要执行此处说明的过程，您的用户角色必须具有“管理工作流规则”权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅[添加角色](#)（第 180 页）。

### 创建“创建集成事件”操作

**1** 请导航到要在其中创建操作的规则：

- a** 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- b** 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
- c** 在“工作流规则列表”页面上，找到要在其中创建操作的规则。  
有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅筛选列表。

**2** 单击规则上的“工作流名称”链接。

**3** 在“工作流规则详细信息”页面上的“操作”标题栏中，单击“菜单”，然后选择“创建集成事件”。

**注意：**工作流规则中的触发器事件将决定可在此规则中创建的操作的类型。

**提示：**可以通过单击对应的“复制”链接，创建现有工作流规则操作的副本。

**4** 在“编辑工作流操作”页面中，输入操作名称。

**5** 如果想启用该操作，请选中“活动”复选框。

**6** 选择要写入集成事件的集成队列。

**7** 保存工作流操作。

**8** 从操作列表的记录级别菜单中，针对要配置的集成事件操作选择“配置”。

**注意：**“配置”选项不可用于触发器事件为“合并记录时”的操作。

**9** 在“配置集成事件跟踪”页面中，根据需要选中这些字段的复选框：

- 如果即使未更改字段值，也要将字段包括在集成事件中，选中“始终包括”复选框。
- 如果要在每次更新此字段时都生成集成事件，请选中“跟踪更改”复选框。

**10** 保存所做的更改。

下表对“配置集成事件跟踪”页面上的字段进行了描述。

字段	说明
显示名称	字段在用户界面中显示的名称。
集成标记	将字段包括在集成事件中时使用的集成标记。
必填	此只读复选框指明是否已将字段设置为必填字段。
始终包括	如果即使未更改字段值，也要将字段包括在集成事件中，选中此复选框。  <b>注意：</b> “始终包括”复选框默认情况下处于选中状态，且对于 <b>Oracle CRM On Demand</b> 使用的某些字段无法取消选中。
跟踪更改	如果要在每次更新此字段时，都生成集成事件，选中此复选框。  <b>注意：</b> 如果工作流规则的触发器事件是“在删除记录前”、“在与父项关联之后”或“在与父项取消关联之后”，“跟踪更改”复选框不可用。此外，如果工作流规则的触发器事件是“在与父项关联之后”或“在与父项取消关联之后”，则页面中显示的字段集将是子记录级别的字段集。您不能在父记录级别配置集成事件中包括的字段集。

有关集成事件的更多信息，请参阅[关于集成事件](#)（第 页 488）。

有关创建其他类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- [创建工作流操作：分配工作簿](#)（第 页 252）
- [创建工作流操作：创建任务](#)（第 页 256）
- [创建工作流操作：发送电子邮件](#)（第 页 260）
- [创建工作流操作：更新值](#)（第 页 263）
- [创建工作流操作：等待](#)（第 页 265）

**相关主题**

请参阅以下主题以了解工作流的相关信息：

- [关于工作流规则](#)（第 页 238）
- [关于工作流操作](#)（第 页 244）
- [关于基于时间的工作流规则](#)（第 页 245）
- [创建工作流规则](#)（第 页 247）
- [更改工作流规则操作的顺序](#)（第 页 267）

- [停用 workflow 规则和操作](#) (第 页 269)
- [删除 workflow 规则和操作](#) (第 页 270)
- [关于集成事件](#) (第 页 488)

## 创建工作流操作：创建任务

满足 workflow 规则中的条件时，workflow 规则上的“创建任务”操作将自动创建任务。

**注意：**可为一项 workflow 规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。

### 关于将 workflow 规则配置为为活动创建后续任务

“创建任务”操作可用于“活动”记录类型，以便您可以将 workflow 规则配置为在保存新活动记录时，或在更新、删除或恢复现有活动记录时，创建后续任务。为活动记录创建的后续任务不会触发任何基于“活动”记录类型的后续 workflow 规则。有关更多信息，请参阅[将 workflow 规则配置为为活动创建后续任务的示例](#) (第 页 259)。

### 链接到父记录的任务

如果 workflow 规则是基于支持子任务的记录类型，那么当规则中的“创建任务”操作创建任务时，触发了 workflow 规则的记录将成为新子任务记录的父记录。此外，workflow 规则操作所创建的活动将自动链接到其他父记录，具体如下：

- “创建任务”操作作为商机记录创建活动，workflow 操作会自动将活动链接到商机的父客户，以及商机记录本身。
- “创建任务”操作作为服务请求记录创建活动，workflow 操作会自动将活动链接到服务请求的父客户和联系人，以及服务请求记录本身。

如果 workflow 规则是基于不支持子任务的记录类型，在规则中的“创建任务”操作创建任务时，任务不会链接到任何父记录。

以下过程说明如何创建“创建任务”操作。

**注意：**要让“创建任务”操作成功，操作将触发 workflow 规则的用户必须具有相应访问权限才能创建任务。

**开始之前。**要执行以下过程，您的用户角色必须具有“管理工作流规则”权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅[添加角色](#) (第 页 180)。

#### 创建“创建任务”操作

- 1 请导航到要在其中创建操作的规则：
  - a 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
  - b 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
  - c 在“workflow 规则列表”页面上，找到要在其中创建操作的规则。  
有关在列表页中搜索 workflow 规则的信息，请参阅筛选列表。
- 2 单击规则上的“workflow 名称”链接。



3 在“ workflow规则详细信息”页面上的“操作”标题栏中，单击“菜单”，然后选择“创建任务”。

**注意：** workflow规则中的触发器事件将决定可在此规则中创建的操作的类型。

**提示：** 可以通过单击对应的“复制”链接，创建现有 workflow规则操作的副本。

4 在“编辑 workflow操作”页面中，输入操作名称。

5 如果想启用该操作，请选中“活动”复选框。

6 填写下表中说明的字段，然后保存操作。

**注意：** 如果在任务的“所有者”字段中选择“记录上的相对用户”选项，但该记录的所有者是不活动的用户，则不会创建任务。

字段	说明
所有者	<p>选择任务所有者的类型（“记录上的相对用户”或“特定用户”），然后选择所有者：</p> <p>■ 如果选择“记录上的相对用户”，请从列表中选择用户。</p> <p>如果选择团队角色作为所有者，则 workflow规则会为每位获分配团队角色的用户创建任务。</p> <p><b>注意：</b> 对于客户、联系人和商机，可以在“记录上的相对用户”所有者列表中选择任何添加到记录类型的定制团队角色。有关定制记录的更多信息，请参阅记录类型的“应用程序定制”页面（请参阅“记录类型的“应用产品定制”页面”第 页 54）。</p> <p>■ 如果选择“特定用户”，请单击“查找”图标并选择任务所有者。</p> <p><b>注意：</b> 有关记录所有权模式如何影响自动生成的任务的所有权的信息，请参阅记录所有权模式和自动生成的任务（第 页 194）。</p>
类型	<p>从下拉列表中选择活动类型。</p>
到期日期	<p>输入计算结果为任务的到期日期的表达式。您可以使用 Expression Builder 创建表达式。单击字段旁边的 <i>fx</i> 图标以打开 Expression Builder 窗口。此表达式最多可以包含 1024 个字符。</p> <p><b>注意：</b> 要使 workflow操作正常运行，“到期日期”字段必须包含计算结果为有效日期的表达式。请勿在“到期日期”字段中输入任何其他内容，如日期或整数。</p> <p>如果您输入的表达式计算结果为早于或恰好为当前日期的日期，则默认情况下到期日期将为当前日期。</p> <p>到期日期最多可设置为将来 2400 天。如果表达式的计算结果超过将来 2400 天，则到期日期将设置为将来 2400 天。例如，如果表达式包含 Today()+3000，则计算结果将为 Today()+2400。</p> <p>如果表达式的计算结果为无效日期或任何其他数据类型，如字符串、整数或布尔值，则将出错，且不会创建活动。</p> <p>您可以使用 Expression Builder 中的“检查语法”按钮测试表达式的语法。但是，Expression Builder 不会验证表达式的计算结果是否为有效日期。</p>

字段	说明
	<p>。</p> <p>有关使用 <b>Oracle On Demand Expression Builder</b> 的信息，请参阅 <a href="#">Expression Builder</a> (第 页 510)。</p>
优先级	从下拉列表中选择活动优先级。
状态	从下拉列表中选择活动状态。
任务币种	选择币种。
私人	如果只想让任务所有者看到任务，请选中此复选框。
主题	<p>输入任务的主题行。</p> <p>可以在文本中嵌入函数和字段名。在嵌入的函数或字段名的前后各加上三个百分号 (%%)，以表示将其转换为字符串。</p> <p>例如，文本可以包含以下内容：</p> <p>    拜访 %%%[&lt;ContactLastName&gt;]%%%</p> <p>如果直接在字段中键入函数或字段名，则必须在该函数或字段名前后键入 3 个百分号。如果使用 <b>Expression Builder</b> 嵌入函数或字段名，则会自动添加百分号。如果使用 <b>Expression Builder</b> 嵌入复杂表达式，则可能不会在适当的位置添加百分号。如果是这样，请确保将百分号放置在完整表达式的前后，以便正确对表达式求值。</p> <p>例如，%%Today() + 30%% 将当前日期增加 30 天， 但 %%Today() %%+ 30 将 30 连接到当前日期的字符串表示形式。</p> <p>要使用 <b>Expression Builder</b> 在字段中嵌入函数和字段名，请单击字段旁边的 <b>fx</b> 图标。</p> <p>如果仅输入静态文本，则无需使用 <b>Expression Builder</b>。</p> <p>此字段最多可以包含 1024 个字符，包括表达式前后的百分号。</p>
说明	<p>输入任务的说明。</p> <p>可以在文本中嵌入函数和字段名，就像针对“主题”字段的说明那样。</p> <p>此字段最多可以包含 1024 个字符，包括表达式前后的百分号。</p>

有关创建其他类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- [创建工作流操作：分配工作簿](#) (第 页 252)
- [创建工作流操作：创建集成事件](#) (第 页 253)
- [创建工作流操作：发送电子邮件](#) (第 页 260)
- [创建工作流操作：更新值](#) (第 页 263)
- [创建工作流操作：等待](#) (第 页 265)

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于工作流规则](#) (第 页 238)
- [关于工作流操作](#) (第 页 244)
- [关于基于时间的工作流规则](#) (第 页 245)
- [创建工作流规则](#) (第 页 247)
- [更改工作流规则操作的顺序](#) (第 页 267)
- [停用工作流规则和操作](#) (第 页 269)
- [删除工作流规则和操作](#) (第 页 270)

## 将工作流规则配置为为活动创建后续任务的示例

本主题提供将工作流规则配置为在创建活动记录时创建后续任务的示例。您可以按不同的方式使用此功能，具体取决于您的业务模式。

您想要在每次用户创建新活动时，自动创建后续任务。后续任务将按如下方式设置：

- 任务为访问。
- 后续任务的到期日期为创建原始任务后两天。
- 后续任务的优先级设置为“1-高”。
- 后续任务的拥有者与原始活动的拥有者相同。

### 将工作流规则配置为为新活动创建后续任务

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
- 3 在“工作流规则列表”页面中，单击标题栏中的“新建”。
- 4 在“工作流规则详细信息”页面的“关键工作流规则详细信息”部分中，填写如下规则信息：
  - a 在“工作流名称”字段中，输入工作流规则的名称。
  - b 选中“活动”复选框。
  - c 在“记录类型”字段中，选择“活动”。
  - d 在“触发器事件”字段中，选择“在保存新记录时”。
- 5 保存工作流规则。
- 6 在“工作流规则详细信息”页面的“操作”标题栏中，单击“按钮”，然后选择“创建任务”。

**7** 在“编辑 workflow 操作”页面中，填写如下操作信息：

- a** 在“操作名称”字段中，输入操作的名称。
- b** 选中“活动”复选框。
- c** 在“拥有者”字段中，选择“记录上的相对用户”，然后选择“活动拥有者”。
- d** 在“类型”字段中，选择“访问”。
- e** 在“到期日期”字段中，单击 **fx** 图标，在 **Expression Builder** 窗口的“表达式”字段中输入以下表达式，然后保存表达式：  
`Today()+2`
- f** 在“优先级”字段中，选择“1-高”。
- g** 在“主题”字段中，输入任务的主题行，例如 *新活动的后续访问*。

**8** 保存 workflow 操作。

## 创建 workflow 操作：发送电子邮件

满足 workflow 规则中的条件时，workflow 规则上的“发送电子邮件”操作将自动发送电子邮件。

**注意：**可为一项 workflow 规则创建多项操作，每项规则最多可有 **25** 项操作。

### 关于 workflow 操作发送的电子邮件中的发件人地址

为“发送电子邮件”workflow 操作发送的电子邮件指定“发件人”地址时，可以选择以下选项之一：

#### ■ 默认电子邮件地址

如果选择此选项，则电子邮件中的“发件人”地址为 **donotreply@crmondemand.com**，并且电子邮件中的“发件人”字段会被设置为 **support@crmondemand.com**。如果电子邮件收件人尝试回复电子邮件，则回复的“收件人”字段中的地址将自动设置为 **support@crmondemand.com**。

**注意：**从 **Oracle CRM On Demand** 的版本 **20** 开始，“发送电子邮件”workflow 操作发送的电子邮件中的默认“发件人”地址为 **donotreply@crmondemand.com**。在版本 **20** 之前的 **Oracle CRM On Demand** 的版本中，默认“发件人”地址为 **support@crmondemand.com**。

#### ■ 当前用户

如果选择此选项，则以触发 workflow 的登录用户的名义发送电子邮件。电子邮件中的“发件人”地址为 **donotreply@crmondemand.com**，而电子邮件中的“发件人”字段设置为用户的电子邮件地址。如果电子邮件收件人回复电子邮件，则回复的“收件人”字段中的地址将自动设置为触发 workflow 规则的登录用户的电子邮件地址。

#### ■ 特定电子邮件地址

如果选择此选项，则以在 workflow 操作中指定的电子邮件地址的名义发送电子邮件。电子邮件中的“发件人”地址为 **donotreply@crmondemand.com**，而电子邮件中的“发件人”字段设置为指定的电子邮件地址。如果电子邮件收件人回复电子邮件，则回复的“收件人”字段中的地址将自动设置为在 workflow 操作中指定的特定电子邮件地址。

**注意：**Oracle CRM On Demand 会将一个字符串附加到每个工作流电子邮件，以便可在 Oracle 的电子邮件交付系统中跟踪电子邮件。

以下过程说明如何创建“发送电子邮件”操作。

**注意：**Oracle CRM On Demand 中的工作流功能不能用作批量电子邮件发送工具。如果需要向客户发送大量电子邮件，建议使用 Oracle CRM On Demand Marketing 等产品来满足要求。

**开始之前。**要执行以下过程，您的用户角色必须具有“管理工作流规则”权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅[添加角色](#)（第 180 页）。

### 创建“发送电子邮件”操作

**1** 请导航到要在其中创建操作的规则：

- a** 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- b** 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
- c** 在“工作流规则列表”页面上，找到要在其中创建操作的规则。  
有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅筛选列表。

**2** 单击规则上的“工作流名称”链接。

**3** 在“工作流规则详细信息”页面上的“操作”标题栏中，单击“菜单”，然后选择“发送电子邮件”。

**注意：**工作流规则中的触发器事件决定可在此规则中创建的操作类型。

**提示：**可以通过单击对应的“复制”链接，创建现有工作流规则操作的副本。

**4** 在“编辑工作流操作”页面中，输入操作名称。

**5** 如果想启用该操作，请选中“活动”复选框。

**6** 在“发件人”字段中，选择或输入电子邮件发件人的地址，具体如下：

- 选择“默认电子邮件地址”选项以使用默认地址发送电子邮件。
- 选择“当前用户”选项，以触发工作流的登录用户的名义发送电子邮件。
- 选择“特定电子邮件地址”选项，以特定地址的名义发送电子邮件，然后指定地址。

输入地址时，将应用以下限制：

- 可以直接输入电子邮件地址，或者单击该字段旁边的 **fx** 图标，然后使用 **Expression Builder** 定义电子邮件地址。
- 仅指定一个电子邮件地址。“发件人”字段不支持多个地址。
- 如果指定绝对电子邮件地址，必须在该地址两边加上单引号或双引号。
- **Expression Builder** 只检查地址表达式的语法。它并不检查地址是否有效。
- 此字段最多可以包含 **1024** 个字符。

**7** 在“到”字段中，选择或输入电子邮件收件人的电子邮件地址，如下所示：

- 选择“特定用户”或“记录上的相对用户”，然后选择收件人，如下所示：

- 如果选择“特定用户”，请单击“查找”图标并选择用户。
- 如果选择“记录上的相对用户”，请从列表中选择收件人。

如果选择团队角色作为收件人，则工作流程规则会向每位获分配团队角色的用户发送邮件。

**注意：**对于客户、联系人和商机，“记录上的相对用户”收件人列表中将显示添加到记录类型的任何定制角色。有关定制记录的更多信息，请参阅[记录类型的“应用程序定制”页面](#)（请参阅[“记录类型的“应用产品定制”页面”](#)第 54 页）。

- 选择“特定电子邮件地址”选项，然后指定地址。

输入地址时，将应用以下限制：

- 可以直接输入电子邮件地址，或者单击字段旁边的 **fx** 图标，然后使用 **Expression Builder** 定义电子邮件地址。
- 要输入多个地址，请使用分号 (;) 分隔符。
- 必须在电子邮件地址两边加上单引号或双引号。
- **Expression Builder** 只检查地址表达式的语法。它并不检查地址是否有效。
- 此字段最多可以包含 1024 个字符。

下例展示含有多个地址的条目：

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

**8** 输入电子邮件的主题行。

可以在文本中嵌入函数和字段名。在嵌入的函数或字段名的前后各加上三个百分比符号 (%%%)，以表示将其转换为文本值。

例如，文本可以包含以下内容：

已创建一个新的%%[<AccountType>]%%帐户

如果直接在字段中键入函数或字段名，则必须在该函数或字段名前后键入 3 个百分号。如果使用 **Expression Builder** 嵌入函数或字段名，则会自动添加百分比符号。如果使用 **Expression Builder** 嵌入复杂表达式，则可能不会在适当的位置添加百分比符号。如果是这样，请确保将百分比符号放置在整个表达式的前后，以便正确对表达式求值。

例如，%%Today() + 30%% 将当前日期增加 30 天，但 %%Today() %%+ 30 将 30 连接到当前日期的字符串表示形式。

要使用 **Expression Builder** 在字段中嵌入函数和字段名，请单击字段旁边的 **fx** 图标。如果仅输入静态文本，则无需使用 **Expression Builder**。

此字段最多可以包含 1024 个字符，包括函数和字段名前后的百分比符号。

**9** 输入电子邮件的正文。

可以按步骤 3 所述在文本中嵌入函数和字段名。

例如，文本可以包含以下内容：

您好，%%[<ContactLastName>]%%先生，

此字段最多可以包含 2000 个字符，包括表达式前后的百分比符号。

## 10 保存操作。

有关创建其他类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- [创建工作流操作：分配工作簿](#) (第 页 252)
- [创建工作流操作：创建集成事件](#) (第 页 253)
- [创建工作流操作：创建任务](#) (第 页 256)
- [创建工作流操作：更新值](#) (第 页 263)
- [创建工作流操作：等待](#) (第 页 265)

### 相关主题

请参阅以下主题以了解工作流的相关信息：

- [关于工作流规则](#) (第 页 238)
- [关于工作流操作](#) (第 页 244)
- [关于基于时间的工作流规则](#) (第 页 245)
- [创建工作流规则](#) (第 页 247)
- [更改工作流规则操作的顺序](#) (第 页 267)
- [停用工作流规则和操作](#) (第 页 269)
- [删除工作流规则和操作](#) (第 页 270)

## 创建工作流操作：更新值

工作流规则上的“更新值”操作可以在更改记录时自动更新字段，而不会丢失有关原始更改的信息（即，有关记录的更改时间、更改者和更改数据的信息）。当工作流规则上位于“更新值”操作之前的一个或多个“等待”操作中定义的等待期结束时，将执行此操作。

除非工作流规则的触发器事件是“在保存已修改记录之前”，否则工作流规则中的“更新值”操作必须至少存在一个活动的“等待”操作。除了触发事件是“在保存已修改记录之前”的工作流规则之外，仅当活动“等待”操作在“更新值”操作前面，Oracle CRM On Demand 才允许您激活此操作。

**注意：**可为一项工作流规则创建多项操作，每项规则最多可有 25 项操作。

以下过程说明如何创建“更新值”操作。

**开始之前。**要执行以下过程，您的用户角色必须具有“管理工作流规则”权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅[添加角色](#) (第 页 180)。

### 创建“更新值”操作

**1** 请导航到要在其中创建操作的规则：

- a** 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

- b** 在“业务流程管理”部分中，单击“ workflow 配置”。
- c** 在“ workflow 规则列表”页面上，找到要在其中创建操作的规则。  
有关在列表页中搜索 workflow 规则的信息，请参阅筛选列表。

- 2** 单击规则上的“ workflow 名称”链接。
- 3** 在“ workflow 规则详细信息”页面上的“操作”标题栏中，单击“菜单”，然后选择“更新值”。  
**注意：** workflow 规则中的触发器事件将决定可在此规则中创建的操作的类型。  
**提示：** 可以通过单击对应的“复制”链接，创建现有 workflow 规则操作的副本。
- 4** 在“编辑 workflow 操作”页面中，输入操作名称。
- 5** 如果想启用该操作，请选中“活动”复选框。
- 6** 填写下表中说明的字段，然后保存操作。

字段	说明
字段名称	从下拉列表中选择要更新的字段的名称。
值	<p>单击字段旁边的 <b>fx</b> 图标，并定义用于计算字段的新值的表达式。可以使用 <b>Expression Builder</b> 中的“检查语法”按钮测试语法。</p> <p>此字段最多可以包含 1024 个字符。</p> <p>如果您定义表达式来计算字段，例如定制的“利润”字段，其中“利润”等于“收入”减去“成本”，则在每次触发 workflow 规则时都将计算字段值，即使“收入”或“成本”未发生变化。为了获得更佳的性能，您可以在 workflow 规则中定义其他条件，例如：</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><b>PRE</b> 函数将返回更新字段之前字段中的值。</p>
覆盖现有值	<p>如果要用新值覆盖此字段中的现有值，请选中此复选框。</p> <p>如果字段已经包含值，则不会更新此值，除非选中此复选框。</p> <p>如果字段为空，则用新值更新此字段，即使取消选中此复选框也是如此。</p>

有关创建其他类型的 workflow 操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- [创建 workflow 操作：分配工作簿](#) (第 页 252)
- [创建 workflow 操作：创建集成事件](#) (第 页 253)
- [创建 workflow 操作：创建任务](#) (第 页 256)
- [创建 workflow 操作：发送电子邮件](#) (第 页 260)
- [创建 workflow 操作：等待](#) (第 页 265)



## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于工作流规则](#) (第 页 238)
- [关于工作流操作](#) (第 页 244)
- [关于基于时间的工作流规则](#) (第 页 245)
- [创建工作流规则](#) (第 页 247)
- [更改工作流规则操作的顺序](#) (第 页 267)
- [停用工作流规则和操作](#) (第 页 269)
- [删除工作流规则和操作](#) (第 页 270)

## 创建工作流操作：等待

工作流规则上的“等待”操作使您可以将工作流规则上的其他（后续）操作延迟到某段时间过去或到达了某个日期和时间时才执行。

### 关于“等待”操作和“创建集成事件”操作

如果您想要使用“创建集成事件”操作来创建可捕获触发工作流规则事件对记录所做的更改的集成事件，则必须在工作流规则的操作顺序中将“创建集成事件”操作放在任何“等待”操作之前。如果工作流规则中的“等待”操作在“创建集成事件”操作之前，则“等待”操作会阻止“创建集成事件”操作删除对记录的更改。“等待”操作的等待期间结束时，再次读取记录，然后再执行规则的其余操作，并且不保留触发工作流规则的事件之前的记录中的字段值。因此，字段的上一个值和当前值视为相同，且“创建集成事件”操作不创建集成事件，因为它检测不到跟踪的字段有任何更改。

**注意：**您可以为工作流规则创建多个操作，最多可以为每个规则创建 25 个操作。

以下过程说明如何创建“等待”操作。

**开始之前。**要执行以下过程，您的用户角色必须具有“管理工作流规则”权限。有关对角色添加权限的信息，请参阅[添加角色](#) (第 页 180)。

### 创建“等待”操作

**1** 请导航到要在其中创建操作的规则：

- a** 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- b** 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
- c** 在“工作流规则列表”页面上，找到要在其中创建操作的规则。

有关在列表页中搜索工作流规则的信息，请参阅筛选列表。

**2** 单击规则上的“工作流名称”链接。

**3** 在“工作流规则详细信息”页面上的“操作”标题栏中，单击“菜单”，然后选择“等待”。

**注意：**工作流规则中的触发器事件将决定可在此规则中创建的操作的类型。

**提示：**可以通过单击对应的“复制”链接，创建现有 workflow 规则操作的副本。

- 4 在“编辑 workflow 操作”页面中，输入操作名称。
- 5 如果想启用该操作，请选中“活动”复选框。
- 6 如果不想 Oracle CRM On Demand 在等待期结束后重新评估规则条件，请取消选中“等待后重新评估规则条件”复选框。  
**注意：**有关“等待后重新评估规则条件”复选框的更多信息，请参阅[关于基于时间的 workflow 规则](#)（第 245 页）。
- 7 使用以下选项之一指定等待的持续时间：

- 选择“期间”选项，然后输入以年、月、日、小时和分钟表示的延迟期间，操作如下：

- 在“年份”字段中，输入介于 0 到 5 之间的正整数。
- 在“月”字段中，输入介于 0 到 12 之间的正整数。
- 在“日”字段中，输入介于 0 到 200 之间的正整数。
- 在“小时”字段中，输入介于 0 到 200 之间的正整数。
- 在“分钟”字段中，输入介于 0 到 59 之间的正整数。

不能指定负值或非整数值，如 1.5。

- 选择“期间表达式”选项，然后单击该字段旁边的 **fx** 图标，并使用“表达式生成器”来创建用于计算延迟期间的表达式。

可以使用“表达式生成器”中的“持续时间”函数来计算期间，以日或日的分数表示。有关更多信息，请参阅[持续时间](#)（请参阅 ["Duration"](#) 第 524 页）。

该表达式的计算结果必须为一个数字。以下是计算延迟期间的有效表达式示例：

`Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`

`Duration('P1YT1H') - 1`

支持的最长持续时间为 'P5Y12M200DT200H59M'；即 5 年、12 个月、200 天、200 小时和 59 分钟。

**注意：**如果计算出的等待期为负数，则等待期会设置为零，且“等待”操作会立即完成。执行 workflow 规则上的其余所有操作，不再延迟。

- 选择“时间”选项，单击日历图标，然后选择延迟的结束日期和时间。

根据个人设置中指定的时区选择时间。

- 选择“时间表达式”选项，然后单击该字段旁边的 **fx** 图标，并使用表达式生成器创建用于计算延迟的结束日期和时间的表达式。

可以使用“表达式生成器”中的“持续时间”函数来计算期间，以日或日的分数表示。有关更多信息，请参阅[持续时间](#)（请参阅 ["Duration"](#) 第 524 页）。

该表达式的计算结果必须为日期和时间。以下是计算延迟的结束日期和时间的有效表达式示例：

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

**注意：**如果计算出的结束日期和时间已过去，则该操作上的等待期设置为 0（零），且“等待”操作会立即完成。执行 workflow 规则上的其余所有操作，不再延迟。

如果该表达式的计算结果并非有效日期和时间，则“等待”操作会立即完成，并执行 workflow 规则上的其余所有操作，不再延迟。

如果该表达式的计算结果为触发器日期和时间之后大于 5 年、12 个月、200 天、200 小时和 59 分钟（即，支持的最长等待持续时间）的日期和时间，则结束日期和时间计算为触发器日期和时间加上支持的最长等待持续时间。

## 8 保存操作。

有关创建其他类型的工作流操作的详细步骤说明，请参阅以下主题：

- [创建工作流操作：分配工作簿](#)（第 页 252）
- [创建工作流操作：创建集成事件](#)（第 页 253）
- [创建工作流操作：创建任务](#)（第 页 256）
- [创建工作流操作：发送电子邮件](#)（第 页 260）
- [创建工作流操作：更新值](#)（第 页 263）

## 相关主题

请参阅以下主题以了解工作流的相关信息：

- [关于工作流规则](#)（第 页 238）
- [关于工作流操作](#)（第 页 244）
- [关于基于时间的工作流规则](#)（第 页 245）
- [创建工作流规则](#)（第 页 247）
- [更改工作流规则操作的顺序](#)（第 页 267）
- [停用工作流规则和操作](#)（第 页 269）
- [删除工作流规则和操作](#)（第 页 270）

## 更改工作流规则操作的顺序

如果工作流规则中有多项操作，则从编号为 1 的操作开始按照工作流规则中指定的顺序执行操作。每项操作结束后才会开始执行下一项操作。可更改规则中的操作的顺序。

### *更改工作流规则中的操作的顺序*

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流配置”。
- 3 在“工作流规则列表”页面上，查找要在其中更改操作顺序的规则。

有关在列表页中搜索 workflow 规则的信息，请参阅筛选列表。

- 4 单击规则上的“workflow 名称”链接。
- 5 在“workflow 规则详细信息”页面上的“操作”标题栏中，单击“编辑顺序”按钮。
- 6 在“编辑操作顺序”页面上，使用方向箭头更改操作的顺序。

**注意：**如果规则中存在“更新值”操作，则除非 workflow 规则的触发器事件是“在保存已修改记录之前”，否则在规则中其前面至少必须存在一个活动的“等待”操作。

- 7 单击“保存”以保存您的更改。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于 workflow 规则](#) (第 页 238)
- [关于 workflow 操作](#) (第 页 244)
- [关于基于时间的 workflow 规则](#) (第 页 245)
- [创建 workflow 规则](#) (第 页 247)
- [创建 workflow 操作：分配工作簿](#) (第 页 252)
- [创建 workflow 操作：创建集成事件](#) (第 页 253)
- [创建 workflow 操作：创建任务](#) (第 页 256)
- [创建 workflow 操作：发送电子邮件](#) (第 页 260)
- [创建 workflow 操作：更新值](#) (第 页 263)
- [创建 workflow 操作：等待](#) (第 页 265)

## 更改 workflow 规则的顺序

创建工作流规则时，Oracle CRM On Demand 自动将规则分配给基于相同记录类型和触发器事件的规则的下一个未使用的序号。如果 workflow 规则的触发器事件是“在与父项关联之后”或“在与父项取消关联之后”，则 Oracle CRM On Demand 自动将规则分配给基于相同记录类型、相同触发器事件和相同父记录类型的规则的下一个未使用的序号。序号决定着 Oracle CRM On Demand 调用基于相同记录类型、相同触发器事件和相同父记录类型（如果适用）的 workflow 规则序列的顺序。可以更改规则的顺序。

例如，如果创建基于“客户”记录类型的工作流规则，而且触发器事件为“在删除记录前”，同时已有两个工作流规则具有相同的记录类型和触发器事件，则新规则获分配序号 3。您可以在以后更改此序号，以便为指定的记录类型和触发器事件首先调用这个新规则。

以下过程说明如何更改 workflow 规则的顺序。

### 更改 workflow 规则的顺序

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 268** 管理 Oracle CRM On Demand 第 20 版

- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“ workflow 配置”。
- 3 在“ workflow 规则列表”页面上，找到要更改其顺序的规则，然后单击该规则上的名称链接。  
有关在列表页中搜索 workflow 规则的信息，请参阅筛选列表。
- 4 在“ workflow 规则详细信息”页面上，单击“编辑顺序”。
- 5 在“编辑 workflow 顺序”页面中，单击箭头以更改规则的顺序。
- 6 单击“保存”以保存您的更改。

**注意：**如果删除某 workflow 规则，则基于相同记录类型和触发器事件的其余规则会自动重新排序。但是，如果将某 workflow 规则置于不活动状态，则它在基于相同记录类型和触发器事件的规则列表中的顺序不会改变，但是将不会调用该规则。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于 workflow 规则](#) (第 页 238)
- [关于 workflow 操作](#) (第 页 244)
- [关于基于时间的 workflow 规则](#) (第 页 245)
- [创建 workflow 规则](#) (第 页 247)
- [更改 workflow 规则操作的顺序](#) (第 页 267)

## 停用 workflow 规则和操作

如果在 workflow 规则上“等待”操作的某个例程处于待处理状态时停用该规则，则当该操作例程上的等待期结束时，不会执行 workflow 规则上的其余任何操作，并且也不会触发针对该记录类型的规则序列中的所有后续 workflow 规则。

如果在 workflow 规则上“等待”操作的某个例程处于待处理状态时停用该“等待”操作，则当该操作例程上的等待期结束时，不会执行 workflow 规则上的其余任何操作，并且也不会触发针对该记录类型的规则序列中的所有后续 workflow 规则。

以下过程说明如何停用 workflow 规则。

### 停用 workflow 规则

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“ workflow 配置”。
- 3 在“ workflow 规则列表”页面上，找到要停用的规则。  
有关在“列表”页面中搜索 workflow 规则的信息，请参阅筛选列表。
- 4 在该规则的记录级别菜单中，选择“编辑”。
- 5 在“ workflow 规则详细信息”页面上，取消选中“活动”复选框。

## 6 保存所做的更改。

以下过程说明如何停用 workflow 规则操作。

### 停用 workflow 规则操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“workflow 配置”。
- 3 在“workflow 规则列表”页面上，找到要从其中删除操作的规则。  
有关在“列表”页面中搜索 workflow 规则的信息，请参阅筛选列表。
- 4 单击该规则的“workflow 名称”链接。
- 5 在“workflow 规则详细信息”页面的“操作”部分中找到要删除的操作。
- 6 在该操作的记录级别菜单中，选择“编辑”。
- 7 在“编辑 workflow 操作”页面上，取消选中“活动”复选框。

**注意：**如果规则上存在“更新值”操作，则除非 workflow 规则的触发器事件为“在保存已修改记录之前”，否则在此规则上必须有至少一个活动的“等待”操作处于此操作之前。如果您尝试停用某个“等待”操作，且“更新值”操作之前没有其他“等待”操作，则 **Oracle CRM On Demand** 不允许停用此“等待”操作。

## 8 保存所做的更改。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于 workflow 规则](#) (第 页 238)
- [关于 workflow 操作](#) (第 页 244)
- [关于基于时间的 workflow 规则](#) (第 页 245)
- [创建 workflow 规则](#) (第 页 247)
- [更改 workflow 规则操作的顺序](#) (第 页 267)
- [更改 workflow 规则的顺序](#) (第 页 268)
- [删除 workflow 规则和操作](#) (第 页 270)

## 删除 workflow 规则和操作

删除 workflow 规则时，该规则上的所有操作也会被删除。另外，针对相关记录类型的其余规则上的序号会根据需要自动更新，以确保序号的连续性。

如果在 workflow 规则上“等待”操作的某个例程处于待处理状态时删除该规则，则当该操作例程上的等待期结束时，不会执行 workflow 规则上的其余任何操作，并且也不会触发针对该记录类型的规则序列中的所有后续 workflow 规则。

从 workflow 规则上删除操作时，规则上的其余操作的序号会根据需要自动更新，以确保序号的连续性。

如果在“等待”操作的某个例程处于待处理状态时从 workflow 规则删除该“等待”操作，则当该操作例程上的等待期结束时，不会执行 workflow 规则上的其余任何操作，并且也不会触发针对该记录类型的规则序列中的所有后续 workflow 规则。

以下过程说明如何删除 workflow 规则。

### 删除 workflow 规则

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“workflow 配置”。
- 3 在“workflow 规则列表”页面上，找到要删除的规则。  
有关在“列表”页面中搜索 workflow 规则的信息，请参阅筛选列表。
- 4 在该规则的记录级别菜单中，选择“删除”。
- 5 确认是否要删除该规则。

以下过程说明如何删除 workflow 规则操作。

### 删除 workflow 规则操作

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“workflow 配置”。
- 3 在“workflow 规则列表”页面上，找到要从其中删除操作的规则。  
有关在“列表”页面中搜索 workflow 规则的信息，请参阅筛选列表。
- 4 单击该规则的“workflow 名称”链接。
- 5 在“workflow 规则详细信息”页面的“操作”部分中找到要删除的操作。
- 6 在该操作的记录级别菜单中，选择“删除”。

**注意：**如果规则具有“更新值”操作，则除非 workflow 规则的触发器事件为“在保存已修改记录之前”，否则此规则必须有至少一个活动的“等待”操作处于此操作之前。如果您尝试删除某个“等待”操作，且“更新值”操作之前没有其他“等待”操作，则 **Oracle CRM On Demand** 不允许删除此“等待”操作。

- 7 确认是否要删除该操作。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的工作流信息：

- [关于 workflow 规则](#) (第 页 238)
- [关于 workflow 操作](#) (第 页 244)

- [关于基于时间的工作流规则](#) (第 页 245)
- [创建工作流规则](#) (第 页 247)
- [更改工作流规则操作的顺序](#) (第 页 267)
- [更改工作流规则的顺序](#) (第 页 268)
- [停用工作流规则和操作](#) (第 页 269)

## 工作流监视器

您可以使用“工作流监视器”查看处于待处理状态的工作流“等待”操作例程，以及在“等待”操作上的等待期结束后意外终止的工作流操作例程。

“工作流监视器”页面显示两个列表：

- 待处理例程列表
- 错误例程列表

### 待处理例程

通过“工作流监视器”，可以查看待处理例程的详细信息以及工作流操作的详细信息。例如，如果某个工作流“等待”操作的例程处于待处理状态的时间比预期时间长，可以使用“工作流监视器”来调查该例程并查看该工作流操作的配置，如有必要，可以删除该例程。

**注意：**删除某个“等待”操作的待处理例程之后，不会执行该工作流规则上的其余操作。

例如，可以配置具有以下预期操作顺序的工作流规则：

- 1 持续时间为 24 小时的“等待”操作
- 2 发送电子邮件操作
- 3 持续时间为 48 小时的“等待”操作
- 4 发送电子邮件操作
- 5 创建任务操作

如果操作配置正确，则该顺序中的第一个“等待”操作（操作 1）将保持 24 小时的待处理状态。等待期结束后，将执行“发送电子邮件”操作（操作 2）。接着是第二个“等待”操作（工作流规则上的操作 3）。该操作将保持 48 小时的待处理状态。等待期结束后，将执行“发送电子邮件”操作（操作 4）和“创建任务”操作（操作 5）。

但是，如果操作 3 上的等待期被错误地指定为 48 天而非 48 小时，则该操作将保持 48 天的待处理状态。您可以在“工作流监视器”上的待处理列表中看到该操作，并查看该操作的详细信息，以确认等待期是否指定错误。然后可以删除该“等待”操作例程。

删除“等待”操作例程后，工作流规则例程将终止，并且将不会执行规则例程上的其余操作。在先前的示例中：

- 如果在操作 1 处于待处理状态时将其删除，则将不会执行操作 2、3、4 和 5。
- 如果在操作 3 处于待处理状态时将其删除，则将不会执行操作 4 和 5。

**注意：**等待操作是保持“待处理”状态的唯一工作流操作类型。



## 错误例程

还可以使用“[工作流监视器](#)”来查看某些已失败工作流例程的详细信息。只有在工作流规则上“等待”操作上的等待期结束后操作失败，已失败工作流操作例程才会记录在“[工作流监视器](#)”上。

在其他所有情况下，当工作流例程失败时，失败情况会被立即报告给操作触发了工作流规则的用户。屏幕上的错误消息或日志文件中会报告失败情况。[Web](#) 服务触发的工作流规则中的失败操作的错误消息在 [Web](#) 服务响应中报告。

例如，可以配置具有以下操作顺序的工作流规则：

- 1 发送电子邮件操作
- 2 创建任务操作
- 3 “等待”操作
- 4 发送电子邮件操作

如果操作 1 或操作 2 因错误而终止，则将在屏幕上的错误消息或日志文件中报告该失败。如果操作 3 在等待期开始之前失败，则也会在屏幕上的错误消息或日志文件中报告该失败。如果操作 3 在等待期结束后失败，或操作 4 失败，则将在“[工作流监视器](#)”中记录该操作的失败。如果工作流规则由 [Web](#) 服务触发，则也会将错误消息写入日志文件，但如果工作流规则由用户操作触发，则不会在屏幕上显示消息。

在“等待”操作上的等待期结束后失败的工作流操作例程的详细信息将在“[工作流监视器](#)”的错误例程列表中保留三个月或直到您将之删除（以时间较短者为准）。可以查看已终止例程的详细信息和工作流操作的详细信息。

有关使用“[工作流监视器](#)”的信息，请参阅以下主题：

- [查看工作流例程](#) (第 页 273)
- [从工作流监视器删除例程](#) (请参阅 “[从工作流监控中删除例程](#)” 第 页 275)
- [工作流例程字段](#) (第 页 276)

## 相关主题

请参阅以下主题以了解工作流规则的相关信息：

- [工作流配置](#) (第 页 237)

## 查看工作流例程

您可以使用“[工作流监视器](#)”查看处于待处理状态的工作流“等待”操作的例程，如有必要，也可删除待处理操作以终止工作流规则例程。

此外，还可查看在“等待”操作上的等待期结束后意外终止的工作流操作例程的相关信息。有关“[工作流监视器](#)”上记录和显示哪些内容的信息，请参阅[工作流监视器](#) (第 页 272)和[工作流例程字段](#) (第 页 276)。

**开始之前：**要使用“[工作流监视器](#)”，您的用户角色必须拥有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。

以下过程说明如何查看处于待处理或错误状态的工作流例程。

### 查看处于待处理或错误状态的工作流例程

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“工作流监视器”。
- 3 在“工作流监控器”页面上，如果您要查看的例程未显示在“待处理例程”列表或“错误例程”列表中，请在相应的列表中单击“显示全部”。
- 4 在“待处理例程列表”页面或“错误例程列表”页面中，筛选列表以找到所需例程，操作如下：
  - a 单击“字母”栏中的字母以仅显示工作流名称以该字母开头的工作流例程。
  - b 在文本字段中键入字符，然后单击“转至”以查找工作流名称以这些字符开头的工作流例程。
  - c 单击列标题，以基于该列中的值对记录进行排序。列标题旁边的箭头指出了排序所基于的列以及是按升序还是按降序进行排序。默认情况下，使用最左边的列作为搜索关键字搜索记录。
- 5 要查看例程的详细信息，请单击“例程 ID”链接。
- 6 要查看记录为其例程的工作流操作的详细信息，请单击“工作流操作”链接。

### 创建待处理工作流例程列表

您可以依据定义的筛选器来创建待处理工作流例程列表。

**注意：**您不能创建错误例程（即由于发生错误而意外终止的例程）的筛选列表。

以下过程说明如何依据您定义的筛选器来创建待处理工作流例程列表。

#### 创建待处理工作流例程的筛选列表

- 在“待处理例程列表”页面中，单击标题栏中的“菜单”，然后选择“创建新列表”。

有关创建和调整列表的更多信息，请参阅创建和调整列表。

以下过程介绍如何管理待处理工作流例程的筛选列表。

#### 管理待处理工作流例程的筛选列表

- 在“待处理例程列表”页面中，单击标题栏中的“菜单”，然后选择“管理列表”页面。

有关管理列表的更多信息，请参阅管理列表页面。

以下过程说明如何查看待处理工作流例程列表的筛选器。

#### 查看待处理工作流例程列表的筛选器详细信息

- 在“待处理例程列表”页面中，单击标题栏中的“菜单”，然后选择“显示列表筛选器”。

有关列表筛选器的更多信息，请参阅查看列表页面。

有关使用“工作流监视器”的更多信息，请参阅以下主题：

- [工作流监视器](#) (第 页 272)
- [从工作流监视器删除例程](#) (请参阅 “[从工作流监控中删除例程](#)” 第 页 275)
- [工作流例程字段](#) (第 页 276)

## 相关主题

请参阅以下主题以了解工作流规则的相关信息：

- [工作流配置](#) (第 页 237)

## 从工作流监控中删除例程

可以从“工作流监视器”一次删除一个工作流操作例程。也可通过创建这些例程的筛选列表和使用成批删除工具，同时删除多个待处理例程。成批删除工具不可用于错误例程。

工作流错误例程将在“工作流监视器”的错误例程列表中保留三个月，或直到您首先将其删除。

有关“工作流监视器”上记录和显示哪些内容的信息，请参阅[工作流监视器](#) (第 页 272)和[工作流例程字段](#) (第 页 276)。

**注意：**从“工作流监视器”删除“等待”操作的待处理例程之后，工作流规则例程将终止，并且不会执行工作流规则上的其余任何操作。

**开始之前：**要使用“工作流监视器”，您的用户角色必须拥有“管理数据规则 - 管理工作流规则”权限。

以下过程说明如何从“工作流监视器”删除例程。

### 从“工作流监视器”删除例程

- 1 在“工作流监控器”页面上，如果您要查看的例程未显示在“错误例程”列表或“待处理例程”列表中，请在相应的列表中单击“显示全部”。
- 2 在“错误例程列表”页面或“待处理例程列表”页面中，筛选列表以找到所需例程，操作如下：
  - a 单击“字母”栏中的字母以仅显示工作流名称以该字母开头的工作流例程。
  - b 在文本字段中键入字符，然后单击“转至”以查找工作流名称以这些字符开头的工作流例程。
  - c 单击列标题，以基于该列中的值对记录进行排序。列标题旁边的箭头指出了排序所基于的列以及是按升序还是按降序进行排序。默认情况下，使用最左边的列作为搜索关键字搜索记录。
- 3 单击要删除例程的“删除”。

以下过程说明如何从“工作流监视器”删除待处理例程列表。

### 删除待处理例程列表

- 1 如果尚未执行此操作，请创建要删除的待处理例程列表。

有关更多信息，请参阅“查看待处理和错误工作流例程”。

- 在“待处理例程列表”页面中，单击“菜单”并选择“成批删除”。
- 单击“确定”确认您想要继续。
- 在“成批删除队列”页面上，单击“现行请求”部分中的“继续”。

**注意：**如果未单击“继续”，则记录不会被删除。

**提示：**您可以随时返回“成批删除队列”页面，其方法是单击“管理”全局链接，然后单击“管理主页”上的“成批删除队列”。

- 要查看删除操作的日志文件，请在“成批删除队列”页面中，单击“已处理的请求”部分中的“日志”。

有关使用“工作流监视器”的更多信息，请参阅：

- [工作流监视器](#) (第 页 272)
- [查看工作流例程](#) (第 页 273)
- [工作流例程字段](#) (第 页 276)

### 相关主题

请参阅以下主题以了解工作流规则的相关信息：

- [工作流配置](#) (第 页 237)

## 工作流例程字段

下表说明可以在“工作流监视器”中查看处于待处理或错误状态的工作流例程的哪些字段。

字段	说明
例程 ID	Oracle CRM On Demand 为此工作流例程生成的 ID。
工作流名称	在其中配置工作流操作的工作流规则的名称。
记录类型	工作流规则的记录类型。
触发器事件	触发工作流规则的事件。
工作流操作	作为其例程的工作流操作的名称
错误消息	对于处于错误状态的工作流例程，该字段显示该工作流操作例程终止的原因。
启动者	其操作触发该工作流规则例程的用户的名称。
启动日期	该工作流规则例程的触发日期和时间。
恢复日期	对于处于待处理状态的工作流例程，该字段显示该工作流操作例程的等待期结束的日期和时间。

字段	说明
终止日期	对于工作流错误例程，该字段显示该工作流操作例程终止的日期和时间。

有关使用“工作流监视器”的更多信息，请参阅：

- [工作流监控](#) (请参阅 ["工作流监视器"](#) 第 页 272)
- [查看工作流例程](#) (第 页 273)
- [从工作流监视器删除例程](#) (请参阅 ["从工作流监控中删除例程"](#) 第 页 275)

### 相关主题

请参阅以下主题以了解工作流规则的相关信息：

- [工作流配置](#) (第 页 237)

## 数据规则和分配

单击主题以查看设置分配规则（自动分配记录）、预测定义、潜在商机转换布局和映射、销售方法学和行业等相关过程的详细步骤说明：

- [设置分配规则](#) (第 页 281)
- [在潜在商机转换过程中映射其它字段](#) (请参阅 ["在潜在商机转换过程中映射附加字段"](#) 第 页 287)
- [创建潜在商机转换布局](#) (第 页 288)
- [设置预测定义](#) (第 页 290)
- [更新预测定义](#) (第 页 295)
- [设置销售过程、销售类别和销售指导](#) (请参阅 ["设置销售过程、类别和指导"](#) 第 页 296)
- [定制公司的行业列表](#) (第 页 302)

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [关于分配规则](#) (第 页 277)
- [潜在商机转换管理](#) (第 页 286)

## 关于分配规则

**开始之前。**要设置分配规则，您的角色必须具有“数据规则和分配”权限。

分配规则允许您根据设置的规则（称为规则组）自动将潜在商机、商机、服务请求或客户分配到适当的人员、团队和地区。

如果公司选择了组分配选项，则所有组成员共享您分配给该组中某个成员的记录。有关更多信息，请参阅[组管理](#) (第 页 220)。

分配规则可能很简单，具体取决于您公司的结构和业务流程。例如：

- 将每个地理区域的销售潜在商机分配给区域销售经理。
- 将新服务请求分配给技术服务经理。

或者，规则可能比较复杂。例如：

- 将大部分潜在商机按产品专家和地理位置分配，但将某些潜在商机分配给电话销售经理。
- 将大部分服务请求按问题区域分配，但将涉及特定产品的所有请求路由给某个特定人员。

下表描述了如何分配记录类型：

此记录类型	有这些分配选项
客户	可将这种记录分配给雇员或地区。此外，还可指定共享新分配客户所有权的团队。
潜在商机	可将这种记录分配给雇员。
商机	可将这种记录分配给雇员或地区。此外，还可指定共享新分配商机所有权的团队。
服务请求	可将这种记录分配给雇员。

关于记录类型，发生以下情况时会评估当前规则组中的分配规则：

- 对于潜在商机：选中了“重新分配所有者”复选框。
- 对于服务请求：
  - 创建的服务请求没有所有者或者从记录中删除了所有者（即“所有者”字段是空的）。
  - 选择了“重新分配所有者”复选框。
- 对于客户：选择了“重新分配所有者”复选框。
- 对于商机：选择了“重新分配所有者”复选框。

## 电子邮件通知

当潜在商机或服务请求分配给所有者时，将向新所有者发送一封电子邮件。用于电子邮件的模板由在新所有者的“个人详细信息”页面中选择的语言确定。例如，如果用户想要接收西班牙语的通知电子邮件，则必须在用户的“个人详细信息”页面的“语言”字段中选择“西班牙语”。通过取消选中“编辑服务请求分配规则”页面上的“发送电子邮件通知”复选框（标志），可按规则关闭服务请求的电子邮件通知。有关更新分配规则的信息，请参阅[设置分配规则](#)（第 281 页）。

在电子邮件通知中，“发件人”地址始终是 `donotreply@crmondemand.com`，而“发件人”字段设置为在分配规则组的“回复电子邮件地址”字段中指定的地址。Oracle CRM On Demand 会将一个字符串附加到每封电子邮件，以便可在 Oracle 的电子邮件交付系统中跟踪电子邮件。如果电子邮件收件人回复电子邮件通知，则回复中的“收件人”地址设置为在分配规则组的“回复电子邮件地址”字段中指定的地址。

## 跟踪重新分配过程

您可以使用三个字段帮助跟踪所有者重新分配过程，或运行分析以确定重新分配过程花费多长时间。您可以将这些字段添加到“客户”、“机会”、“潜在商机”和“服务请求”页面布局中。这些字段包括：

- 分配状态

状态可以是“已入队列”（该记录在队列中，等待分配管理器进行处理）、“正在处理”（分配管理器当前正在处理该记录）或空（该记录既不在队列中，也没有正在进行处理）。

#### ■ 上一分配提交日期

如果记录在队列中等待处理或分配管理器当前正在对其进行处理，则此字段显示当选择了“重新分配所有者”复选框时保存记录的日期和时间。但是，如果是服务请求记录，则此字段显示当“所有者”字段为空时保存记录的日期和时间。

#### ■ 上一分配完成日期

如果从未重新分配记录，则此字段为空；否则，此字段显示上次重新分配记录的日期和时间。

有关将字段添加到页面布局的更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 77）。

## 将规则组设置为活动状态

可创建多个分配规则组，但对于每个记录类型，一次只能有一个规则组处于现行状态。

**警告：** 在重新发布规则之前，上次发布规则时标为*活动状态*的规则组将继续保持活动状态。下次发布规则时，最近标为*活动状态*的规则组将处于活动状态。如果创建新规则组并将其标为活动状态，请直到发布规则之后再删除以前的活动规则组。

**提示：** 规则组可用作潜在商机的历史记录参考，您可以将规则组标为不活动状态，而不是删除规则组。

## 关于组分配

如果公司将记录分配给整个组而不是某个雇员，则公司管理员必须：

- 1 在“公司概况”页面中选择“默认组分配”字段（请参阅[设置公司概况和全局默认值](#)（第 页 16））。
- 2 在激活分配规则之前设置组（请参阅[设置组](#)（第 页 223））。
- 3 在分配过程中，选择组中的某个成员作为客户或机会的所有者。

**注意：** 对于潜在商机或服务请求记录，不支持组功能。

当将记录分配给组中的所有者时：

- “所有者”字段显示所有者信息。
- 如果公司管理员将“主要组”字段添加到了布局中，则在记录“编辑”和“详细信息”页面上，“主要组”字段显示所有者所属的组名称。
- 记录显示在通常显示该雇员记录的应用产品区域中，如主页和记录列表。

一般来说，组中所有成员都可完全访问记录，即使为了限制用户的访问权而对访问级别有所调整。

## 关于分配管理器和记录所有权模式

分配经理只能将记录重新分配给用户。仅当以记录所有权的用户模式或混合模式配置记录类型时，才能重新分配记录。如果在分配经理将记录重新分配给某个所有者之前，已将主要定制工作簿分配给该记录，则分配经理将从该记录中移除主要工作簿。如果以工作簿模式配置记录类型，则分配经理无法重新分配记录。若是以工作簿模式配置记录类型，强烈建议将其规则组全都设为不活动。有关记录所有权模式的更多信息，请参阅[关于记录所有权模式](#)（第 页 191）。



## 潜在商机分配方案

下面是一个典型的公司分配潜在商机业务规则的示例。要设置自动分配此公司的潜在商机的规则，管理员执行以下操作：

### 1 指明公司向人员分配潜在商机的业务规则。

例如，对于美国的客户，许多销售地区按州分配，但是在某些州，产品专家确定地区分配。另外，总是将企业 XYZ 客户分配给一个特定的销售经理，而不考虑潜在商机的州或产品兴趣。

### 2 列出涵盖业务规则所必需的所有分配情况：

- **客户（公司）是企业 XYZ。**分配给销售经理 A。
- **主要地址 - 州是 CA、NV、OR、WA。**分配给销售经理 B。
- **主要地址 - 州是 OH、IN、MI、NY、KY。**分配给销售经理 C。
- **潜在商机与 ABC 产品有关（在除已列出的州之外的所有州，并且客户不是企业 XYZ）。**分配给销售经理 D。
- **未列出“主要地址 - 州”。**分配给销售经理 E。

### 3 按照考虑这些情况的先后顺序排列这些情况。

首先，检查“客户”字段。如果值是“企业 XYZ”，则将该潜在商机分配给销售经理 A，不考虑任何其他情况。如果不符合此标准，则检查“主要地址 - 州”字段。如果值是“CA”、“NV”、“OR”或“WA”，则将该潜在商机分配给销售经理 B，依此类推。

作为最佳做法，使用“记录分配模板”可帮助您计划公司的分配情况，并设置给出所需结果的规则。

## 分配规则中的标准条件

可在分配规则内的标准中使用以下条件：

- **介于。**可将规则和其标准字段中包含的值介于规则标准中所定义的两个值之间的记录匹配。（结果不包括其标准字段中的值等于规则中的某个值的记录）请用逗号将值隔开。不要用破折号 (-) 指定值的范围或分隔值。

仅可对日期字段使用“介于”条件。日期要采用 MM/DD/YYYY 格式。

- **包含所有值。**可将规则与标准字段包含规则上的标准值的记录匹配。例如，如果您输入 格作为标准值，则可以将规则与标准字段中包含了包括 格的值（如“正在验证资格”或“合格”）的记录。

不能对日期字段或数值字段使用“包含所有值”条件。

- **包含准确字段值。**可将规则与标准字段包含标准字段值中的所有字符串且不含其它字符的记录匹配。例如，如果您输入 已完成作为标准值，则将规则与标准字段值为“已完成”的记录匹配，不包括标准字段值为“已完成/赢得”的记录。

不能对日期字段或数值字段使用“包含准确字段值”条件。

- **不包含任何这些值。**可匹配规则和其标准字段所含的值不等于规则标准值的记录。

不能对日期字段或数值字段使用“不包含任何这些值”条件。

- **小于等于。**可匹配规则和其标准字段中的值小于等于规则标准值的记录。

仅可对数值字段和货币字段使用“小于等于”条件。

- **大于等于。**可匹配规则和其标准字段中的值大于等于规则标准值的记录。

仅可对数值字段和货币字段使用“大于等于”条件。



注意有关规则标准的以下几点内容：

- 没有标准的规则总是会成功。
- 规则将按顺序次序评估，而且评估会在满足某个规则的标准时停止。

例如，如果正在评估 10 个规则，当满足了规则 6 的标准时，将忽略规则 7、8、9 和 10（也就是说不会评估它们）。同样，如果在规则 6 上没有标准，规则 6 将成功，此时也将忽略规则 7、8、9 和 10。

有关如何设置分配规则的详细步骤说明，请参阅[设置分配规则](#)（第 页 281）。

## 设置分配规则

开始之前：

- 要设置分配规则，您的角色必须具有“数据规则和分配”权限。
- 有关设计分配规则的信息，请参阅[关于分配规则](#)（第 页 277）。

## 分配规则组示例

规则组由规则组成，而规则由标准组成。下图显示了规则组的组成部分。

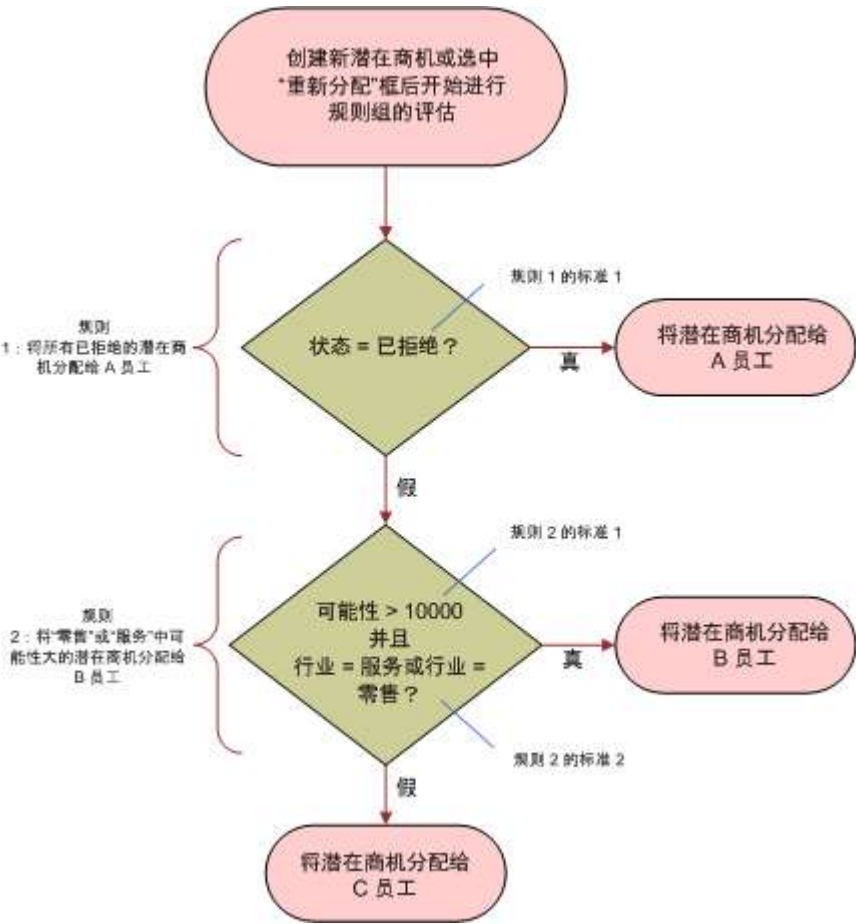


Figure 1: 如何评估潜在商机分配规则

**注意：** 为使“潜在商机详细信息”页面上的“拒绝”按钮的行为正确，必须用规则组中的第一个规则分配被拒的潜在商机。

**设置分配规则**

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
- 3 在“分配规则”部分中，单击适当记录类型的链接。  
迄今已为您的公司定义的所有规则组的列表即会出现。
- 4 创建新的规则组：

**a** 单击“新建规则组”按钮。

**b** 在“新建/编辑”页面上，填写以下字段。

字段	说明
规则组名称	唯一的名称，最多 30 个字符。
活动规则组	一次只能有一个规则组处于现行状态。如果将新的规则组指定为现行状态，则以前激活的规则组会变为不活动。
未分配的所有者	继承未按规则之一分配的记录的雇员。 <b>示例：</b> 图 1 中的雇员 C。
回复电子邮件地址	此字段仅显示在潜在商机和服务请求规则组中。在分配规则的“回复电子邮件地址”字段中指定的电子邮件地址显示在发送给潜在商机和服务请求的电子邮件通知的“发件人”字段中。此外，如果电子邮件收件人回复电子邮件通知，回复中的“收件人”字段将设置为在“回复电子邮件地址”字段中指定的地址。 <b>注意：</b> 不为客户和商机记录发送电子邮件通知。
未分配的客户地区	继承未按规则之一分配的记录的地区。 此字段仅出现于客户规则组。
未分配的商机地区	继承未按规则之一分配的记录的地区。 此字段仅出现于商机规则组。

**c** 保存记录。

此操作保存新规则组的名称，以便准备将规则添加到规则组中。

## 5 将规则添加到规则组：

**a** 在“规则组详细信息”页面上的“规则”标题栏中，单击“新建”。

**b** 在“新建/编辑”页面上，填写以下字段。

下表中的“示例”列所示的是如何填写图 1 中“规则 2”的字段。

字段	说明	示例
规则名称	唯一的名称。	分配“零售”或“服务”中的高可能性潜在商机
顺序	评估规则时的顺序。当符合一个规则的标准时，将分配记录并忽略随后的规则。	1

字段	说明	示例
接受分配的所有者	如果符合规则标准，则将记录分配给此用户。  对于客户和商机的组分配，用户必须是共享记录的某个组成员。	雇员 B
接受分配的地区	如果符合规则标准，则将记录分配给此地区。  仅对客户和商机规则显示此字段。	东北区域
包括相关联系人	如果符合规则标准，则将链接到客户的联系人分配给指定的客户所有者和地区。  仅对客户规则显示此字段。	不适用
包括相关商机	如果符合规则标准，则将链接到客户的商机分配给指定的客户所有者和地区。  仅对客户规则显示此字段。	不适用
包括团队分配	如果符合规则标准，则将团队成员分配给客户。  仅对客户和商机规则显示此字段。	不适用

**c** 保存记录。

此操作保存规则，以便您现在可将标准添加到规则中。

**6** （可选）对于客户和商机，更新链接的记录和用户的访问权：

**a** 在“规则组详细信息”页面上，单击要在其中更新已链接记录和用户的访问权的规则的“名称”链接。

**b** 在“规则详细信息”页面上，单击“团队分配”标题栏中的“添加用户”或“编辑用户”。

**c** 单击“查找”图标并选择用户。

**d** 为客户、联系人和商机分配访问级别。

**e** 保存所做的更改。

**7** 将规则标准添加到规则：

**a** 在“规则详细信息”页面上的“规则标准”标题栏中，单击“新建”。

**b** 在“新建/编辑”页面上，填写以下字段。

下表中的“示例”列所示的是如何填写图 1 中“规则 2”的字段。

字段	说明	示例
----	----	----

字段	说明	示例
字段	要评估的字段名称。 <b>注意：</b> 如果已重新标记某个字段，则会显示新字段名。	潜在收入
条件	不能将以下条件用于日期字段或数值字段：“包含所有值”、“包含准确字段值”，以及“不包含任何这些值”。 仅可将以下条件用于数值字段和币种字段：“大于等于”、“小于等于”。 仅可将“介于”运算符用于日期字段。	大于等于
值	使用逗号来分隔值。如果想匹配的值包含逗号（例如地址），则在值的两边加上引号。 如果条件为“在两者之间”，则输入由逗号分隔的最小值和最大值。	10000

**c** 执行下列任一操作：

- 要将更多标准添加到规则，请单击“保存和新建规则标准”，然后返回到步骤 **b**。如果为某个规则定义了多个标准，则记录必须符合 *所有标准* 才算符合该规则。
- 如果您已输入规则的所有标准，请单击“保存”。

**8** 在“规则详细信息”页面上的“规则”标题栏中，单击“返回到规则组详细信息”。

**9** 在“规则组详细信息”页上执行以下操作之一：

- 如果想将更多规则添加到规则组，请返回到步骤 **5**。
- 如果您已输入规则组的所有规则，请单击“返回到规则组列表”以完成添加过程。

**提示：** 规则按其显示在“规则组”中的顺序执行，因此，请确保按正确的顺序显示规则。符合一项规则后就会忽略后续规则。

### 编辑、激活或停用规则组

**1** 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

**2** 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。

**3** 在“分配规则”部分中，单击所要编辑的分配规则的类型的链接。

显示一个列表，其中包含有迄今已为贵公司定义的属于该类型的所有规则组。

**4** 单击想更新的“规则组”链接。

**5** 在“规则组详细信息”页面上，单击“编辑”。

**6** 更新各字段，然后保存记录。

所做的更改会在 **Oracle Server** 时间到午夜时生效（默认情况），或每当将分配规则组设置为更新时生效。

**警告：** 如果将规则组标记为*活动*状态，那么在重新发布规则之前，上次发布规则时标为*活动*状态的规则组将继续保持活动状态。下次发布规则时，最近标为*活动*状态的规则组将处于活动状态。如果将规则组标为*活动*状态，那么在规则还未发布之前，请勿删除以前激活的规则组。

### 编辑分配规则

**1** 在“规则组详细信息”页面上，单击所要更改的规则“编辑”链接。

**2** 更新字段。

**注意：** 通过编辑“顺序”字段，可更改评估规则的顺序。在要更改的规则中输入一个序号，该序号应比它前面的规则序号高，比它后面的规则序号低。

例如，如果有三项规则，顺序为 **1** 到 **3**，并且要更改顺序，使得当前序号为 **1** 的规则的评估位于当前序号为 **2** 的规则之后，则要将规则 **1** 的序号改为 **2.1**（或大于 **2** 且小于 **3** 的任何值）之类的值。

**3** 保存记录。

## 潜在商机转换管理

您的用户可以将潜在商机记录转换为客户、联系人和机会记录。如果您公司设置为使用 **Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition**，则用户还可以将潜在商机记录转换为交易注册记录。

当用户转换潜在商机记录时，他们可以执行以下操作之一：

- 创建自动链接到潜在商机记录的新客户、联系人、机会或交易注册记录。
- 将潜在商机记录链接到现有客户和联系人记录。用户选择在转换潜在商机时要链接到潜在商机的记录。

通过创建“转换潜在商机”页面的潜在商机转换布局并将这些布局分配给用户角色，可以确定该页面上用户可用的选项。

在潜在商机转换过程中，默认情况下某些值会转入新记录。但是，通过映射包括定制字段在内的其它字段，可以扩展转入的信息量。

要能够转换潜在商机，用户还必须具有相应的记录类型访问权限和相应的角色权限。

用户拒绝潜在商机时，必须在“拒绝潜在商机”页面上的“拒绝代码”字段中选择拒绝代码。默认情况下“拒绝代码”字段提供了一些值，但您可以更改这些值或向列表中添加更多值。有关“拒绝代码”选择列表的更多信息，请参阅[潜在商机的拒绝代码](#)（第 页 289）。

### 相关主题

有关潜在商机转换管理的更多信息，请参阅以下主题：

- [设置潜在商机转换的过程](#)（第 页 286）
- [在潜在商机转换过程中映射其它字段](#)（请参阅 [“在潜在商机转换过程中映射附加字段”](#) 第 页 287）
- [创建潜在商机转换布局](#)（第 页 288）

## 设置潜在商机转换的过程

要为用户和记录类型设置潜在商机转换和拒绝设置，请执行以下任务：

- 1 如果您想在潜在商机转换过程中映射其它字段，请设置新的映射。  
有关映射字段的更多信息，请参阅[在潜在商机转换过程中映射其它字段](#)（请参阅 ["在潜在商机转换过程中映射附加字段"](#) 第 页 287）。
- 2 如果您想定制“转换潜在商机”页面的布局：
  - a 创建新的布局。  
有关创建布局的更多信息，请参阅[创建潜在商机转换布局](#)（第 页 288）。
  - b 将新的布局添加到相应角色。  
有关添加角色的更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 180）。
- 3 确保用户具有相应的记录类型访问权限和相应的角色权限。  
有关转换潜在商机所需设置的更多信息，请参阅转换潜在商机的权限配置文件和角色设置。
- 4 如果您想编辑“拒绝代码”选择列表中的值，请编辑字段值。  
有关编辑字段值的更多信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 65）。有关“拒绝代码”选择列表的更多信息，请参阅[潜在商机的拒绝代码](#)（第 页 289）。

## 在潜在商机转换过程中映射附加字段

您的用户可以将潜在商机记录转换为客户、联系人和机会记录。如果您公司设置为使用 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition，则用户还可以将潜在商机记录转换为交易注册记录。

当用户将潜在商机转换为客户、联系人、机会或交易注册记录时，默认情况下某些值会转入到新记录。但是，您可以通过映射包括定制字段在内的附加字段来扩大转入的信息量。

**注意：**不要为潜在商机转换映射 **Web** 链接字段。**Web** 链接字段不包含数据不包含数据，而是包含用户可以单击来执行操作的链接的脚本。在转换潜在商机时，**Web** 链接字段的内容不能转入到新记录。

当用户转换潜在商机记录时，已映射字段中的值按如下方式转入：

- 当用户创建新客户、联系人、机会或交易注册记录时，潜在商机记录上已映射字段中的值将转入到新记录上的指定字段。
- 当用户将潜在商机记录链接到他们在转换潜在商机时选择的现有客户、联系人、机会或交易注册记录时，现有记录中已经具有值的字段保留不变。空字段将使用映射的潜在商机字段中的值加以更新。

### 关于定制的选择列表字段和值

您可以将潜在商机记录中的选择列表字段映射到客户、联系人、机会和交易注册记录上的文本字段（长文本或短文本），或映射到具有相同值的选择列表字段。

**开始之前。**要执行以下过程，您的用户角色必须包括“数据规则和分配”权限。

### 要在转换潜在商机记录时映射附加字段

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分，单击“数据规则和分配”。

- 在“潜在商机转换管理”部分，单击“潜在商机转换映射”。
- 在“潜在商机转换映射”页面上，选择要映射的字段。
- 要将映射恢复回默认设置，请单击标题栏中的“默认值”按钮。
- 单击“保存”。

### 创建潜在商机转换布局

通过创建“转换潜在商机”页面的定制布局并将这些布局分配给用户角色，您可以指定用户在转换潜在商机时可用的选项。

**注意：**要将潜在商机转换为客户、联系人、商机或交易注册，用户的访问权限配置文件和角色中还必须具有相应的设置。有关转换潜在商机所需设置的更多信息，请参阅用于转换潜在商机的权限配置文件和角色设置。

下表显示可在“转换潜在商机”页面中提供的选项。

记录类型	选项
客户	不转换为客户 使用现有客户 自动创建新客户
联系人	使用现有联系人 自动创建新联系人
商机	不转换为商机 自动创建新商机
交易注册	不创建交易注册 自动创建交易注册 <b>注意：</b> 只有当公司设置为使用 <b>Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b> 时，交易注册选项才适用。

已提供一种标准布局。该标准布局包括所有的客户、联系人和商机选项，但不包括交易注册选项。可以复制该标准布局，然后编辑副本，但不可以编辑或删除该标准布局。

根据为记录类型提供的选项，“转换潜在商机”页面上的记录类型部分将受到如下影响：

- 如果未对记录类型提供任何选项，则“转换潜在商机”页面不会包含该记录类型的部分。
- 如果为“客户”记录类型仅提供了“不转换为客户”选项，则该页面上不会显示“客户”部分页面。
- 如果为“商机”记录类型仅提供了“不转换为商机”选项，则该页面上不会显示“商机”部分。
- （仅适用于 **Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition**）如果为“交易注册”记录类型仅提供了“不创建交易注册”选项，则该页面上不会显示“交易注册”部分。

**开始之前。**要执行本节中描述的过程，您的角色必须包括“数据规则和分配”权限。



## 创建潜在商机转换布局

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”。
- 3 在“潜在商机转换管理”部分中，单击“潜在商机转换布局”。
- 4 在“潜在商机转换布局列表”页面中，单击“新建布局”。
- 5 在步骤 1“布局名称”中：
  - a 输入该布局的名称。
  - b （可选）输入该布局的说明。
  - c 如果您希望此布局作为所有用户的默认布局，请选择“默认潜在商机转换布局”复选框。

**注意：**默认情况下，Oracle CRM On Demand 中提供的“标准潜在商机转换布局”用作公司的默认潜在商机转换布局，除非已将其其他布局标记为默认布局。如果您创建其他布局并选择了此新建布局的“默认布局”复选框，则“标准潜在商机转换布局”将不再是默认布局。因此，仅在取消选中其他任何布局的“默认布局”复选框时，“标准潜在商机转换布局”才是公司的默认布局。但是，“标准潜在商机转换布局”的“默认布局”复选框始终保持取消选中状态，即使作为默认布局时也是如此。
- 6 在步骤 2“选择操作”中，在“潜在商机转换记录类型”部分突出显示要为其选择操作的记录类型（客户、联系人、商机或交易注册），然后单击箭头，将想要显示在页面上的操作从“潜在商机转换的可用操作”部分移至“潜在商机转换的已选定操作”部分。为每种记录类型重复此步骤。
- 7 在步骤 3“确认”中，查看您的选择，如有必要，请返回“步骤 2 选择操作”以更改您的选择。
- 8 单击“完成”以保存所做的更改。

## 潜在商机的拒绝代码

用户拒绝潜在商机时，必须在“拒绝潜在商机”页面的“拒绝代码”字段中选择拒绝代码。用户也可在“拒绝原因”字段中输入说明拒绝原因的文本。如果用户在“拒绝代码”字段中选择其它值，则“拒绝原因”字段成为必填字段，并且用户必须输入潜在商机被拒绝的原因说明。否则，“拒绝原因”字段为可选字段。

默认情况下，已为“拒绝代码”字段提供了一些值，但您可以更改这些值，或向列表中添加更多的值。默认值如下：

- 第三方联系人
- 不再联系
- 重复
- 未能取得联系
- 联系人不适当
- 数据不足
- 电话号码无效
- 无业务机会

- 进行中的机会
- 其它
- 最近联系过 (< 30 天)
- 数据录入/系统错误
- 已拥有产品
- 不满足目标条件

有关编辑选择列表值的信息，请参阅[创建和编辑字段](#) (第 页 65)。

**注意：**如果重命名其它值，则当用户在“拒绝潜在商机”页面中选择已重命名的值时，“拒绝原因”字段仍将成为必填字段。

## 设置预测定义

Oracle CRM On Demand 中的预测将按照您定义的设置自动生成销售预测。预测每周或每月自动生成一次。生成的每个预测都将存档，从而提供可供参考和分析的历史记录。

每个预测都是有关该季度收入和潜在收入的信息快照。假如知道销售商机的当前状态，则销售专业人员和经理可以通过预测按照计划定额、实际已结收入和预期收入跟踪其季度销售业绩。

预测的参与者按角色选择。必须对公司的报告结构和您为预测参与者选择的角色进行相关设置，以便参与者的预测能够汇总到一个顶层用户处。通常，此顶层用户是公司的副总裁或首席执行官 (CEO)。

在生成预测时，Oracle CRM On Demand 会在每位参与者的“我的主页”上发布警报（持续两天），以提醒雇员已创建了预测并且它可供查看。要延长该警报的显示时间，请更新它的“到期日期”字段。有关警报的信息，请参阅[发布公司范围的警报](#) (请参阅 [“在公司范围内发布警告”](#) 第 页 41)。

## 确定预测类型

公司可以基于以下任意一项预测收入：商机、产品、客户或联系人。有四种类型的预测：

- 商机产品
- 商机收入
- 客户收入
- 联系人收入

公司可以在为预测生成设置的指定预测日期生成多个预测类型。当您为公司选择预测设置时，您将确定整个公司使用的预测类型。

**注意：**每个预测类型都需要销售雇员采取某些操作。在销售雇员开始创建商机、客户和联系人记录时，请确保让他们知道您将使用哪种预测类型。

### 商机产品预测

商机产品预测报告链接到商机的产品。预测数值是根据满足以下条件的所有产品上的“数量”、“收入”和“预期收入”字段计算的：由预测参加者拥有并且具有计划在该预测期间内中确认的收入。可以在某个时间报告产品的收入，也可以在多个期间内报告此收入。

商机产品预测需要销售代表将产品链接到他们的商机记录。销售代表还必须填入数量、采购价格、以及开始和结束日期，以指明他们要包括在预测中的产品。

要包括在预测中，商机产品记录必须满足以下条件：

- 结束日期在预测期内
- 由预测参与者拥有

为了帮助计算贵公司的预测收入，必须为记录的值提供一些附加信息。有关详细信息，请参阅“关于商机和预测”。

如果公司想要预测基于产品的一次性收入或重复性收入，请设置商机产品预测。

### 商机收入预测

商机收入预测报告商机记录中注明的收入。预测数值根据满足以下条件的所有商机记录上的“收入”和“预期收入”字段进行计算：

- 商机的结束日期在预测期间内
- 满足以下条件之一：
  - 商机由预测参与者拥有
  - 预测参与者是商机团队的成员，并且在商机收入中的份额百分比大于 0（也就是“商机团队”页面上的“拆分·%”字段中的值大于 0）。

**注意：**对于要在团队成员之间分享的商机收入，必须在公司概要上选中“启用商机收入拆分”复选框。

商机收入预测需要销售代表填写商机的“收入”和“结束日期”字段，以指明他们想要包括在预测中的商机。在预测中将忽略任何链接的产品。

为了帮助计算贵公司的预测收入，必须为记录的值提供一些附加信息。有关详细信息，请参阅关于商机和预测。

如果要预测整个商机收入，不考虑各个产品贡献了多少收入，则设置一个商机收入预测。

### 客户和联系人收入预测

客户收入和联系人收入预测报告链接到客户或联系人记录的收入记录上列出的收入。预测数字根据满足可包含在预测中的标准的记录的“收入”和“预期收入”进行计算。要包括在预测中，客户或联系人收入记录必须满足以下条件：

- 记录必须由预测参与者拥有。
- 记录的状态必须为“未完成”、“待处理”或“已完成”。
- 记录必须选定了“预测”字段。
- 记录不能链接到商机。
- 记录必须具有计划在该预测期间确认的收入。

可以在某个时间报告客户或联系人的收入，也可以将其设置为随时间的过去反复报告。客户收入预测和联系人收入预测都需要用户将收入链接到其客户记录或联系人记录。用户还需要更新收入记录上的“开始/结束日期”、“状态”和“预测”字段，以指示他们想包括在预测中的产品。

为了帮助计算贵公司的预测收入，必须为记录的值提供一些附加信息。有关详细信息，请参阅根据客户跟踪收入和根据联系人跟踪收入。

如果公司想要预测一次性收入或重复性收入，请设置客户收入预测或联系人收入预测。

选择预测持续时间

您可以将预测配置为最多显示四个季度的收入预测数据。通过使用扩展的预测功能，您可以查看当前季度以及后一个、两个或三个季度的预测。

默认情况下，预测持续时间设为一个季度（这意味着预测中只包括当前季度）。如果更改持续时间设置以包括多个季度，则预测将包括当前季度以及将来的季度。例如，如果选择的预测持续时间为两个季度，则预测将包括当前季度和下一个季度。

指定预测角色

作为预测定义的一部分，您可以选择要包含的角色。向预测定义中添加某个角色时，已分配此角色的所有用户将被指定为预测参与者。

预测的用户设置

必须正确设置计划包括在公司预测中的用户。他们的用户记录必须满足以下条件：

- 记录在“角色”字段中必须有一个有效值。
- 记录在“报告对象”字段或“报告对象（别名）”字段必须具有有效值，具体取决于用户记录的页面布局中显示的字段。
- 用户的状态必须设置为“有效”，除非您选择了“允许为无效用户预测”选项。

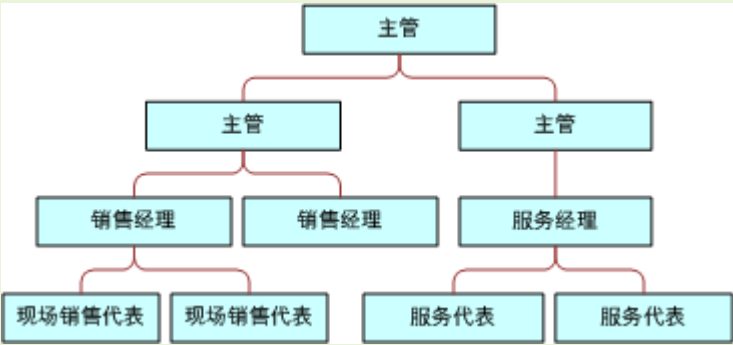
**警告：**如果预测中包括的任何用户未正确设置，则整个预测将失败。

用于预测的报告结构和角色的示例

要生成预测，您必须正确设置公司的报告结构。预测层次结构基于在用户记录的“报告对象”或“报告对象（别名）”字段中指定的层次结构。所有预测参与者（除了一个顶层用户外）都必须向另一个预测参与者报告，以便所有单独的预测能够汇总到一个公司范围的预测中。如果有多个预测参与者未向其他预测参与者报告，或者任何经理拥有作为下属的预测参与者，但此经理的状态为“不活动”，则预测将会失败。

**注意：**如果因报告结构有问题而未能生成预测，则第一联系人（在公司概要上指明）将收到“客户支持”发送的电子邮件通知。更正报告结构并更新预测后，将在该晚自动生成预测，即使该晚并非常规预测夜晚也是如此。

下表显示了适用于和不适用于预测生成的报告结构及参与者角色组合。

对于此报告结构	预测成功或失败	原因
	与此角色组合搭配时成功： ■ 主管 ■ 销售经理 ■ 现场销售代表	参与者的预测汇总到一个顶层参与者的预测。
	与此角色组合搭配时失败： ■ 销售经理 ■ 现场销售代表	参与者的预测不汇总到一个参与者的预测。他们的预测汇总到两个销售经理的预测。
	与此角色组合搭配时失	现场销售代表的预测汇总到

对于此报告结构	预测成功或失败	原因
	败： <div><div></div> 主管</div> <div><div></div> 现场销售代表</div>	不是参与者的销售经理的预测。
<div><div><div>主管</div><div><div>销售经理</div><div>销售经理</div><div><div>现场销售代表</div><div>现场销售代表</div></div></div><div>服务人员</div><div>服务经理</div><div><div>服务代表</div><div>服务代表</div></div></div></div>	与此角色组合搭配时成功： <div><div></div> 主管</div> <div><div></div> 销售经理</div> <div><div></div> 现场销售代表</div>	参与者的预测汇总到一个参与者的预测。
<div><div><div>主管</div><div><div>销售经理</div><div>销售经理</div><div><div>现场销售代表</div><div>现场销售代表</div></div></div><div>主管</div><div>服务经理</div><div><div>服务代表</div><div>服务代表</div></div></div></div>	与此角色组合搭配时失败： <div><div></div> 主管</div> <div><div></div> 销售经理</div> <div><div></div> 现场销售代表</div>	有两个参与者没有报告对象。预测中只能有一个参与者（在结构顶部）没有报告对象。

在预测中包括无效用户

预测可以包括无效用户以及有效用户。当您设置预测定义时，您可以指明是否在预测中包括无效用户。

允许经理为其下属提交预测

当您设置预测定义时，您可以指明经理在提交他们的预测时能否自动提交其下属的预测。

预测和定制会计日历

使用定制会计日历时，公司的定制会计日历定义会用于生成预测，因此，预测期月份与定制会计日历月份一致。

公司管理员必须为您想要在 Oracle CRM On Demand 中创建预测的每个年份创建定制会计日历记录。如果尚未创建支持选定预测持续时间所需的足够数量的会计日历，则其将阻止预测系列的生成和预测的创建。

**注意：**如果因会计日历不足而导致预测生成失败，则主要联系人（已在公司概要上指示）将收到来自客户支持的电子邮件通知。在创建了用于支持预测定义的会计日历记录，并更新了预测定义之后，会在该晚自动生成预测，即使该晚并非平常的预测夜晚也是如此。

### 关于预测失败的电子邮件通知

在预测失败时发送的电子邮件通知中，“发件人”地址始终是 `donotreply@crmondemand.com`，而“发件人”字段始终设置为 `support@crmondemand.com`。Oracle CRM On Demand 会将一个字符串附加到每封电子邮件，以便可在 Oracle 的电子邮件交付系统中跟踪电子邮件。如果电子邮件收件人尝试回复电子邮件，则回复的“收件人”字段中的地址将自动设置为 `support@crmondemand.com`。

以下过程说明如何设置预测定义。

### 设置预测定义

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
- 3 在“预测管理”部分下，单击“预测定义”。
- 4 在“预测定义”页面上，单击“更新”。
- 5 在步骤 1“选择预测类型”中，为您要生成的每个预测类型选中“活动”复选框。  
公司可以预测基于商机产品的销售收入、商机收入、客户收入以及联系人收入。
- 6 在步骤 2“选择预测频率”中：
  - a 在“预测持续时间”字段中，选择预测持续时间。  
**注意：**为公司选择的会计日历设置确定了每个季度的持续时间。预测持续时间的开始日期和结束日期将根据公司概要上设置的会计日历开始日期和会计日历类型进行计算。对于“定制会计日历”会计日历类型，开始日期和结束日期基于由公司管理员定义的会计日历。
  - b 在“创建预测快照频率”字段中，指定创建预测快照的频率。  
您可以选择每周或每月预测。  
**注意：**如果选择“月”，则为公司选定的会计日历类型决定月份的长度。
  - c 在“运行预测快照日”字段中，选择月份或周中创建预测快照的那一天。  
预测生成时间为主机设备所在时区的选定日期的开始时间（即午夜过后的第一分钟）。如果是每月预测，并且当月未包含选为预测生成日期的那一日，Oracle CRM On Demand 会调整快照，以在当月最后一日生成预测。例如，如果将“运行预测快照日”设置为第 30 日，而当月为二月，Oracle CRM On Demand 会调整预测快照，以在第 28 日生成预测。
- 7 在步骤 3“选择预测角色”中：
  - a 在“预测角色”区域内为那些将参与预测的用户添加角色。单击箭头将公司角色移到“预测角色”列表中。
  - b 要允许为无效用户预测，请选中“允许为无效用户预测”复选框。
  - c 要允许经理自动为其下属提交预测，请选中“在经理提交时自动提交团队预测”复选框。
- 8 单击“完成”。

- 9 在“预测定义”页面上，查看预测快照频率、运行预测快照日、下一个预测系列日期和预测系列参与者的列表，以确认预测的详细信息。

**警告：**设置预测定义之后，用户记录或会计日历的某些更改需要您更新预测定义设置。有关更多信息，请参阅[更新预测定义](#)（第 295 页）。

## 更新预测定义

可以更新公司的预测定义，以更改预测频率或者添加或移除角色等等。另外，在对用户记录进行某些更改后，或者如果修改了会计日历，必须更新预测定义以包含这些更改。

在进行下列任何更改后必须更新预测定义：

- 预测参与者的经理已更改。根据用户记录的页面布局中显示的字段，经理信息将存储在“报告对象”字段或“报告对象（别名）”字段中的预测参与者的用户记录中。

如果更改了预测参与者的经理，必须按如下方式删除预测定义：

- 如果预测定义当前未包括分配给新经理的角色，则必须将角色添加到预测定义中。
- 如果预测定义当前包括分配给新经理的角色，则必须刷新预测定义中，以便未来预测中反映新报告结构。

**注意：**预测参与者层次结构必须包括除顶层人员之外的每个人的经理。

- 停用了作为预测层次结构参与者的用户。

在某雇员从公司离职后，必须将该用户的状态更改为“不活动”。如果这个不活动的雇员以前是预测层次结构中的经理，则还必须更新任何向该雇员报告的预测参与者的用户记录。

在此情况下，您必须更新预测定义，如下所示：

- 如果预测定义当前未包括分配给新经理的角色，则必须将角色添加到预测定义中。
- 如果预测定义当前包括分配给新经理的角色，则必须刷新预测定义中，以便未来预测中反映新报告结构。

**注意：**如果预测定义允许为不活动的用户预测，则不需要在预测参与者成为不活动的用户后更新预测定义。

- 向预测定义中包括的角色添加了用户或从其中移除了用户。

在此情况下，您仅需要刷新预测定义，以便它整合更改。

- 对会计日历进行了更改。

在此情况下，您仅需要刷新预测定义，以便它整合更改。

**注意：**无论公司使用何种会计日历（标准或定制），更改会计日历后必须刷新预测定义。

**注意：**如果在 **Oracle CRM On Demand** 中作出了此处所述的任何更改，则只有在更新预测定义后，生成的预测才会反映更改。

以下过程说明如何更新预测定义。

### 更新预测定义

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。



- 3 在“预测管理”部分下，单击“预测定义”。
- 4 在“预测定义”页面上，单击“更新”。
- 5 在步骤 1“选择预测类型”中，如果需要更改，请进行更改。
- 6 单击步骤 2“选择预测频率”。
- 7 在步骤 2“选择预测频率”中，如果需要更改，请进行更改。
- 8 单击步骤 3“选择预测角色”。
- 9 在步骤 3“选择预测角色”中，如果需要更改，请进行更改。
- 10 单击“完成”。

此时将自动更新预测定义，并且“预测定义”页面上将显示包括已更新预测参与者列表的定义摘要。

## 设置销售过程、类别和指导

您可以创建一个反映销售环境的要求和复杂性的定制销售方法，当销售代表在各个销售阶段进行交易时，可以利用此方法对他们进行指导。

您可以调整销售阶段信息以反映公司的销售过程或业务实践。当雇员创建和更新商机时，他们选择一个代表商机在销售过程中所处位置的销售阶段。每个销售阶段都与一个百分比关联。此信息也用于报表和预测，包括您的业务数据、预期收入和已结收入计算。

作为定制销售阶段值的一部分，您可以：

- 重命名销售阶段
- 添加或删除销售阶段
- 更改销售阶段的顺序
- 更改与销售阶段相关的机率百分比

## 关于销售过程

某些销售环境只需一个具有一组销售阶段的销售过程。其他销售环境较为复杂，并且需要各自具有不同销售阶段的多个销售过程。例如，内部销售代表执行的销售过程可能与现场销售代表执行的销售过程不同。

此外，销售代表可能需要针对不同类型的商机执行不同的销售过程。例如，当您的销售代表在销售一件设备时，他们可能需要执行一个较长的多阶段销售过程。但当他们在销售服务合同时，此过程可能较短并且销售阶段较少。

要进一步细化您的销售方法，您可以将一系列销售阶段细化为销售过程并分别将各个过程链接到以下选项之一：

- 商机类型
- 用户角色

这允许您为不同的商机类型或不同的用户角色定制销售过程（以及每个过程的销售阶段）。

**例如：**您的销售代表创建了一个新商机。输入有关此商机的信息时，她从“商机类型”选项选择了“服务”。这将使应用程序显示适合该商机类型的销售过程。



**注意：**基于商机类型的销售过程会覆盖基于用户角色的默认销售过程。也就是说，当雇员创建商机后，其角色的默认销售过程会分配给该商机。如果她随后选择了已分配有销售过程的商机类型，将根据她选择的商机类型推动该商机的销售过程。

## 关于销售阶段类别

您还可以设置销售阶段类别（如阶段 1、2 或 3），您可以将这些类别链接到不同销售过程的特定销售阶段。如果您需要合并不同过程的信息，则可以依据销售阶段类别运行报表，以便准确地查看所有商机类型或角色之间的业务数据。

## 关于销售过程指导

您还可以使用“销售过程指导”来指导您的团队在每个销售阶段准确填写必要的信息。“销售过程指导”为雇员提供了要采取的具体步骤及有用的信息，例如文档、模板和竞争性信息。您还可以根据商机在销售周期中的进展情况强制收集信息。另外，在保存商机记录时，您可以指定自动创建将出现在雇员任务列表中的某些任务。

作为销售过程指导的一部分，您可以：

- 为雇员通过“指导”按钮访问的每个销售阶段添加信息
- 为每个销售阶段设置要求，如要填写的字段。这些要求用作在新阶段保存商机的先决条件。
- 设置雇员在不同销售阶段保存商机时生成的自动化任务

如果在已部署了系统后更改任何“销售阶段”名称，则在您进行手动更新之前，所有以前的记录都保持它们所分配的“销售阶段”。

**注意：**要更改“机率百分比”字段的默认选择列表值，需要在“商机字段设置”页面中编辑该字段（请参阅[更改选择列表值](#)（第 75 页））。

设置销售方法时，请按以下常规过程进行操作：

- 1 设置销售阶段类别（如果您具有多个销售过程）。
- 2 设置一个（或多个）销售过程。
- 3 设置每个销售过程的销售阶段。
- 4 设置销售阶段的指导功能。

### 开始之前：

- 要执行此过程，您的角色必须具有“销售阶段定义”权限。
- 如果您要根据“商机类型”字段分配销售过程，则应确保选择列表值是您要使用的值。“商机类型”默认值是“续保”和“新业务”。有关定制选择列表值的说明，请参阅[更改选择列表值](#)（第 75 页）。

此外，还要确保“商机类型”字段出现在您要为其使用该字段的每个角色的页面布局中。有关说明，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 77 页）。

### 设置销售阶段类别（可选）

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
- 3 在“销售方法学”部分中，单击“销售类别”链接。
- 4 从“转换语言”列表中，选择公司的主要语言。
- 5 在“销售阶段类别”页面上，单击“新建”创建新的销售阶段类别，或从要编辑的销售阶段类别的记录级别菜单中选择“编辑”。
- 6 在“编辑销售阶段类别”页面或“新建销售阶段类别”页面上，填写必需的信息。

字段	说明
阶段类别	销售阶段类别的名称。
顺序	销售阶段类别在 <b>Oracle CRM On Demand Answers</b> 中的显示顺序。
转换标记	<p>（可选）要指示需要将一个更新的（不是新的）名称转换为已为公司激活的其他语言，请选中“转换标记”复选框。</p> <p>添加新的销售阶段类别名称时，“转换标记”复选框为只读状态。添加的新名称会自动以不带括号的黑色文本显示在其他激活的语言中。</p> <p>如果在更新销售阶段类别的名称时选中“转换标记”复选框，则更新的名称将以带括号的蓝色文本显示在其他已激活语言的选择列表中，直到您手动输入转换的版本。蓝色文本可帮助您跟踪必须转换的术语。</p> <p>如果未选中“转换标记”复选框，则将不会以其他语言显示更新的名称，且在此页面上所做的更改不会影响其他语言。</p>

- 7 保存记录。
- 8 手动输入新销售阶段类别的等效转换名称：
  - a 从“转换语言”列表中选择语言。
  - b 单击销售阶段类别的“编辑”链接。
  - c 在“阶段类别”字段中输入等效转换名称，然后单击“保存”。

### 设置销售过程

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
- 3 在“销售方法学”部分，单击“销售过程”链接。
- 4 从“转换语言”列表中，选择公司的主要语言。

- 5 在“销售过程列表”页面上，单击“新建”创建新的销售过程，或从要编辑的销售过程的记录级别菜单中选择“编辑”。
- 6 在“销售过程编辑”页面上，填写必需的信息。

字段	说明
默认销售过程	公司的默认销售过程。如果没有向您的用户角色或记录的商机类型分配其他销售过程，则将使用此销售过程。
转换标记	（可选）要指示需要将一个更新的（不是新的）名称转换为已为公司激活的其他语言，请选中“转换标记”复选框。

- 7 单击“保存”。
- 8 将销售过程链接到“商机类型”字段值：
  - a 在“销售过程列表”页面上，单击要链接的“销售过程名称”。
  - b 在“关联商机类型”标题栏中，单击“添加”。
  - c 选择“商机类型”，然后单击“保存”。

**注意：** 每个商机类型只能链接一个销售过程。执行此操作后，将从其他销售过程的选择列表中移除该商机类型值。这就避免了您将多个销售过程链接到同一商机类型。

如果雇员所具有的“商机类型”字段记录与您选择的值相符，他们就能看见此销售过程的销售阶段。

- 9 手动输入新销售过程的等效转换名称：
  - a 返回到“销售过程列表”页面。
  - b 从“转换语言”列表中选择语言。
  - c 单击销售过程的“编辑”链接。
  - d 在“销售过程”字段中输入等效转换名称，然后单击“保存”。

- 10 选择用作默认值的销售过程：
  - a 在“销售过程列表”页面上，单击要设置为默认值的销售过程的“销售过程名称”链接。
  - b 单击“编辑”。
  - c 选择“默认销售过程”复选框。
  - d 保存记录。

**注意：** 将为没有其他链接销售过程的记录或角色显示此销售过程。

设置销售过程的销售阶段

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
- 3 在“销售方法学”部分，单击“销售过程”链接。
- 4 在“销售过程列表”页面上，单击“销售过程名称”链接。
- 5 设置销售阶段：
  - a 在“销售阶段”标题栏中，单击“新建”创建新的销售阶段，或在要编辑的销售阶段的记录级别菜单中选择“编辑”。
  - b 在“编辑销售阶段”页上，填写必需的信息。

字段	说明
默认机率	<p>反映对交易在指定结束日期结束时能获得指定收入有多大信心的百分比。默认情况下，分配给商机的机率将根据商机的销售阶段自动调整。用户可以手动覆盖此值，但在用户选择商机的新销售阶段时，商机的“机率百分比”字段值将自动更新为新销售阶段的默认机率值。</p> <p><b>注意：</b>如果“批量更新”功能用于更改一个或多个商机记录中的“销售阶段”字段值，则记录的“机率百分比”字段值不会更新为新销售阶段的默认机率百分比。</p> <p><b>重要说明：</b>不要设置机率等于 0% 或 100% 的任何其他销售阶段（“已完成/失去”和“已完成/赢得”除外）。如果修改 Oracle CRM On Demand 应用程序在内部使用的选择列表，则可能对标准功能有负面影响。</p>
顺序	<p>销售阶段出现在选择列表中的顺序。如果添加销售阶段，则需要更改所有后续销售阶段的顺序值。这样一来，您可以确保“商机”页中的“销售阶段”下拉列表包含顺序正确的信息。</p>
转换标记	<p>（可选）要指示需要将一个更新的（不是新的）名称转换为已为公司激活的其他语言，请选中“转换标记”复选框。</p>
阶段类别	<p>此销售阶段所属的销售阶段类别的名称。</p>

- 1 保存记录。
- 2 手动输入新销售阶段的等效转换名称：
  - a 在“销售过程详细信息”页面上的“销售阶段”部分中，单击“显示完整列表”。
  - b 在“销售阶段”页面的“转换语言”字段中，选择语言。
  - c 单击销售阶段的“编辑”链接。
  - d 在“销售阶段名称”字段中输入等效转换名称，然后单击“保存”。
- 3 保存记录。

## 设置销售阶段的指导功能

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。
- 3 在“销售方法学”部分，单击“销售过程”链接。
- 4 从“转换语言”列表中，选择公司的主要语言。  
如果没有选择公司的主要语言，则“转换标记”复选框不会出现，并且应用产品不会指示您在此处添加未转换的词。
- 5 在“销售阶段列表”页面上，单击要为其设置指导信息的销售阶段链接（在“销售阶段”列）。
- 6 使字段成为此销售阶段的必填字段：
  - a 在“其他必填字段”标题栏中，单击“新建”。
  - b 在“编辑其他必填字段”页面上，从列表中选择字段。
  - c 查看屏幕上出现的输入默认值的提示，然后输入要作为默认值的值（可选）。  
当输入默认值时，只有当该字段为空时，才会将默认值添加到该记录中。例如，如果记录已有一个“收入”值，则在这里为“收入”指定默认值不会导致该记录中已保存的收入金额被覆盖。
  - d 保存记录。
- 7 添加供雇员查看的销售阶段准则，例如要在阶段中达到的目标和里程碑：
  - a 在“过程指导步骤”标题栏中，单击“新建”。
  - b 在“编辑过程指导步骤”页面上，输入一个数字以指示此信息出现的顺序。  
当雇员在其商机记录中单击“指导”按钮时，他们可以看到前 10 个子步骤。如果添加的步骤超过 10 个，则雇员可以通过单击“显示完整列表”链接查看整个列表。
  - c 要将信息标记为转换，请选择“转换标记”复选框。
  - d 保存记录。  
当雇员在其商机记录中对此销售阶段的商机记录单击“指导”按钮时，此信息出现在其“销售过程指导”页面上。
- 8 添加附件或 URL 以供雇员访问适合销售阶段的资源：
  - a 在“有用资源”标题栏中，单击“添加附件”或“添加 URL”。
  - b 在“编辑附件”或“编辑 URL”页面上，输入信息。
  - c 保存记录。  
当雇员在其商机记录中单击“指导”按钮时，链接到此销售阶段的附件或 URL 的列表将出现在其“销售过程指导”页面上。
- 9 定义在雇员更新销售阶段时自动创建的任务：

**a** 在“自动化任务”标题栏上，单击“新建”。

**b** 在“编辑自动化任务”页面上，输入信息。

您在这里设置的信息将用作每个任务的模板。新创建的任务将被链接到此商机，因此它显示在“商机详细信息”页面及相应的活动列表上。

**注意：**您必须在“到期日期”字段中输入一个数字，以指示在创建任务后多少天任务到期。例如，如果在 12 月 6 日创建任务并且在“到期日期”字段中输入“10”，则该任务出现在雇员的任务列表中，到期日期为 12 月 16 日。

对于“所有者”，以下行为适用：

- 为具有您选择的角色的每个用户创建的任务。
- 如果没有用户执行客户团队角色，则将任务分配给商机所有者。

**注意：**有关记录所有权模式如何影响自动生成的任务的所有权的信息，请参阅[记录所有权模式和自动生成的任务](#)（第 194 页）。

**c** 保存记录。

## 定制公司的行业列表

“行业”是客户记录上的一个选择列表字段。它用于跟踪客户的业务类型。您可以在列表上添加和删除行业或更改行业的显示名称。这允许您调整行业选择列表以使用为公司所熟悉的命名方法。

**注意：**可以向列表中添加的行业数不受限制。

### 定制贵公司的行业列表

**1** 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

**2** 在“业务流程管理”部分中，单击“数据规则和分配”链接。

**3** 在“行业定义”部分中，单击“行业定义”链接。

**4** 从“转换语言”下拉列表中，选择公司的主要语言。

如果没有选择公司的主要语言，则“转换标记”复选框不会出现，并且应用产品不会指示您在此处添加未转换的词。

**5** 在“编辑行业”页面上，填写信息。

**注意：**“行业 SIC 代码”是“编辑行业”页面上的一个字段。标准行业分类 (SIC) 系统是一系列数字代码，这些代码按照公司可提供的产品或服务的类型对所有公司进行分类。无论规模或所有权类型如何，从事相同活动的公司将分配有相同的 SIC 代码。开发 SIC 代码是为了便于对数据进行收集、制表和分析，以及在统计分析中促进比较。

**6** 要手动输入新行业的等效转换名称：

**a** 从“转换语言”下拉列表中选择语言。

**b** 在“显示名称”字段中输入等效转换名称，然后单击“保存”。

- 7 保存记录。

## 数据管理工具

从“管理主页”的“数据管理工具”部分中，您可以执行以下任务：

- 导入和导出公司数据。有关更多信息，请参阅[导入和导出工具](#)（第 页 303）。
- 查看成批删除请求。有关更多信息，请参阅[“成批删除队列”页面](#)（请参阅 [“成批删除队列页面”](#) 第 页 487）。
- 查看成批分配工作簿请求。有关更多信息，请参阅[“批量分配工作簿队列”页面](#)（请参阅 [“批量分配工作簿队列页面”](#) 第 页 488）。
- 创建和管理集成事件队列。有关更多信息，请参阅[关于集成事件](#)（第 页 488）。

## 导入和导出工具

在“导入和导出工具”页面中提供了多个实用程序，它们增加了 Oracle CRM On Demand 中的导入和导出工具：

- **导入助手**。有关更多信息，请参阅[导入助手](#)（第 页 461）。
- **Oracle Data Loader On Demand**。有关更多信息，请参阅 [Oracle Data Loader On Demand 客户实用程序](#)（第 页 469）。
- **Oracle Migration Tool On Demand**。有关更多信息，请参阅 [Oracle Migration Tool On Demand 客户实用程序](#)（请参阅 [“Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序”](#) 第 页 474）。
- **Oracle Web 服务**。有关更多信息，请参阅 [Web 服务集成](#)（第 页 470）。

有关选择适当导入方法的更多信息，请参阅“我的 Oracle 支持”上的 1089184.1（文档 ID）。

导入过程包括以下步骤：

- [准备导入数据](#)（请参阅 [“做好数据导入准备”](#) 第 页 343）
- [导入数据](#)（第 页 461）
- [查看导入结果](#)（第 页 465）

您还可以将数据从 Oracle CRM On Demand 导出到 CSV 文件。有关导出的信息，请单击以下主题：

- [导出数据](#)（第 页 467）
- [查看导出结果](#)（第 页 468）

开始之前：

- 要导入数据，您的角色必须具有“导入管理”权限或“营销导入”权限。“导入管理”权限允许您导入所有记录类型，而“营销导入”权限只允许您导入客户、联系人和潜在商机。
- 如果用户要导入多达 2000 个联系人，您必须为用户的角色启用“个人导入”权限。“个人导入”权限为用户的数据导入提供更大的控制。有关角色的更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 180）。
- 请查看本节以及有关导入记录的教程，这些教程提供了有关执行导入的附加信息（最佳做法）。

**警告：** 无法撤消导入记录或成批删除记录。因此，请使用包含 **5-10** 条记录的文件练习导入过程，以避免在以后清除数据。如果贵公司要导入大量记录，请参加有关数据导入的培训课程，或与客户关怀联系。有关这些资源的信息，请单击 **Oracle CRM On Demand** 内每一页顶部的“培训和支持”链接。

■ 要导出数据，您的角色必须具有“管理导出”权限。

可以从逗号分隔值 (CSV) 文件中导入数据，以自动在 **Oracle CRM On Demand** 中创建记录。每个 CSV 文件的大小必须小于 **20 MB**。要减小文件大小，请将记录分开放入几个文件中，或者通过删除不想导入的列来减少数据。您可以在 **Oracle Data Loader On Demand Guide** 中查看示例 CSV 文件。

下表说明了可以通过导入数据创建的记录类型，以及每次执行导入过程时可以导入的记录数。

记录类型	每项导入的记录限制
客户	30000
客户团队	50000
地址	30000
预约	30000
预约联系人	50000
预约用户	50000
资产	80000
联系人（管理）	30000
联系人团队	50000
商业活动	50000
商业活动收件人	50000
交易注册	30000
潜在商机	30000
附注	50000
订单	30000
订单项目	30000
商机	30000
商机联系人角色	50000
商机产品	80000
产品	80000
产品类别	30000
财产	30000



记录类型	每项导入的记录限制
解决方案	50000
服务请求	30000
任务	30000
任务联系人	50000
任务用户	50000
用户	500
车辆联系人	50000

可使以下记录可供导入，具体取决于您已经实施的行业专用解决方案：

记录类型	每项导入的记录限制
分配	30000
申请	30000
业务计划	30000
索赔	30000
联系人省/自治区执照	30000
保险范围	30000
定制对象	30000
损坏	30000
经销商	80000
交易注册	30000
财务帐户	30000
财务帐户持有者	30000
财务帐户产品	30000
金融计划	30000
金融产品	30000
金融交易	30000
库存审计报表	30000
库存期间	30000
当事人	30000

记录类型	每项导入的记录限制
投保财产	30000
MDF 请求	30000
消息计划	30000
消息计划项目	30000
消息计划项目关系	30000
消息响应	30000
目标	30000
合作伙伴	30000
计划客户	30000
计划联系人	30000
计划商机	30000
保险单	30000
投保人	30000
资产组合	30000
价格表	30000
价格表行项目	30000
样品免责声明	30000
样品库存	30000
样品批次	30000
样品交易	30000
签名	30000
特殊定价产品	30000
特殊定价请求	30000
交易项目	30000
车辆	80000

# 关于国家/地区和地址映射

下表显示：

■ Oracle CRM On Demand 中“国家/地区”字段的选择列表值

无法编辑 Oracle CRM On Demand 中“国家/地区”字段的选择列表值。要在导入文件时捕获所有数据，请确保您的国家/地区与可允许的名称完全匹配，其中包括标点符号和大小写。否则，将不会导入信息。

**注意：** 由于“国家/地区”选择列表的值限制为 30 个字符，因此某些超过该限制的名称在选择列表中会被截断。

■ 各国家/地区的地址映射

在导入数据时，您需要为 Oracle CRM On Demand 使用的九种地址字段中的每一种设置列。下表显示了要如何将每个国家/地区的地址字段映射到 Oracle CRM On Demand 内的相应字段。通过正确地映射，将可确保在应用产品中的正确字段下捕获文件中的所有数据。

国家/地区（不可编辑的值）	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
美国	8	号码/街道	地址 2	地址 3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码		
阿富汗	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
阿尔巴尼亚	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
阿尔及利亚	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
美属萨摩亚群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
安道尔	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
安哥拉	4	街道/号码	地址 2		城市					
安圭拉岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
安提瓜和巴布达	4				城市				岛	邮箱
阿根廷	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
亚美尼亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
阿鲁巴	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					
阿森松岛	5	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	

国家/地区(不可编辑的值)	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
澳大利亚	6	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	州	
奥地利	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
阿塞拜疆	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
巴哈马	6	地址 1	地址 2		城市			局部码	岛	
巴林	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
孟加拉国	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
巴巴多斯	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
白俄罗斯	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
比利时	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
伯利兹	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					
贝宁	4				城市			邮箱		分拣编码
百慕大	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
不丹	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
玻利维亚	4	街道/号码	地址 2		城市					
波斯尼亚—黑塞哥维那	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
博茨瓦纳	3				城市					邮箱
布维岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
巴西	7	街道/号码	地址 2	楼层	城市			邮政编码	省/自治区	
英联邦的印度洋领域	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	

国家/地区(不可编辑的值)	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
文莱达鲁萨兰国	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
保加利亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
布基纳法索	4				城市			邮箱		分拣编码
布隆迪	3				城市					邮箱
柬埔寨	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
喀麦隆	3				城市					邮箱
加拿大	6	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
佛得角	4	街道/号码	地址 2		城市					
开曼群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
中非共和国	3				城市					邮箱
乍得	3				城市					邮箱
海峡群岛	5	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
智利	6	街道/号码	地址 2	楼层	城市			邮政编码	省/自治区	
中国	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
圣诞岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
科科斯（基林）群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
哥伦比亚	7	街道/号码	地址 2	楼层	城市				省/自治区	分拣编码
科摩罗	3				城市					邮箱
刚果	3	街道/号码			城市					
刚果民主共和国	4				城市			邮箱		分拣编码

国家/地区(不可编辑的值)	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
库克群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
哥斯达黎加	6	街道/号码	地址 2	楼层	城市			邮政编码		
克罗地亚	4	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
古巴	4	街道/号码			城市			邮政编码		
库腊索岛	5	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
塞浦路斯	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
捷克共和国	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
丹麦	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
吉布提	3				城市					邮箱
多米尼加	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
多米尼加共和国	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
东帝汶	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
厄瓜多尔	5	地址 1		楼层	城市			邮政编码	省/自治区	
埃及	6	地址 1		地区	城市			邮政编码	省/自治区	
萨尔瓦多	5	街道/号码			城市			邮政编码	省/自治区	
赤道几内亚	3				城市					邮箱
厄立特里亚	3	街道/号码			城市					
爱沙尼亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
埃塞俄比亚	3				城市					邮箱
福克兰群岛(马尔维纳斯)	3	街道/号码			城市					

国家/地区(不可编辑的值)	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
法罗群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
斐济	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					
芬兰	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
法国	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
法属圭亚那	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
法属波利尼西亚	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
法属南部领土	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
加蓬	3				城市					邮箱
冈比亚	3	街道/号码			城市					
乔治亚州	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
德国	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
加纳	3				城市					邮箱
直布罗陀	3	街道/号码			城市					
希腊	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
格陵兰	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
格林纳达	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
瓜德罗普	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
关岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
危地马拉	4	街道/号码			城市			邮政编码		

国家/地区(不可编辑的值)	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
几内亚	3				城市					邮箱
几内亚比绍	4	街道/号码			城市			邮政编码		
圭亚那	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
海地	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
赫德和麦克唐纳群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
梵蒂冈	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
洪都拉斯	7	街道/号码	地址 2	楼层	城市			邮政编码	省/自治区	
中国香港特别行政区	7	号码/街道	地址 2	地区	城市				准州地区	地址 4
匈牙利	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
冰岛	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
印度	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
印度尼西亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
伊朗伊斯兰共和国	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
伊拉克	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
爱尔兰	6	号码/街道	地址 2	地址 3	城市					国家/地区
以色列	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
意大利	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
象牙海岸	4				城市			邮箱		分拣编码
牙买加	6	号码/街道	地址 2		城市				堂区	分拣编码



国家/地区(不可编辑的值)	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
日本	6	丁目	区		市/郡			邮政编码	省	
约旦	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
哈萨克斯坦	4	地址 1			城市			邮政编码		
肯尼亚	4				城市			邮政编码		邮箱
基里巴斯	4	地址 1			城市				岛	
韩国	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
科索沃	6	街道/号码	地址 2	地区	城市			邮政编码		
朝鲜民主主义共和国	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
科威特	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
吉尔吉斯斯坦	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
老挝	5	号码/街道	2		城市			邮政编码	省/自治区	
拉脱维亚	5	街道/号码			城市			邮政编码		分拣编码
黎巴嫩	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
莱索托	3				城市					邮箱
利比里亚	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
阿拉伯利比亚民众国	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
列支敦士登	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
立陶宛	4	街道/号码			城市			邮政编码		
卢森堡	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
中国澳门特别行政区	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	

国家/地区(不可编辑的值)	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
马其顿, 前南斯拉夫	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
马达加斯加	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
马拉维	3				城市					邮箱
马来西亚	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
马尔代夫	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
马里	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					
马耳他	6	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	岛	
马绍尔群岛	6	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	州	
马提尼克岛	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
毛里塔尼亚	3				城市					邮箱
毛里求斯	3	街道/号码			城市					
马约特岛	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
墨西哥	8	街道/号码	地址 2	楼层	城市			邮政编码	州	科洛尼亚/
密克罗尼西亚联邦	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
摩尔多瓦共和国	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
摩纳哥	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
蒙古	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
黑山	5	地址 1	Address2		城市			邮政编码	省/自治区	
蒙特塞拉特	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	

国家/地区(不可编辑的值)	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
摩洛哥	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
莫桑比克	4	街道/号码			城市			邮政编码		
缅甸	5	地址 1			城市			邮政编码		镇区
纳米比亚	3				城市					邮箱
瑙鲁	3			地区						邮箱
尼泊尔	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
荷兰	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
荷属安的列斯群岛	5	地址 1	地址 2		城市				岛	
新喀里多尼亚	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
新西兰	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
尼加拉瓜	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
尼日尔	3				城市					邮箱
尼日利亚	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
纽埃	3				城市					邮箱
诺福克岛	6	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	州	
北马里亚纳群岛	6	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	州	
挪威	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
阿曼	4							邮政编码	区域	邮箱
巴基斯坦	6	号码/街道	地址 2	地址 3	城市			邮政编码		
帕劳	6	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	州	

国家/地区(不可编辑的值)	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
巴勒斯坦民族权力机构	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
巴拿马	5	地址 1			城市				省/自治区	分拣编码
巴布亚新几内亚	3				城市				省/自治区	
巴拉圭	4	街道/号码	地址 2		城市					
秘鲁	5	街道/号码	地址 2		城市					分拣编码
菲律宾	7	街道/号码	地址 2	地区	城市			邮政编码	省/自治区	
皮特凯恩群岛	1									
波兰	4	街道/号码			城市			邮政编码		
葡萄牙	6	街道/号码	地址 2	楼层	城市			邮政编码		
波多黎各	5	地址 1			城市			邮政编码		URB
卡塔尔	3				城市					邮箱
留尼汪	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
罗马尼亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
俄罗斯联邦	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
卢旺达	3				城市					邮箱
萨摩亚	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	州	
圣马力诺	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
圣多美和普林西比	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					
沙特阿拉伯	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		

国家/地区(不可编辑的值)	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
塞内加尔	3	街道/号码			城市					
塞尔维亚	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
塞舌尔	4				城市				岛	邮箱
塞拉利昂	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					
新加坡	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
斯洛伐克(斯洛伐克共和国)	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		分拣编码
斯洛文尼亚	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
所罗门群岛	5				城市			局部码	岛	邮箱
索马里	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
南非	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
南乔治亚和南桑德韦奇群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
西班牙	7	街道/号码	地址 2	楼层	城市			邮政编码	省/自治区	
斯里兰卡	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
圣巴特	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
圣海伦岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
圣基茨和尼维斯	5	地址 1	地址 2		城市				岛	
圣卢西亚	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					
圣马丁	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
皮特开恩群岛	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		

国家/地区(不可编辑的值)	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
圣文森特和格林纳丁斯	4	号码/街道	地址 2	楼层	城市					
苏丹	4				城市			邮政编码		邮箱
苏里南	3	街道/号码			城市					
冷岸和央麦恩群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
斯威士兰	4				城市			邮政编码		邮箱
瑞典	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
瑞士	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
阿拉伯叙利亚共和国	3	街道/号码			城市					
台湾省	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
塔吉克斯坦	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
坦桑尼亚共和国	3				城市					邮箱
泰国	7	地址 1	地址 2	地址 3	城市			邮政编码	省/自治区	
多哥	3				城市					邮箱
托克劳	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
汤加	4				城市				岛	邮箱
特立尼达和多巴哥	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					
突尼斯	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
土耳其	5	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码		
土库曼斯坦	4	号码/街道			城市			邮政编码		
特克斯和凯科斯群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	

国家/地区(不可编辑的值)	字段数	地址 1	Address2	Address3	城市	国家/地区	美国州	邮政编码	省/自治区	邮箱/分拣编码
图瓦卢	4				城市				岛	邮箱
乌干达	3				城市					邮箱
乌克兰	5	地址 1	地址 2		城市			邮政编码		
阿拉伯联合酋长国	3								酋长国	邮箱
英国	7	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		国家/地区
美国外岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
乌拉圭	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
乌兹别克斯坦	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	地区	
瓦努阿图	3				城市					邮箱
委内瑞拉	6	街道/号码	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
越南	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
维尔京群岛（英属）	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
维尔京群岛（美属）	6	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码	州	
瓦利斯和富图那群岛	6	地址 1	地址 2		城市			邮政编码	省/自治区	
西撒哈拉	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
也门	3	街道/号码			城市					
赞比亚	5	号码/街道	地址 2		城市			邮政编码		
津巴布韦	5	号码/街道	地址 2	楼层	城市					

## 用于美国的有效的州/地区缩写

此表显示了用于美国的选择列表值。

缩写	完整名称
AK	阿拉斯加州
AL	阿拉巴马州
AR	阿肯色州
AZ	亚利桑那州
CA	加利福尼亚州
CO	科罗拉多州
CT	康涅狄格州
DC	哥伦比亚特区
DE	特拉华州
FL	佛罗里达州
GA	乔治亚州
HI	夏威夷
IA	爱荷华州
ID	爱达荷州
IL	伊利诺斯州
IN	印地安那州
KS	堪萨斯州
KY	肯塔基州
LA	路易斯安那州
MA	麻萨诸塞州
MD	马里兰州
ME	缅因州
MI	密歇根州
MN	明尼苏达州
MO	密苏里州
MS	密西西比州
MT	蒙大拿州
NC	北卡罗莱纳州



缩写	完整名称
ND	北达科他州
NE	内布拉斯加州
NH	新罕布什尔州
NJ	新泽西州
NM	新墨西哥州
NV	内华达州
NY	纽约州
OH	俄亥俄州
OK	俄克拉荷马州
OR	俄勒冈州
PA	宾夕法尼亚州
PR	波多黎各
RI	罗得岛州
SC	南卡罗来纳州
SD	南达科塔州
TN	田纳西州
TX	德克萨斯州
UT	犹他州
VA	弗吉尼亚州
VT	佛蒙特州
WA	华盛顿州
WI	威斯康星州
WV	西弗吉尼亚州
WY	怀俄明州

美国的有效邮寄代码

此表显示美国军队邮件接收者的三个官方州代码。

缩写	说明
----	----

缩写	说明
AE（邮政编码 09xxx）	欧洲驻军。此术语包括加拿大、中东和非洲。
AK（邮政编码 962xx - 966xx）	太平洋驻军。
AA（邮政编码 340xx）	美洲驻军。此术语包括中南美洲。

### 用于加拿大的有效的省/地区缩写

此表显示了加拿大中省的正式缩写（文本字段）。

缩写	完整名称
AB	阿尔伯达省
BC	不列颠哥伦比亚省
MB	马尼托巴省
NB	新布伦兹维克省
NF	纽芬兰和拉布拉多省
NS	新斯科舍省
NT	西北地区
NU	纽纳瓦特省
ON	安大略省
PE	爱德华王子岛省
QC	魁北克省
SK	萨斯喀彻温省
YT	育空省

### 关于重复记录 and 外部 ID

在导入记录时，可以选择采用以下方法处理重复记录：

- 不导入重复记录
- 覆盖现有记录

**注意：** 在导入“任务”、“预约”和“附注”时无法使用此覆盖选项。将始终为这些记录类型创建新记录。

■ 为重复项创建附加记录（仅限于“联系人”和“潜在商机”）

如果您在导入数据时选择覆盖现有记录，则 Oracle CRM On Demand 将通过检查用于重复记录检查的字段值，检查您的导入文件中的记录是否为 Oracle CRM On Demand 中现有记录的重复项。如果您的记录为重复项，则 Oracle CRM On Demand 将采用导入记录中的值来更新 Oracle CRM On Demand 中现有记录上的字段（用于检查重复记录的字段例外）。

在许多记录类型上，您可以使用“外部 ID”字段或预定义字段集来检查导入文件中的记录是否为 Oracle CRM On Demand 中现有记录的重复项。如果您将“外部 ID”用作检查重复记录的字段，则在找到重复记录时，将更新 Oracle CRM On Demand 中的记录上的所有字段（“外部 ID”字段例外）。同样，如果您使用预定义字段集来检查重复记录，则除重复检查字段以外的所有字段都会在 Oracle CRM On Demand 中的记录上更新。

例如，在“客户”记录类型上，您可以使用“外部 ID”字段或组合的“客户名称”和“位置”字段来检查重复记录。如果您的文件中的记录是重复记录，则将采用您的导入文件中的数据来更新 Oracle CRM On Demand 中的现有记录，操作如下：

- 如果您使用“外部 ID”字段来检查重复项，则除“外部 ID”字段以外的所有字段都会在 Oracle CRM On Demand 中的记录上更新。
- 如果您使用“客户名称”和“位置”字段来检查重复记录，则除“客户名称”和“位置”字段以外的所有字段都会在 Oracle CRM On Demand 中的记录上更新。

更新记录

- 1 设置您的 CSV 导入文件，其中包含一个用于记录类型的外部 ID 代码或所有重复检查字段的列。
- 2 确保外部 ID 代码或重复检查字段值与现有记录的值完全相同。如果要使用外部 ID 代码，则每个代码在系统中必须是唯一代码才能够使更新成功。
- 3 至少将所有必填字段包括在您的 CSV 导入文件中。
- 4 在导入助手的步骤 1 中选择“覆盖现有记录”选项。
- 5 确保在导入助手的“字段映射”步骤中映射“外部 ID”字段或所有重复检查字段。
- 6 完成导入助手的所有步骤以导入数据。

在使用导入助手更新记录时，只会覆盖在“字段映射”步骤中映射的字段。因此，如果具有不需要更新的字段，并且它们不是重复检查所必需的字段，则不必映射这些字段。

如果存在外部 ID，并且您已经在导入过程中映射了这些外部 ID，则应用程序将使用这些外部 ID 确定记录是否为重复记录。在导入其他记录类型时，您可以将这些外部 ID 用作参考，以便将关联结转到 Oracle CRM On Demand。

例如，如果您的 account.csv 文件中具有 account\_id 列，则您需要将其映射到“外部唯一 ID”。在导入联系人时，如果 contacts.csv 文件包含 contact\_id 列（联系人的唯一 ID）和 account\_id 列（对 account.csv 文件中 ID 的引用），则应该将 contact\_id 映射到“外部唯一 ID”，将 account\_id 映射到“客户外部 ID”。在导入过程中，应用程序将检查每个联系人记录中的 account\_id 字段，以确定现有客户并将该客户链接至联系人。

如果不存在外部 ID，或者未将文件中的外部 ID 映射到应用程序中的“外部 ID”字段，则应用程序通过比较某些字段来确定重复项。下表列出了用于确定重复记录的字段。

记录类型	以下字段匹配时为重复项
------	-------------

记录类型	以下字段匹配时为重复项
工作簿用户	<ul style="list-style-type: none"> <li>如果在标识现有工作簿，则为工作簿 ID、工作簿外部 ID 或工作簿名称</li> <li>如果在标识工作簿内的工作簿用户，则为用户登录 ID、用户外部 ID 或用户 ID:</li> </ul>
用户	<ul style="list-style-type: none"> <li>用户 ID</li> <li>或</li> <li>外部 ID (由另一软件系统创建)</li> <li>或</li> <li>行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)</li> </ul>
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户名称和位置</li> <li>或</li> <li>外部 ID (由另一软件系统创建)</li> <li>或</li> <li>行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)</li> </ul>
客户工作簿	<ul style="list-style-type: none"> <li>如果在标识客户，则为客户: 名称和客户: 位置</li> <li>或</li> <li>如果在标识客户，则为客户: 外部 ID</li> <li>或</li> <li>如果在标识客户，则为客户: ID</li> <li>如果在标识工作簿，则为名称、工作簿外部 ID 或工作簿 ID</li> </ul>
客户团队	客户 (客户名称或客户外部 ID) 和用户 (用户 ID)
联系人	<ul style="list-style-type: none"> <li>"名字"、"姓氏"、"工作电话号码"和"电子邮件"</li> <li>或</li> <li>外部 ID (由另一软件系统创建)</li> <li>或</li> <li>行 ID (Oracle CRM On Demand 内部 ID)</li> </ul> <p><b>注意:</b> 通过用户界面创建联系人时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。</p>
联系人工作簿	<ul style="list-style-type: none"> <li>如果在标识联系人，则为联系人: ID 或联系人: 外部 ID</li> <li>如果在标识工作簿，则为名称、工作簿外部 ID 或工作簿 ID</li> </ul>
联系人团队	联系人 (联系人名称或联系人外部 ID) 和用户 (用户 ID)

记录类型	以下字段匹配时为重复项
产品类别	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 类别名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
产品	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 产品名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
商机	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 商机名称和客户（客户名称或客户外部 ID）</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
商机联系人角色	商机名称和联系人全名
商机产品收入	外部 ID（由另一软件系统创建）  <b>注意：</b> 通过用户界面创建商机产品收入记录时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。
商业活动	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 来源代码</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
商业活动收件人	商业活动（商业活动外部 ID 或商业活动 ID）、联系人（联系人全名或联系人外部 ID）、来源代码  <b>注意：</b> 您必须提供“联系人全名”或“联系人外部 ID”，但不需要两者都提供。

记录类型	以下字段匹配时为重复项
潜在商机	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ “名字”、“姓氏”、“公司”、“主要电话号码”和“电子邮件”</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul> <p><b>注意：</b>通过用户界面创建潜在商机时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。</p>
服务请求	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 服务请求编号</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
解决方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 标题</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
任务	不执行重复检查（始终创建新记录）
任务联系人	任务外部 ID、联系人（联系人外部 ID 或联系人全名）
任务用户	任务外部 ID、用户（用户登录 ID 或用户外部 ID）
预约	不执行重复检查（始终创建新记录）
预约联系人	预约外部 ID、联系人（联系人外部 ID 或联系人全名）
预约用户	预约外部 ID、用户（用户登录 ID 或用户外部 ID）
附注	不执行重复检查（始终创建新记录）
资产	外部 ID（由另一软件系统创建）
定制对象 01、02、03	<p>外部 ID（由另一软件系统创建）</p> <p><b>注意：</b>通过用户界面创建定制对象记录时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。</p>

记录类型	以下字段匹配时为重复项
定制对象 04 及以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul> <p><b>注意：</b>通过用户界面创建定制对象记录时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。</p>
资产组合	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 帐号和产品</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
经销商	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
车辆	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 车辆识别号</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
车辆联系人	车辆和联系人
财务帐户	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 财务帐户</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>

记录类型	以下字段匹配时为重复项
财务帐户产品	<ul style="list-style-type: none"> <li>财务帐户产品的名称</li> <li>或</li> <li>外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
金融计划	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融计划名称</li> <li>或</li> <li>外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
财务帐户持有者	<ul style="list-style-type: none"> <li>财务帐户持有者名称</li> <li>或</li> <li>外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
投保财产	<ul style="list-style-type: none"> <li>类型</li> <li>或</li> <li>外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
金融交易	<ul style="list-style-type: none"> <li>交易 ID</li> <li>或</li> <li>外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
金融产品	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融产品名称</li> <li>或</li> <li>外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>



记录类型	以下字段匹配时为重复项
保险范围	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 保险范围名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
索赔	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 索赔编号</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
保险单	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 保险单编号</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
投保人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 投保人姓名</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
当事人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 当事人姓名</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
损坏	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 损坏名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>

记录类型	以下字段匹配时为重复项
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作伙伴名称和地点</li> <li>或</li> <li>外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
合作伙伴计划	<ul style="list-style-type: none"> <li>合作伙伴计划名称</li> <li>或</li> <li>外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
特殊定价请求 <b>注意：</b> 在导入助手中，此记录类型显示为“特殊定价请求”。	<ul style="list-style-type: none"> <li>请求名称</li> <li>或</li> <li>外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
申请	<ul style="list-style-type: none"> <li>名称</li> <li>或</li> <li>外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
交易注册	<ul style="list-style-type: none"> <li>名称</li> <li>或</li> <li>外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
价格表	<ul style="list-style-type: none"> <li>价格表名称</li> <li>或</li> <li>外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>

记录类型	以下字段匹配时为重复项
分配	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 用户详细信息</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
代理概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 代理概要名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
鉴定	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
考试报名	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
MDF 请求	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 请求名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
课程	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>

记录类型	以下字段匹配时为重复项
考试	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
消息计划项目	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
证书	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
课程注册	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
样品库存	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 关系代码</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
库存期间	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 开始日期</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>

记录类型	以下字段匹配时为重复项
计划客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 关系代码</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
目标	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 目标名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
证书请求	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
样品批次	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 批号</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
交易项目	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 样品</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
样品交易	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>

记录类型	以下字段匹配时为重复项
联系人省/自治区执照	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 执照编号</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
业务计划	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 计划名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
库存审计报表	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 报告日期</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
特殊定价产品	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 项目编号</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul> <p><b>注意：</b>通过用户界面创建特殊定价产品记录时，Oracle CRM On Demand 不会检查重复的记录。</p>
计划商机	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 商机</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>

记录类型	以下字段匹配时为重复项
样品免责声明	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 关系代码</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
鉴定请求	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
消息计划项目关系	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
消息计划	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 名称</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
计划联系人	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 联系人全名</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>
价格表行项目	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 行项目</li> <li>或</li> <li>■ 外部 ID（由另一软件系统创建）</li> <li>或</li> <li>■ 行 ID（Oracle CRM On Demand 内部 ID）</li> </ul>

**警告：** 更新文件时，建议映射“外部 ID”或另一组字段，以确定重复记录；如果对两者都进行映射，则会冒险覆盖可能不想覆盖的用于重复检查的字段。例如，如果在更新客户记录时映射“外部 ID”、“客户名称”和“位置”，并已根据“外部 ID”找到重复记录，则“客户名称”和“位置”将覆盖数据库中的现有值。如果未根据“外部 ID”发现重复记录，则系统会基于“客户名称”和“位置”检查重复记录，如果发现重复记录，则会覆盖数据库中的“外部 ID”。

## 客户导入和外部 ID 摘要

在导入客户时，需要指定希望应用程序如何处理重复记录：

- 不导入重复记录

如果发现重复项，则不导入重复记录。

- 覆盖现有记录

如果发现重复项，则更新现有记录。如果发现多个重复项，则不插入也不更新任何记录。

在选择此行为方式之后，您可以选择映射字段，包括以下可用于客户导入的两个外部 ID：

- **外部唯一 ID。**是指要导入的当前记录的外部 ID。“外部唯一 ID”与重复检查有直接关系，如本节所述。

- **父客户外部 ID。**是指当前记录的父记录的外部 ID。

每个外部 ID 周围的行为都相互独立。

### 外部唯一 ID 的各种情况

#### 情况 A - 未映射“外部唯一 ID”

根据“客户名称”和“位置”进行重复检查。如果发现重复记录，则行为取决于所选的重复检查选项。

#### 情况 B - 已映射“外部唯一 ID”

导入首先尝试使用“外部唯一 ID”查找重复记录。

- 情况 B1 - 找到一个重复的外部 ID

在当前匹配的记录之外根据“客户名称和地点”检查重复，如果找到重复，则不更新也不插入任何记录。

如果将重复检查选项设置为“覆盖现有记录”，则更新该记录（包括“客户名称和地点”）。

如果将重复检查选项设置为“不要导入重复的记录”，则不更新也不插入任何记录。

- 情况 B2 - 找到多个重复的外部 ID

不插入也不更新任何记录。

- 情况 B3 - 未找到重复的外部 ID

导入现在根据“客户名称和地点”检查重复。

- 情况 B3a - 未找到重复的“客户名称和地点”。  
插入记录。

- 情况 B3b - 找到一个重复的“客户名称和地点”

如果将重复检查选项设置为“覆盖现有记录”，则更新该记录，包括“外部唯一 ID”。如果将重复检查选项设置为“不要导入重复的记录”，则不更新任何记录。



- 情况 B3c - 找到多个重复的“客户名称和地点”  
不插入也不更新任何记录。

### 情况 C - 未映射“外部唯一 ID”

“客户名称和地点”用于执行重复检查。

- 情况 C1 - 找到一个重复的“客户名称和地点”  
如果将重复检查选项设置为“覆盖现有记录”，则更新该记录。  
如果将重复检查选项设置为“不要导入重复的记录”，则不更新也不插入任何记录。
- 情况 C2 - 找到多个重复的“客户名称和地点”。  
不更新也不插入任何记录。
- 情况 C3 - 未找到重复的“客户名称和地点”  
插入记录。

### “父客户外部 ID”的各种情况

“父客户外部 ID”只用于设置关联的“父客户记录”。它对重复检查或更新没有影响。

### 情况 A - 已映射“父客户外部 ID”

导入仅使用“父客户外部 ID”确定“父客户”。

- 情况 A1- 多个记录与“父客户外部 ID”匹配  
未设置“父客户”。
- 情况 A2 - 一个记录与“父客户外部 ID”匹配  
设置“父客户”。
- 情况 A3 - 没有记录与“父客户外部 ID”匹配  
未设置“父客户”。

### 情况 B - 未映射“父客户外部 ID”

导入使用“父客户名称”和“父客户地点”确定“父客户”。

- 情况 B1 - 多个记录与“父客户名称”和“父客户地点”匹配。  
未设置“父客户”。
- 情况 B2 - 一个记录与“父客户名称”和“父客户地点”匹配  
设置“父客户”。
- 情况 B3 - 没有与“父客户名称”和“父客户地点”匹配的记录  
未设置“父客户”。

## 在导入过程中链接记录

在导入记录时，您可能需要将记录链接到数据库中的现有记录。例如，您可以将联系人记录（约翰史密斯）连接到客户记录（史密斯汽车修理）。

数据库中必须事先存在记录，您才可以在导入过程中将另一记录链接到该记录。因此，如果您要导入多种类型的记录，最好是按照记录在“导入和导出工具”页面上出现的顺序导入记录。例如，先导入客户记录，然后导入联系人记录。

您可以使用以下两种方式之一在导入过程中链接记录：

- 指明链接的记录的名称或者
- 指明其外部 ID 代码。

无论使用哪一种方法，都必须确保导入的 CSV 文件包括一个包含该数据的列。

## 使用名称链接记录

要通过指明名称来链接记录，请在导入文件中为链接记录的名称添加一个列。例如，要导入链接到客户的联系人记录，请执行以下操作：

- 在导入文件中添加“客户名称”列
- 为每个联系人记录填写相应客户的名称
- 使用导入助手将“客户名称”列映射到联系人记录中的“客户”字段。

**注意：**如果随数据库中尚不存在的关联客户一起导入联系人记录，则可以在导入过程中创建一个关联客户。系统创建的客户记录将使用联系人的地址作为客户的开票地址和发运地址。要启用此功能，请在导入助手的步骤 1 中选择“创建关联的记录”选项。

## 使用外部 ID 链接记录

您可以为应用产品中的每个记录将唯一标识符代码导入“外部 ID”字段。然后，在随后的导入过程中，您可以使用“外部 ID”字段创建记录链接。

例如，导出的联系人记录 CSV 文件确定了每个联系人的关联客户。每个客户都用“客户代码”列中的数字代码来表示，而不用名称来表示。在导入这些记录时，首先导入客户记录，并将 CSV 文件中的“客户代码”列映射到应用产品中的“外部 ID”字段。然后，导入联系人记录，并将 CSV 文件中的“客户代码”列映射到 Oracle CRM On Demand 联系人记录中的“客户外部 ID”字段，以在联系人记录和客户记录之间创建链接。

## 数据检查准则

在将 CSV 文件中的数据导入 Oracle CRM On Demand 之前检查该数据：

- 1 检查数据的字段类型的准则。请参阅[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 339）。
- 2 检查与您要导入的每种记录类型相关的特定信息。

“导入和导出工具”页面中的下拉列表显示建议的记录导入顺序。列表中的记录类型取决于您实施的行业特定解决方案，但是，您必须按照列表中显示的顺序导入记录类型。

**注意：**数据检查准则使用与美国和加拿大的 Oracle CRM On Demand 安装相关的实例。与其他国家/地区相关的安装可能会更改有效值的默认列表，因此可能与此主题中显示的信息不同。例如，对于美国和加拿大以外的安装，有效的省或自治区（州）的值列表可能会不同。此外，根据支持的语言，有效值也可能不同。

Oracle CRM On Demand 将确定导出 CSV 文件中的字段顺序，并可以随时更改。因此，不要依赖导出 CSV 文件中的字段形成特定顺序。重命名 iTAG 或字段名称值对导出文件中的字段顺序没有影响。如果您想要字段顺序的更多控制，请考虑使用 Oracle Web 服务。

## 导入数据的字段类型准则

确保要导入的数据符合其字段类型的规范。本主题中说明的字段类型有：

- 文本
- 选择列表
- 数字
- 整数
- 币种
- 百分比
- 复选框
- 电子邮件
- 电话
- 日期/时间
- 日期

### 文本

Oracle CRM On Demand 中的每个文本字段都具有长度上限。超出长度的字符将无法导入。出现此情况时，“导入结果”电子邮件会警告您。

**提示：** 将您想导入的数据的长度与允许的长度进行比较。（可以在电子表格应用程序中打开文件，并使用某个电子表格函数来确定列中最长的值。）当数据超出限制时，请考虑将其导入定制字段、将其拆分为两个单独的字段，或者缩写某些数据以使其不超过目标长度。

### 选择列表

选择列表字段允许用户从字段的值列表中选择一个值。在导入过程中，可以指定从 CSV 文件向应用程序添加新的选择列表值，或者不添加这些值。

**注意：** 如果用户的语言设置与公司级的语言设置相同，则用户始终能够看到选择列表值选项。如果用户的语言设置与公司的语言设置不同，则用户看不到该选项。例如，如果公司语言是法语，则语言设置为法语的用户能够看到该选项，但同一公司中语言设置为英语的用户则看不到该选项。

如果选择不添加这些值，则只会导入与应用程序中的选择列表值精确匹配的选择列表值。（值区分大小写。）出现此情况时，“导入结果”电子邮件会警告您。

除了少数特定字段外，公司管理员能够更改其他字段的选择列表值（有关例外，请参阅您想导入的记录类型的准则）。

**注意：** 导入数据时，如果选中用于添加新选择列表值的选项，则可能 24 小时后才会在报表中显示这些新选择列表值。因此，在此期间您可能无法将新的选择列表值用作筛选值。

### 将文件中的数据与应用程序中的有效值进行比较

- 1 在电子表格应用程序中打开文件。

**提示：** 如果在 **Microsoft Excel** 中打开文件，您可以使用自动筛选功能查看文件中为特定的列显示了哪些值。

- 2 通过执行以下操作之一，将文件中的值与 **Oracle CRM On Demand** 中的有效值进行比较：

- 如果您是管理员，请单击应用程序中的“管理”全局链接，然后转到包含您想与其值进行比较的字段的“字段设置”页。
- 在 **Oracle CRM On Demand** 中，单击适当的选项卡并选择记录。在“编辑”页中，单击您要检查的字段的下拉列表，并且将那些值与您的数据进行比较。

**提示：** 如果您决定将导入数据限制为只限那些与现有值匹配的值，则确保每个导入的值都与现有值匹配。在确定是否匹配时要区分大小写。可以更改导入文件中的数据以匹配有效值，或者向应用程序中添加选择列表值（请参阅[更改选择列表值](#)（第 75 页））。

### 数字

导入数据可以是介于 -2,147,483,648 和 2,147,483,647 之间的任何数值。导入数据中的逗号以及小数点后的数字会被忽略（不会出现四舍五入）。例如，以下这些有效值在应用程序中均显示为 **1,234**：

1234  
1,234  
1234.9

在导入过程中，如果发现了包含意外字符的值，或者值超出了可接受的范围，则不会导入字段的数据。出现此情况时，“导入结果”电子邮件会警告您。

不管数值字段在导入时为何格式，它们在应用程序中均显示为同一格式（例如：**1,234**）。

### 整数

整数可以是值范围在 - 2147483648 到 2147483647 之间的整数。

### 币种

导入数据可以是最长为 15 位数的任何有效数字。会忽略导入数据中的逗号。小数点后的数字会四舍五入到最近的百位数。导入数据可前接 \$ 或其他币种字符。负数有效。

在导入过程中，如果发现了包含意外字符的值，或者值包含太多数字，则不会导入字段的数据。出现此情况时，“导入结果”电子邮件会警告您。

不管币种字段在导入时为何格式，它们在应用程序中均显示为同一格式（例如：**\$1,000,000.00**）。

### 百分比

导入数据可以是最长为 15 位数的任何有效数字。会忽略导入数据中的逗号。小数点后的数字会四舍五入到最近的百位数。负数有效。导入数据可以前接或后接 % 字符，并且在数字和 % 之间允许有任意数量的空格。例如，以下这些有效值在应用程序中均显示为 **1,234.36%**：

1234.36  
1,234.36  
1234.35678

1234.36%  
1,234.36 %

在导入过程中，如果发现了包含意外字符的值，或者值超出了可接受的范围，则不会导入字段的数据。出现此情况时，“导入结果”电子邮件会警告您。

不管百分比字段在导入时为何格式，它们在应用程序中均显示为同一格式，例如：1,234.36%（具有逗号并且后跟 % 符号）。

复选框

复选框只有两个设置：选中或取消选中。下表显示了在导入数据时您可以使用的值。这些值不区分大小写，因此应用程序可以识别“true”、“t”等。

选择复选框	复选框为空 (未选中)
1	0
Y	N
是	否
T	F
真	假
选中	未选中

导入数据中的任何其他值都会导致复选框字段在应用程序中被设为取消选中设置。出现此情况时，“导入结果”电子邮件不会警告您。

如果要在不同的语言下导入，则必须使用表中值的等效转换值。但是，不管您的语言设置如何，应用程序都将接受表中前两行的值：“Y”、“N”、“1”和“0”。

**提示：** 检查哪些值预期可能会导致选中设置，但是在导入过程中并未如此。在导入前将这些值转换为 Y。

在导入过程中，如果所导入的记录类型的某个复选框字段未映射到导入文件字段，则对于每个所导入的记录，该复选框字段的值会被设为取消选中。

电子邮件

如果导入数据与某种确定格式不匹配，将不会导入该字段的数据。此时会将以下标准视为无效：

- 电子邮件数据以地址符 (@) 或句点 (.)这两个符号必须由字母数字字符包围。例如，以下这些值无效：  
a@.  
@a.  
@.a  
a@a.  
a@.a  
@a.a
- 空字符串
- 字符串太长
- @ 地址符号前不含任何字符，例如：@rightequip.com

- 不含 @ 地址符号, 例如: isampleriqhtequip.com
- 不含句点 (.), 例如: isample@riqhtequipcom
- 不含域, 例如: isample@
- 不含诸如 com 之类的域后缀, 例如: isample@riqhtequip
- 包含多个地址符号 (@), 例如: isample@@riqhtequip.com
- 包含连续的句点 (.), 例如: isample@riqhtequip..com
- 字符串中有空格, 例如: isa mple@riqhtequip
- 电子邮件地址本地部分中不包含以下字符:
  - 大写和小写字母 (区分大小写)
  - 数字 0 至 9
  - 字符 ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ .
- 电子邮件地址域名中存在任何特殊字符。特殊字符包括: ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ ( )

由于格式错误导致无法导入字段的数据时, “导入结果”电子邮件将向您发出警告。

## 电话

适用于输入的电话号码数据的格式规则同样适用于导入的电话号码数据。认可的电话号码格式的数据在应用程序中被转换为统一的格式。

适用于文本字段的字段长度规则也适用于电话号码字段。特别是, 如果导入数据超过了该应用程序字段的长度, 则不会导入超过的字符。出现此情况时, “导入结果”电子邮件会警告您。

## 日期/时间

导入数据可以包含多种不同的日期/时间表示方式。作为导入过程的一部分, 请选择 CSV 文件中使用的格式。

不管日期/时间字段在导入时为何格式, 它们在应用程序中均显示为同一格式 (例如: 01/19/1964 12:15 PM)。显示数据的格式由用户“个人详细信息”页面上显示的“区域设置”设置确定。

系统假定日期/时间值对于执行导入者的时区是正确的, 而时区在应用程序中这些导入者的“个人详细信息”页上指定。但是, 导入日期/时间后, 从另一个时区查看数据的用户看到的是为其时区作了调整的日期/时间。

**提示:** 确保导入执行者的时区与导入数据文件中的日期/时间的时区匹配。例如, 如果在导入数据中指定的日期/时间与太平洋标准时间相关, 而位于东部标准时区的用户导入该数据, 则所有时间将有三个小时的时差。对于用户的解决方法是, 在执行导入时暂时将时区设为太平洋标准时间, 以便正确导入时间。确保您在开始导入前知道导入文件中的日期/时间与哪个时区相关。请注意, CSV 数据文件中的日期/时间普遍为格林威治标准时间 (GMT) 格式, 因此, 确保在导入前检查这一项。

- 关于“日期/时间”字段类型中的日期

运行“导入助手”时, 您必须指定导入数据是包含月份 (MM) 在前的日期, 还是包含日期 (DD) 在前的日期。如果您指定月份在前, 则支持以下格式:

MM/DD/YY  
MM/DD/YYYY  
MM/DD (年份默认为当前年份)

如果您指定日期在前, 则支持以下格式:

DD/MM/YY  
DD/MM/YYYY  
DD/MM（年份默认为当前年份）

也可以将导入数据格式指定为：YYYY-MM-DD。

对于以上这些格式，当日期或月份为单位数时，MM 和 DD 可以包含前导 0，但 0 不是必需的。

**注意：** 当前不支持格式为 DD-MON-YY 或 DD-MON-YYYY 的日期。

#### ■ 关于“日期/时间”字段类型中的时间

可以在导入数据中指定时间。要随日期指定时间，请在日期后依次加上空格和时间。如果未随日期指定时间，则时间设置为 00:00:00（午夜）。支持以下时间格式：

HH24:MI:SS  
HH:MI:SS AM

（其中 HH24 代表 24 小时制时间，而如果 HH 是 12 小时制的值，则 AM 代表 AM 或 PM）

可以忽略 MI 或 SS，并且如果忽略，可在导入过程中将它们设为 00。如果 HH、MI 和 SS 的值为单位数，则它们可以包含前导 0，但 0 不是必需的。

**注意：** 不论导入过程中您选择何种日期/时间格式选项，导入过程都接受 24 小时制的时间格式。例如，如果您选择了默认的加拿大格式（即 hh:mm:ss AM/PM），而您的文件显示的时间为 15:00:00，则数据被正确导入为 3:00:00 PM。

## 日期

应用程序中的日期类型字段只允许输入和显示一个日期；它们不允许指定时间。导入到一个此类字段时，有效的导入数据格式与日期/时间类型字段的有效格式相同。但是，不得在导入数据中指定时间。如果指定了时间，则会在导入过程中忽略它。

不管日期字段在导入时为何格式，它们在应用程序中均显示为同一格式（例如：12/18/2003）。

## 关于必填字段

如果某个字段被指定为必填字段（默认指定或由管理员指定），则如果您未将必填的字段映射到 CSV 文件中的列，整个记录会被拒绝。出现此情况时，“导入结果”电子邮件会警告您。

**提示：** 查看您所导入的记录类型的字段，以确定哪些字段是必填字段。确保导入数据包含对于所有这些字段均有效的值。

## 关于只读字段

只读字段在导入过程中遵循以下行为：

- 如果只读字段具有选择列表，则必须精确匹配选择列表值以导入它们。
- 如果您具有字段的只读访问权，则不能将数据导入到该字段中。

## 做好数据导入准备

开始在 Oracle CRM On Demand 中导入数据之前，您必须先确定想要使用的导入方法。有关选择适当导入方法的更多信息，请参阅[导入和导出工具](#)（第 303 页）。例如，Oracle Data Loader On Demand 实用工具仅支持特定记录类型。有关更多信息，请参阅[Oracle Data Loader On Demand Guide](#)。还建议您在执行导入之前阅读以下主题：导入数据之前。

您或许需要在 CSV 文件中编辑数据或者定制 Oracle CRM On Demand，以确保导入所有文件数据。要确定是否需要执行此操作，请在开始导入之前执行以下操作：

■ 确定要导入的记录的类型。

也许要导入各种记录，如潜在商机、客户、联系人和附注。必须一次导入一种记录，还应该按建议遵循的顺序进行导入。

例如，如果您具有一个包含联系人列表的文件以及另一个包含客户的文件，则需要首先导入客户，然后导入联系人，以保持在这些记录类型之间建立的关系。

顺序显示在“导入和导出工具”页面上的用户界面本身上。

■ 检查文件中的数据以便确保文件：

■ 具有一致的大小写、缩写和拼写

导入的文本值与 CSV 文件中显示的文本值完全相同。因此，任何大小写差异都可能会使系统创建附加记录，但您不想创建附加记录。例如，客户名称的以下所有值将会产生新记录：ABC、abc 和 A.B.C。

此外，如果两个客户记录的客户名称和位置相同，则会将这两个记录识别为同一记录，因此地址的拼写、大小写和缩写形式必须唯一，以便防止创建附加记录。例如，以下所有记录将不被视为同一记录：

ABC, 111 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave.

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth Avenue

■ 不超过允许的最大长度

■ 符合该字段的格式要求

有关更多信息，请参阅[数据检查准则](#)（第 页 338）。

■ 针对要导入的记录类型检查应用程序的必填字段。

您必须将 CSV 文件中的数据映射到所有必填字段。否则，将会拒绝记录。要确定哪些字段是必填字段，请参阅要导入的记录类型的“编辑”页面。红色文本显示的字段为必填字段。

■ 如果想要导入未映射到应用程序默认字段的数据，请向应用程序添加字段。

在导入过程中，必须将文件中的每个字段与应用程序中的现有字段进行匹配，以捕获该数据。如果您的角色包括“定制应用程序”权限，则可以在 Oracle CRM On Demand 中创建新（定制）字段以映射到现有字段。有关说明，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 65）。

■ 如果需要，请设置选择列表值。

在导入过程中，可以指定想让应用程序如何处理与应用程序现有选择列表值不匹配的 CSV 文件选择列表值。

■ 将这些值作为新值添加到应用程序中

**注意：**要查看本应用程序中选择列表值的变化，可能需要先注销然后再重新登录。

■ 不添加这些值（仅捕获匹配的值并将其他值留空）

如果想要使用应用程序中存在的选择列表值，并只导入与这些值匹配的数据，请验证选择列表值是否完全匹配，包括其拼写和大小写（值区分大小写）。

某些选择列表值无法更改，但有少数例外。请参阅[数据检查准则](#)（第 页 338）并查看准则，以了解想要导入的记录类型。



■ 请选择正确的时间格式。

如果选择时间格式 **HH:MM:SS AM**，那么为了得到最佳结果，请指明您的数据在 **CSV** 文件中是 **AM** 还是 **PM**。如果选择 **AM/PM** 时间格式，但数据不包含 **AM** 或 **PM**，则按以下方法处理这些字段：

- 如果 **HH** 字段大于或等于 **8** 且小于或等于 **12**，则将这些字段视为 **AM**。
- 如果 **HH** 字段小于 **8** 或大于 **12**，则将这些字段视为 **PM**。例如，将 **7:00:00** 处理为 **7:00 PM**，而将 **9:00:00** 处理为 **9:00 AM**。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [更改选择列表值](#) (第 页 75)
- [导入和导出工具](#) (第 页 303)

有关准备数据导入的更多信息，请参阅“我的 Oracle 支持”上的 **565278.1**（文档 ID）。

客户工作簿字段：导入准备

下表包含有关将工作簿客户导入 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 **CSV** 文件的信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。有关基于时间的工作簿分配的更多信息，请参阅[关于基于时间的工作簿分配](#) (第 页 198)。

默认工作簿客户字段名称	数据类型	最大长度	注释
工作簿	字符串	150	无
工作簿 ID	字符串	15	无
工作簿外部 ID	字符串	30	无
客户：ID	字符串	15	客户标识符。
客户	字符串	100	无
客户地点	字符串	50	无
客户外部 ID	字符串	30	无
开始日期	日期	无	必须激活记录的日期。
结束日期	日期	无	必须停用记录的日期。

默认工作簿客户字段名称	数据类型	最大长度	注释
未来主要标志	字符串	1	如果未来主要标志的值为 Y，则在激活工作簿时，当前记录的工作簿将设置为数据对象的主要项。这基于“开始日期”字段。此字段的值包括：Y 和 N。

### 客户字段：导入准备

下表所含的具体信息涉及将客户导入 Oracle CRM On Demand 之前如何设置记录。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 339 页）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认客户 字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户币种	选择列表	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
客户名称	文本	100	此字段默认情况下为必填字段。因此，请确保导入之前所有记录在此字段中都有值。
客户类型	选择列表	30	默认的有效值为：“竞争者”、“客户”、“合作伙伴”和“潜在客户”
年收入	币种	15	无
开票地址	选择列表	100	仅当为公司设置了共享地址，此字段的值才可用。此值必须与现有“地址”记录中的“地址名称”字段匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。
开票地址 2、3	文本	各为 100	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> （第 307 页）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票城市	文本	50	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。

默认客户 字段名称	数据类型	最大长度	注释
开票国家/地区	选择列表	30	<p>其默认有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 <b>USA</b>。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值（请参阅<a href="#">关于国家/地区和地址映射</a>（第 页 307））。</p> <p>如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。</p>
开票邮箱/分拣编码	文本	30	<p>如果您的文件包含非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区（请参阅<a href="#">国家/地区和地址映射</a>（请参阅<a href="#">"关于国家/地区和地址映射"</a> 第 页 307））。</p> <p>如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。</p>
开票省/自治区	文本	50	<p>如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项（或与美国的州对应的其他地址项）映射到此字段：<b>MEX</b> 州、<b>BRA</b> 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区（请参阅<a href="#">关于国家/地区和地址映射</a>（第 页 307））。</p> <p>如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。</p>
开票美国州	选择列表	2	<p>默认有效值：所有美国州的标准两字母缩写形式（字母全大写）。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值。</p> <p>如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。</p>
开票邮政编码	文本	30	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
收单方地址外部 ID	文本	30	<p>如果为公司启用了共享地址，此字段的数据类型将成为选择列表。此字段的值必须与现有“地址”记录的“外部唯一 ID”匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，此值必须与现有经验证的“地址”记录匹配。</p>
拜访频率	选择列表	30	专用于 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> 。可以编辑此选择列表。
说明	文本	16,350	<p>如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符，将其余的字符添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。</p>
外部唯一 ID	文本	30	无
汉字注音姓名	文本	100	与日本汉字对应的汉字注音（仅适用于日语）。
HIN	文本		美国医疗业编号。专用于 <b>Oracle CRM On</b>

默认客户 字段名称	数据类型	最大长度	注释
			Demand Life Sciences Edition。
行业	选择列表	50	<p>应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值。或者，公司的 <b>Oracle CRM On Demand</b> 管理员可以创建一个定制的“客户”字段，该字段包含您期望在导入数据中出现的值。这样，您就可以将数据导入该定制字段而不是导入此字段。</p> <p>其默认有效值包括：“汽车”、“能源”、“金融服务”、“高科技”、“制造”、“其他”、“医药”、“零售”、“服务”和“电信”</p>
影响类型	文本	30	专用于 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> 。可以编辑此选择列表。
集成 ID	文本	30	无
上次拜访日期	UTC 日期时间	7	专用于 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> 。
位置	文本	50	<p>多数情况下，此字段用于确定记录是否重复。有关更多信息，请参阅<a href="#">关于重复记录 and 外部 ID</a> (第 322 页)。</p> <p>例如，为了区分客户 XYZ 的总部和分公司，应用产品将对“客户名称”和“地点”两个字段进行检查以确定相应记录是否重复。</p>
主要传真号码	电话	40	无
主要电话号码	电话	40	无
市场潜力	选择列表	30	专用于 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> 。可以编辑此选择列表。
市场细分	文本	30	专用于 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> 。您可以编辑此文本。
市场份额	数字	22	专用于 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> 。
修改者	不适用	不适用	目前还无法在导入过程中设置此字段的值。该字段的值由此应用产品自动设置。
雇员数	整数	不适用	无

默认客户 字段名称	数据类型	最大长度	注释
医生数量	数字	不适用	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
所有者	电子邮件	50	<p>文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。</p> <p>如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则将“所有者”字段设置为登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。</p>
所有者外部 ID	文本	30	无
父客户	文本	100	必须是有效的客户名称。
父客户外部 ID	文本	30	无
父客户地点	文本	50	无
合作伙伴	复选框	不适用	指明该客户为合作伙伴。
优先级	选择列表	30	默认的有效值为：高、中、低
上市公司	复选框	不适用	对于公开招股公司（与私人持股公司相对），应将此字段设置为选中状态。
重新分配客户	复选框	不适用	指明应重新分配客户。如果公司管理员或经理已经设置了此功能，则导入后将触发此客户记录的自动分配规则。
介绍人	复选框	不适用	如果此客户同意成为您可以向潜在客户公布的介绍人，此字段应设置为选中状态。
成为介绍人的时间	日期	不适用	无
区域	选择列表	25	默认的有效值为：“东部”、“西部”和“中部”
路线	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
发运地址	选择列表	100	<p>仅当为公司设置了共享地址时，此字段才可用。</p> <p>此值必须与现有“地址”记录中的“地址名称”字段匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，此值必须与现有经验证的“地址”记录匹配。</p>

默认客户 字段名称	数据类型	最大长度	注释
发运地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明, 请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> (第 页 307)。 如果为公司设置了共享地址, 此字段不可用。
发运地址 2、3	文本	各为 100	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明, 请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> (第 页 307)。 如果为公司设置了共享地址, 此字段不可用。
发运城市	文本	50	如果为公司设置了共享地址, 此字段不可用。
发运国家/地区	选择列表	30	其默认有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 <b>USA</b> 。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值 (请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> (第 页 307))。 如果为公司设置了共享地址, 此字段不可用。
发运邮箱/分拣编码	文本	30	如果您的文件包含非美国地址, 请将以下地址项映射到此字段: 科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区 (请参阅 <a href="#">国家/地区和地址映射</a> (请参阅 <a href="#">"关于国家/地区和地址映射"</a> 第 页 307))。 如果为公司设置了共享地址, 此字段不可用。
发运的省/自治区	文本	50	如果您的文件含有非美国地址, 请将以下地址项 (或与美国的州对应的其他地址项) 映射到此字段: <b>MEX</b> 州、 <b>BRA</b> 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区 (请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> (第 页 307))。 如果为公司设置了共享地址, 此字段不可用。
发运的美国州	选择列表	2	默认有效值: 所有美国州的标准两字母缩写形式 (字母全大写)。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值。 如果为公司设置了共享地址, 此字段不可用。
发运邮政编码	文本	30	如果为公司设置了共享地址, 此字段不可用。
收货方地址外部 ID	文本	30	如果为公司启用了共享地址, 此字段的数据类型将成为选择列表。此字段的值必须与现有“地址”记录的“外部唯一 ID”匹配。此外, 如果启用“验证共享地址”设置, 此值必须与现有经验证的“地址”记录匹配。
来源商业活动	选择列表	30	产生客户的商业活动。
状态	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。

默认客户 字段名称	数据类型	最大长度	注释
地区	文本	255	无
网站	文本	100	不会对此字段的导入数据执行格式检查（除长度检查外）。
年初至今收入	数字	22	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

## 客户团队字段：导入准备

下表包含有关将客户团队导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 339 页）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认客户团队字段名称	字段类型	长度上限	注释
客户访问	选择列表	15	默认的有效值为：“完全”、“只读”、“编辑”、“所有者”。 不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
客户地点	文本	50	无
客户名称	文本	100	无
联系人访问	选择列表	15	默认的有效值为：“只读”、“编辑”、“完全”、“无访问权”。 不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
机会访问权	选择列表	15	默认的有效值为：“只读”、“编辑”、“完全”、“无访问权”。 不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
团队角色	文本	20	默认的有效值为：“所有者”、“执行发起者”、“顾问”、“合作伙伴”、“其他”
用户 ID	文本	50	无
客户外部 ID	文本	30	无
用户外部 ID	文本	30	无

## 鉴定字段：导入准备

下表包含有关将鉴定数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 339 页）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认鉴定字段名称	字段类型	最大长度	注释
鉴定费用	货币	22	无。
鉴定 ID	文本	50	建议对鉴定使用唯一内部标识符。
可用起始日期	日期	7	无。
可用结束日期	日期	7	无。
公司	文本	50	无。
联系人	选择列表	15	鉴定联系人已经存在于 Oracle CRM On Demand 时使用此字段。
说明	文本	250	无。
电子邮件	文本	40	鉴定联系人的电子邮件地址。
名字	文本	50	只有当鉴定联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人姓名。
姓氏	文本	50	只有当鉴定联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人姓氏。
名称	文本	50	建议使用唯一鉴定名称。
目标	选择列表	50	无。
拥有者	选择列表	15	无。
付款选项	选择列表	30	默认的有效值如下：“支票”、“信用卡”、“现金”和“赚得资金”。
电话	电话	50	鉴定联系人的电话号码。
主要产品	选择列表	15	无。
主要产品类别	选择列表	15	无。
可续新	复选框	1	无。
状态	选择列表	30	默认的有效值如下：“草稿”、“已计划”、“可用”、“过时”和“不活动”。
类型	选择列表	30	默认有效值如下所示：“销售”、“技术”、“服务”、“安装”、“升级”、“设计”和“安全”。
有效期（月）	号码	22	无。
网站	文本	100	包含附加鉴定信息的页面的 URL。



## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)
- 鉴定字段

## 鉴定请求字段：导入准备

下表包含有关将课程鉴定的请求数据导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认鉴定请求字段名称	字段类型	长度上限	注释
鉴定日期	日期	7	无。
鉴定名称	选择列表	15	无。
鉴定编号	文本	50	鉴定号码通常唯一。
鉴定状态	选择列表	30	默认的有效值如下：“已请求”、“已授予”和“已拒绝”。
说明	文本	250	无。
截止日期	日期	7	无。
目标	选择列表	15	无。
所有者	选择列表	15	无。
合作伙伴名称	选择列表	15	无。
计划	选择列表	15	无。
可续新	复选框	1	无。
请求日期	日期	7	在记录创建期间，此字段默认情况下显示当前日期，但可以在记录创建期间和之后修改它。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)

## 地址字段：导入准备

下表包含在将地址导入 Oracle CRM On Demand 前设置记录的信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认地址 字段名称	数据类型	最大长度	注释
地址名称	文本	100	此字段为必填且必须唯一。
国家/地区	文本	30	无
地址 1	文本	200	无
地址 2	文本	100	无
地址 3	文本	100	无
省/自治区	文本	30	无
城市	文本	50	无
省	文本	50	无
邮政编码	文本	30	无
说明	文本	100	无
注释	文本	1999	无

### 分配字段：导入准备

下表包含有关将分配导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认分配 字段名	数据类型	长度上限	注释
分配类型	文本	30	无
分配数量	数值	22	从管理员分配给销售代表的产品数量。
结束日期	日期/时间	7	可以支付产品的最后日期。
最大数量	数值	22	销售代表在指定时间可以分配给客户的产品数量。

默认分配 字段名	数据类型	长度上限	注释
排序依据	数值	22	用户可用来看列表中产品的顺序。
样品	文本	15	与分配关联的产品名称。
开始日期	日期/时间	7	开始分发的日期。
停止取样标志	布尔	1	选择此字段时，它表示不能再支付该产品。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

### 申请字段：导入准备

下表包含有关将申请记录导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认应用产品 字段名称	数据类型	最大长度	注释
地址 - 地址 1	可变长字符	200	创建申请时使用的公司地址的编号和街道。
地址 - 地址 2	可变长字符	100	无
地址 - 地址 3	可变长字符	100	无
地址中的城市	可变长字符	50	无
地址中的国家/地区	可变长字符	30	无
地址中的邮箱/分拣编码	可变长字符	200	无
地址中的省/自治区	可变长字符	50	无
地址中的美国州	可变长字符	10	无
地址中的邮政编码	可变长字符	30	无
年收入	号码	22	公司的年总收入。
审批状态	可变长字符	30	申请的当前审批状态。
批准日期	日期	7	批准申请的日期和时间。

默认应用产品 字段名称	数据类型	最大长度	注释
商业活动	可变长字符	15	这是吸引合作伙伴提交合作伙伴申请的商业活动的名称。
移动电话号码	可变长字符	40	提交者的手机号码。
当前批准人	可变长字符	15	当前批准人的姓名。
电子邮件地址	可变长字符	100	提交者的电子邮件地址。
现有合作关系	可变长字符		现有合作伙伴的列表。
预期合作关系利益	可变长字符	500	此合作关系的预计利益的列表。
名字	可变长字符	50	提交者的名字。
行业	可变长字符	50	公司所从事的行业。
职称	可变长字符	75	提交者的职位。
姓氏	可变长字符	50	提交者的姓氏。
位置	可变长字符	50	公司的位置。
主要传真号码	可变长字符	40	公司的主要传真号码。
主要电话号码	可变长字符	40	用来联系公司的主要电话号码。
名称	可变长字符	50	公司的名称。
雇员数	号码	22	公司中的雇员总数。
拥有者	可变长字符	15	记录的拥有者。
合作伙伴	可变长字符	15	与此申请关联的合作伙伴。
合作伙伴计划	可变长字符	15	与申请关联的合作伙伴计划的名称。
合作伙伴类型	可变长字符	30	为其提交了申请的合作伙伴的类型。
计划级别	可变长字符	30	与申请关联的合作伙伴计划的级别。
拒绝原因	可变长字符	30	拒绝申请的原因。
来源	可变长字符	30	此申请的来源，例如网站、直邮邮件、电子邮件等。
提交状态	可变长字符	30	提交的状态，如“未提交”、“已提交”或“已撤回”。
提交日期	日期	7	申请的提交日期和时间。
网站	可变长字符	100	公司的 URL 地址。
工作传真号码	可变长字符	40	提交者的工作传真号码。

默认应用产品 字段名称	数据类型	最大长度	注释
工作电话号码	可变长字符	40	提交者的工作电话号码。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 预约联系人字段：导入准备

下表包含有关将联系人与预约之间的链接导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认预约联系人字段名称	数据类型	长度上限	注释
联系人全名	文本	255	无
联系人外部 ID	文本	30	无
预约外部 ID	文本	30	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 预约用户字段：导入准备

下表包含有关将用户与预约之间的链接导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认预约用户字段名称	数据类型	长度上限	注释
------------	------	------	----

默认预约用户字段名称	数据类型	长度上限	注释
用户 ID	文本	30	无
预约外部 ID	文本	30	无
用户外部 ID	文本	30	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 预约、任务和通话字段：导入准备

下表包含有关将预约和任务导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

请选择正确的时间格式。如果选择时间格式 HH:MM:SS AM，那么为了得到最佳结果，请指明 CSV 文件中的数据是 AM 还是 PM。如果选择 AM/PM 时间格式，但数据不包含 AM 或 PM，则按以下方法处理这些字段：如果 HH 字段大于或等于 8 且小于或等于 12，则将这些字段视为 AM；如果 HH 字段小于 8 或大于 12，则将这些字段视为 PM。例如，将 7:00:00 处理为 7:00 PM，而将 9:00:00 处理为 9:00 AM。

默认预约、任务及通话 字段名	数据类型	长度上限	注释
客户	文本	100	无
客户外部 ID	文本	30	无
客户地点	文本	50	无
活动	文本	100	无
活动货币	选择列表	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
商业活动	文本	50	无
商业活动外部 ID	文本	30	无

默认预约、任务及通话 字段名	数据类型	长度上限	注释
联系人	文本	255	无
联系人外部 ID	文本	30	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
到期日	日期	7	对于任务，默认为必填字段。
结束时间	日期/时间	7	对于预约，默认为必填字段。
外部唯一 ID	文本	30	无
资金请求	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 和 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。只读。
集成 ID	文本	30	无
潜在商机	文本	255	无
潜在商机外部 ID	文本	30	无
位置	文本	100	仅适用于预约。
医学教育事件	选择列表	50	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
机会	文本	100	无
机会外部 ID	文本	30	无
所有者	电子邮件	50	<p>文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。</p> <p>如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则将“所有者”字段设置为登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。</p>
所有者外部 ID	文本	30	无
优先级	选择列表	30	对于任务，默认为必填字段。默认的有效值为：“1-高”、“2-中等”、“3-低”

默认预约、任务及通话 字段名	数据类型	长度上限	注释
私人	复选框	不适用	无
服务请求	文本	64	无
服务请求外部 ID	文本	30	无
开始时间	日期/时间	7	对于预约，默认为必填字段。
状态	选择列表	30	对于任务，默认的有效值为：“完成”、“延期的”、“进行中”、“等待其他人”、“未开始”
主题	文本	100	对于任务和预约，默认为必填字段。
任务货币	文本	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
类型	选择列表	30	对于任务和预约，默认的有效值为：“访问”、“通信”、“演示”、“电子邮件”、“事件”、“传真”、“会议”、“其他”、“个人”、“介绍”、“待办事项”

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [活动字段](#)
- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)

### 资产字段：导入准备

下表包含有关将资产导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认资产字段名称	数据类型	长度上限	注释
客户	文本	100	无
客户外部 ID	文本	30	无
资产货币	选择列表	20	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
合同	文本	30	无



默认资产字段名称	数据类型	长度上限	注释
客户联系人	文本	255	无
说明	文本	250	无
到期日期	日期	7	无
外部唯一 ID	文本	30	无
安装日期	日期	7	无
集成 ID	文本	30	无
通知日期	日期	7	专用于 Oracle CRM On Demand High Tech Edition。
运作状态	文本	30	无
产品外部 ID	文本	30	无
产品名称	文本	100	默认情况下为必填字段。
采购日期	日期	7	无
采购价格	货币	15	无
数量	数值	15	无
序列号	文本	100	无
发货日期	日期	7	无
担保	文本	30	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [跟踪资产](#)
- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)

### 工作簿用户字段：导入准备

下表包含有关将工作簿用户导入 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。有关 Oracle CRM On Demand 中工作簿的更多信息，请参阅[工作簿管理](#) (第 页 184)。

默认工作簿用户字段名称	数据类型	最大长度	注释
权限配置文件	字符串	100	无
工作簿用户角色	字符串	30	无
用户	字符串	50	此字段是用户别名的值。
工作簿名称	字符串	150	如果执行新导入，建议仅指定“工作簿名称”字段或“工作簿 ID”的值，而不同时指定这两个值。
工作簿 ID	字符串	15	如果执行新导入，建议仅指定“工作簿名称”字段或“工作簿 ID”的值，而不同时指定这两个值。  如果更新现有记录，“工作簿 ID”字段为必填。
用户标识符	字符串	15	如果更新现有记录，“用户标识符”字段为必填。  如果执行新导入，建议至少指定以下其中一个字段的值：“用户登录 ID”、“用户标识符”或“用户外部 ID”。
用户外部 ID	字符串	30	如果执行新导入，建议至少指定以下其中一个字段的值：“用户登录 ID”、“用户标识符”或“用户外部 ID”。
用户登录 ID	字符串	50	如果执行新导入，建议至少指定以下其中一个字段的值：“用户登录 ID”、“用户标识符”或“用户外部 ID”。

## 工作簿字段：导入准备

下表包含有关将工作簿导入 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。有关 Oracle CRM On Demand 中工作簿的更多信息，请参阅[工作簿管理](#) (第 页 184)。

默认工作簿字段名称	数据类型	最大长度	注释
工作簿 ID	字符串	15	无
父工作簿	字符串	150	无
工作簿类型	字符串	30	无
可以包含数据	字符串	1	无
工作簿名称	字符串	150	无
说明	字符串	255	无
合作伙伴	字符串	100	如果要导入“合作伙伴”字段，建议也导入“位置”字段。
外部唯一 ID	字符串	30	无
位置	字符串	50	此字段是合作伙伴位置。

## 代理概要字段：导入准备

下表包含有关将代理概要数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认代理概要字段名称	字段类型	长度上限	注释
代理配置信息名称	文本	40	代理概要的名称。
代理配置信息年份	选择列表	30	代理概要有效的年份。
公司历史和未来增长	文本	250	对代理的公司历史增长与未来增长的描述。
公司概述	文本	250	提供关于代理的附加信息。
创建者/日期	文本	30	Oracle CRM On Demand 生成以下信息：代理概要创建人员的姓名，后跟日期。
传真号码	电话	35	代理传真号码
修改者/日期	文本	30	Oracle CRM On Demand 生成以下信息：上次修改代理概要的人员的姓名，后跟日期。
合作伙伴	选择列表	30	代理姓名。
电话号码	电话	35	代理电话号码。
主要地址	文本	50	代理主要地址。

子渠道	选择列表	30	代理范围。默认有效值如下：“全球性”、“地方性”、“全国性”、“区域性”和“批发商”。
细分市场	选择列表	30	代理细分市场。默认有效值如下：“商业”、“增长”和“零售”。
地区/区域结构	文本	250	代理地区或区域结构。
网站	文本	100	包含附加代理概要信息的页面的 URL。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)
- 代理配置信息字段

## 业务计划字段：导入准备

下表包含有关将业务计划字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认业务计划 字段名称	数据类型	长度上限	附注
客户外部 ID	文本	30	无
货币	选择列表	20	无
说明	附注	250	无
兑换日期	日期	7	无
附注	文本	250	无
机会	文本	250	无
父计划名称	文本	15	保存业务计划对象 ID 的参考字段。
期间	文本	15	保存期间对象 ID 的参考字段。
计划收入	货币	22	无
产品名称	文本	15	保存产品对象 ID 的参考字段。
状态	选择列表	30	无
优点	文本	250	无
威胁	文本	250	无

默认业务计划 字段名称	数据类型	长度上限	附注
类型	选择列表	30	无
弱点	文本	250	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

### 商业活动字段：导入准备

下表包含有关将商业活动导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认商业活动 字段名	数据类型	长度上限	注释
实际成本	货币	15	无
听众	文本	2000	无
预算成本	货币	15	无
商业活动币种	选择列表	15	无
商业活动电子邮件	文本	50	无
商业活动名称	文本	50	默认情况下为必填字段。
商业活动电话号码	电话	40	无
商业活动类型	选择列表	30	默认的有效值为：“广告”、“直接邮件”、“电子邮件”、“事件 - 研讨会”、“事件 - 展览会”、“事件 - 其他”、“列表 - 已采购”、“列表 - 已租借”、“介绍 - 雇员”、“介绍 - 外部”、“网站”、“其他”
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
结束日期	日期	7	无
外部唯一 ID	文本	30	无

默认商业活动 字段名	数据类型	长度上限	注释
销售线索目标数	整数	不适用	无
目标	文本	2000	无
出价	文本	255	无
所有者	电子邮件	50	文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。  如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则将“所有者”字段设置为登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。
所有者外部 ID	文本	30	无
收入目标	货币	15	无
源代码	文本	30	默认情况下为必填字段。
开始日期	日期	7	无
状态	选择列表	30	默认的有效值为：“已计划”、“现行”、“已完成”

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [商业活动字段：导入准备](#) (第 页 365)
- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)

### 商业活动收件人字段：导入准备

下表包含有关将商业活动收件人导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。要导入“商业活动收件人”字段，至少需要的信息包括“联系人外部 ID”和“商业活动名称”。

默认产品类别字段名称	数据类型	长度上限
交付状态	文本	30

默认产品类别字段名称	数据类型	长度上限
响应状态	文本	30
商业活动名称	文本	100
联系人全名	文本	255
商业活动外部 ID	文本	30
联系人外部 ID	文本	30
说明	文本	250

## 证明字段：导入准备

下表包含有关将证明数据导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认证明字段名称	字段类型	长度上限	注释
可用起始日期	日期	7	无。
可用于	日期	7	无。
证书费用	货币	22	无。
证明 ID	文本	50	建议对证明使用唯一内部标识符。
公司	文本	50	无。
联系人	选择列表	15	证明联系人已经存在于 <b>Oracle CRM On Demand</b> 时使用此字段。
说明	文本	250	无。
电子邮件	文本	50	证明联系人的电子邮件地址。
名字	文本	50	只有当证明联系人不存在于 <b>Oracle CRM On Demand</b> 时才使用此字段输入联系人名字。
姓氏	文本	50	只有当证明联系人不存在于 <b>Oracle CRM On Demand</b> 时才使用此字段输入联系人姓氏。
名称	文本	50	证明的名称。
目标	选择列表	15	无。
所有者	选择列表	30	无。

付款选项	选择列表	30	默认的有效值如下：“支票”、“信用卡”、“现金”和“赚得资金”。
电话	电话	40	证明联系人的电话号码。
主要产品	选择列表	15	无。
主要产品类别	选择列表	15	无。
可续新	复选框	1	无。
状态	选择列表	30	默认的有效值如下：“草稿”、“已计划”、“可用”、“过时”和“不活动”。
类型	选择列表	30	默认的有效值如下：“售前”、“售后”、“技术”、“服务”、“安装”、“升级”、“设计”和“安全”。
有效期（月）	数值	22	无。
网站	文本	100	包含附加证明信息的页面的 URL。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)
- 证明字段

## 证明请求字段：导入准备

下表包含有关将证明请求数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认证明请求字段名称	字段类型	长度上限	注释
候选人姓名	选择列表	15	无。
候选人日期	日期	7	无。
证书名称	选择列表	15	无。
证书编号	文本	50	证明号码通常唯一。
证明状态	选择列表	30	默认的有效值如下：“已请求”、“已授予”和“已拒绝”。



说明	文本	250	无。
截止日期	日期	7	无。
目标	选择列表	15	无。
所有者	选择列表	15	无。
计划	选择列表	15	无。
请求日期	日期	7	此字段在记录创建期间默认显示当前日期，但可以在记录创建期间以及之后进行修改。
可续新	复选框	1	无。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)
- 证明字段

## 索赔字段：导入准备

下表包含有关将索赔数据导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**。

下表中的信息仅对于索赔数据有效。

索赔字段名称	数据类型	长度上限	注释
工作能力	选择列表	30	无
地址	文本	200	无
地址行 1	文本	100	无
地址行 2	文本	100	无
责任金额	货币	22	无
损失金额	货币	22	无
过错方	选择列表	30	无
业务客户	文本	15	链接到此记录的他方持有机构（业务客户）。

索赔字段名称	数据类型	长度上限	注释
业务客户：外部系统 ID	文本	30	无
损失类别	选择列表	30	无
城市	文本	50	无
索赔编号	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
雇员类别	选择列表	30	无
结束日期	日期	不适用	无
注释	文本	250	无
公司：外部系统 ID	文本	30	也称为外部唯一 ID。
情况	文本	50	无
联系人	文本	15	无
联系人：外部系统 ID	文本	30	无
国家/地区	文本	30	无
国家/地区	文本	50	无
货币代码	选择列表	20	无
雇主知道索赔的日期	日期	不适用	无
雇主知道伤害的日期	日期	不适用	无
雇员受伤编号	数值	22	无
事件编号	文本	50	无
兑换日期	日期	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
医院名称	文本	50	无
家庭	文本	15	无
家庭：外部系统 ID	文本	30	无
工伤	选择列表	30	无
损失类型	选择列表	30	无

索赔字段名称	数据类型	长度上限	注释
责任根源	选择列表	30	无
业务范围	选择列表	30	无
损失地点	选择列表	30	无
损失代码	选择列表	30	无
损失日期和时间	日期/时间	不适用	无
损失说明	文本	16,350	如果导入文件中的说明字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。
损失类型	选择列表	30	无
医疗伤害代码	选择列表	30	无
所有者	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
身体受伤部位	选择列表	30	无
人员受伤编号	数值	22	无
受伤地点	选择列表	30	无
警察部门	文本	50	无
报警编号	文本	50	无
保险单	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
保险单：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的保险单的外部唯一 ID。
邮政编码	文本	30	无
省	文本	50	无
与被保险人的关系	选择列表	30	无
报告日期	日期	不适用	无
报告编号	文本	50	无
报告人	选择列表	30	无
报告人联系信息	文本	50	无
州	文本	10	无
状态	选择列表	30	无

索赔字段名称	数据类型	长度上限	注释
死亡时间	日期/时间	不适用	无
受伤类型	选择列表	30	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

### 联系人工作簿字段：导入准备

下表包含有关将工作簿联系人导入 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。有关基于时间的工作簿分配的更多信息，请参阅[关于基于时间的工作簿分配](#) (第 页 198)

默认工作簿联系人字段名称	数据类型	最大长度	注释
名称	字符串	150	如果执行新导入，建议指定“工作簿名称”字段或“工作簿 ID”的值，而不同时指定这两个值。  如果更新现有记录，“名称”字段可选。
工作簿 ID	字符串	15	如果执行新导入，建议指定“工作簿名称”字段或“工作簿 ID”的值，而不同时指定这两个值。  如果更新现有记录，“工作簿 ID”字段为必填。
工作簿外部 ID	字符串	30	无
联系人：ID	字符串	15	“对象 ID”将引用联系人，且对于所有导入均为必填。
联系人外部 ID	字符串	30	无
开始日期	日期	无	必须激活记录的日期。
结束日期	日期	无	必须停用记录的日期。

默认工作簿联系人字段名称	数据类型	最大长度	注释
未来主要标志	字符串	1	如果未来主要标志的值为 Y，则在激活工作簿时，当前记录的工作簿将设置为数据对象的主要项。这基于“开始日期”字段。此字段的值包括：Y 和 N。

## 联系人字段：导入准备

如果有要为客户和联系人导入的单独文件，请先导入客户，然后再导入联系人。请确保联系人导入文件包含客户导入文件中的有效客户名称。

如果只有“联系人”导入文件，则会基于在“联系人”导入文件中“客户名称”字段中找到的客户名称数据创建客户记录。如果联系人记录包含备选地址数据，Oracle CRM On Demand 将创建一个新客户，并用备选地址填充发运地址。开票地址保留为空白。

如果多个联系人与同一客户关联，则客户的地址字段将被设置为与该客户导入的第一个联系人关联的备选地址值。如果导入的第一个联系人不包含备选地址数据，但后面的记录包含备选地址数据，则客户的地址字段为空白，因为在设置客户地址字段的值时只会考虑第一个导入的联系人。因此，如果只依据联系人导入文件导入，请在导入之前按“客户名称”对数据进行排序，然后确保每个不同“客户名称”的第一个联系人包含您想要用于该客户的地址。

下表包含有关将联系人导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户	文本	100	此字段的文本是用于匹配现有客户记录的若干字段之一。如果未找到匹配的记录，则会在联系人导入过程中为新客户创建“客户名称”。有关更多信息，请参阅 <a href="#">关于重复记录和外部 ID</a> (第 页 322)。
客户外部 ID	文本	30	无
客户地点	文本	50	此字段的文本是用于匹配现有客户记录的若干字段之一。有关更多信息，请参阅 <a href="#">关于重复记录和外部 ID</a> (第 页 322)。
助理姓名	文本	50	无
助理电话号码	电话	40	无

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
最佳访问时间	选择列表	30	默认值为“下午初期”、“清晨”、“晚间”、“下午后期”、“上午中期”和“星期六”。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
拜访频率	选择列表	30	默认值为“不见面”、“1-2 次/年”、“3-4 次/年”和“超过 5 次/年”。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
移动电话号码	电话	40	无
列为客户的日期	日期	不适用	在“联系人类型”下拉菜单中选择“客户”值之后，将采用当前日期自动填充此字段。
联系人地址	选择列表	100	仅当为公司设置了共享地址时，此字段才可用。  此值必须与现有“地址”记录中的“地址名称”字段匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，此值必须与现有经验证的“地址”记录匹配。
联系人地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> （第 页 307）。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
联系人地址 2、3	文本	各为 100	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> （第 页 307）。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
联系人城市	文本	50	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
联系人国家/地区	选择列表	30	默认值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 <b>USA</b> 。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值（请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> （第 页 307））。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
联系人币种	选择列表	20	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
联系人邮箱/分拣编码	文本	50	如果您的文件包含非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区（请参阅 <a href="#">国家/地区和地址映射</a> （请参阅 " <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> " 第 页 307））。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
联系人省/自治区	文本	50	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项（或与美国的州对应的其他地址项）映射到此字段：MEX 州、BRA 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区（请参阅关于 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> （第 页 307））。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
联系人类型	选择列表	30	默认的有效值为：“潜在客户”、“客户”、“合作伙伴”和“竞争者”
联系人美国州	选择列表	2	默认有效值：所有美国州的标准两字母缩写形式（字母全大写）。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
联系人邮政编码	文本	30	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
信用得分	数字	22	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
币种	选择列表	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
当前投资组合	选择列表	30	默认值为“进取”、“中等”和“保守”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。可以编辑此选择列表。
客户 ID	文本	11	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
出生日期	日期	7	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
学位	选择列表	30	默认值为“PHD”、“M.D.”、“D.O.”、“MBA”、“注册护士”、“R.T.”、“药剂师”、“理学硕士”、“牙医”、“LPN”和“公共卫生专家”。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
部门	文本	75	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
电子邮件	文本	100	无
经验水平	选择列表	30	默认值为“无”、“有限的”、“好”和“大范围”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。可以编辑此选择列表。
外部唯一 ID	文本	30	无
名字	文本	50	此字段默认情况下为必填字段。请确保导入之前所有记录在此字段中都有值。
汉字注音名字	文本	50	与日本汉字对应的汉字注音（仅适用于日语）。
汉字注音姓氏	文本	50	与日本汉字对应的汉字注音（仅适用于日语）。
性别	选择列表	1	默认值为“女”和“男”。可以编辑此选择列表。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
住宅电话号码	电话	40	无
住宅价值	币种	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
集成 ID	文本	30	无
投资展望期	选择列表	30	默认值为“短期”、“中期”和“长期”。可以编辑此选择列表。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
职称	文本	75	无
上次拜访日期	日期/时间		专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
姓氏	文本	50	此字段默认情况下为必填字段。请确保导入之前所有记录在此字段中都有值。



默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
潜在商机来源	选择列表	30	其默认有效值包括：“广告”、“直接邮件”、“电子邮件”、“事件 - 研讨会”、“事件 - 展览会”、“事件 - 其他”、“列表 - 已采购”、“列表 - 已租赁”、“介绍 - 雇员”、“介绍 - 外部”、“网站”和“其他”。
人生大事	选择列表	30	默认值为“婚姻”、“子女出生”、“退休”、“离婚”和“其他”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
经理	不适用	不适用	目前无法将数据导入此字段。只能在此应用产品中（在“编辑联系人”页面上）直接设置其值。
经理外部 ID	文本	30	无
婚姻状况	选择列表	30	默认值为“未婚”、“离异”、“已婚”、“同居”、“分居”、“寡居的(鳏居的)”和“寡妇(鳏夫)”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
市场潜力	选择列表	30	默认值为“高”、“中等”和“低”。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
中间名	文本	50	无
修改者	不适用	不适用	目前还无法在导入过程中设置此字段的值。该字段的值由此应用产品自动设置。
先生/女士	选择列表	15	其默认有效值包括：“小姐”、“先生”、“女士”、“夫人”和“博士”
永不发电子邮件	复选框	不适用	无
目标	选择列表	30	默认值为“保本”、“收入”、“收入/增长”、“收支平衡”、“增长”、“积极增长”和“国际多种经营”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
参加	复选框	不适用	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
不参加	复选框	不适用	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
自有或租赁	选择列表	30	默认值为“自有”或“租赁”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
			Edition。
所有者	电子邮件	50	<p>文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的用户登录 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录电子邮件 ID。</p> <p>如果运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则对于所有导入的记录，会将“所有者”设置为执行导入的用户的登录电子邮件 ID。</p>
所有者外部 ID	文本	30	无
个人地址外部系统 ID	文本	30	如果为公司启用了共享地址，则此字段的数据类型将成为选择列表。此字段的值必须与现有“地址”记录的“外部唯一 ID”匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，此值必须与现有经验证的“地址”记录匹配。
主要目标	选择列表	30	默认值为“用于子女教育的存款”、“用于上大学的存款”、“新家庭”、“累积财富”、“不动产计划”、“保留我的资产”和“退休”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
私人	复选框	不适用	如果只想让客户所有者看到此联系人，则应将此字段设置为选中状态。
职业	文本	50	无。
合格日期	日期/时间	不适用	无。
风险资料	选择列表	30	默认值为“规避风险”、“风险承担者”、“保守”、“中等”和“进取”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
推荐者	选择列表	101	无。

默认联系人 字段名称	数据类型	最大长度	注释
路线	选择列表	30	默认值为“路线 1”、“路线 2”、“路线 3”和“路线 4”。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
细分	选择列表	30	默认值为“白领”、“蓝领”、“农村/农场人员”、“大型零售人员”、“中产阶级”、“高资本净值人士”、“资产超五百万的富翁”和“超高资本净值人士”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
自雇	复选框	不适用	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
来源商业活动	选择列表	100	产生联系人的商业活动。
状态	选择列表	30	此列存储客户或联系人的状态。允许使用以下值：“活动”、“安静归档”和“死锁归档”。
税率等级	数字	22	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
层级	选择列表	30	默认值为“黄金”、“银”、“青铜”、“前 100 个”、“顶部”、“中等”和“低”。专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
时区	选择列表	30	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与标准有效值完全匹配。
总资产	币种	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
总费用	币种	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
总收入	币种	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
总负债	币种	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
资本净值合计	币种	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
类型	选择列表	30	其默认值包括“潜在客户”、“客户”“合作伙伴”和“竞争者”。
工作传真号码	电话	40	无
工作电话号码	电话	40	无
年初至今销售额	币种	15	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [联系人字段](#)
- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)

### 联系的人省/自治区执照字段：导入准备

下表包含有关将联系人的省/自治区执照导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认联系人的省/自治区执照 字段名	数据类型	长度上限	注释
联系人	文本	15	无
到期日期	文本	7	此联系人的行医执照将过期的日期（如果已知）。
执照编号	文本	30	联系人在指定省/自治区必需的执照编号。
省/自治区（州）	文本	30	美国的州或加拿大的省，或自治区（可选）
状态	文本	30	执照状态的默认值包括：“空白”、“有效”或“已过期”。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)
- [联系人的省/自治区执照](#)

### 联系人团队字段：导入准备

下表包含有关将联系人团队导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认联系人团队 字段名	数据类型	长度上限	注释
联系人访问	选择列表	15	默认的有效值为：“只读”、“编辑”、“完全”、“无访

默认联系人团队 字段名	数据类型	长度上限	注释
			问权”。 不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
联系人全名	文本	60	无
团队角色	文本	20	默认的有效值为：“所有者”、“执行发起者”、“顾问”、“合作伙伴”、“其他”
用户 ID	文本	50	无
联系人外部 ID	文本	30	无
用户外部 ID	文本	30	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 共享记录（团队）
- [导入数据的字段类型准则](#)（第 页 339）
- [导入数据](#)（第 页 461）

### 课程注册字段：导入准备

下表包含有关将课程注册数据导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 339）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认课程注册字段名称	字段类型	长度上限	注释
候选人姓名	选择列表	15	无。
完成日期	日期	22	无。
课程名称	选择列表	15	建议课程名称为唯一。
说明	文本	250	无。
注册日期	日期	22	在记录创建期间，此字段默认情况下显示当前日期，但可以在记录创建期间和之后修改它。
注册号码	文本	100	无。
注册状态	选择列表	30	默认有效值如下：“已注册”、“已完成”和“不完整”。
目标	选择列表	15	无。

提供合作方	选择列表	15	候选人向其注册课程的第三方公司。此输入项通常来自课程的提供合作方列表。
所有者	选择列表	15	无。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)
- [课程字段](#)

## 课程字段：导入准备

下表包含有关将课程数据导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认课程字段名称	字段类型	长度上限	注释
可用起始日期	日期	7	无。
可用于	日期	7	无。
公司	文本	100	课程联系人工作的公司。
联系人	选择列表	15	课程联系人已经存在于 <b>Oracle CRM On Demand</b> 时使用此字段。
课程费用	货币	22	无。
课程 ID	文本	30	建议对课程使用唯一内部标识符。 <b>Oracle CRM On Demand</b> 并不强制唯一性。
课程长度（天数）	数值	22	无。
说明	文本	255	无。
持续时间（小时）	数值	22	无。
电子邮件	文本	100	课程联系人的电子邮件地址。
考试	选择列表	15	无。
名字	文本	50	只有当课程联系人不存在于 <b>Oracle CRM On Demand</b> 时才使用此字段输入联系人名字。
格式	选择列表	30	默认有效值如下：“教师引导”、“CBT”和“自学”。

动手实验室	复选框	1	无。
姓氏	文本	50	只有当课程联系人不存在于 Oracle CRM On Demand 时才使用此字段输入联系人姓氏。
介质	选择列表	30	默认有效值如下：“教室”、“在线”和“CD/DVD”。
名称	文本	100	建议课程名称为唯一。
目标	选择列表	15	无。
所有者	选择列表	15	无。
付款选项	选择列表	30	默认的有效值如下：“支票”、“信用卡”、“现金”和“赚得资金”。
电话	电话	40	课程联系人的电话号码。
主要产品	选择列表	15	无。
主要产品类别	选择列表	15	无。
状态	选择列表	30	默认的有效值如下：“草稿”、“已计划”、“可用”、“过时”和“不活动”。
类型	选择列表	30	默认的有效值如下：“售前”、“售后”、“技术”、“服务”、“安装”、“升级”、“设计”和“安全”。
网站	文本	100	包含附加课程信息的页面的 URL。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)
- [课程字段](#)

## 保险范围字段：导入准备

下表包含有关将保险范围数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于保险范围数据有效。

保险范围字段名称	数据类型	长度上限	注释
开始	日期	不适用	无
联系人	文本	15	无
联系人：外部系统 ID	文本	30	无
保险范围	选择列表	30	用于匹配记录的预定义字段
保险范围名称	文本	100	无
保险范围产品	文本	15	无
保险范围产品：外部系统 ID	文本	50	也称为外部唯一 ID
保险范围状态	选择列表	30	无
货币代码	选择列表	20	无
自负额	货币	22	无
结束	日期	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
单笔限额	货币	22	无
投保金额	货币	22	无
投保财产	文本	30	无
投保财产：外部系统 ID	文本	50	也称为外部唯一 ID。
集成 ID	文本	30	无
所有者	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
保险单	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
保险单：外部系统 ID	文本	50	无
状态	选择列表	30	无
总限额	货币	22	无



相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)

定制对象字段：导入准备

下表包含有关将定制对象的定制对象字段导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

定制对象 01、定制对象 02 和定制对象 03

下表中的信息仅适用于定制对象 01、定制对象 02 和定制对象 03。

默认定制对象字段名称	数据类型	长度上限
名称	文本	50
客户地点	文本	50
说明	文本	16,350
定制对象 04-15	文本	50
定制对象 04-15 外部唯一 ID	文本	30
集成 ID	文本	30
外部唯一 ID	文本	30
所有者	电子邮件	50
货币	文本	20
快速搜索 1	文本	50
快速搜索 2	文本	50
索引选择列表 1	文本	30
索引选择列表 2	文本	30
索引选择列表 3	文本	30
索引选择列表 4	文本	30
索引选择列表 5	文本	30
索引号	数值	16

默认定制对象字段名称	数据类型	长度上限
索引日期	日期/时间	32
索引货币	货币	25
索引复选框	布尔	1
类型	文本	30
客户	文本	100
商业活动	文本	100
联系人	文本	255
定制对象 01	文本	50
定制对象 02	文本	50
定制对象 03	文本	50
经销商	文本	100
资金	文本	50
家庭	文本	50
潜在商机	文本	255
医学教育事件	文本	50
机会	文本	100
证券资产	文本	100
产品	文本	100
服务请求	文本	64
解决方案	文本	100
车辆	文本	100
客户外部 ID	文本	30
商业活动外部 ID	文本	30
联系人外部 ID	文本	30
定制对象 01 外部 ID	文本	30
定制对象 02 外部 ID	文本	30
定制对象 03 外部 ID	文本	30
潜在商机外部 ID	文本	30

默认定制对象字段名称	数据类型	长度上限
机会外部 ID	文本	30
所有者外部 ID	文本	30
证券资产外部 ID	文本	30
产品外部 ID	文本	30
服务请求外部 ID	文本	30
解决方案外部 ID	文本	30

## 定制对象 04 及以上

下表中的信息仅适用于定制对象 04 及以上。

默认定制对象字段名称	数据类型	长度上限
客户	文本	100
活动	文本	100
商业活动	文本	100
定制对象 01-15	文本	50
经销商	文本	100
说明	文本	16,350
兑换日期	日期	30
外部唯一 ID	文本	30
资金	文本	50
资金请求	文本	50
家庭	文本	1
索引复选框	布尔	1
索引货币	货币	25
索引日期	日期时间	32
索引号	数值	16
索引选择列表 1	文本	30
索引选择列表 2	文本	30

默认定制对象字段名称	数据类型	长度上限
索引选择列表 3	文本	30
索引选择列表 4	文本	30
索引选择列表 5	文本	30
集成 ID	文本	30
潜在商机	文本	225
医学教育事件	文本	50
名称	文本	50
机会	文本	100
所有者	电子邮件	50
证券资产	文本	100
产品	文本	100
快速搜索 1	文本	50
快速搜索 2	文本	50
服务请求	文本	64
类型	文本	30
车辆	文本	100
客户外部唯一 ID	文本	30
活动外部唯一 ID	文本	30
资产外部系统 ID	文本	30
商业活动外部唯一 ID	文本	30
公司外部系统 ID	文本	30
联系人外部唯一 ID	文本	30
定制对象 01-15 外部唯一 ID	文本	30
经销商外部唯一 ID	文本	30
资金请求外部唯一 ID	文本	30
家庭外部唯一 ID	文本	30
机会外部唯一 ID	文本	30
所有者外部唯一 ID	文本	30

默认定制对象字段名称	数据类型	长度上限
证券资产外部唯一 ID	文本	30
产品外部唯一 ID	文本	30
服务请求外部唯一 ID	文本	30
解决方案请求外部唯一 ID	文本	30
车辆外部唯一 ID	文本	30

## 损坏字段：导入准备

下表包含有关将损坏数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 339）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于损坏数据有效。

损坏字段名称	数据类型	长度上限	注释
索赔	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
索赔：外部系统 ID	文本	50	无
货币代码	选择列表	20	无
损坏说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
损坏名称	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
损坏财产的说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
损坏财产的类型	文本	50	无
评估金额	货币	22	无
兑换日期	日期/时间	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无

损坏字段名称	数据类型	长度上限	注释
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
集成 ID	文本	30	无
投保财产	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
投保财产：外部系统 ID	文本	50	无
所有者	文本	15	无
财产编号	数值	22	无
所有者：外部唯一 ID	文本	30	无

### 相关主题

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

### 交易注册字段：导入准备

下表包含有关将交易注册导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认交易注册 字段名	数据类型	长度上限	注释
审批状态	选择列表	30	此字段的有效值包括：“等待批准”、“已批准”、“已拒绝”、“已退回”、“已取消”和“已过期”。
批准日期	日期	不适用	无
关联的联系人	选择列表	100	无
关联的客户	选择列表	100	无
关联的潜在商机	文本	100	无
关联的潜在商机：外部唯一 ID	文本	30	无
关联的潜在商机：名字	文本	50	无
关联的潜在商机：姓氏	文本	50	无
关联的潜在商机：集成 ID	文本	30	无
关联的潜在商机：姓氏	文本	50	无

默认交易注册 字段名	数据类型	长度上限	注释
关联的机会	选择列表	100	无
手机	文本	40	无
城市	文本	50	无
结束日期	日期	不适用	无
公司名称	文本	50	无
已转换为机会	复选框	不适用	无
国家/地区	选择列表	50	无
当前批准人	选择列表	100	无
已创建：日期	日期时间	不适用	无
货币	选择列表	不适用	您不能编辑此选择列表。因此，您导入的值必须与有效值匹配。
交易规模	货币	15	无
说明	文本	255	无
电子邮件	文本	50	无
汇率	日期	不适用	无
到期日期	日期	不适用	无
外部 ID	文本	40	无
传真	文本	40	无
最终批准人	选择列表	100	无
名字	文本	50	无
职称	文本	75	无
姓氏	文本	50	无
中间名	文本	50	无
已修改：日期	日期时间	不适用	无
先生/女士	选择列表	30	无
名称	文本	100	默认情况下，此字段必填。在执行导入之前，请确保所有记录的此字段中都包含值。
新联系人	复选框	不适用	无
新客户	复选框	不适用	无

默认交易注册 字段名	数据类型	长度上限	注释
新机会	复选框	不适用	此字段指明与交易注册关联的机会是否为新机会。
下一步	文本	250	无
目标	文本	100	无
目标：外部唯一 ID	文本	50	无
所有者	选择列表	30	<p>此字段中的数据必须与 <b>Oracle CRM On Demand</b> 现有用户的用户 ID 匹配。如果记录不包含此字段的有效值（包括没有值），则其值将设置为执行导入的用户的用户 ID。</p> <p>如果在运行导入助手时，此字段未映射到有效的导入字段，所有者将设置为导入了所有已导入记录的用户的用户 ID。</p>
所有者外部 ID	文本	30	无
所有者合作伙伴客户	选择列表	100	此字段默认情况下自动显示交易注册所有者的合作伙伴公司。此字段为只读。 <b>Oracle CRM On Demand</b> 中的上载流程不能更新此字段。
源合作伙伴客户	选择列表	100	最初发现机会的合作伙伴。此合作伙伴通常与高级合作伙伴相同，但是也可以不同。此字段为可选。
合作伙伴计划	选择列表	50	无
邮政编码	文本	30	无
高级合作伙伴	选择列表	100	负责交易注册的主要合作伙伴。此字段与“高级合作伙伴位置”字段一起唯一标识合作伙伴。此字段不能为空。
高级合作伙伴位置	文本	50	上一单元格中提到的主要合作伙伴的位置。此字段与“高级合作伙伴”字段一起唯一标识合作伙伴。此字段可以为空。
产品兴趣	文本	100	无
拒绝原因	选择列表	30	无
请求的特殊价格	复选框	不适用	无
省/自治区	选择列表	30	无
街道	文本	100	无
提交状态	选择列表	30	此字段的有效值包括：“未提交”、“已提交”和



默认交易注册 字段名	数据类型	长度上限	注释
			“已撤回”。
提交日期	日期时间	不适用	无
请求的支持	复选框	不适用	无
电话号码	文本	40	无
类型	选择列表	30	此字段的默认有效值包括：“标准”和“非标准”。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

### 经销商字段：导入准备

下表包含有关将经销商字段导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

**注意：**此部分专用于 **Oracle CRM On Demand Automotive Edition**。

默认经销商字段名称	数据类型	最大长度	注释
名称	文本	100	无
地点	文本	50	无
地点	文本	50	无
父经销商	文本	100	无
状态	文本	255	无
父地点	文本	50	无
电话号码	电话	40	无
电子邮件	文本	50	无
URL	文本	100	无
状态	文本	30	无
传真号码	电话	40	无

默认经销商字段名称	数据类型	最大长度	注释
币种	文本	20	无
阶段	文本	30	无
等级	数字	16	无
开票地址	选择列表	100	<p>仅当为公司设置了共享地址时，此字段才可用。</p> <p>此值必须与现有“地址”记录中的“地址名称”字段匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。</p>
开票地址 1	文本	200	<p>有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅<a href="#">关于国家/地区和地址映射</a>（第 页 307）。</p> <p>如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。</p>
开票地址 2、3	文本	各为 100	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票城市	文本	50	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票国家/地区	选择列表	30	<p>默认的有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 <b>USA</b>。Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入数据前匹配此字段的有效值（请参阅<a href="#">关于国家/地区和地址映射</a>（第 页 307））。</p> <p>如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。</p>
开票邮箱/分拣编码	文本	30	<p>如果您的文件包含非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区（请参阅<a href="#">国家/地区和地址映射</a>（请参阅“<a href="#">关于国家/地区和地址映射</a>”第 页 307））。</p> <p>如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。</p>
开票省/自治区	文本	50	<p>如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项或与美国的州对应的地址项映射到此字段：<b>MEX</b> 州、<b>BRA</b> 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区（请参阅<a href="#">关于国家/地区和地址映射</a>（第 页 307））。</p> <p>如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。</p>

默认经销商字段名称	数据类型	最大长度	注释
开票美国州	选择列表	2	所有美国州的默认有效值均是标准两字母缩写形式(字母全大写)。 <b>Oracle CRM On Demand</b> 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入数据前匹配此字段的有效值。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票邮政编码	文本	30	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
收单方地址外部 ID	文本	30	如果为公司启用了共享地址，则此字段的数据类型将成为选择列表。此字段的值必须与现有“地址”记录的“外部唯一 ID”匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。
发运地址	文本	30	仅当为公司设置了共享地址时，此字段才可用。  此值必须与现有“地址”记录中的“地址名称”字段匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。
发运地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> (第 页 307)。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运地址 2、3	文本	各为 100	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> (第 页 307)。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运城市	文本	50	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运国家/地区	选择列表	30	默认的有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 <b>USA</b> 。 <b>Oracle CRM On Demand</b> 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入数据前匹配此字段的有效值(请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> (第 页 307))。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运邮箱/分拣编码	文本	30	如果您的文件包含非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区(请参阅 <a href="#">国家/地区和地址映射</a> (请参阅“ <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> ”第 页 307))。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。

默认经销商字段名称	数据类型	最大长度	注释
发运的省/自治区	文本	50	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项或与美国的州对应的地址项映射到此字段： <b>MEX</b> 州、 <b>BRA</b> 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区（请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> （第 307 页））。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运的美国州	选择列表	2	所有美国州的默认有效值均是标准两字母缩写形式（字母全大写）。Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入数据前匹配此字段的有效值。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运邮政编码	文本	30	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
收货方地址外部 ID	文本	30	如果为公司启用了共享地址，则此字段的数据类型将成为选择列表。此字段的值必须与现有“地址”记录的“外部唯一 ID”匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。
外部唯一 ID	文本	30	无
父经销商外部 ID	文本	30	无
主要所有者 ID	ID	15	无
经销商类型	文本	30	无
已修改：外部日期	日期/时间	32	无
所有者	电子邮件	50	无
修改者	文本	255	无
行 ID	ID	15	无
集成 ID	文本	30	无
定制对象 <i>N</i>	文本	50	无
索引选择列表 1	文本	30	无
索引选择列表 2	文本	30	无
索引选择列表 3	文本	30	无
索引选择列表 4	文本	30	无
索引选择列表 5	文本	30	无
索引选择列表 6	文本	30	无

默认经销商字段名称	数据类型	最大长度	注释
索引号	数字	16	无
索引日期	日期/时间	32	无
索引币种	币种	25	无
索引长文本	文本	255	无
索引短文本 1	文本	100	无
索引短文本 2	文本	100	无
索引复选框	布尔	1	无

## 考试字段：导入准备

下表包含有关将考试数据导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认考试字段名称	字段类型	最大长度	注释
可用起始日期	日期	7	无。
可用结束日期	日期	7	无。
公司	文本	100	无。
联系人	选择列表	15	考试联系人已经存在于 <b>Oracle CRM On Demand</b> 时使用此字段。
说明	文本	255	无。
电子邮件	文本	100	考试联系人的电子邮件地址。
考试费用	货币	22	无。
考试 ID	文本	100	建议对课程使用唯一内部标识符。
名字	文本	50	只有当考试联系人不存在于 <b>Oracle CRM On Demand</b> 时才使用此字段输入联系人姓名。
格式	选择列表	30	默认有效值如下：“多项选择”、“问答”和“混合”。
评分方法	选择列表	30	默认有效值如下：“等级”、“积点”和“得分”。
姓氏	文本	50	只有当考试联系人不存在于 <b>Oracle CRM On Demand</b> 时才使用此字段输入联系人姓氏。
最高分数	号码	22	无。

介质	选择列表	30	默认有效值如下：“基于计算机”、“基于纸张”和“混合”。
名称	文本	100	建议使用唯一考试名称。
问题数	号码	22	无。
目标	选择列表	15	无。
拥有者	选择列表	15	无。
及格分数	号码	22	无。
付款选项	选择列表	30	默认的有效值如下：“支票”、“信用卡”、“现金”和“赚得资金”。
电话	电话	40	考试联系人的电话号码。
主要产品	选择列表	15	无。
主要产品类别	选择列表	15	无。
状态	选择列表	30	默认的有效值如下：“草稿”、“已计划”、“可用”、“过时”和“不活动”。
允许时间（分钟）	号码	22	无。
类型	选择列表	30	默认有效值如下：“监考”和“在线”。如果在考试过程中监督候选人，则该考试被认为是监考。
有效期（月）	号码	22	无。
网站	文本	100	包含附加考试信息的页面的 URL。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)
- [考试字段](#)

## 考试注册字段：导入准备

下表包含有关将考试注册数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的具体信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认考试注册字段名称	字段类型	长度上限	注释
------------	------	------	----

管理合作方	选择列表	15	管理考试的第三方公司。此输入项通常来自考试的管理合作方列表。
候选人姓名	选择列表	15	无。
完成日期	日期	7	无。
说明	文本	255	无。
考试名称	选择列表	15	无。
获得的评级	文本	50	无。
目标	选择列表	15	无。
所有者	选择列表	15	无。
获得的分数	数值	22	无。
分数到期日期	日期	7	无。
报名日期	日期	7	此字段在记录创建期间显示当前日期，但可以在记录创建期间以及之后进行修改。
报名号码	文本	50	考试注册号码通常唯一。
报名状态	选择列表	30	默认有效值如下：“已注册”、“已通过”和“失败”。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

■ [考试字段](#)

## 财务帐户字段：导入准备

下表包含有关将财务帐户导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**。

下表中的信息仅对于财务帐户数据有效。

财务帐户字段名称	数据类型	长度上限	注释
帐户所有者	文本	15	无
帐户所有者：外部系统 ID	文本	30	无

财务帐户字段名称	数据类型	长度上限	注释
余额	货币	22	无
余额截止时间	日期/时间	不适用	无
分支	文本	15	无
分支：外部系统 ID	文本	30	无
业务客户	文本	15	无
业务客户：外部系统 ID	文本	30	无
商业活动	文本	15	无
商业活动：外部系统 ID	文本	30	无
货币代码	选择列表	20	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的说明字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。
兑换日期	日期/时间	不适用	无
外部 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
财务帐户	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
财务帐户帐号	文本	50	无
财务顾问	文本	15	无
财务顾问：外部系统 ID	文本	30	无
他方持有	布尔	1	无
他方持有机构	文本	15	无
他方持有机构：外部系统 ID	文本	30	链接到此记录的他方持有机构（业务客户）的外部唯一 ID。
国内分支	选择列表	30	无
家庭	文本	15	无
家庭：外部系统 ID	文本	30	无
集成 ID	文本	30	无



财务帐户字段名称	数据类型	长度上限	注释
联合	布尔	1	无
开户日期	日期	不适用	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
父财务帐户：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的财务帐户的外部唯一 ID。
证券资产：外部系统 ID	文本	30	无
主帐户	布尔	1	无
类型	选择列表	30	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 财务帐户所有者字段：导入准备

下表包含有关将财务帐户所有者导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于财务帐户所有者数据有效。

财务帐户所有者字段名称	数据类型	长度上限	注释
业务客户	文本	15	用于匹配记录的预定义字段
业务客户：外部系统 ID	文本	30	无
货币代码	选择列表	20	无
兑换日期	日期/时间	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无

财务帐户所有者字段名称	数据类型	长度上限	注释
财务帐户	文本	15	用于匹配记录的预定义字段
财务帐户：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的财务帐户的外部唯一 ID
财务帐户所有者	文本	15	无
财务帐户所有者：外部系统 ID	文本	30	无
财务帐户所有者名称	文本	50	用于匹配记录的预定义字段
家庭	文本	15	无
家庭：外部系统 ID	文本	30	无
加入日期	日期	不适用	无
所有者	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
第一联系人	布尔	1	无
角色	选择列表	30	用于匹配记录的预定义字段

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 财务帐户产品字段：导入准备

下表包含有关将财务帐户产品导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于财务帐户产品数据有效。

财务帐户产品字段名称	数据类型	长度上限	注释
货币代码	选择列表	20	无
兑换日期	日期/时间	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无

财务帐户产品字段名称	数据类型	长度上限	注释
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
财务帐户	文本	15	用于匹配记录的预定义字段
财务帐户：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的财务帐户的外部唯一 ID
财务帐户产品的名称	文本	50	用于匹配记录的预定义字段
金融产品	文本	15	用于匹配记录的预定义字段
金融产品：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的金融产品的外部唯一 ID
集成 ID	文本	30	无
所有者	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
业绩	文本	22	无
采购日期	日期/时间	不适用	无
采购价格	货币	22	无
数量	数值	22	无
值	货币	22	无

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)

## 金融计划字段：导入准备

下表包含有关将金融计划导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

## 金融计划

下表中的信息仅对于金融计划有效。

金融计划字段名称	数据类型	长度上限	注释
----------	------	------	----

金融计划字段名称	数据类型	长度上限	注释
已由联系人批准	布尔	1	无
业务客户	文本	15	无
业务客户：外部系统 ID	文本	30	无
商业活动	文本	15	无
商业活动：外部系统 ID	文本	30	无
联系人	文本	15	无
联系人：外部系统 ID	文本	30	无
货币代码	选择列表	20	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的说明字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。
兑换日期	日期/时间	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
财务帐户	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
财务帐户：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的财务帐户的外部唯一 ID。
金融计划名称	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
家庭	文本	15	无
家庭：外部系统 ID	文本	30	无
集成 ID	文本	30	无
所有者	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
证券资产	文本	15	无
证券资产：外部系统 ID	文本	30	无
已发送给联系人	布尔	1	无
状态	选择列表	30	无
类型	选择列表	30	无

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)

## 金融产品字段：导入准备

下表包含有关将金融产品导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**。

下表中的信息仅对于金融产品有效。

金融产品字段名称	数据类型	长度上限	注释
类别	选择列表	30	无
类别	选择列表	30	无
货币代码	选择列表	20	无
当前价格	货币	20	无
当前价格最后更新时间	日期/时间	不适用。	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
金融产品 ID	文本	50	无
金融产品名称	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
金融产品概述	文本	16,350	如果导入文件中的说明字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。
集成 ID	文本	30	无
MDM 产品中心 ID	文本	50	无
所有者	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
父金融产品	文本	15	无

金融产品字段名称	数据类型	长度上限	注释
父金融产品：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的父金融产品的外部唯一 ID。
父金融产品：系统 ID	文本	50	也称为外部唯一 ID。
价格来源	文本	50	也称为当前价格来源。
产品目录	文本	250	无
产品 URL	文本	250	无
子类	选择列表	30	无
类型	选择列表	30	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 金融交易字段：导入准备

下表包含有关将金融交易导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于金融交易有效。

金融交易字段名称	数据类型	长度上限	注释
货币代码	选择列表	20	无
兑换日期	日期/时间	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
财务帐户	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
财务帐户：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的财务帐户的外部唯一 ID。

金融交易字段名称	数据类型	长度上限	注释
金融产品	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
金融产品：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的金融产品的外部唯一 ID。
父金融交易	文本	15	无
父金融交易：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的金融产品的外部唯一 ID。
集成 ID	文本	30	无
所有者	文本	15	无
所有者：外部唯一 ID	文本	30	无
数量	数值	22	无
交易日期时间	日期/时间		无
交易 ID	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。
交易期	文本	50	无
交易价格	货币	22	无
交易来源	文本	50	无
交易类型	选择列表	30	无
值	货币	22	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 投保财产字段：导入准备

下表包含有关将投保财产数据导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。

下表中的信息仅对于投保财产数据有效。

投保财产字段名称	数据类型	长度上限	注释
金额	货币	22	无
货币代码	选择列表	20	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
集成 ID	文本	30	无
所有者	文本	15	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
保险单	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
保险单：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的保险单的外部唯一 ID。
次序	数值	22	用于匹配记录的预定义字段。
类型	选择列表	30	用于匹配记录的预定义字段。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)

## 库存审计报表字段：导入准备

下表包含有关将库存审计报表导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认库存审计报表 字段名	数据类型	长度上限	注释
注释	附注	255	无
完成日期	日期/时间	7	无



默认库存审计报表 字段名	数据类型	长度上限	注释
库存期间	文本	15	保存库存期间对象 ID 的参考字段。
原因	选择列表	30	无
报告日期	日期/时间	7	无
状态	选择列表	30	无
类型	选择列表	30	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 库存期间字段：导入准备

下表包含有关将库存期间导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认库存期间 字段名	数据类型	长度上限	注释
有效	布尔	1	指明库存期间是有效还是无效。
结束日期	日期/时间	7	如果库存期间有效，该字段为空。
已调节	布尔	1	此字段指明库存期间是否已调节。
开始日期	日期/时间	7	库存期间的开始日期。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 当事人字段：导入准备

下表包含有关将当事人数据导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**。

下表中的信息仅对于当事人数据有效。

当事人字段名称	数据类型	长度上限	注释
索赔	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。
索赔：外部系统 ID	文本	50	无
联系人	文本	15	用于匹配记录的预定义字段。“联系人”字段由联系人的姓氏和名字连接起来。
联系人：外部系统 ID	文本	30	无
货币代码	选择列表	20	无
兑换日期	日期	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
伤害说明	文本	16350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
伤害摘要	文本	250	无
集成 ID	文本	30	无
当事人姓名	文本	50	无
位置	选择列表	30	无
所有者	文本	15	记录的所有者。
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
角色	选择列表	30	用于匹配记录的预定义字段。
事故责任	选择列表	30	无

**相关主题**

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)

## 潜在商机字段：导入准备

下表包含有关将潜在商机导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认潜在商机 字段名	数据类型	长度上限	附注
客户外部 ID	文本	30	无
别名	文本	50	无
年收入	货币	15	无
大约收入	货币	15	这是大约的年度收入金额。
关联客户	不适用	不适用	目前无法将数据导入此字段。只能在此应用产品中（在“编辑潜在商机”页面上）直接设置其值。
关联的联系人	不适用	不适用	目前无法将数据导入此字段。只能在此应用产品中（在“编辑潜在商机”页面上）直接设置其值。
关联的交易注册	文本	100	无
相关的交易注册：外部 ID	文本	50	无
关联的机会	不适用	不适用	目前无法将数据导入此字段。只能在此应用产品中（在“编辑潜在商机”页面上）直接设置其值。
开票地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> (第 页 307)。
开票地址 2、3	文本	均为 100	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> (第 页 307)。
开票城市	文本	50	无
开票国家/地区	选择列表	30	其默认有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 <b>USA</b> 。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值（请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> (第 页 307)）。
开票邮箱/排序代码	文本	30	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、 <b>CEDEX</b> 代码、地址 <b>4</b> 、 <b>URB</b> 和镇区（请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> (第 页 307)）。

默认潜在商机 字段名	数据类型	长度上限	附注
开票省/自治区	文本	30	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项（或与美国的州对应的其它地址项）映射到此字段： <b>MEX</b> 州、 <b>BRA</b> 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区。
开票美国州	选择列表	2	默认有效值：所有美国州的标准两字母缩写形式（字母全大写）。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值。
开票邮政编码	文本	50	无
商业活动	不适用	不适用	此值是在使用 <b>Oracle CRM On Demand</b> 潜在商机导入助手时指定的。无法为导入数据中的“商业活动”字段直接设置值。
商业活动外部 ID	文本	30	无
移动电话号码	电话	40	无
公司	文本	100	无
联系人外部 ID	文本	30	无
创建者	不适用	不适用	目前还无法在导入过程中设置此字段的值。该字段的值由此应用产品自动设置。
出生日期	日期	不适用	无
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
电子邮件	文本	100	无
估计结束日期	日期	7	无
外部唯一 ID	文本	30	无
名字	文本	50	此字段默认情况下为必填字段。请确保导入之前所有记录在此字段中都有值。
汉字注音名字	文本	50	与日本汉字对应的汉字注音（仅适用于日语）。
汉字注音姓氏	文本	50	与日本汉字对应的汉字注音（仅适用于日语）。
行业	选择列表	50	<b>Oracle CRM On Demand</b> 不允许修改此字段的有效值。在导入之前，请确保导入数据与此字段的有效值相匹配。公司的 <b>Oracle CRM On Demand</b> 管理员也可以创建一个

默认潜在商机 字段名	数据类型	长度上限	附注
			定制的“潜在商机”字段，该字段包含您期望在导入数据中出现的有效值。这样，就可以将数据导入该定制字段而不是此字段。  其默认有效值包括：“汽车”、“能源”、“金融服务”、“高科技”、“制造”、“其它”、“医药”、“零售”、“服务”和“电信”
集成 ID	文本	30	无
职称	文本	75	无
姓氏	文本	50	此字段默认情况下为必填字段。请确保导入之前所有记录在此字段中都有值。
潜在商机币种	文本	20	无
修改者	不适用	不适用	目前还无法在导入过程中设置此字段的值。该字段的值由此应用产品自动设置。
先生/女士	选择列表	15	其默认有效值包括：“小姐”、“先生”、“女士”、“夫人”和“博士”
不接收电子邮件	复选框	不适用	无
下一步	文本	250	无
雇员数	整数	15	无
机会外部 ID	文本	30	无
所有者	电子邮件	50	文件数据必须与现有 <b>Oracle CRM On Demand</b> 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。  如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则将“所有者”字段设置为登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。
潜在收入	货币	15	无
主要电话号码	电话	40	无
产品兴趣	文本	100	无
职业	文本	50	这是指定的职业。
等级	选择列表	30	其默认有效值包括：A、B、C 和 D

默认潜在商机 字段名	数据类型	长度上限	附注
重新分配潜在商机所有者	不适用	不适用	此值是在使用 <b>Oracle CRM On Demand</b> 潜在商机导入助手时为特定导入中的所有潜在商机指定的。它确定是否根据为公司定义的潜在商机分配规则将导入的潜在商机分配给新的所有者。
推荐者	选择列表	101	无
销售人员	选择列表	30	无
销售人员外部 ID	文本	30	无
来源	选择列表	30	其默认有效值包括：“广告”、“直接邮件”、“电子邮件”、“事件 - 研讨会”、“事件 - 展览会”、“事件 - 其他”、“列表 - 已采购”、“列表 - 已租赁”、“介绍 - 雇员”、“介绍 - 外部”、“网站”和“其他”
状态	不适用	不适用	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配，而且必须符合业务逻辑。
网站	文本	100	无
工作传真号码	电话	40	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [潜在商机字段](#)
- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)

## MDF 请求字段：导入准备

下表包含有关将市场开发资金 (MDF) 请求导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认 MDF 请求 字段名	数据类型	长度上限	注释
预先审批的金额	数值	22	品牌所有者为营销活动批准的总金额。
请求的金额	数值	22	合作伙伴为营销活动请求的总金额。

默认 MDF 请求 字段名	数据类型	长度上限	注释
审批状态	Varchar	30	MDF 请求的当前审批状态。
批准人	Varchar	15	当前批准人的姓名。
商业活动	Varchar	15	与 MDF 关联的商业活动。
类别	Varchar	30	MDF 请求所属的类别。
索赔决定日期	日期	7	为索赔做出决定的日期。
索赔状态	Varchar	30	指明 MDF 索赔的状态。
说明	Varchar	250	无
到期日	日期	7	处理请求的到期日期。
结束日期	UTC 日期时间	7	营销活动的到期日期和时间。
到期日期	UTC 日期时间	7	MDF 请求在之后不再有效的日期。
资金	Varchar	15	与 MDF 请求关联的资金的名称。
最后批准人	Varchar	15	最近批准请求的人员的姓名。
MDF 请求货币	Varchar	20	无
营销目的	Varchar	30	MDF 请求的营销原因。
所有者	Varchar	15	记录的所有者。
所有者合作伙伴客户	Varchar	15	所有者为其工作的合作伙伴客户。
合作伙伴计划	Varchar	15	与请求关联的合作伙伴计划。
预审批日期	日期	7	预先批准 MDF 请求的日期和时间。
高级合作伙伴客户	Varchar	15	领导 MDF 请求工作的合作伙伴公司。
原因代码	Varchar	30	指明退回或拒绝特殊定价请求的原因。
区域	Varchar	30	为其创建了 MDF 请求的区域。
请求日期	日期	7	创建 MDF 请求的日期和时间。
请求名称	Varchar	50	MDF 请求的名称。
开始日期	UTC 日期时间	7	营销活动开始的日期和时间。
提交状态	Varchar	30	提交的状态,如“未提交”、“已提交”或“已撤回”。
提交日期	UTC 日期	7	提交请求的日期和时间。

默认 MDF 请求 字段名	数据类型	长度上限	注释
已批准的索赔总额	数值	22	为合作伙伴批准的索赔总额。
请求的索赔总额	数值	22	合作伙伴请求的索赔总额。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 医疗教育受邀者字段：导入准备

下表包含有关将“医疗教育受邀者”字段导入 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的默认字段列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

医疗教育受邀者 字段名称	数据类型	最大长度	注释
受邀者状态	文本	30	默认值是“待处理”。其他值包括：“已参加”、“已取消”、“已确认”、“已拒绝”和“等待列表”。
联系人姓名	文本	30	从关联的小程序中选择联系人。
职称	文本	30	联系人的职称。
类型	文本	30	联系人类型。
电子邮件	文本	30	无
电话号码	文本	30	无
会话详细信息	文本	30	无
注释	文本	30	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)



## 消息响应字段：导入准备

下表包含有关将消息响应导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认消息响应字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户	文本	15	无
活动	文本	15	无
注释	文本	250	无
联系人	文本	15	无
启用跟进	布尔	1	无
结束时间	日期/时间	7	无
外部唯一 ID	文本	30	无
计划	文本	15	无
计划项目	文本	15	无
响应	文本	30	无
部分	文本	100	无
序号	数值	22	无
开始时间	日期/时间	7	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)
- [调整消息响应](#)

## 消息计划字段：导入准备

下表包含有关将消息计划导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认消息计划 字段名	数据类型	长度上限	注释
听众	文本	1000	此字段说明此消息计划的目标受众，例如外科医生。
代码	文本	50	此字段用不同的行 ID 跟踪消息计划。例如，如果您修改一个消息计划，此字段将采用递增的版本号创建消息计划的副本。
必须显示披露声明	布尔	1	在选择此字段时，显示披露声明。
启用跟进	布尔	1	无
到期日期	日期时间	7	消息计划结束的日期。
外部唯一 ID	文本	30	无
锁定序号	布尔	1	此字段锁定消息计划，它阻止用户更改序号或从消息计划中删除消息。
名称	文本	200	消息计划或个性化消息计划的名称。
优先级	数值	22	无
发布日期	日期时间	7	消息计划的发布日期。
细分	文本	50	此字段说明市场细分，也就消息计划所针对的客户组，例如，三级保健医院。它在销售代表计划访问时向他们显示建议的消息计划。
外壳	文本	30	打开消息计划程序进行编辑或预览时，还会显示消息计划的布局。
开始日期	日期时间	7	无
状态	选择列表	30	默认情况下，此字段的有效值包括：“已批准”、“进行中”、“已拒绝”、“已发布”、“已提交”。
类型	文本	30	默认情况下，此字段的有效值包括：“产品发布”和“目标消息”。

#### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

■ [消息计划](#)

## 消息计划项目字段：导入准备

下表包含有关将消息计划项目导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认消息计划 项目字段名称	数据类型	长度上限	注释
听众	文本	1000	无
说明	文本	255	无
披露消息	布尔	1	无
显示名称	文本	100	无
名称	文本	100	无
父消息计划	文本	30	消息计划由许多消息计划项目组成。“父消息计划”字段是消息计划项目所属的消息计划。“父消息计划”字段链接到消息计划记录的名称字段。
等级	选择列表	30	无
序号	数值	22	无
解决方案名称	文本	30	无
发言人注释	文本	2000	无
状态	选择列表	30	无
概要	文本	2000	无
类型	选择列表	30	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)
- 消息计划项目

## 消息计划项目关系字段：导入准备

下表包含有关将消息计划项目关系导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认消息计划 项目关系字段名称	数据类型	长度上限	注释
听众	文本	1000	无
说明	文本	255	无
显示名称	文本	100	无
名称	文本	100	无
父消息计划	文本	15	无
等级	选择列表	30	无
序号	数值	22	无
解决方案名称	文本	30	无
状态	选择列表	30	无
概要	文本	2000	无
类型	选择列表	30	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)
- 消息计划项目关系

### 附注字段：导入准备

下表包含有关将附注导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认注释字段名称	数据类型	长度上限	附注
客户外部 ID	文本	30	无
客户名称	文本	255	无
商业活动外部 ID	文本	30	无

默认注释字段名称	数据类型	长度上限	附注
商业活动名称	文本	255	无
联系人外部 ID	文本	30	无
联系人名字	文本	255	无
说明	文本	16,035	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
机会外部 ID	文本	30	无
机会名称	文本	100	无
私人	复选框	不适用	无
服务请求外部 ID	文本	30	无
服务请求号	数值	15	无
主题	文本	30	默认情况下为必填字段。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 目标字段：导入准备

下表包含有关将目标导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认目标 字段名	数据类型	长度上限	注释
客户名称	文本	15	与定义的目标关联的客户名称。
联系人名字	文本	15	与定义的目标关联的联系人姓名。
货币	文本	20	对目标的货币值使用的货币。
说明	文本	2000	已定义目标的说明字段。
兑换日期	日期/时间	7	对货币应用汇率的日期。

默认目标 字段名	数据类型	长度上限	注释
目标名称	文本	30	无
目标收入	文本	22	目标的收入目标。
目标对象	数值	22	“目标对象”字段是销售单位、处方、销售访问（等）的数量。此数量由“目标单位”字段定义。
目标单位	选择列表	30	“目标单位”字段将定义“目标对象”字段中的数量。
父目标	文本	15	如果定义的目标与父目标关联，利用此字段可以合并这两个目标。
期间	文本	15	此期间值对应于用户在 Oracle CRM On Demand 中设置预测时输入的标准。
计划名称	文本	15	与此特定目标关联的业务计划名称（可选）。
产品名称	文本	15	与目标关联的产品名称。
状态	选择列表	30	目标的状态。
目标受众	文本	2000	这是目标应用到的个人组。
类型	选择列表	30	目标的类型。客户设置值。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)
- [目标](#)

### 机会联系人角色字段：导入准备

下表包含有关将联系人的角色导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认联系人角色字段名称	数据类型	长度上限	注释
购买职责	选择列表	39	默认的有效值为：“用户”、“评估程序”、“批准人”、“决策者”、“用户和评估程序”、“用户和批准人”、“用户和决策人”、“测试和批准人”、“评估人和决策者”、“未知”

默认联系人角色字段名称	数据类型	长度上限	注释
联系人外部 ID	文本	30	无
联系人名字	文本	255	无
机会外部 ID	文本	30	无
机会名称	文本	100	无
主要	复选框	不适用	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- “联系人”字段
- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)

### 机会字段：导入准备

下表包含有关将机会导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认机会 字段名	数据类型	长度上限	注释
客户	文本	100	默认情况下为必填字段。
客户外部 ID	文本	30	无
客户地点	文本	50	无
结束日期	日期	7	默认情况下为必填字段。
经销商	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
预期收入	货币	15	无法导入。这是通过将潜在收入字段乘以“概率”字段中的值得出的值。
外部唯一 ID	文本	30	无

默认机会 字段名	数据类型	长度上限	注释
预测	复选框	不适用	无
集成 ID	文本	30	无
潜在商机来源	选择列表	30	无
型号	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
车型	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
修改者	不适用	不适用	目前还无法在导入过程中设置此字段的值。该字段的值由此应用产品自动设置。
名称	文本	100	无
下一步	文本	250	无
机会币种	选择列表	15	只读。
机会币种	文本	20	无
机会名称	文本	100	默认情况下为必填字段。
所有者	电子邮件	50	<p>文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。</p> <p>如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则将“所有者”字段设置为登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。</p>
所有者外部 ID	文本	30	无
优先级	选择列表	30	其默认有效值包括：“低”、“中级”、“高”
概率百分比	选择列表	3	<p>其默认有效值包括：0、10、20、30、40、50、60、70、80、90、100</p> <p><b>注意：</b>应始终将此字段显示在布局中。如果将其隐藏起来，则会出现意外结果。</p>
产品兴趣	文本	100	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
赢得/失去的原因	选择列表	30	其默认有效值包括：“用户群”、“价格”、“关系”、“跟踪记录”、“没有当前项目”、“无预算”、“不合格”、“由于竞争而失去”、“由于无决策而失去”、“其他”



默认机会 字段名	数据类型	长度上限	注释
重新分配机会	复选框	不适用	无
收入	货币	15	无
销售阶段	选择列表	50	默认情况下为必填字段。  此字段的行为不同于大多数字段；即使已在导入过程中指定不匹配的选择列表值，也无法向该字段中添加这样的值。导入数据必须与此字段的有效值相匹配。如果要从 CSV 文件中捕获与默认选择列表值不匹配的选择列表值，请先将其添加到此应用产品中，然后再导入数据。否则会拒绝整个记录。其默认有效值包括：“合格潜在商机”、“建立远景”、“简短列表”、“已选择”、“洽谈”、“已完成/赢得”、“已完成/失去”。
来源商业活动	选择列表	30	产生机会的商业活动。
状态	选择列表	30	其默认有效值包括“未决的”、“失去的”和“赢得”。
地区	文本	50	无
资产总值	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
保险费合计	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition。
类型	选择列表	30	无
年	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。

## 机会产品收入字段：导入准备

下表包含有关将机会产品记录导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对 [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339) 主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认机会产品 字段名	数据类型	长度上限	注释
期间数	整数	3	重复性收入最多可以支持 260 个期间。期间总数覆盖的时间长度随在“频率”字段中指定的频率而变化。例如，如果具有每周重复性收入，则可以跟踪五年之久的收入。
资产值	货币	15	无

默认机会产品 字段名	数据类型	长度上限	注释
联系人全名	文本	255	无
合同	选择列表	30	无
说明	文本	250	限制为 250 个字符。
外部唯一 ID	文本	30	无
预测	复选框	不适用	无
频率	选择列表	30	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
集成 ID	文本	30	无
机会外部 ID	文本	30	无
机会名称	选择列表	30	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
所有者	文本	50	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
所有者外部 ID	文本	30	无
保险费	货币	15	无
概率百分比	选择列表	22	无
产品外部 ID	文本	30	无
产品名称	文本	50	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
采购日期	日期	7	无
采购价格	货币	15	无
数量	数值	15	无
序列号	文本	100	无
发货日期	日期	7	无
开始/结束日期	日期	7	无

默认机会产品 字段名	数据类型	长度上限	注释
状态	文本	30	无
类型	选择列表	30	无
担保	选择列表	30	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

### 订单字段：导入准备

下表包含有关将订单导入 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认订单 字段名称	数据类型	最大长度	注释
订单 ID	文本	30	订单对象的主键。此字段为只读。
订单编号	文本	50	默认情况下，此字段包含订单 ID。
说明	文本	255	此字段是订单说明。
所有者	可变长字符	15	记录所有者。
价格表	选择列表	50	此选择列表为只读。此选择列表的默认值是价格表的名称。
商机	文本	15	无。
客户	文本	15	无。
最终客户	文本	15	在公司概要中为“订单使用情况”设置选择“Ebiz PIP 集成”值时，将使用此字段。  “Ebiz PIP 集成”是 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 集成解决方案，因此此字段不可用于 Oracle CRM On Demand Order Management。有关 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 的更多信息，请联系客户关怀。

默认订单 字段名称	数据类型	最大长度	注释
活动	文本	15	无。
联系人	文本	15	无。
发运地址	文本	15	订单的收货地址。
开票地址	文本	15	订单的收票地址。
订单创建状态	选择列表	30	订单的状态代码。有关此字段的更多信息，请参阅订单字段。
订单集成消息	文本	255	<p>仅当公司概要中为“订单使用情况”设置选择“Ebiz PIP 集成”值时，才填充此字段。</p> <p>“Ebiz PIP 集成”是 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 集成解决方案，因此此字段不可用于 Oracle CRM On Demand Order Management。有关 Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite 的更多信息，请联系客户关怀。</p>

## 订单项目字段：导入准备

下表包含有关将订单项目导入 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 339 页)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认订单项目 字段名称	数据类型	最大长度	注释
产品	文本	15	此字段包含产品 ID 的外键。这是必填字段。
订单	文本	15	此字段包含订单 ID 的外键。这是必填字段。
订单项目编号	文本	15	默认情况下，此字段包含对象的主键。
数量	数字	22	此字段包含产品的订购数量。这是必填字段。
项目价格	数字	22	无。
折扣金额	数字	22	无。
折扣百分比	数字	22	无。
折后价格	数字	22	无。

## 合作伙伴字段：导入准备

下表包含有关将合作伙伴导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认合作伙伴 字段名称	数据类型	最大长度	注释
医生数量	数字	22	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
客户合作伙伴	复选框	1	无
年收入	币种	15	无
开票地址	选择列表	100	仅当为公司设置了共享地址时，此字段才可用。  此值必须与现有“地址”记录中的“地址名称”字段匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。
开票地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> (第 页 307)。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票地址 2	文本	100	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票地址 3	文本	100	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票城市	文本	50	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票国家/地区	选择列表	30	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> (第 页 307)。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票邮箱/排序代码	文本	30	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> (第 页 307)。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票省/自治区	文本	50	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项或与美国的州对应的地址项映射到此字段： <b>MEX</b> 州、 <b>BRA</b> 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区（请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> (第 页 307)）。

默认合作伙伴 字段名称	数据类型	最大长度	注释
开票美国州	选择列表	2	所有美国州的默认有效值均是标准两字母缩写形式(字母全大写)。 <b>Oracle CRM On Demand</b> 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入数据前匹配此字段的有效值。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
开票邮政编码	文本	30	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
收单方地址外部 ID	文本	30	如果为公司启用了共享地址，则此字段的数据类型将成为选择列表。此字段的值必须与现有“地址”记录的“外部唯一 ID”匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。
拜访频率	选择列表	30	此字段专用于 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> 。可以编辑此选择列表。
渠道客户经理	文本	50	无
合规复审日期	UTC 日期时间	7	这是应该对合规状态进行复审的日期。
合规状态	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
说明	文本	255	无
专业知识	文本	30	您可以编辑此选择列表。
外部唯一 ID	文本	30	无。
汉字注音姓名	文本	100	无。
HIN	文本	30	美国医疗业编号 (HIN)。
行业	选择列表	50	此选择列表为只读。此选择列表的默认值包括：“汽车”、“能源”、“金融服务”、“高科技”、“制造”、“其他”、“医药”、“零售”、“服务”和“电信”。
影响类型	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
上一分配完成日期	UTC 日期时间	7	无
上一分配提交日期	UTC 日期时间	7	无
上次拜访日期	UTC 日期时间	7	无
位置	文本	50	无
主要传真号码	电话	40	无

默认合作伙伴 字段名称	数据类型	最大长度	注释
主要电话号码	电话	40	无
市场潜力	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
市场细分	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。
市场份额	数字	不适用	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。可以编辑此选择列表。此数值介于零 (0) 和 100 之间。
最大用户数	整数	不适用	无
雇员数	整数	22	无
源合作伙伴客户	选择列表	100	此选择列表为只读。此选择列表包含有效合作伙伴的值。
所有者	文本	50	此字段包含此记录的当前所有者的姓名。
所有者合作伙伴客户	选择列表	100	此选择列表为只读。
合作伙伴币种	选择列表	15	此选择列表为只读。此值必须与当前合作伙伴币种的现有值匹配。
合作伙伴级别	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
合作伙伴名称	文本	100	这是合作伙伴的名称。
合作伙伴组织状态	选择列表	30	此字段指明合作伙伴是有效还是无效的 <b>Partner Relationship Management (PRM)</b> 组织。如果设置为有效，则自动为该合作伙伴组织创建工作簿。它们的用户将自动添加到该工作簿。只有在“合作伙伴记录”字段下的“合作伙伴关系相关项目”中将合作伙伴彼此相关时，才使用此工作簿。可以编辑此选择列表。
价格表	选择列表	50	此选择列表为只读。此选择列表的默认值是价格表的名称。
主要合作伙伴类型	选择列表	30	此选择列表为只读。此选择列表的默认值是与合作伙伴关联的合作伙伴类型。
高级合作伙伴客户	选择列表	100	此选择列表为只读。此选择列表的默认值是合作伙伴的值。
优先级	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
上市公司	复选框	不适用	无。
等级	数字	22	无。

默认合作伙伴 字段名称	数据类型	最大长度	注释
重新分配客户	复选框	不适用	此字段指明是否应该重新分配客户。如果公司管理员或经理已经设置了此功能，则导入后将触发此客户记录的自动分配规则。
介绍人	复选框	不适用	如果此客户同意成为您可以向潜在客户公布的介绍人，此字段应设置为选中状态。
成为介绍人的时间	日期	不适用	无
区域	选择列表	25	可以编辑此选择列表。默认的有效值包括：“东部”、“西部”和“中部”。
路线	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
发运地址	选择列表	100	仅当为公司设置了共享地址时，此字段才可用。 此值必须与现有“地址”记录中的“地址名称”字段匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。
发运地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> （第 页 307）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运地址 2	文本	100	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> （第 页 307）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运地址 3	文本	50	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> （第 页 307）。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运城市	文本	50	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运国家/地区	选择列表	30	默认的有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 <b>USA</b> 。Oracle CRM On Demand 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入数据前匹配此字段的有效值（请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> （第 页 307））。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运邮箱/分拣编码	文本	30	如果您的文件包含非美国地址，请将以下地址项映射到此字段：科洛尼亚/区域、CEDEX 代码、地址 4、URB 和镇区（请参阅 <a href="#">国家/地区和地址映射</a> （请参阅“ <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> ”第 页 307））。 如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。



默认合作伙伴 字段名称	数据类型	最大长度	注释
发运的省/自治区	文本	50	如果您的文件含有非美国地址，请将以下地址项或与美国的州对应的地址项映射到此字段： <b>MEX</b> 州、 <b>BRA</b> 州、堂区、准州地区、岛、省、区域、酋长国和地区（请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> （第 页 307））。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运的美国州	选择列表	2	所有美国州的默认有效值均是标准两字母缩写形式（字母全大写）。 <b>Oracle CRM On Demand</b> 不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入数据前匹配此字段的有效值。  如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
发运邮政编码	文本	30	如果为公司设置了共享地址，此字段不可用。
收货方地址外部 ID	文本	30	如果为公司启用了共享地址，则此字段的数据类型将成为选择列表。此字段的值必须与现有“地址”记录的“外部唯一 ID”匹配。此外，如果启用“验证共享地址”设置，则此值必须与现有经验证的地址记录匹配。
来源商业活动	选择列表	100	此选择列表为只读。此选择列表的默认值是生成客户的源商业活动的名称。
状态	选择列表	30	您可以编辑此选择列表。
地区	选择列表	50	此选择列表为只读。此选择列表的默认值是地区的名称。
网站	文本	100	无。
年初至今收入	币种	22	专用于 <b>Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> 。这代表“年初至今”。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#)（第 页 339）

■ [导入数据](#)（第 页 461）

## 计划客户字段：导入准备

下表包含有关将计划客户导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 339）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认计划客户字段名称	数据类型	长度上限	注释
客户	选择列表	15	保存客户对象 ID 的参考字段。
业务计划	选择列表	15	保存业务计划对象 ID 的参考字段。
主要计划客户	布尔	1	指明客户是否为主要客户。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)
- 计划客户

## 计划联系人字段：导入准备

下表包含有关将计划联系人导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认计划联系人 字段名	数据类型	长度上限	注释
业务计划	选择列表	15	保存业务计划对象 ID 的参考字段。
联系人	选择列表	15	保存联系人对象 ID 的参考字段。
主要计划联系人	布尔	1	指明联系人是否为主要联系人。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)
- 计划联系人

## 计划机会字段：导入准备

下表包含有关将计划机会导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认计划机会 字段名	数据类型	长度上限	注释
机会	文本	15	保存机会对象 ID 的参考字段。
业务计划	文本	15	保存业务计划对象 ID 的参考字段。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

■ [计划机会](#)

### 保险单字段：导入准备

下表包含有关将保险单导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**。

下表中的信息仅对于保险单数据有效。

保险单字段名称	数据类型	长度上限	注释
开票状态	选择列表	30	无
业务客户	文本	15	无
业务客户：外部系统 ID	文本	30	无
商业活动	文本	15	无
商业活动：外部系统 ID	文本	30	无
取消日期	日期	不适用	无
公司：外部系统 ID	文本	30	无
货币代码	选择列表	20	无
有效日期	日期	不适用	无
到期日期	日期	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无

保险单字段名称	数据类型	长度上限	注释
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
面额	货币	22	无
财务帐户	文本	15	无
财务帐户：外部系统 ID	文本	30	无
家庭	文本	15	无
家庭：外部系统 ID	文本	30	无
集成 ID	文本	30	无
发票到期日	日期	不适用	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
父保险单	文本	15	无
父保险单：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的父保险单的外部唯一 ID。
保险单编号	文本	50	用于匹配记录的预定义字段。此字段也称为保险单编号字段。
保险单付款方式	选择列表	30	无
保险单类型	选择列表	30	无
主要机构	文本	15	无
主要机构：外部系统 ID	文本	30	链接到此记录的主要机构（业务客户设置为合作伙伴）的外部唯一 ID。
主要代理	文本	15	无
主要代理：外部系统 ID	文本	30	链接到此记录的主要代理（联系人）的外部唯一 ID。
保险业务员代码	文本	50	无
费率计划	选择列表	30	无
费率状态	选择列表	30	无

保险单字段名称	数据类型	长度上限	注释
推介人来源	选择列表	30	无
状态	选择列表	30	无
子状态	选择列表	30	无
期限	文本	50	无
保险费合计	货币	22	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 投保人字段：导入准备

下表包含有关将投保人导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。此主题专用于 **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition**。

下表中的信息仅对于投保人数据有效。

默认投保人字段名称	数据类型	长度上限	注释
业务客户持有者	文本	15	无
业务客户持有者：外部系统 ID	文本	30	无
公司：外部系统 ID	文本	50	无
联系人持有者	文本	15	无
联系人持有者：外部唯一 ID	文本	50	无
货币代码	选择列表	20	无
兑换日期	日期	不适用	无
外部系统 ID	文本	50	无
外部最后更新时间	日期/时间	不适用	无
外部来源	文本	50	无
户主	文本	15	无
户主：外部系统 ID	文本	30	无

默认投保人字段名称	数据类型	长度上限	注释
持有者百分比	百分比	22	无
被保险人类型	选择列表	30	无
集成 ID	文本	30	无
所有者：外部系统 ID	文本	30	无
保险单	文本	15	用于匹配记录的预定义字段
保险单：外部系统 ID	文本	50	链接到此记录的保险单的外部唯一 ID
投保人姓名	文本	250	用于匹配记录的预定义字段
角色	选择列表	30	用于匹配记录的预定义字段

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

### 证券资产字段：导入准备

**注意：**您的应用产品版本中可能未提供此功能，因为它不是标准应用产品的一部分。

下表包含有关将证券资产客户导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认证券资产客户字段名称	数据类型	长度上限	注释
客户币种	选择列表	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
客户编号	文本	100	无
客户类型	选择列表	30	默认的有效值为：“年金保险合同”、“组保险单”、

默认证券资产客户字段名称	数据类型	长度上限	注释
			"401K"、"检查"、"IRA"、"人寿保险"、"共同基金"、"储蓄"和"其他"。
年利率	数值	15	无
取消/售出日期	日期	7	无
信用限额	货币	20	无
有效日期	日期	7	无
到期日期	日期	7	无
外部唯一 ID	文本	30	无
保险金额	货币	20	无
机构	文本	100	无
机构地点	文本	50	无
贷款金额	货币	20	无
到期日	日期	7	无
保险费	货币	20	无

默认证券资产客户字段名称	数据类型	长度上限	注释
主要所有者 ID	文本	50	无
产品	文本	50	无
采购日期	日期	7	无
收入	货币	20	无
风险等级	文本	50	无
状态	选择列表	30	默认的有效值为：“活动”、“待处理”、“报价”、“终止”和“已完成”。
期限	数值	20	无
期限单位	选择列表	20	默认的有效值为：“日”、“星期”、“月”和“年”。
资产总值	货币	20	无
估值日期	日期	7	无
机构外部 ID	文本	30	机构链接到客户。
产品外部 ID	文本	30	无

#### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：



■ 证券资产

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 价格表字段：导入准备

下表包含有关将价格表导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认价格表 字段名	数据类型	长度上限	注释
货币	Varchar	20	价格表的货币。
说明	Varchar	255	无
有效起始日期	UTC 日期时间	7	价格表的有效起始日期。
有效结束日期	UTC 日期时间	7	价格表的有效结束日期。
所有者	Varchar	15	记录的所有者。
价格表名称	Varchar	50	无
状态	Varchar	30	价格表的当前状态，例如“进行中”、“已发布”等。
类型	Varchar	30	价格表的类型。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 价格表行项目字段：导入准备

下表包含有关将价格表行项目导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认价格表行项目 字段名	数据类型	长度上限	注释

默认价格表行项目 字段名	数据类型	长度上限	注释
说明	Varchar	255	无
有效起始日期	UTC 日期时间	7	价格表的有效起始日期。
有效结束日期	UTC 日期时间	7	价格表的有效结束日期。
价格表价格	数值	22	产品的价格。
所有者	Varchar	15	记录的所有者。
价格表	Varchar	15	与此行项目关联的价格表的名称。
价格类型	Varchar	30	行项目上价格的类型，例如“标准”。
产品	Varchar	15	价格行项目的产品。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 产品类别字段：导入准备

下表包含有关将产品类别字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认商业活动收件人字段名称	数据类型	长度上限
类别名称	文本	100
母类别	文本	100
外部唯一 ID	文本	30
父产品类别外部 ID	文本	30
说明	文本	16,350

## 产品字段：导入准备

下表包含有关将产品导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认产品 字段名	数据类型	长度上限	注释
正文	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。  默认的有效值为：“轿车”、“沙龙”、“敞篷车”、“揭背式汽车”、“小型客车”、“轿车”
类别	选择列表	30	默认的有效值为：“外罩”、“牵引车”、“SUV”、“内部”、“重型卡车”、“外部”、“电气”、“动力传动系统”、“轻型卡车”、“客车”
管制	复选框	不适用	无
经销商发票价格	货币	15	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
车门	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。  默认的有效值为：“3 门”、“2 门”、“4 门”
引擎	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
批号跟踪	复选框	不适用	无
型号	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
车型	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
可订购	复选框	不适用	无
母产品	文本	100	无
部件号	文本	50	无
价格类型	选择列表	30	无
产品类别	文本	100	无
产品币种	货币	15	无
产品名称	文本	100	默认情况下为必填字段。

默认产品 字段名	数据类型	长度上限	注释
产品类型	选择列表	30	无
修订版	选择列表	30	无
已序列化	复选框	不适用	无
状态	选择列表	30	无
子类型	选择列表	30	无
治疗类别	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
变速箱	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
外部装饰	选择列表	30	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。
类型	选择列表	30	无
年	数值	50	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

### 样品免责声明字段：导入准备

下表包含有关将样品免责声明导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认样品免责声明 字段名称	数据类型	最大长度	注释
注释	文本	255	此字段提供免责声明字段的补充信息。
号码	文本	15	无
免责声明文本	文本	500	这是免责声明文本。
结束日期	日期/时间	7	免责声明到期日期。

默认样品免责声明 字段名称	数据类型	最大长度	注释
开始日期	日期/时间	7	免责声明激活日期。
状态	选择列表	30	此字段的值包括：“有效”、“无效”和“已过期”。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 样品库存字段：导入准备

下表包含有关将样品库存导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认样品库存 字段名	数据类型	长度上限	注释
审计报表	文本	15	无
库存期间	文本	15	保存库存期间对象 ID 的参考字段。
上次实物盘点	数值	22	无
批号	文本	15	无
期初余额	数值	22	无
实物盘点	数值	22	无
样品	文本	15	指向此库存的产品样品的参考字段。
系统盘点	数值	22	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

■ [样品库存](#)

## 样品批次字段：导入准备

下表包含有关将样品批次导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认样品批次 字段名	数据类型	长度上限	注释
截止日期	日期	7	此日期通过计算得出。计算方法是到期日期减去“短期天数”字段中提供的短期天数值。例如，如果到期日期为 1 月 31 日，“短期天数”字段中的值为 30，则截止日期为 1 月 1 日。这表示样品批次必须在最近的将来使用，或返还到总公司。
说明	文本	255	批次说明。
到期日期	日期	7	样品批次的到期日期。
按批次列出的库存	布尔	1	此字段指明库存是在批次级别还是产品级别跟踪。
批号	文本	100	批次名称。
可订购	布尔	1	此字段指明批次是否可以订购。
产品级别	数值	22	无
样品	文本	15	产品名称。
短期天数	数值	22	提前天数的数量。
开始日期	日期	7	样品批次开始日期。
单位	文本	30	度量单位。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)
- 样品批次

### 样品交易字段：导入准备

下表包含有关将样品交易导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认样品交易 字段名	数据类型	长度上限	注释
已发送的包数	数值	22	在样品交易为“转出”时发送的包数。
已接收的包数	数值	22	在样品交易为“转入”时接收的包数。
调整原因	选择列表	30	此字段的默认值包括：“人为错误”、“偷窃”、“初始盘点”、“失去”、“找到”和“请求”。
注释	文本	255	说明字段。
日期	日期/时间	7	交易的日期。
预计到达日期	日期/时间	7	无
预期交付日期	日期/时间	7	无
自交易	文本	15	无
库存期间：开始日期	日期/时间	7	无
库存期间：结束日期	日期/时间	7	无
发票编号	文本	15	无
名称	文本	50	无
父交易	文本	15	无
收到日期	日期/时间	7	无
根交易	文本	15	无
状态	选择列表	30	默认值包括：“进行中”、“途中”、“已调整”、“已处理”和“已处理，存在差异”。
发送日期	日期/时间	7	无
跟踪编号	文本	15	无
转移至	文本	15	无
类型	选择列表	30	默认值包括：“转入”、“转出”、“损失的样品”、“库存调整”和“支付”。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ 导入数据 (第 页 461)

### 服务请求字段：导入准备

下表包含有关将服务请求导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对 [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339) 主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认服务请求 字段名称	数据类型	最大长度	注释
客户	文本	100	无
客户外部 ID	文本	30	无
区域	选择列表	30	默认的有效值为：“产品”、“安装”、“维护”、“培训”、“其他”
原因	选择列表	30	默认的有效值为：“不清楚的说明”、“用户需要培训”、“现有问题”、“新问题”、“其他”
已完成	时间	日期/时间	无
联系人	文本	255	无
联系人外部 ID	文本	30	无
经销商	选择列表	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
说明	文本	16,350	如果导入文件中的“说明”字段超过 16,350 个字符，则会将该字段截断为 16,252 个字符。其余的字符将添加到链接的“附注”中，每项附注的字符数上限为 16,350 个字符。
外部唯一 ID	文本	30	无
创建时间	日期/时间	7	无
拥有者	电子邮件	50	文件数据必须与现有 Oracle CRM On Demand 用户的登录用户 ID 匹配。如果记录未包含对于此字段有效的值（包括没有值的情况），则将此字段的值设置为执行导入的用户的登录用户 ID。  如果在运行导入助手时未将此字段映射到有效的导入文件字段，则“拥有者”字段设置为



默认服务请求 字段名称	数据类型	最大长度	注释
			登录用户 ID，相应用户为所有导入记录执行导入。
拥有者外部 ID	文本	30	无
高级合作伙伴客户	可变长字符	15	无
优先级	选择列表	30	默认的有效值：“1 - 尽快”、“2 - 高”、“3 - 中等”、“4 - 低”
产品	选择列表	100	无
重新分配拥有者	复选框	不适用	无
服务经销商	文本	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
来源	选择列表	30	默认的有效值：“电话”、“网络”、“电子邮件”、“传真”
服务请求货币	文本	20	无
服务请求编号	文本	64	无
状态	选择列表	30	默认的有效值：“未完成”、“待处理”、“已完成”、“未完成 - 已升级”、“已取消”
主题	文本	250	无
类型	选择列表	30	默认的有效值：“问题”、“问题 1”、“增强型请求”、“其他”
车辆	文本	100	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- “服务请求”字段
- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)

### 签名字段：导入准备

下表包含有关将签名导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认签名 字段名	数据类型	长度上限	注释
活动 ID	文本	15	无
联系人名字	文本	50	无
联系人：姓氏	文本	50	无
免责声明文本	文本	500	无
标题文本	文本	800	无
销售代表名字	文本	50	无
销售代表姓氏	文本	50	无
签名控制	文本	16000	此字段保存签名 x 和 y 坐标。
签名日期	日期	7	无

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

### 解决方案字段：导入准备

下表包含有关将解决方案导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认解决方案 字段名	数据类型	长度上限	注释
外部唯一 ID	文本	30	无
常见问题	文本	250	无
集成 ID	文本	30	无
产品类别	选择列表	100	无
已发布	选择列表	1	默认的有效值为“Y”和“N”。不管您的语言设置如何，这些值都必须为英语。
服务请求计数	整数	22	无

默认解决方案 字段名	数据类型	长度上限	注释
解决方案币种	选择列表	20	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
解决方案详细信息	文本	16,000	无
解决方案等级	数值	15	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
状态	选择列表	30	默认的有效值为：“草稿”、“已批准”、“已过时”
标题	文本	100	默认情况下为必填字段。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- 解决方案字段
- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)

### 特殊定价产品字段：导入准备

下表包含有关将特殊定价产品导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认特殊定价产品 字段名	数据类型	长度上限	注释
授权成本	数值	22	特殊定价请求中所协商的合作伙伴的价格。
竞争者名称	Varchar	100	请求的竞争者的名称。
竞争者合作伙伴	Varchar	100	竞争者合作伙伴的名称。
竞争者产品	Varchar	100	竞争者产品的名称。
竞争者产品价格	数值	22	竞争者产品的价格。
货币	Varchar	20	无
说明	Varchar	250	无

默认特殊定价产品 字段名	数据类型	长度上限	注释
MSRP	数值	22	制造商的建议零售价 (MSRP)，以所用货币为单位。
其它竞争信息	Varchar	250	与竞争产品服务有关的其它任何信息，例如特殊定价理由等。
产品	Varchar	15	特殊定价请求的产品的名称。
采购成本	数值	22	合作伙伴原来为采购产品支付的价格。
数量	数值	22	在此请求下的预期产品销售数量。
请求的成本	数值	22	合作伙伴请求的减价。
请求的转售价格	数值	22	合作伙伴希望用来销售产品的转售价格。
特殊定价请求	Varchar	15	与此特殊定价产品关联的特殊定价请求。
建议的转售价格	数值	22	品牌所有者建议的转售价格。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)

## 特殊定价请求字段：导入准备

下表包含有关将特殊定价请求导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认特殊定价请求 字段名	数据类型	长度上限	注释
审批状态	Varchar	30	特殊定价请求的审批状态。
批准人	Varchar	15	批准人的姓名。
授权日期	UTC 日期时间	7	批准特殊定价请求的日期和时间。
索赔决定日期	日期	7	为索赔做出决定的日期。
索赔状态	日期	7	特殊定价索赔的状态。

默认特殊定价请求 字段名	数据类型	长度上限	注释
货币	Varchar	20	特殊定价请求的货币。
交易注册	Varchar	15	与特殊定价请求关联的交易注册。
说明	Varchar	15	无
到期日	日期	7	处理请求的到期日期。
最终客户	Varchar	15	该请求的客户。如果请求与机会相关联，则可以选择机会客户。
结束日期	UTC 日期	7	特殊定价请求在之后不再有效的日期和时间。
资金	Varchar	15	与特殊定价请求关联的资金的名称。
最后批准人	Varchar	15	最近批准请求的人员的姓名。
机会	Varchar	15	与请求相关的机会。
源合作伙伴客户	Varchar	15	发起特殊定价请求的合作伙伴。
所有者	Varchar	15	记录所有者。
所有者合作伙伴客户	Varchar	15	所有者为其工作的合作伙伴客户。
合作伙伴计划	Varchar	15	与请求关联的合作伙伴计划。
高级合作伙伴客户	Varchar	15	领导特殊定价请求工作的合作伙伴公司。
原因代码	Varchar	30	指明退回或拒绝特殊定价请求的原因。
请求日期	日期	7	创建特殊定价请求的日期和时间。
请求名称	Varchar	50	请求的名称。
开始日期	UTC 日期时间	7	特殊定价开始的日期和时间。
提交状态	Varchar	30	提交的状态，如“未提交”、“已提交”或“已撤回”。
提交日期	UTC 日期时间	7	提交请求的日期和时间。
授权总额	数值	22	授权的总金额。
请求总额	数值	22	合作伙伴请求的总金额。
已批准的索赔总额	数值	22	为合作伙伴批准的索赔总额。
请求的索赔总额	数值	22	合作伙伴请求的索赔总额。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

### 任务联系人字段：导入准备

下表包含有关将联系人与任务之间的链接导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认任务联系人字段名称	数据类型	长度上限
联系人全名	文本	60
联系人外部 ID	文本	30
任务外部 ID	文本	30

#### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

### 任务用户字段：导入准备

下表包含有关将用户与任务之间的链接导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 Oracle CRM On Demand 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认任务用户字段名称	数据类型	长度上限
用户 ID	文本	50
任务外部 ID	文本	30
用户外部 ID	文本	30

#### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 交易项目字段：导入准备

下表包含有关将交易项目导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认交易项目 字段名	数据类型	长度上限	注释
说明	文本	250	交易项目说明。
库存期间	文本	15	无
行号	数值	22	与交易标题记录关联的唯一编号。
批号	文本	15	保存样品批次 ID 的参考字段。
数量	数值	22	与交易项目关联的样品数。
样品	文本	15	随交易项目提供的样品的名称。您必须记录所有样品。
发货数量	数值	22	作为交易项目发货的样品数量。
交易号	文本	15	保存样品交易 ID 的参考字段。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)

■ [导入数据](#) (第 页 461)

## 用户字段：导入准备

下表包含有关将用户导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认用户 字段名	数据类型	长度上限	附注
别名	文本	50	默认情况下为必填字段。
用户地址 1	文本	200	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> (第 页 307)。

默认用户 字段名	数据类型	长度上限	附注
用户地址 2、3	文本	100	有关如何按国家/地区映射地址字段的说明，请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> （第 页 307）。
用户城市	文本	50	无
用户国家/地区	选择列表	30	默认的有效值是全世界所有国家/地区的名称。美国的有效值是 <b>USA</b> 。应用产品不允许修改此字段的有效值。确保导入的数据在导入前匹配此字段的有效值（请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> （第 页 307））。
用户邮箱/排序代码	文本	30	无
用户省	文本	50	对于加拿大，请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> （第 页 307）。但这不是选择列表字段。
用户美国州	选择列表	2	有关有效的美国州值的列表，请参阅 <a href="#">关于国家/地区和地址映射</a> （第 页 307）。
用户邮政编码	文本	30	无
移动电话号码	电话	40	无
货币	文本	50	此字段是在公司级别设置的，因此，无法导入此字段或编辑其选择列表值。
部门	文本	75	无
分部	文本	75	无
电子邮件	文本	50	默认情况下为必填字段。
当我单击“保存”时发送临时密码电子邮件	复选框	不适用	如果选中此复选框并保存，则会向用户发送含有临时密码的电子邮件。
雇员号码	数值	30	无
外部唯一 ID	文本	30	含有导入记录的外部 ID。
名字	文本	50	默认情况下为必填字段。
资金批准限额	数值	22	专用于 Oracle CRM On Demand High Tech Edition 和 Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition。



默认用户 字段名	数据类型	长度上限	附注
集成 ID	文本	30	用来与外部系统进行集成的标识符。
语言	文本	50	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与标准有效值完全匹配。
姓氏	文本	50	默认情况下为必填字段。
区域设置	文本	50	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
中间名	文本	50	无
先生/女士	选择列表	15	无
报告对象	文本	不适用	这是基于经理的名字和姓氏计算出来的字段。
报告对象外部 ID	文本	30	无
角色	选择列表	50	默认情况下为必填字段。其默认有效值包括：“管理员”、“主管”、“现场销售代表”、“内部销售代表”、“销售和营销经理”、“服务经理”和“服务代表”。
状态	选择列表	30	默认情况下为必填字段。其默认有效值包括：“活动”和“不活动”。
时区	文本和数值	100	不能编辑此选择列表。因此，导入的值必须与有效值完全匹配。
工作传真号码	电话	40	无
工作电话号码	电话	40	默认情况下为必填字段。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

- [导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)
- [导入数据](#) (第 页 461)
- [用户字段](#) (第 页 125)

### 车辆联系人字段：导入准备

下表包含有关将车辆联系人字段导入到 Oracle CRM On Demand 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#) (第 页 339)主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

默认产品类别字段名称	数据类型	长度上限
序列号	文本	100
产品名称	文本	100
联系人全名	文本	60
联系人外部 ID	文本	30
车辆外部 ID	文本	30
主要	复选框	不适用

## 车辆字段：导入准备

下表包含有关将车辆字段导入到 **Oracle CRM On Demand** 之前设置 CSV 文件的特定信息。该信息对[导入数据的字段类型准则](#)（第 339 页）主题中提供的准则进行补充。在执行导入之前，您必须先查看以下导入信息。

**注意：**下表中的“默认字段”列仅包含各字段的初始（默认）名称。它不包含贵公司在 **Oracle CRM On Demand** 中更改过的任何名称。因此，如果尝试导入数据时看不到特定字段，请向公司管理员进行核实，以确定该字段的新名称。

**注意：**此部分专用于 **Oracle CRM On Demand Automotive Edition**。

默认车辆字段名称	数据类型	最大长度
车辆识别号	文本	100
型号	文本	30
车型	文本	30
年份	文本	22
外部装饰	文本	30
车门	文本	30
外部颜色	文本	30
外部唯一 ID	文本	30
拥有者外部 ID	文本	30
客户外部 ID	文本	30
产品外部 ID	文本	30
销售经销商外部 ID	文本	30

默认车辆字段名称	数据类型	最大长度
服务经销商外部 ID	文本	30
产品类型	文本	30
销售经销商	文本	100
状态	文本	255
客户	文本	100
客户类型	文本	255
联系人	文本	255
驾照编号	文本	30
驾照所在省/自治区	文本	10
驾照到期日	日期	32
变速箱	文本	30
客户地点	文本	50
状态	文本	30
位置	文本	30
二手/全新	文本	30
引擎	文本	30
MSRP	货币	25
经销商发票价格	货币	25
拥有者	文本	30
已修改：外部日期	日期/时间	32
修改者	文本	255
车辆币种	文本	30
内部颜色	文本	30
担保类型	文本	30
担保开始日期	日期	32
担保结束日期	日期	32
当前里程数	号码	16
里程读取日期	日期	32

默认车辆字段名称	数据类型	最大长度
产品名称	文本	100
类型	文本	255
车身	文本	30
说明	文本	250
拥有者	电子邮件	50
已创建：外部日期	日期/时间	32
行 ID	ID	15
集成 ID	文本	30
客户 ID	ID	15
客户集成 ID	文本	30
定制对象 <i>N</i>	文本	50
索引选择列表 1	文本	30
索引选择列表 2	文本	30
索引选择列表 3	文本	30
索引选择列表 4	文本	30
索引选择列表 5	文本	30
索引选择列表 6	文本	30
索引号	号码	16
索引日期	日期/时间	32
索引货币	货币	25
索引长文本	文本	255
索引短文本 1	文本	100
索引短文本 2	文本	100
索引复选框	布尔	1
产品类别	文本	100
部件号	文本	50
采购日期	日期	32
采购价格	货币	25

默认车辆字段名称	数据类型	最大长度
数量	号码	16
发货日期	日期	32
安装日期	日期	32
到期日期	日期	32
通知日期	日期	32
合同	文本	30

## 导入助手

以下主题说明如何使用导入助手将公司数据导入 Oracle CRM On Demand:

- [导入数据](#) (第 页 461)
- [查看导入结果](#) (第 页 465)
- [导入结果电子邮件和日志文件的示例](#) (第 页 466)

## 导入数据

**开始之前。**准备 CSV 文件并将任何所需字段或选择列表值添加到应用程序。有关更多信息，请参阅[准备导入数据](#) (请参阅 "[做好数据导入准备](#)" 第 页 343)。导入数据之前，您可以通过查看“我的 Oracle 支持”上的支持文档确定最符合您要求的数据导入方法。

在准备好要导入的数据之后，访问导入助手，然后执行导入。为确保导入助手同样处理所有导入请求，每个导入请求将拆分为包含 100 条记录的一个或多个子请求。不同导入请求的子请求将同时处理，这样导入请求就不需要等待另一个请求完成就可以排队。导入请求的处理时间将不断更新，并反映队列中子请求的进度。

**提示：**通过尝试导入五条记录，确保 CSV 导入文件得到正确设置。与更正导入文件中所有记录的错误相比，更正五条导入记录的错误要轻松得多。

### 导入记录

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“数据管理工具”部分中，单击“导入和导出工具”链接。
- 3 在“导入数据”部分中，从下拉菜单中选择要导入的记录类型。
- 4 单击“启动”按钮。  
这将启动导入助手。
- 5 对于第 1 步：

**注意：**可作以下选择，具体情况取决于要导入的记录。

- a** 选择您想要导入助手如何标识匹配记录。

导入助手将使用一个外部唯一 ID（即从另一系统导入的唯一外部 ID 字段）、Oracle CRM On Demand 行 ID 和 Oracle CRM On Demand 预定义字段。这些预定义字段不具有 ID，如“客户名称”和“位置”。

有关重复记录的定义方式的信息，请参阅[关于重复记录 and 外部 ID](#)（第 页 322）。

- b** 选择您想要导入助手在 Oracle CRM On Demand 中找到重复的唯一记录标识符时执行什么操作。您可以选择：不导入重复记录，覆盖现有记录或创建额外记录。

**注意：**不能在“任务”、“预约”、“附注”、“客户团队”、“联系人团队”和“商机联系人角色”中作此选择。

- c** 选择想让导入助手在导入记录的唯一记录标识符与 Oracle CRM On Demand 中的现有记录不符时采取的操作。

**注意：**在“任务”、“预约”和“附注”中无法做出此选择。如果在前面的选项中选择了“覆盖记录”和“不创建新记录”，将会导致记录被更新。

- d** 选择想要如何处理 CSV 文件中与应用产品中的值不匹配的选择列表值。

导入助手可能会向选择列表中添加新值，或者将不会导入字段值。

**注意：**如果正在导入附注，或者用户的语言不同于公司的默认语言，则不能作此选择。这也不适用于多选选择列表。仅当此应用产品中有 CSV 文件中的值时，才能导入多选选择列表。

- e** 决定导入助手是否应为数据文件中没有的关联（相关记录）创建新记录。

**注意：**仅当导入“客户”或“联系人”时才能作此选择。

- f** 选择 CSV 文件中使用的日期/时间格式。

有关更多信息，请参阅[导入数据的字段类型准则](#)（第 页 339）。

- g** 验证选择的文件编码是否为“西部”。

**注意：**除非您确信已使用了另一种编码方法，否则不要更改此设置。默认值“西部”适用于欧洲和北美的大多数编码系统。

- h** 选择文件中使用的 CSV 分隔符的类型：逗号或分号。

- i** 从“错误日志”下拉列表中，选择您想要 Oracle CRM On Demand 记录的内容：“所有消息”、“错误和警告”或“仅错误”。

- j** 选择想要导入其数据的 CSV 文件。

- k** 如果您想要按顺序处理数据文件，请选中该复选框。

**注意：**选择按顺序处理数据文件将确保在提交导入请求时，子导入请求将始终按顺序处理。此外，它还将确保保持 CSV 文件的相关性。

- l** 如果想要在导入数据时禁用审计且不想在导入数据时生成任何审计追踪记录，请选中此复选框。

**注意：**如果要导入“用户”记录类型，则不能禁用此审计设置。仅当您的角色启用“管理导入的记录审计”权限时，此选项才可用。选中此复选框可提升导入性能，具体取决于要导入的记录类型以及确定要在无提升性能的情况下审计的记录类型的审计字段数。

- 6 对于第 2 步:
- a 如有必要，按照说明进行操作以验证文件。

b 选择字段映射文件（如果可用）。

c 字段映射文件 (.map) 包含 CSV 文件中的字段及现有 Oracle CRM On Demand 字段的配对。执行导入后，系统会向您发送一封电子邮件，内含带有最新映射架构的 .map 文件。将该文件保存到您的计算机，以便在以后的导入过程中重复使用。
- 7 对于第 3 步，将文件中的字段映射到 Oracle CRM On Demand 字段。至少，需要将所有必填字段映射到 CSV 文件中的列标题。

导入助手将在 Oracle CRM On Demand 内该区域中显示所有字段的下拉列表的旁边列出导入 CSV 文件中的列标题，其中包括您添加的定制字段。

如果您需要的地址字段未出现在下拉列表中，请选择下表中显示的对应字段。

依据此字段筛选您的列表	从下拉列表中选择此字段
街道编号 地址 1 丁目	编号/街道
区	地址 2
楼层 地区	地址 3
市/郡	城市
科洛尼亚/区域 CEDEX 代码 地址 4 URB 镇区	邮箱/分拣编码
MEX 州 BRA 州 堂区 准州地区 岛 省 区域 酋长国 地区	省
局部码 邮箱 邮政编码	邮政编码

如果选择了 .map 文件，请验证字段是否已正确映射。可能需要映射自上次运行导入之后创建的定制字段。

有关外部 ID 的信息，请参阅[关于重复记录和外部 ID \(第 322 页\)](#)。

**警告：** 如果选错了要导入的文件，请单击“取消”另作选择。此时使用“后退”按钮不会清除高速缓存，因此原来选择的导入文件还会显示在字段映射步骤中。

**警告：** “外部唯一 ID”和“经理外部 ID”都是用于关联联系人和其经理记录的关键字段。如果未映射这些字段，则会用“联系人姓名”和“经理”字段关联经理记录和联系人。用“联系人姓名”和“经理”字段作此关联时，会用更严格的依存关系排序限制数据文件记录。

- 8 对于步骤 4，按照屏幕上的说明进行操作（如有必要）。
- 9 对于步骤 5，单击“完成”。

要查看导入请求的队列

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“导入和导出队列”部分中，单击“导出请求队列”链接。  
即会出现包含有关请求信息（其中包括估计的完成时间）的“导入请求队列”页面。  
下表描述了导出状态。

状态	说明
已排队	尚未处理导入。
进行中	正在处理导入。 <b>注意：</b> 您可以删除此状态的请求。但是，您必须检查已部分导入 <b>Oracle CRM On Demand</b> 的任何数据。
已完成	导入过程中未出错。
已完成，有错误	导入已完成，但其中一些记录出现了某些错误。
已失败	导入已完成，但未导入任何记录。
错误	导入由于发生了错误而未完成。
已取消	导入已取消。

下表描述了导入记录信息。

导入记录信息	说明
已提交数	CSV 文件中包含的记录数。
已处理数	导入引擎当前已处理的记录数。每 20 秒（或由系统进程设置）处理此字段一次。



导入记录信息	说明
已成功导入数	已导入并且未出现任何问题的记录数。
部分导入数	已导入但没有导入记录所有字段的数量。
未导入数	完全未导入的记录数。
已取消数	在取消导入之前已导入的记录数。

要导入多选选择列表值

- 1 在 CSV 文件中用分号分隔多值选择列表。  
例如，如果您的多值选择列表中包含名字，并且您希望向此字段中导入四个名字，则用分号分隔每个名字。
- 2 单击“将新值添加到选择列表”。  
Oracle CRM On Demand 即会导入您的多值选择列表。

查看导入结果

您可以通过查看 Oracle CRM On Demand 中的队列页面来跟踪导入的进度。当导入请求完成时，您可以导航到导入队列，然后向下钻取完成的导入工作。每个导入请求包含提交的数据文件、生成的映射文件和日志文件。此日志文件提供基本的日志文件信息，包括错误、导入状态等。如果导入过程中出现错误，则建议您查看附加到导入请求的日志文件。

此外，当导入请求完成时，会收到一封概述导入细节的电子邮件。此电子邮件对导入进行总结，并包含一个日志文件，其中列出了未导入的记录和字段。

之后，可以更正 CSV 文件中的数据，然后再次导入信息。第二次导入时，应指示系统在遇到重复的记录时覆盖现有的记录。

要查看导入请求队列

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“导入和导出工具”部分中，单击“导入和导出工具”链接。
- 3 在“导入和导出队列”部分中，单击“导出请求队列”链接。  
即会出现“导入请求队列”页面，其中显示了导入完成的时间或估计的完成时间。

要查看包含导入结果的电子邮件

- 转到电子邮件应用产品，然后打开来自 Oracle CRM On Demand 的电子邮件。

此邮件逐条记录地列出了发生的任何错误以及应采取的措施（如果想获取记录的完整数据的话）。

#### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的信息：

■ [导入结果电子邮件和日志文件的示例](#) (第 页 466)

### 导入结果电子邮件和日志文件的示例

所请求的导入完毕后，会收到电子邮件，总结导入结果：

尊敬的王伟，

您的导入请求已在 3/30/2007 7:10:06 AM 完成。以下是结果的摘要：

用户：qa/mjones

导入类型：客户

导入文件名：Accounts.csv

完成时间：3/30/2007 7:10:06 AM

记录总数：496

成功导入：495

部分导入：1

忽略的重复记录：0

失败：0

有关导入的更多详细信息，请查看日志文件。如果您需要更多帮助，请参阅联机帮助。

感谢您使用 Oracle CRM On Demand，

Oracle CRM On Demand 客户关怀

邮件的附件是一个日志文件，列有导入过程中出现的所有错误，如以下日志文件：

专用于记录的错误 EXTERNAL\_SYSTEM\_ID: 46552 没有为值为“INR”的导入字段“CURRENCY”找到匹配记录。未更新 Oracle CRM On Demand 字段“客户币种”，但为此记录导入了其它字段值。

## 导出助手

以下主题说明如何使用导出助手导出您的 Oracle CRM On Demand 数据：

- [导出您的数据](#) (请参阅 ["导出数据"](#) 第 页 467)
- [查看导出结果](#) (第 页 468)

## 导出数据

您可以将公司的数据从 Oracle CRM On Demand 完全或部分导出到外部文件。导出将生成一个或多个 zip 文件，对于每个选择导出的记录类型，它都包含单独的 CSV 文件。生成的导出文件各为 1.5 GB 或更小。

**注意：** 如果公司使用应用产品的行业专用版本，则导出中不包括那些专用于您的行业的记录类型（例如“家庭”、“车辆”、“医学教育事件”和“资金”）以及与它们链接的活动和附注。另外，如果您为重复性商机产品导出记录，则应用产品将填充该行的“Parent\_ID”列。对于非重复性记录，“Parent\_ID”单元格是空的。

**开始之前。** 要执行此过程，您的角色必须包括“管理导出”权限。

### 要导出公司的数据

**注意：** 每周可以执行导出操作（完全导出和部分导出）的次数有限制。公司每 7 天可以执行一次完全导出。用户每 7 天最多可导出 1000 条记录，与记录类型无关。

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“管理主页”的“数据管理工具”部分中，单击“导入和导出工具”链接。
- 3 在“导入和导出工具”页面上，单击“导出数据”链接。  
此操作将启动“数据导出助手”。
- 4 对于第 1 步：
  - a 执行下列任一操作：
    - 如果要执行完全导出，请选择“导出所有记录类型”单选按钮。
    - 如果要执行部分导出，请选择“导出所选的记录类型”单选按钮和要导出的记录类型。您可以导出一个记录类型的现有数据或单条子记录的数据。
  - b 单击“下一步”。会将父记录类型和子记录类型的数据导出到 zip 文件内单独的 CSV 文件。  
**警告：** 如果导出 Oracle CRM On Demand 中的“注释”数据，则 CSV 文件将包含 Oracle CRM On Demand 中创建的所有公共注释以及导出数据的用户所拥有的私人注释。
- 5 对于第 2 步：
  - a 选择已导出 CSV 文件中使用的时区。

**b** 选择已导出 CSV 文件中使用的日期/时间格式。

**c** 选择文件中使用的 CSV 分隔符的类型：逗号或分号。

**d** 选择筛选器标准以限制导出中的数据。

**注意：**第一次导出数据时，可能不需要按日期进行筛选。但是，第一次导出之后，请考虑通过按上次导出后的日期筛选数据来设置增量导出。

**e** 单击“下一步”。

**6** 对于第 3 步，查看摘要，然后单击“完成”提交导出请求。

**7** 在“导出请求项”页面中，单击“导出请求队列”链接来检查请求的状态。

下表说明了可能的导出状态值。

状态	说明
已排队	尚未执行导出。
已重新排队	已将导出请求重新提交到队列。
进行中	正在执行导出。 <b>注意：</b> 无法删除处于此状态的请求。
已完成	导出已完成，没有错误。
已完成，有错误	已完成导出，但某些记录出现一些错误。
已失败	导出已完成，但未导出任何记录。
错误	因为出现错误，导出未完成。

有关“导出请求队列”页面的更多信息，请参阅[查看导出结果](#)（第 468 页）。

## 查看导出结果

“导出请求队列”页面显示所有待处理和已完成的导出请求。如果请求位于“待处理的请求”部分，则可以单击“刷新”来了解请求是否已完成。请求已完成时，您可以追溯请求来检索输出文件。

### 查看导出请求

**1** 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。

**2** 在“数据管理工具”部分中，单击“导入和导出工具”链接。

**3** 在“导入和导出工具”页面上，单击“导出请求队列”链接。

将出现“导出请求队列”页面，其中显示导出请求的详细信息。下表描述导出请求信息。

导出记录信息	说明
导出类型	导出的类型： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>全部</b>。全部导出公司数据。</li> <li>■ <b>部分</b>。部分导出公司数据。</li> </ul>
记录类型	记录类型。对于包括子记录的部分请求，子记录以父:子格式表示，如：客户:联系人。
状态	状态，例如：“进行中”或“已完成”。
请求者	提交请求的用户。
提交时间	提交导出请求的时间和日期。
完成时间	完成导出的时间和日期。

### 检索请求的 ZIP 文件

- 1 在“完成的请求”部分中，单击“导出类型”或“记录类型”链接，以打开“导出请求详细信息”页面。  
此页面显示导出属性，包括导出的记录数（导出数）和成功导出且没有任何问题的记录类型数（已完成对象数）。
- 2 在此页的“导出请求附件”部分中，在包含 ZIP 文件的行中，您可以执行以下操作：
  - 从记录级菜单中选择“下载”以打开或保存 ZIP 文件。  
此 ZIP 文件包含您已导出的每种记录类型的导出概要文本文件和 CSV 文件。
  - 单击“删除”以删除此文件。

## Oracle Data Loader On Demand 客户实用程序

以下主题说明如何使用 Oracle Data Loader On Demand 客户导入您的 Oracle CRM On Demand 数据：

- [关于 Oracle Data Loader On Demand 客户实用程序](#)（请参阅“[关于 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序](#)”第 页 469）
- [下载 Oracle Data Loader On Demand 客户实用程序](#)（请参阅“[下载 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序](#)”第 页 470）

### 关于 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序

Oracle Data Loader On Demand 客户端是一个命令行实用程序，利用它可以将数据从外部数据源导入到 Oracle CRM On Demand。它具有两个功能：

- **插入功能**。此功能从文件中提取记录，将它们添加到 Oracle CRM On Demand。

■ **更新功能。**此功能使用外部数据源的记录修改 Oracle CRM On Demand 中的现有记录。

有关更多功能，请参阅 Oracle Technology Network 上的 Oracle CRM On Demand 文档库中提供的 Oracle Data Loader On Demand Guide。

## 下载 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序

完成以下过程以下载此实用程序。要安装并使用此实用程序，请参阅 Oracle Technology Network 上的 Oracle CRM On Demand 文档库中提供的 Oracle Data Loader On Demand Guide。

### 下载 Oracle Data Loader On Demand 实用程序

- 1 登录到 Oracle CRM On Demand，然后单击“管理”。
- 2 在“数据管理工具”下，单击“导入和导出工具”。
- 3 在“Oracle Data Loader On Demand”下，单击“Oracle Data Loader On Demand”。
- 4 将 ZIP 文件保存到计算机。

## Web 服务集成

通过 Oracle CRM On Demand，可以：

- 从启用了 Web 服务的应用产品中访问和更改 Oracle CRM On Demand 数据
- 创建您自己的与 Oracle CRM On Demand 集成的应用产品

您可以：

- 下载 Web 服务描述语言 (WSDL) 文件，以帮助您开发通过 Web 服务界面访问 Oracle CRM On Demand 的应用产品，请参阅[下载 WSDL 和架构文件](#) (第 页 470)。
- 下载使用集成事件 Web 服务的方法访问集成队列、跟踪特定记录类型的更改所需的 WSDL 和模式文件。还可以下载架构文件以跟踪受支持记录类型的定制字段和重命名字段。
- 查看您的公司使用的 Web 服务的摘要，请参阅[查看 Web 服务使用情况](#) (第 页 472)。

## CTI 集成 API

“Web 服务管理”页面提供的其中一个 WSDL 文件适用于“CTI 活动”Web 服务，而这属于计算机电话集成 (CTI) 集成应用程序接口 (API)。CTI 集成 API 提供使用 Web 服务集成将 Oracle CRM On Demand 直接与第三方 CTI 软件集成的功能。有关 CTI 集成 API 的更多信息，请参阅 Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide。

## 下载 WSDL 和架构文件

Oracle CRM On Demand 提供的 Web 服务允许客户应用产品的用户与 Oracle CRM On Demand 交互，例如插入、更新、删除和查询记录，以及执行一系列管理任务。

可通过以下技术使用这些 Web 服务：

- **Web Services v1.0。** 用于与定制对象 01-03 以及预先配置的对象进行交互。
- **Web Services v2.0。** 用于与所有 Oracle CRM On Demand 定制对象以及预先配置的对象进行交互。与 Web 服务版本 1.0 相比，Web Services v2.0 API 还提供了使用 QueryPage 方法发布查询的附加选项。
- **Service API。** 用于通过 Web 服务对管理性任务进行管理。例如，Service API 允许管理 Oracle CRM On Demand 中的用户，并提供为涉及到 Oracle CRM On Demand 的系统和发布信息发布查询的功能。
- **管理服务。** 用于通过 Web 服务与 Oracle CRM On Demand 元数据交互。管理服务提供以 XML 格式读取和加载 Oracle CRM On Demand 元数据的功能。

通过“Web 服务管理”页面，您可以：

- 下载由访问 Web 服务的应用产品使用的 Web 服务描述语言 (WSDL) 文件
- 下载架构文件
- 访问 Web 服务文档

## 下载 WSDL 文件

可以为每种记录类型和每个 Service API 下载 WSDL 文件。

### 要下载 WSDL 文件

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“Web 服务集成”部分中，单击“Web 服务管理”。
- 3 从“选择服务”列表中，根据需要选择“Web Services v1.0”、“Web Services v2.0”、“Service API”或“管理服务”。
- 4 在“WSDL 对象”列表中，选择所需的记录类型（例如“客户”）或 Service API 的名称。

“WSDL 对象”列表中显示的对象取决于为贵公司设置的记录类型。

- 5 单击以下按钮之一：

- 下载定制的 WSDL
- 下载通用的 WSDL

此时将显示一个包含 WSDL 的页面。

根据选择的是“下载定制的 WSDL”还是“下载通用的 WSDL”，WSDL 中显示的定制字段将有所不同。对于定制的 WSDL，定制字段的 XML 标记基于“字段设置”中的“集成标记”，具体请参阅[设置定制字段集成标记](#)（第 68 页）。定制的 WSDL 允许您生成专用于贵公司且使用贵公司的字段命名约定的 WSDL。

对于通用的 WSDL，定制字段基于通用 XML 标记：CustomNumber0、CustomCurrency0 等。使用这些占位符和映射服务，应用程序可以映射到您的公司使用的字段名。

- 6 将 WSDL 文件保存到您的计算机。

## 下载架构文件

集成事件 Web 服务使用其 WSDL 中随 `integrationevents.wsdl` 文件一起下载的架构 (XSD) 文件。WSDL 文件包含公司目前已为其定义活动集成事件操作的所有记录类型的 XSD 架构文件占位符。已提供通用 WSDL 文件。但是，如果针对某记录类型创建定制字段或重命名字段，则不能使用“下载通用模式”按钮。而必须使用“Web 服务管理”页面上的“下载定制模式”按钮来下载 XSD 文件。有关集成事件 Web 服务的更多信息，请参阅《Oracle Web Services On Demand Guide》。

### 要下载架构文件

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“Web 服务集成”部分中，单击“Web 服务管理”。
- 3 从“选择服务”列表中，选择“Web 服务 v1.0”或“Web 服务 v2.0”。
- 4 在“WSDL 对象”列表中，选择所需的记录类型（例如“客户”）。  
“WSDL 对象”列表中显示的对象取决于为贵公司设置的记录类型。
- 5 单击以下按钮之一：
  - 下载定制架构
  - 下载通用架构

此时将显示一个包含架构文件的页面。

根据选择的是“下载定制架构”还是“下载通用架构”，架构中显示的定制字段将有所不同。对于定制架构，定制字段的 XML 标记基于“字段设置”中的集成标记。对于“通用架构”，定制字段基于通用的 XML 标记。

- 6 将模式文件保存到您的计算机。

## 访问 Web 服务文档



要访问 Web 服务文档，请单击“Web 服务管理”页面上标题栏中的“下载文档”。显示“Oracle CRM On Demand 文档”页面，从中可访问不同 Oracle CRM On Demand 版本的 Web 服务和其他文档。

## 查看 Web 服务使用情况

在“Web 服务使用情况”页面中，您可以查看公司使用的 Web 服务的摘要。默认情况下，Web 服务请求按会话 ID 列出。显示会话的 Web 客户名称、Web 服务名称、操作、操作数、开始时间、结束时间和用户别名。下表介绍了可在“Web 服务使用情况”页面中执行的任务。

要执行此任务	执行以下步骤
创建 Web 服务请求的新列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“创建新列表”。完成创建和调整列表中描述的相关步骤。
显示 Web 服务请求的详细信息	单击会话 ID 可显示 Web 服务请求的详细信息页面。
导出列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“导出列表”。完成导出列表中的记录中描述的步骤。



要执行此任务	执行以下步骤
查找 <b>Web</b> 服务请求	在“显示符合以下条件的结果：”旁边的下拉列表中选择所需的筛选器标准。
管理所有 <b>Web</b> 服务请求列表	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“管理列表”。如“管理列表”页面中所述完成必需任务的步骤。
在列表中上下翻页	单击列表页面顶部或底部的导航图标，移动到列表中的下一页、上一页或最后一页。
调整列表的搜索标准	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“调整列表”。完成创建和调整列表中描述的相关步骤。
显示列表的关键信息和筛选器信息	在标题栏上，单击“菜单”，然后选择“显示列表筛选器”。完成查看列表页面中描述的步骤。
对列表中的 <b>Web</b> 服务请求进行排序	单击列标题根据该列对列表进行排序，例如，单击“开始时间”可根据开始时间对列表排序。
显示更多/更少记录	在页面底部“显示的记录数”下拉列表中，选择一次可查看的记录数。
查看 <b>Web</b> 服务操作的子集	单击标题栏中的下拉列表并根据需要更改所选项目： <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>全部</b>。显示所有 <b>Web</b> 服务操作的列表</li> <li> <b>今天的所有操作</b>。显示今天所有 <b>Web</b> 服务操作的列表</li> </ul>

## 关于创建 **Web** 服务列表

创建或调整 **Web** 服务列表的过程类似于创建和调整列表中描述的过程。但是，“**Web** 服务列表”页面没有其他记录类型的对应页面上提供的“搜索范围”部分。

可用于筛选 **Web** 服务列表的字段，以及可选择哪些内容显示在搜索结果中如下所示：

字段	说明
结束时间	<b>Web</b> 服务请求的结束时间。
条目类型	可能的值包括：“登录”、“注销”和“发送”。 为此字段将除登录和注销外的每个 <b>Web</b> 服务调用都设置为“发送”，这是因为这些调用通过入站 <b>Web</b> 服务发送程序业务服务。
输入消息大小（字节）	以字节表示的输入消息的大小。
操作	针对 <b>Web</b> 服务请求的操作。
操作数	<b>Web</b> 服务请求中的操作数。
输出消息大小（字节）。	以字节表示的输出消息的大小。
会话 ID	<b>Web</b> 服务请求的会话标识符。 这实际是登录历史记录表中对应会话的外键，而不是 <b>Web</b> 服务请求中使用的实际会话 ID。

字段	说明
开始时间	Web 服务请求的开始时间。
用户别名	执行 Web 服务请求的用户的用户别名。
Web 服务客户名称	从中进行请求的 Web 服务客户的名称。
Web 服务名称	所请求的 Web 服务的名称。
Web 服务空间	请求中使用的名称空间。

## Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序

以下主题说明如何使用 Oracle Migration Tool On Demand 客户端导出您的 Oracle CRM On Demand 数据：

- [关于 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序](#) (第 页 474)
- [下载 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序](#) (第 页 474)

### 关于 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序

Oracle Migration Tool On Demand 客户端是一个命令行实用程序，利用它就不再需要将定制配置从 Oracle CRM On Demand 环境复制到另一个环境。例如，您可能需要将定制配置从客户测试环境复制到生产环境。您可以将此客户端实用程序与“管理服务”（一套管理 Web 服务）一起用来自动化管理公司的配置。利用此客户端实用程序，您可以提取特定配置信息并直接导入到您的计算机或者从中导出。您可以立即或以批量模式导入配置。管理服务使客户端应用产品能够访问配置。您可以导入以下配置：

- 访问权限配置文件
- 字段管理定义
- 定制记录类型
- 定制 Web 选项卡
- 选择列表
- 级联选择列表
- 定制 Web 链接
- 操作栏
- 主页布局
- 页面布局
- 角色

### 下载 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序

完成以下过程以下载客户端实用程序，然后按照 [Oracle Migration Tool On Demand Guide](#) 中的步骤安装、配置和使用此客户端实用程序。[Oracle Migration Tool On Demand Guide](#) 可以从 [Oracle Technology Network](#) 上的 [Oracle CRM On Demand 文档库](#) (请参阅 [Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html](#)) 中获得。有关下载您访问管理服务所需的 Web 服务描述语言 (WSDL) 的信息，请参阅[下载 WSDL 和模式文件](#) (请参阅 "[下载 WSDL 和架构文件](#)" 第 页 470)。有关管理服务所提供的 API 的信息，请参阅 [Oracle Web Services On Demand Guide](#)，您可以从 [Oracle Technology Network](#) 上的 [Oracle CRM On Demand 文档库](#) (请参阅 [Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html](#)) 中获得该指南。

### 下载 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序

- 1 在计算机上创建一个目录，在其中解压缩 Oracle Migration Tool On Demand 文件，例如 `C:\Oracle Migration Tool On Demand`。
- 2 登录到 Oracle CRM On Demand，然后单击“管理”。
- 3 在“数据管理工具”下，单击“导入和导出工具”。
- 4 在“Metadata 导入和导出工具”下，单击“Oracle Migration Tool On Demand”。
- 5 将 ZIP 文件保存到计算机。

## 管理个人提取定义

个人提取定义让公司管理员可以指定 Oracle CRM On Demand 中要与指定客户应用产品同步的数据集。您可以为公司创建、编辑和删除个人提取定义。有关个人提取定义的更多信息，请参阅以下内容：

- [关于个人提取定义](#) (第 页 475)
- [管理个人提取定义](#) (第 页 486)

要根据个人提取定义创建个人提取请求，客户应用产品可进行 Web 服务调用。请参阅[创建个人提取请求](#) (第 页 487)。调用 Web 服务也可检索个人提取请求中的数据。具有所需权限的用户也可以从“个人导出请求队列”页面下载文件。请参阅[查看个人提取请求](#) (第 页 487)。

### 关于个人提取定义

个人提取定义是定义 Oracle CRM On Demand 与客户应用产品同步的数据集的 XML 文件。个人提取定义指定记录类型列表、每个记录类型的搜索列表和用于确定同步数据的筛选器标准。两种个人提取定义如下：

- **角色特定。**它用于具有指定角色的所有用户。
- **默认。**它用于未定义角色特定个人提取定义的所有用户。

在“个人提取定义列表”页面中，可以为单个客户应用产品上载多个个人提取定义。每个客户应用产品可为每个角色提供一个活动默认个人提取定义和一个活动个人提取定义。有关上载个人提取定义的更多信息，请参阅[管理个人提取定义](#) (第 页 486)。

通过 Web 服务调用创建个人提取请求时，会将个人提取定义中定义的数据导出到一个或多个 CSV 文件。使用的个人提取定义是客户的角色特定个人提取定义或默认个人提取定义。如果未创建角色特定个人提取定义，将使用默认定义。

## 个人提取定义 XML 文件示例

以下示例说明个人提取定义 XML 文件的结构。在此示例中，指定了“客户”记录类型的“客户名称”和“位置”字段，以及“客户联系人”子记录类型的“AccountID”和“ContactID”字段。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>移动客户</ClientName>
  <Description>移动客户的 PED</Description>
  <DateTimeFormat></DateTimeFormat>
  <TimeZone></TimeZone>
  <Delimiter></Delimiter>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType>
      <Name>客户</Name>
      <ViewMode>个人</ViewMode>
      <BookId></BookId>
      <IncludeSubBooks></IncludeSubBooks>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>客户名称</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>位置</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
    <RecordType>
      <Name>客户联系人</Name>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountId</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>ContactId</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
  </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

```
</Field>
</ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

对于可使用的个人提取定义 XML 文件示例，请参阅[个人提取定义 XML 文件示例](#) (第 页 478)。

个人提取定义文件的 XML 元素

下表对个人提取定义 XML 文件中的各个元素进行了描述。

XML 元素	必填	默认值	元素内容
<PersonalExtract>	是	不适用	个人提取定义的根元素。
<ClientName>	是	不适用	客户的名称。在保存个人提取定义时，此名称显示在 UI 中。
<Description>	否	不适用	客户的说明。说明显示在“个人提取定义列表”页面中。
<DateTimeFormat>	否	美国	导出的 CSV 文件中的值的日期时间格式。允许使用导出功能支持的所有值：USA、CAN、UK、EUR 和其他。
<TimeZone>	否	用户默认值	用于导出的 CSV 文件中的日期、时间或日期时间值的时区。这些值包括：“用户默认值”、“公司默认值”或 Oracle CRM On Demand 支持的任何时区。
<Delimiter>	否	逗号	导出的 CSV 文件中使用的分隔符值。这些值包括：“逗号”或“分号”。
<ListOfRecordType>	是	不适用	包含要为客户导出的记录类型的列表。
<RecordType>	是	不适用	包含要为记录类型导出的记录的定义。
searchspec (<RecordType> 的属性)	否	全部可见	记录类型的筛选器标准。语法与 Web Services v2.0 QueryPage 方法的 searchspec 参数中使用的语法相同。这些字段使用 Web Services v2.0 集成标记指定。searchspec 属性支持 Web Services v2.0 调用的所有操作。有关更多信息，请参阅 Oracle Web Services On Demand Guide。
<Name>	是	不适用	记录类型的名称。它可以是父或子记录类型。对于子记录类型，名称是子访问对象 ID。有关更多信息，请参阅 Oracle Migration Tool On Demand Guide。在该指南中，记录类型名称列在 UI 对象名称及其对应显示名称表的“XML 文件”列的“对象名称”下。有关更多信息，请参阅 <a href="#">在个人提取定义中指定记录类型</a> (第 页 483)。  Web Services v2.0 API 支持的所有记录类型和字段均受支持。

<ViewMode>	否	请参阅有关使用 <ViewMode> 和 <BookId> 的部分	要应用的访问级别。有关 ViewMode 值的更多信息，请参阅 <a href="#">Oracle Web Services On Demand Guide</a> 。
<BookId>	否	不适用	分配有记录的工作簿。
<IncludeSubBooks>	否	Y	是否包括子工作簿。值包括：Y 和 N。
<ListOfField>	是	不适用	包含要为记录类型导出的字段的列表。
<Field>	是	不适用	包含要包括在导出中的字段。
<FieldName>	是	不适用	字段的名称。这些名称是记录类型的 <b>Web Services v2.0 WSDL</b> 文件中使用的内部名称。  对于定制字段，可以为字段指定定制或通用集成标记。例如，类型为“文本（短）”的定制字段可能具有定制集成标记 <b>stCustomTextSample</b> 和通用集成标记 <b>customtext01</b> 。有关集成标记的更多信息，请参阅 <a href="#">设置定制字段集成标记</a> （第 页 68）和 <a href="#">在个人提取定义中指定记录类型</a> （第 页 483）。

关于使用 <ViewMode> 和 <BookId>

在个人提取定义中，可以使用 <ViewMode> 和 <BookId> 来限制针对记录类型导出到特定访问级别或工作簿的记录。使用 <ViewMode> 和 <BookId> 时，Oracle CRM On Demand 将应用以下规则：

- 如果 ViewMode 和 BookId 值均未指定，ViewMode 设置为最广泛。
- 如果未指定 ViewMode 值但指定了 BookId，则导出记录类型时将应用 BookId，并且 ViewMode 会被设置为上下文。
- 如果 ViewMode 和 BookId 值均已指定且 ViewMode 的值不是上下文，将使用 BookId，且 ViewMode 会被设置为上下文。

个人提取定义 XML 文件示例

您可以将此主题中的个人提取定义示例粘贴到 XML 文件并将其最少更改上载到 Oracle CRM On Demand。有关添加个人提取定义的更多信息，请参阅[管理个人提取定义](#)（第 页 486）。

**注意：**要使用个人提取定义文件示例，任何个人提取 API 请求指定的客户名称值都必须与上载到 Oracle CRM On Demand 的个人提取定义匹配。

示例 1

以下示例指定的所有客户记录均包含 AccountName 值和空“位置”字段，且 ViewMode 设置为“销售代表”可见性：

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>示例 #1</ClientName>
```

```

<Description>使用“销售代表”可见性提取所有包含 AccountName 值和空“位置”的客户。</Description>
<ListOfRecordType>
  <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
    <Name>客户</Name>
    <ViewMode>销售代表</ViewMode>
    <ListOfField>
      <Field>
        <FieldName>客户名称</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>位置</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
      </Field>
    </ListOfField>
  </RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

## 示例 2

以下示例指定的所有客户记录均将 AccountName 值和空“位置”字段分配给特定工作簿：

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>示例 #2</ClientName>
  <Description>使用 BookId 值提取所有包含 AccountName 值和空“位置”的客户。</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>客户</Name>
      <BookId>1234-ABCDE</BookId>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>客户名称</FieldName>

```

```

        </Field>
        <Field>
        <FieldName>位置</FieldName>
        </Field>
        <Field>
        <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
        </Field>
    </ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

### 示例 3

以下示例指定的所有客户记录均将 AccountName 值、空“位置”字段和所有关联的子客户联系人记录分配给特定工作簿：

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PersonalExtract>
    <ClientName>示例 #3</ClientName>
    <Description>使用 BookId 值提取所有包含 AccountName 值和空“位置”的客户。</Description>
    <ListOfRecordType>
        <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
            <Name>客户</Name>
            <BookId>1234-ABCDE</BookId>
            <ListOfField>
                <Field>
                    <FieldName>客户名称</FieldName>
                </Field>
                <Field>
                    <FieldName>位置</FieldName>
                </Field>
                <Field>
                    <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
                </Field>
            </ListOfField>
        </RecordType>
    </ListOfRecordType>

```



```

</RecordType>
  <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
    <Name>客户联系人</Name>
    <BookId>1234-ABCDE</BookId>
    <ListOfField>
      <Field>
        <FieldName>ID</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>客户名称</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>ContactLastName</FieldName>
      </Field>
    </ListOfField>
  </RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

## 示例 4

以下示例指定的所有客户记录均将 **AccountName** 值、空“位置”字段和所有关联的子客户联系人记录分配给特定工作簿。其中还指定分配给特定工作簿的所有定制对象 03 记录 and 所有关联子联系人记录：

```

<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>示例 #4</ClientName>
  <Description>使用 BookId 值提取所有包含 AccountName 值、空“位置”和所有关联“客户联系人”记录的客户。
</Description>使用 BookId 值提取所有 C03 记录和关联联系人记录。</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>客户</Name>
    </RecordType>
  </ListOfRecordType>

```

```
<BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
<ListOfField>
  <Field>
    <FieldName>客户名称</FieldName>
  </Field>
  <Field>
    <FieldName>位置</FieldName>
  </Field>
  <Field>
    <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
  </Field>
</ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>客户联系人</Name>
  <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>ID</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>客户名称</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>名称</FieldName>
  </Field>
  <Field>
    <FieldName>ID</FieldName>
  </Field>
  <Field>
    <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
  </Field>
</ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>CustomObject4 联系人 ( 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>

```

## 在个人提取定义中指定记录类型

在创建个人提取定义文件时，必须指定要在定义文件中提取的记录类型。例如：

```
<RecordType>
  <Name>客户联系人</Name>
```

```
...
```

```
<RecordType>
```

在个人提取定义文件中指定的记录类型名称值使用 Oracle Migration Tool On Demand Guide 附录表中“权限配置文件 XML 文件”的“对象名称”列中的名称。此值不显示在 Oracle CRM On Demand UI 中。在个人提取定义文件中指定的字段名称值是指定记录类型的 Web Service v2.0 集成标记值。管理员可从 Oracle CRM On Demand 检索所需信息，以采用两种方法正确填充个人提取定义文件，如以下过程所述。

## 手动指定记录类型和字段

您可以在 Oracle Migration Tool On Demand Guide 中指定必填记录类型名称，然后在该记录类型的 WSDL 文件中查找这些字段名称。

### 手动指定记录类型和字段

- 1 使用记录类型的“显示名称”默认值，标识“权限配置文件 XML 文件”列的“对象名称”中的对应值。  
有关“显示名称”值的信息，请参阅 Oracle Migration Tool On Demand Guide。

- 2 将值添加到个人提取定义文件：

```
<RecordType>
  <Name>“权限配置文件 XML 文件”中的“对象名称”</Name>
  ...
<RecordType>
```

- 3 下载要提取的顶层或子记录类型的 Web Services v2.0 定制 WSDL 文件。
- 4 在 WSDL 文件中查找记录类型的 <ListOfObject> 元素。  
在大多数情况下，对象等同于 Oracle CRM On Demand 中记录类型的默认显示名称。
- 5 将要提取的字段集添加到个人提取定义文件中的 <RecordType> 元素。  
这些字段名称对应于 <ListOfObject> 元素中的标记：

```
<RecordType>
  <Name>“权限配置文件 XML 文件”中的“对象名称”</Name>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>WS v2.0 WSDL 中的集成标记</FieldName>
    </Field>
    <Field>
```

```

        <FieldName>WS v2.0 WSDL 中的集成标记</FieldName>
    </Field>
    ...
</RecordType>

```

## 使用字段管理 Web 服务指定记录类型和字段

使用字段管理 Web 服务（属于管理服务 API）时，可以检索所需的记录类型名称和字段名称。

FieldManagementRead 和 FieldManagementReadAll 方法的 SOAP 响应中返回的元素包括：

- **<ObjectName>**。记录类型的名称。
- **<Name>**。Oracle CRM On Demand 使用的字段的内部名称。
- **<DisplayName>**。UI 中使用的字段的名称。
- **<IntegrationTag>**。字段的定制集成标记名称。
- **<GenericIntegrationTag>**。Oracle CRM On Demand 分配的字段的默认集成标记名称。

有关字段管理 Web 服务的更多信息，请参阅 Oracle Web Services On Demand Guide。

### 使用字段管理 Web 服务指定记录类型和字段

- 1 针对要提取的每个记录类型调用字段管理 Web 服务。
- 2 在 SOAP 响应中，标识记录类型的 <ObjectName>。
- 3 将 <ObjectName> 值添加到个人提取定义文件：

```

<RecordType>
    <Name>字段管理 API 中的 ObjectName 值</Name>
    ...
</RecordType>

```

- 4 将要提取的字段集添加到个人提取定义文件中的 <RecordType> 元素。

这些字段名称对应于 <IntegrationTag> 或 <GenericIntegrationTag> 值：

```

<RecordType>
    <Name>字段管理 API 中的 ObjectName 值</Name>
    <ListOfField>
        <Field>
            <FieldName>字段管理 API 中的集成标记值</FieldName>
        </Field>
        <Field>

```

```
<FieldName>字段管理 API 中的集成标记值</FieldName>
</Field>
...
<RecordType>
```

## 管理个人提取定义

您可以创建、编辑或删除个人提取定义。您也可以从“个人提取定义列表”页面下载个人提取定义。

**开始之前。**要执行这些过程，用户角色必须包括“管理个人提取”权限。您必须具有有效的个人提取定义 XML 文件。请参阅[关于个人提取定义](#) (第 页 475)。

### 添加个人提取定义

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“管理主页”的“数据管理工具”部分中，单击“导入和导出工具”链接。
- 3 在“导入和导出工具”页面中，单击“管理个人提取定义”链接。
- 4 在“个人提取定义列表”页面中，单击“新建”。
- 5 选择个人提取定义的类型：“默认”或“角色”。
- 6 如果选择“角色”作为类型，请选择角色。
- 7 选中“活动”复选框。
- 8 在“文件”字段中，浏览并添加个人提取定义文件。
- 9 单击“保存”。

系统将对个人提取定义文件进行验证，以确定以下各项：

- 是否是格式正确的 XML 文件
- 元素和属性的基数是否正确
- 仅提供有效 XML 标记

如果 PED 无效，则将显示错误消息。如果个人提取定义文件有效，将上载文件，客户应用产品的名称将显示在“客户名称”字段中，且文件信息显示在“编辑个人提取定义”页面的“文件扩展名”、“文件名”和“文件大小”字段中。

以下过程说明如何删除个人提取定义。

### 删除个人提取定义

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“管理主页”的“数据管理工具”部分中，单击“导入和导出工具”链接。

- 3 在“导入和导出工具”页面中，单击“管理个人提取定义”链接。
- 4 在“个人提取定义列表”页面中，针对要删除的个人提取定义单击“删除”，然后单击“确定”。

创建个人提取请求

要与 Oracle CRM On Demand 同步，客户应用产品将发出 Web 服务调用，以根据个人提取定义创建个人提取请求，然后检索在请求中生成的数据文件。用以创建个人提取请求的调用可源自：

- 用户，目的是用户自己为特定客户创建个人提取请求，
- 管理员，目的是为特定客户创建针对特定用户的个人提取请求。

有关这些 Web 服务的更多信息，请参阅 Oracle Web Services On Demand Guide。

对于特定的客户应用产品，用户只能处理一个个人导出请求；也就是说，该请求处于“排队”、“重新排队”或“正在处理”状态。如果在处理第一个请求时收到第二个请求，将向客户应用产品发送错误消息。仅当每个请求的指定客户名称值均不同时，用户才能提交多个个人提取请求。但是，即使用户已针对相同客户名称值提交了请求，管理员也可以针对用户请求个人提取。完成个人数据提取请求后，将给为其请求提取的用户发送电子邮件消息。

查看个人提取请求

对于具有“管理个人提取”或“个人导出”权限的用户，在“个人导出请求队列”页面中可看到待处理和已完成的个人导出请求。对于已完成的请求，可以追溯请求以检索 CSV 文件。对于在个人提取定义中指定的每个记录类型（父或子），存在单独的 CSV 文件。有关“个人导出请求队列”页面的更多信息，请参阅查看导出请求。

在个人导出请求的 CSV 文件中，记录类型和字段的名称与个人提取定义中的名称相同。在个人提取定义中，使用 Web Services v2.0 集成标记指定字段名称，因此将这些字段名称用作 CSV 文件中的列标题。定制字段具有两个集成标记：

- 通用标记。此标记用于通用 WSDL 文件。
- 定制标记。此标记用于定制 WSDL 文件。

用于 CSV 文件的集成标记取决于是将定制还是通用标记用于个人提取定义中的字段。个人提取请求文件将在 7 天后清除。对于每个客户，都仅为用户保留最新的文件。如果用户为客户请求新个人提取，将清除任何现有个人提取请求文件。

成批删除队列页面

“成批删除队列”页面显示您的公司提交的所有现行和已完成的删除记录请求。 在此页面中，您可以执行下表中显示的任务：

要执行此任务	执行以下步骤
取消现行请求	当从记录列表页面删除记录列表时，您将收到一个确认电子邮件，指出已将成批删除请求成功加载到“成批删除队列”页面。 在请求旁边显示“继续”链接之前，您可以单击“取消”链接取消请求。

要执行此任务	执行以下步骤
继续执行现行请求	单击请求旁边的“继续”链接以完成成批删除请求。您将收到一个确认电子邮件，指出已成功完成成批删除请求并已删除记录列表。
显示记录数	在“显示的记录数”下拉列表中，选择要一次查看的请求数。
删除已处理的请求	单击“删除”按钮从“已处理的请求”队列中删除成批删除请求。
记录已处理的请求	单击“记录”按钮将成批删除请求另存为日志文件。

## 批量分配工作簿队列页面

“批量分配工作簿队列”页面显示您的公司提交的所有现行和已完成的工作簿分配请求。在此页面中，您可以执行下表中显示的任务：

要执行此任务	执行以下步骤
取消	单击请求旁边的“取消”链接。在请求的状态更改为“进行中”之前，您可以取消请求。
显示请求的详细信息	向下钻取请求的列表名称。在请求“详细信息”页面上，您可以查看请求属性和请求参数。
显示更多或更少请求	在“显示的记录数”下拉列表中，选择要一次查看的请求数。
删除已处理的请求	单击“删除”链接从“已处理的请求”队列中删除请求。
记录	单击“记录”链接将请求另存为日志文件。

当完成请求之后，您将收到一个电子邮件通知。

有关创建批量分配请求的信息，请参阅[将记录分配到工作簿](#)（请参阅“[对工作簿分配记录](#)”第 217 页）。

## 关于集成事件

集成事件是 Oracle CRM On Demand 中根据对记录的特定更改（创建、更新、删除、关联、取消关联）触发外部流程的机制。集成事件包含有关用户更改的数据的信息。此信息以 XML 文件的形式存储在一个或多个集成事件队列中，这就允许外部应用产品访问 Oracle CRM On Demand 中事件的详细信息。例如，外部应用产品可能需要跟踪 Oracle CRM On Demand 中的客户更改，并相应地触发本地更新。



对于需要多个应用产品与 **Oracle CRM On Demand** 独立集成的客户，公司管理员可以定义多个集成事件队列。利用集成事件功能，可以为多个队列生成相同事件，从而保证外部应用产品的队列完整性，因为外部应用产品可配置为只请求特定队列的事件。

## 关于设置集成事件管理

如果您是新客户，将自动启用集成事件功能。但是，如果您是现有客户，则必须通过客户关怀以及公司的管理员来配置 **Oracle CRM On Demand** 集成事件功能。联系客户关怀，以请求对集成事件管理的支持，以及指定集成事件队列的最大总大小。

**注意：**在“公司概况”页面上未显示集成队列的最大大小。

如果客户关怀设置了集成事件功能，在“管理主页”的“数据管理工具”部分中可以看到“集成事件管理”链接。此外，“管理员”用户角色已经启用了“启用集成事件访问”权限。有关用户角色的更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 180）。

## 关于创建、存储和访问集成事件

要触发集成事件的创建，您必须通过“创建集成事件”操作创建工作流程规则。对于每个这种操作，您可以指定要跟踪记录上的哪些字段。当跟踪的字段中的值更改时，将在集成事件中记录该更改。您也可以指定集成事件将写入到哪些队列。有关工作流程规则的更多信息，请参阅[关于工作流程规则](#)（第 页 238）。

集成事件存储在一个或多个队列中，它们的总大小由客户关怀代表为贵公司指定。系统提供了一个默认集成事件队列，您也可以创建其他队列。

当队列已满时，将不再存储任何新集成事件。当队列中的集成事件数量再一次小于最大值时，系统又会向队列添加新事件。

在“集成事件设置”页面上，您可以从队列中删除集成事件。您还可以将 **Oracle CRM On Demand** 配置为在以下情况下向指定地址发送警告电子邮件：队列已满，或者队列中集成事件的数目超出指定的数目。

可以禁用集成事件队列，包括默认队列，但是不能删除队列。

外部应用产品使用集成事件 **Web** 服务访问集成事件队列，该服务具有以下两个方法：

- **GetEvents（获取事件）**。从队列中检索集成事件。
- **DeleteEvents（删除事件）**。从队列中删除集成事件。

有关为集成事件 **Web** 服务下载 **Web** 服务描述语言（WSDL）文件的信息，请参阅 [Web 服务集成](#)（第 页 470）。有关集成事件 **Web** 服务的更多信息，请参阅 [Oracle Web Services On Demand Guide](#)。

有时，集成事件队列可以包含客户应用产品无法处理的事件。有关如何处理此类错误事件的信息，请参阅 [Oracle Web Services On Demand Guide](#)。

- 有关创建集成事件队列的详细步骤信息，请参阅[创建集成事件队列](#)（第 页 489）。
- 有关管理集成事件队列的详细步骤信息，请参阅[管理集成事件设置](#)（第 页 490）。
- 有关创建触发集成事件的工作流程规则的详细步骤信息，请参阅[创建工作流程规则](#)（第 页 247）。

## 创建集成事件队列

在启用了“集成事件”支持时，**Oracle CRM On Demand** 将提供一个默认集成事件队列。但是，您也可以创建附加队列，并指定各个集成事件将写入到哪些队列。

**开始之前。**必须按[关于集成事件](#)（第 页 488）中所述为公司设置集成事件管理。在设置集成事件管理时，队列中允许的最大集成事件数量将作为公司概况的一部分进行配置。要执行以下过程，您的用户角色必须具有“启用集成事件访问”权限。

**要创建集成事件队列**

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“数据管理工具”部分中，单击“集成事件管理”链接。
- 3 在“集成事件管理”页面上，单击“集成事件队列管理”链接。
- 4 在“集成队列管理”页面上，单击“新建队列”。
- 5 在“集成事件队列设置”页面上，填写以下字段，然后单击“保存”。

字段	注释
队列名称	输入队列的名称。必填字段。
说明	输入队列用途的说明。
禁用	确保取消选中此复选框。
队列大小	输入队列大小。此大小不能超过“未分配的队列容量”字段中显示的大小。必填字段。  “集成事件归档限制”字段显示公司可以为所有队列存储的事件总数。如果现有队列的大小与此数值匹配，则不能创建新队列。
通知电子邮件地址	如果要在队列已满或队列达到特定大小时发送警告电子邮件，则输入一个电子邮件地址。
排队的交易数达到队列大小限制时发送警告电子邮件	指定在向“通知电子邮件地址”字段中指定的地址发送警告电子邮件之前允许队列达到的大小。

## 管理集成事件设置

您可以编辑所有集成事件队列的设置。

**开始之前。**必须按[关于集成事件](#)（第 页 488）中所述为公司设置集成事件管理。在设置集成事件管理时，队列中允许的最大集成事件数量将作为公司概要的一部分进行配置。要执行下述过程，您的用户角色必须具有“启用集成事件访问”权限。

**要管理集成事件设置**

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“数据管理工具”部分中，单击“集成事件管理”链接。
- 3 在“集成事件管理”页面上，单击“集成事件队列管理”链接。

4 在“集成队列管理”页面上，单击队列的“编辑”链接。

5 在“集成事件队列设置”页面上，您可以执行以下任务：

任务	操作
禁用队列。	选择“禁用”以禁用所有队列，包括默认队列。
更新队列大小。	<p>在“队列大小”字段中输入值。此大小不能超过“未分配的队列容量”字段中显示的大小。</p> <p>“集成事件归档限制”字段显示公司可以为所有队列存储的事件总数。如果现有队列的大小与此数值匹配，则不能增加队列的大小。</p>
从队列中删除交易。	<p>要删除队列中的所有交易，请选中“当我单击‘保存’时，清除”所有交易”复选框，然后单击“保存”以删除交易。</p> <p>要删除较早的交易，单击日历图标并在“当我单击‘保存’时，清除早于以下时间的交易”字段中选择所需日期。单击“保存”删除交易。</p>
配置 <b>Oracle CRM On Demand</b> 在队列已满或队列达到特定大小时发送警告电子邮件。	输入电子邮件地址，然后（可选）指定在发送警告电子邮件之前允许队列达到的大小。单击“保存”以保存电子邮件配置。
指定在集成事件中如何记录日期和时间字段的值，例如 <b>ModifiedDate</b> （修改日期）、 <b>CreatedDate</b> （创建日期）。	<p>从“时区”字段中选择一个值。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 选择“UTC”将以通用时间代码（UTC）格式记录日期和时间。</li> <li>■ 选择“用户时区”以根据更新记录的用户所在的时区来记录日期和时间。这是默认值。</li> </ul>
指定是采用用户语言还是采用独立于语言的代码（LIC）值在集成事件中记录选择列表值。	<p>从“选择列表格式”字段中选择一个值：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 选择“独立于语言的值”以将选择列表值记录为 LIC 值。</li> <li>■ 选择“用户语言”以采用用户的语言记录选择列表值。这是默认值。</li> </ul> <p>注意：选择列表的 LIC 值通常与 ENU 值相同。</p>

**注意：** 仅为默认队列设置“选择列表格式”和“时区”字段。所有其他队列均继承为公司默认队列选择的设置。这些字段将针对为公司配置的所有队列显示，但对于默认队列之外的队列为只读。

# 内容管理

公司经常要跟踪他们的客户表示感兴趣并在随后购买的产品。要帮助公司的雇员跟踪产品信息，您可以设置产品目录。设置产品目录包括按类别对产品进行分组（如果需要），然后设置每个类别下的产品。产品包括重复性或一次性产品、服务和培训选项。

以下各节描述了用于在 **Oracle CRM On Demand** 中跟踪产品的一些有用的方法：

## 机会

正在争取销售机会的销售代表可以创建一个机会记录以跟踪客户兴趣的详细信息，包括这笔交易的潜在收入。客户可能会对多个产品感兴趣，并可能考虑还购买服务合同。该销售代表可以向下滚动至该机会记录的“产品”部分以链接客户可能购买的每个产品的产品记录。对于每月收费的服务合同，销售代表也可以记录重复性收入信息。通过这种方式，机会记录提供有关潜在交易的完整信息，并且允许您的公司：

- 跟踪属于每个机会的产品
- 根据这些产品（重复性和非重复性产品）计算随着时间的推移产生的收入流

## 资产

销售和服务专业人员都发现知道客户已购买了贵公司的哪些产品和服务会非常有用。在 Oracle CRM On Demand 中，可以通过将产品记录链接到客户的客户记录或联系人记录来跟踪已购买的产品或资产。

## 预测

预测是从各机会或产品记录收集的销售业绩的定期快照。将产品与机会、客户或联系人记录链接的优点在于公司随后可以确定是否根据产品和重复性收入生成预测。

如果您的公司根据产品收入而不是机会收入进行预测，则您的雇员可以指定应将哪些产品用于预测总计。

单击某个主题可查看与内容管理相关的过程的详细步骤说明：

- [设置产品类别](#) (第 页 492)
- [设置公司产品](#) (第 页 493)
- [为 PRM 设置价格表](#) (第 页 495)
- [管理公司的附件](#) (第 页 498)
- [设置评估脚本](#) (第 页 498)
- 设置报表文件夹

# 设置产品类别

如果您的公司的产品列表很长，则将产品按逻辑分组进行组织是一个不错的办法，每个分组具有一个在公司中有意义的名称。这些分组称为产品类别。类别有助于搜索某个产品或一组产品，这是因为类别允许您对列表进行排序以快速查找需要的产品。产品类别还允许您的雇员快速找到正确的产品与机会进行链接。例如，办公设备公司可能会设置这些类别：复印机、传真机、服务和供应品。

您可以根据需要设置任意数目的类别和子类别（子级）。

### 开始之前：

- 要执行本节中描述的过程，您的角色必须包括“管理内容”权限。
- 如果未在公司定义产品类别，则在 Oracle CRM On Demand 中设置信息之前，先确定类别和子类别。当输入信息时，从顶层父类别开始，然后再添加子类别。

### 设置产品类别

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“内容管理”部分中，单击“内容管理”链接。
- 3 单击“产品类别”链接。
- 4 在“产品类别列表”页面上，执行以下操作之一：
  - 要添加类别，请单击“新建”。
  - 要更新类别信息，请对适当的记录单击“编辑”。

**注意：** 要限制显示在此页面上的记录数（并使找到现有类别变得更为轻松），单击标题栏中的下拉菜单并更改选择。下拉列表包含随应用程序一起分发的标准列表，以及您或您的经理创建的列表。

  - 要将子类别添加到现有类别，请单击“类别名称”列中的链接，然后在“子类别”部分中单击“新建”。
- 5 在“编辑类别”页面上，输入所需的信息。“类别名称”字符限制为 100。
- 6 保存记录。

## 设置公司产品

### 开始之前：

- 要执行本节中描述的过程，您的角色必须包括“管理内容”权限。
- 如果要产品分为各个类别，请在定义产品前设置类别。

要允许雇员将产品链接到机会，需要设置产品存货。定义产品时，请对您希望列在产品列表（雇员可以从此列表中进行订购）上的产品进行标记，以便他们可以将产品链接到机会。

### 添加产品

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“内容管理”部分中，单击“内容管理”链接。
- 3 在“产品目录”部分中，单击“产品”链接。
- 4 在“产品列表”页上执行以下操作之一：
  - 要添加产品，单击“新建”。
  - 要更新产品信息，请对所需的记录单击“编辑”。

**注意：** 要限制显示在此页面上的记录（并使找到现有产品变得更加轻松），请单击标题栏中的下拉菜单并更改所做的选择。下拉列表包含随应用产品一起分发的标准列表，以及您或您的经理创建的列表。
- 5 在“编辑产品”页面上，填写信息并保存记录。

**注意：** 要使产品可供雇员使用（这样他们就能将产品链接到自己的机会），请确保选中“可订购”复选框。

**提示：** 您无法删除产品，而是需要通过清除“可订购”复选框将产品置于不活动状态。这会从雇员可选的产品的列表中删除产品。

下表描述产品的字段信息。公司管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。  
（有关产品字段的附加信息，请参阅产品字段。）

字段	说明
<b>关键产品信息</b>	
产品类别	专用于 Oracle CRM On Demand Financial Services Edition 和 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
类别	产品所属的产品分组。专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
价格类型	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
父产品	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
产品类型	专用于 Oracle CRM On Demand Automotive Edition 和 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。  如果定义“汽车”产品，则必须将“产品类型”字段设置为“车辆”。  如果定义“样品发放”产品（其中“类型”设置为“样品”），则必须将“产品类型”设置为“样品”或留空。
治疗类别	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
部件号	产品部件号。
可订购	选择此字段以使产品可供雇员使用。如果没有选择“可订购”，则产品列表中不显示该产品。
类型	产品的类型，可以是以下类型之一：“产品”、“服务”、“培训”、“市场”、“竞争者”、“详细信息”、“样品”或“促销项目”。对于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition，您必须为“类型”选择以下值：  ■ “详细信息”，如果项目是“产品详细信息”  ■ “样品”，如果项目是“样品发放”  ■ “促销项目”，如果项目是“促销项目发放”  选择这些类型将筛选可在销售代表的“样品发放”、“产品详细信息”或“促销项目”选择列表中看到的产品的类型（产品详细信息、样品或促销项目）。  <b>注意：</b> 如果“类型”是“样品”，则还必须将“产品类型”字段设置为“样品”或留空。
子类型	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
状态	产品的状态。
修订版	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。

字段	说明
已序列化	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
批号跟踪	专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
管制	表明产品受控制，专用于 Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition。
<b>附加信息</b>	
说明	有关产品的附加信息。此字段限制为 255 个字符。

# 为 PRM 设置价格表

品牌所有者可以针对其产品维护和发布价格表，以便合作方在创建特殊定价请求时能够使用它们。品牌所有者管理员可以创建多个价格表，并将每个客户或合作方组织与其中一个价格表关联。可以将多个产品分配到一个价格表，并为它们指定一个具体价格。在特殊定价请求上，客户价格表确定产品的制造商建议零售价 (MSRP)，所有者合作伙伴价格表确定转售商采购成本。在价格表中维护这些价格可以简化管理，方便特殊定价流程。

**注意：**对价格表的访问将局限于拥有“管理 PRM 访问”特定权限的品牌所有者管理员。

## 要创建价格表

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“内容管理”部分中，单击“内容管理”。
- 3 在“产品目录”部分中，单击“价格表”。
- 4 在“价格表”页面上，执行以下操作之一：
  - 要添加价格表，请单击“新建”。
  - 要更新价格表信息，请为所需记录单击“编辑”。

**注意：**要限制在此页面上显示的记录，请单击标题栏中的菜单，然后更改选择。该列表包含随 Oracle CRM On Demand 分发的标准列表以及您或您的经理创建的列表。

- 5 在“编辑价格表”页面上，填写信息。

下表描述价格表的字段信息。公司管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。

字段	说明
<b>关键价格表信息</b>	
价格表名称	价格表的名称。

字段	说明
有效起始日期	其间指示的价格表有效的有效期间的开始日期。
有效结束日期	其间指示的价格表有效的有效期间的结束日期。如果此字段为空，则价格表无限期有效。
类型	<p>价格表的类型。有效值包括：“<b>DIST COST</b>”和“<b>MSRP</b>”。</p> <p><b>DIST COST</b> 包含分销商的成本，即合作伙伴或转售商从品牌所有者那里采购产品必须支付的原始备货成本。</p> <p><b>MSRP</b> 包含制造商建议零售价，即品牌所有者建议向客户出售产品的价格。</p> <p>可以通过定制添加新价格表。但是，不能更改默认情况下提供的值。如果更改了这些值，则不会使用价格表填充特殊定价请求上的对应字段。</p>
状态	价格表的当前状态（“进行中”或“已发布”）。所有新价格表的默认值为“进行中”。当价格表可以供用户使用时，将它的状态更改为“已发布”。
货币	价格表使用的货币类型。价格表中的所有价格都使用创建价格表时定义的同一货币类型。在保存新的价格表记录时，此字段变为只读，且不允许对记录进行进一步更新。
附加信息	
创建者/日期	价格表创建者的姓名以及价格表的创建日期和时间。
修改者/日期	价格表最后修改者的姓名以及价格表的最近修改日期和时间。
说明	有关价格表的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

## 发布价格表

在管理员更新价格表后，可以向用户发布价格表，以及在创建特殊定价请求时使用价格表。

### 要发布价格表

**1** 从“内容管理”管理区域的“价格表”部分中选择您要发布的价格表。

有关选择特殊定价请求的信息，请参阅查找记录。

**2** 在“价格表详细信息”页面上，单击“编辑”。

**3** 在“编辑价格表”页面上，从“状态”菜单中选择“已发布”。

**4** 单击“保存”。

在将状态更改为“已发布”时，将出现以下情况：

■ 价格表可供在价格表选择小程序上选择，也可以与客户或合作伙伴组织关联。



- 如果价格表已经与特殊定价请求上的客户或合作伙伴关联，则在创建每个特殊定价产品时，将使用该价格表来填充制造商建议零售价 (MSRP) 和合作伙伴的采购成本。
- 在特殊定价请求上，对前者使用最终客户价格表，对后者使用所有者合作伙伴价格表。此外，还应该满足以下条件：
  - 与最终客户关联的价格表属于“MSRP”类型，与所有者合作伙伴关联的价格表属于“DIST COST”类型。
  - 此价格表的状态为“已发布”。
  - 在特殊定价请求上添加的产品位于此价格表中。
  - 特殊定价请求的开始日期位于价格表（以及价格表行项目）的有效起始/结束日期之间

## 添加价格表行项目

在创建了价格表之后，向其中添加产品。每个价格表可以包含多个产品，但是一个产品只能列出一一次。

### 要向价格表添加产品

- 1 在“价格表”列表页面上，单击价格表名称。
- 2 在“价格表”明细页面上，单击“价格表行项目”部分中的“添加”。
- 3 在“编辑价格表行项目”页面上，填写信息。

**注意：**您也可以从“编辑产品”页面中访问“编辑价格表行项目”页面。

下表描述价格表行项目的字段信息。公司管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。

字段	说明
<b>关键价格表信息</b>	
价格表	价格表的名称。
产品	选择价格表行项目的产品。
有效起始日期	其间指示的价格表有效的有效期间的开始日期。此日期必须位于价格表的有效起始日期与有效结束日期的范围内。
有效结束日期	其间指示的价格表有效的有效期间的结束日期。如果此字段为空，则价格表无限期有效。
价格类型	表示价格的类型（如“标准”、“重复性”等）。此字段供将来使用。当前默认值为“标准”。
价格表价格	行项目在指示的有效期间内的价格。
<b>附加信息</b>	
创建者/日期	价格表创建者的姓名以及价格表的创建日期和时间。
修改者/日期	价格表最后修改者的姓名以及价格表的最近修改日期和时间。
说明	有关价格表的附加信息。此字段限制为 2,000 个字符。

## 管理公司的附件

您可以从“管理主页”的“内容管理”部分访问“管理附件”页面，并在其中查看附件。

**注意：**“管理附件”页面仅会显示通过预配置附件相关项目链接到父记录的附件。“管理附件”页面不会显示通过定制附件记录类型链接到父记录的附件，或通过附件字段添加到记录的附件。有关支持预配置附件相关项目的记录类型的列表，请参阅[关于附件配置](#) (第 页 117)。

查看附件可帮助您确定：

- 哪些文件附件占用了大量的存储空间
- 哪些文件被附加了一次以上

如果某个文件已被附加了一次以上，则考虑将此附件放置于共同的共享位置并指导用户将附件替换为这些文件的路径。

- 哪些用户需要大型附件的存储问题提醒

**开始之前。**要执行管理附件的过程，您的角色必须包含“管理附件”权限。

### 查看附件

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“内容管理”部分中，单击“内容管理”链接。
- 3 在“管理附件”部分，单击“管理附件”链接。
- 4 执行以下任意操作：
  - 要查看附件，请在附件的记录级别菜单中选择“查看”。这将打开文件或转到 URL 地址。
  - 要删除附件，请在附件的记录级别菜单中选择“删除”。已删除的文件或 URL 将移至“删除的项目”页面并在 30 天之后从数据库中永久删除。
  - 要将文件或 URL 替换为不同的文件或 URL，请单击“替换”。在“编辑”页面上，输入所需信息并保存记录。  
有关完整说明，请参阅对记录附加文件和 URL。
  - 要限制列表中显示的附件记录，单击下拉菜单并更改所选项目。  
下拉列表包含随应用程序一起分发的标准列表。

## 设置评估脚本

您可以设置评估脚本帮助用户在收集数据和进行决策时执行一致的过程。评估脚本可用于验证潜在商机的资格、评估商机、指导客户服务交互、调查客户满意度等。将对评估响应进行评分，分配权重并与指定的阈值进行比较以确定适当的结果或一系列操作。

利用 Oracle CRM On Demand，可以设置评估脚本，以允许贵公司：

- 捕获销售拜访、任务或预约的活动信息。
- 进行客户满意度调查。
- 收集业务计划响应。
- 自动化潜在商机资格验证。
- 收集目标响应。
- 评估商机（通过加强公司的销售方法学）。
- 对联系人和服务请求记录开展客户满意度调查。
- 对服务请求记录使用拜访脚本。

要查找有关评估脚本的更多信息，或查看创建评估脚本的逐步说明，请参阅以下内容：

- [关于评估脚本](#)（第 页 499）
- [创建评估脚本](#)（第 页 502）

## 关于评估脚本

*评估脚本*是帮助用户收集客户数据的一系列问题。评估脚本可用于验证潜在商机的资格、评估商机、指导客户服务交互、调查客户满意度、捕获活动信息等。

您可以对客户答案进行评分、为问题分配不同权重以及设置制定决策的阈值。此外，您还可以将评估过程中使用的字段映射到父记录，然后在这些字段的基础上运行报告和分析。

## 如何使用评估脚本？

使用评估脚本的过程如下：

- 1 用户从记录详细信息页面启动评估脚本。记录详细信息页面上列出了相应的评估脚本（由指定的记录字段值确定）。如果需要，用户还可以搜索其他评估脚本。
- 2 通过逐个处理评估问题，用户收集关键的客户信息（例如有关销售潜在商机质量的详细信息），然后从选择下拉列表中为每个问题选择正确的响应。
- 3 根据这些响应，将自动计算分数，并更新记录。例如，潜在商机将分类为合格潜在商机或被拒潜在商机。
- 4 这些问题的答案将映射为记录中的字段值，以便可以方便地访问答案，并可用于报告。
- 5 将存储完成的评估，并且在父记录的相关记录部分中可访问这些评估。

## 您应创建哪种类型的评估脚本？

您可以设置众多不同类型的评估脚本。每种脚本类型适用于特定的任务。按如下方式使用脚本类型：

- **客户调查：**使用此类型可进行单个客户的调查。
- **活动评估：**使用此类型可捕获重要的联系人和客户拜访信息。

- **业务计划评估：**使用此类型让销售代表可收集有助于确定业务计划成效的信息。
- **联系人脚本：**使用此类型对各联系人开展客户满意度调查。
- **潜在商机资格验证：**使用此类型帮助销售代表确定合格潜在商机。如果对此任务使用脚本，则将减少培训需求并强制执行一致的潜在商机资格验证。
- **目标评估：**使用此类型让销售代表可收集有助于确定目标成效的信息。
- **商机评估：**使用此类型嵌入销售方法学，帮助销售代表评估商机，以便他们在处理交易时可以调整销售策略。
- **服务请求 - 脚本：**使用此类型帮助服务代表评估服务请求；例如为请求确定优先级或升级途径。如果对此任务使用脚本，则将减少培训需求并强制执行一致的客户服务。
- **服务请求 - 调查：**使用此类型管理与特定服务事件关联的客户满意度调查。

每个评估类型都与对应的记录类型链接：预约、销售拜访或任务；客户；业务计划；联系人；潜在商机；目标；商机；或服务请求。如果需要，您可以为每种类型创建多个评估，并向用户提供适当的脚本。脚本基于指定的记录标准。

## 创建评估脚本的过程

设置评估脚本必须完成多项任务。

### 1 定制评估脚本筛选器。

筛选器允许您定义标准，这些标准根据指定的记录字段值为任务确定适当的评估。

例如，可能使用以下筛选器设置潜在商机资格验证评估脚本：

- 客户层级 = 黄金
- 细分 = 大型
- 区域 = 西部

随后，当用户从具有对应值的潜在商机记录启动评估脚本时，将列出正确的潜在商机资格验证脚本。

所有评估脚本类型使用相同的四个筛选器字段，每个字段都具有定义的选择列表值。要定制筛选器，您必须：

- a** 对于要为其创建评估脚本的每个记录类型，输入筛选器字段显示名称和选择列表值。

有关更多信息，请参阅[创建评估脚本](#)（第 502 页）。

- b** 对于要为其创建评估脚本的每个记录类型，将筛选器字段添加到页面布局中。

### 2 创建评估脚本：

- a** 输入脚本详细信息。

- b** 将标准（问题）添加到脚本中。

- c** 添加每个问题可能具有的一系列答案。

有关这些步骤的更多信息，请参阅[创建评估脚本](#)（第 502 页）。

### 3 向用户提供对脚本的访问权限：

**a** 对于必须使用评估脚本的每个用户角色，请配置用户角色和访问权限配置文件：

- **创建评估。**对于将能够创建评估脚本的用户，必须向该用户的角色提供对评估记录类型的访问权限，这意味着，对于评估记录类型，必须将该用户角色的默认和所有者访问权限配置文件的访问级别设置至少设为“读取/编辑”。此外，在为该角色设置记录类型访问权限时，必须针对评估记录类型选中“可访问”和“可创建”复选框。
- **查看评估。**对于将能够查看评估详细信息用户，必须向该用户的角色提供对评估记录类型的访问权限，这意味着，对于评估记录类型，必须将该用户角色的默认和所有者访问权限配置文件的访问级别设置至少设为“只读”。此外，在为该角色设置记录类型访问权限时，必须针对评估记录类型选中“可访问”和“可读取所有记录”复选框。

有关设置用户角色的更多信息，请参阅[添加角色](#)（第 页 180）。有关设置权限配置文件的更多信息，请参阅[设置权限配置文件的过程](#)（第 页 172）。

**b** 对于每个为其创建了评估脚本的记录类型，将适当的评估脚本部分添加到记录详细信息页面上显示的信息中。有关定制页面布局的更多信息，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 页 77）。

## 评估脚本的示例

公司管理员要设置的典型脚本是“潜在商机资格验证”脚本，该脚本用于确定是要将该潜在商机设置为合格潜在商机还是要拒绝该潜在商机。

下表显示可能用于这一脚本的示例值。

脚本字段	示例值
类型	潜在商机资格验证
阈值分数	50
满足阈值时的结果值	合格
不满足阈值时的结果值	不合格
要向其映射结果值的字段	说明

**警告：**如果“潜在商机资格验证”脚本尝试将潜在商机的“状态”字段设置为“合格”，则除非已填写潜在商机的“等级”和“销售人员”字段，否则它将无法执行此操作。如果未填写这些字段，则会显示一条错误消息，脚本也会假定潜在商机未能达到阈值。然后，脚本会根据脚本中所定义的未能达到阈值的结果设置“状态”字段。

“潜在商机资格验证”脚本的一些标准示例显示在下表中。

标准	权重
您的预算当前是什么状态？	50
什么驱动此项目的时线？	25
计划在什么时间进行决策？	25

问题“您的预算当前是什么状态？”的答案和分数的示例 显示在下表中。

解答	分数
已批准预算	100
已拒绝预算	0

每个标准的分数是通过将标准的权重和答案的分数相乘得到的，其中权重是一个百分比。在本例中，如果用户选择答案“已批准预算”，则此问题分数的计算如下所示：

$$(0.5 * 100) = 50$$

脚本的总分数是所有标准分数的和。如果脚本的最终结果达到或超出脚本中定义的阈值，则将“潜在商机详细信息”页面上“说明”字段的值设置为“合格”。如果分数未达到阈值，则将该字段的值设置为“不合格”。

计算出评估分数后，请应用以下规则：

- 单个问题的分数四舍五入到最接近的十分位。
- 总评估分数四舍五入到最接近的整数。
- 四舍五入规则基于标准数学规则，因此小于 0.5 的小数值将下舍入，而等于或大于 0.5 的小数值将上舍入。

## 创建评估脚本

要定制评估脚本筛选器并创建评估脚本，请按照此主题中介绍的步骤操作。

**开始之前：**

- 要执行此过程，您的用户角色必须包括“管理评估”权限。
- 如果需要，请定制要用作评估标准的一部分的选择列表值和字段。例如，可以添加定制字段以显示客户协商过程中收集的信息。设置脚本时，可以将答案映射到这些定制字段。

确保将任何新字段添加到该记录的页面布局中。有关说明，请参阅[定制静态页面布局](#)（第 77 页）。

**注意：**不能直接在 **Oracle CRM On Demand** 中转换评估脚本的组件。如果要使用多种语言的评估脚本，则必须用每种语言创建一个脚本版本。

可以使用评估脚本筛选器，以确定按照指定的记录标准适合将哪个脚本提供给用户来执行任务。以下过程说明如何定制评估脚本筛选器。

### 定制评估脚本筛选器（可选）

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 单击“应用产品定制”链接。
- 3 在“记录类型设置”下，单击“评估”。
- 4 单击“评估字段设置”。
- 5 单击“编辑”，然后编辑每个筛选器（筛选器 1、2、3 和 4）的“显示名称”。
- 6 在每个字段中，单击“编辑选择列表”并设置选择列表的值。  
**提示：**除非您想强制雇员从选择列表中进行选择，否则请使默认值 <无值> 保持在选择列表选项的顶部。
- 7 保存记录。
- 8 要在雇员使用的记录页面中重新标记这些字段，请转到“字段设置”部分，以获得您要运行评估脚本的每个记录类型。

**注意：**您为“评估字段”设置的选择列表值也会显示在这些其他记录中。不过，您可以为每个记录类型定制这些字段的显示名称。

### 创建评估脚本

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 单击“内容管理”链接。
- 3 单击“评估脚本”链接。
- 4 在“评估列表”页面上，单击“新建评估”。
- 5 在“评估编辑”页上填写信息。

下表描述了评估的字段信息。管理员可以添加、重新标记或删除字段，因此您看到的字段可能与此表中的字段不同。

字段	说明
名称	限制为 50 个字符。  请使用包含脚本用途的描述性名称。如果公司雇员使用多种语言，请在脚本名称中包含相应的语言。
类型	确定脚本链接至的记录类型。可用选项包括：“客户调查”、“活动评估”、“业务计划评估”、“联系人脚本”、“潜在商机资格验证”、“目标评估”、“商机评估”、“服务请求 - 脚本”和“服务请求 - 调查”。
活动	用户只能使用活动的脚本。
筛选器 1、2、3、4	显示您为评估类别设置的标签。
阈值得分 (1-100)	用于计算脚本的结果。如果脚本的得分等于或高于阈值，则结果满足要求。
要向其映射得分的字段	确定要显示父记录中得分的字段。
满足阈值时的结果值	（可选）确定要在满足结果时显示的值。例如，如果潜在商机满足资格验证标准，则此字段可以显示合格。
不满足阈值时的结果值	（可选）确定要在不满足阈值时显示的值。例如，如果潜在商机不满足资格验证标准，则此字段可以显示拒绝。
要向其映射结果值的字段	（可选）确定脚本完成时要在父记录中显示结果的字段。
移除注释框	选中此复选框将移除完成评估后添加注释的功能。如果取消选中此复选框，则可看到注释框，因此您将能够在完成评估时输入注释。
响应控件	确定将用于添加评估标准响应的控件。选项包括：下拉列表或单选按钮。

**注意：**评估脚本必须处于活动状态，并且至少要有一个已定义的标准，才能显示在“记录详细信息”页面上。

- 6 单击“保存”。
- 7 在“评估详细信息”页面上，在“标准”部分中，单击“新建”或“编辑”。
- 8 在“标准”页面上，填写信息。

下表说明要为标准填写的字段。

字段	说明
顺序	确定用户在完成评估时所看到的问题的顺序。
标准名称	用于概述问题的说明性简短名称。该字段限制为 20 个字符。
问题	用户回答的问题。该字段限制为 50 个字符。
权重	介于 0 和 100 之间的百分比，表明问题的重要性。 所有问题的权重之和必须等于 100。
将答案映射到字段	指定父记录上的字段以便将答案映射到“问题”字段中的问题。如果将答案映射到父记录，则值可用于集成、报告和列表。

9 在“评估详细信息”页面上，单击每个标准名称，然后单击“答案”部分中的“新建”或“编辑”按钮。

10 在各个“答案”页面上，填写以下信息：

字段	说明
顺序	确定用户在完成评估时可以看到的答案的顺序。
解答	输入一个用户所选问题的有效答案。限制为 30 个字符。
分数	与答案关联的分数。 所选答案的得分乘以相关问题的权重，以确定问题/答案的总得分。

11 保存所做的更改。

**注意：**对于每个必须使用评估脚本的用户角色，必须将用户角色配置为对评估脚本具有访问权限。有关针对用户角色所需的设置的信息，请参阅[关于评估脚本](#)（第 页 499）。

**提示：**确保每个角色都有一个页面布局，其中包含您为评估添加的新字段。

# 生命科学管理

使用管理主页的“管理”全局链接和“生命科学管理”部分，可以执行以下任务：

- 管理和删除智能拜访模板。有关更多信息，请参阅[管理智能拜访](#)（第 页 505）。
- 设置生命科学相关首选项。有关更多信息，请参阅[设置没有有效省/自治区执照情况下的联系人最大采样次数](#)（第 页 507）。
- 指定要采样的联系人。有关更多信息，请参阅[授权联系人接收样品](#)（第 页 508）。



## 管理智能拜访

如果您的用户角色拥有对“智能拜访”记录类型的相应拜访级别（“默认”或“所有者”拜访），则可以管理智能拜访。您可以从“管理智能拜访模板”页面查看、编辑和更新附加到智能拜访的详细信息和行项目。编辑后，可根据需要应用已修订的智能拜访模板，并另存为公共模板或私人模板。

**注意：**不能复制智能拜访模板。每个智能拜访模板都必须是唯一的。

### 管理智能拜访

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 单击“智能拜访管理”链接。
- 3 在“管理智能拜访模板”页面上：

■ 要查看智能拜访，单击“主题”列中的链接。

■ 要删除智能拜访，请在相应的行中单击“删除”。

■ 要编辑智能拜访的详细信息，请在相应行中单击“编辑”。

有关“编辑拜访”页面上字段的信息，请参阅跟踪对客户的拜访（销售拜访）。

■ 要编辑智能拜访行项目，请单击“主题”列中的链接，转至“智能拜访详细信息”页面上的相应部分，然后单击相应行项目旁边的“编辑”。

■ 要删除智能拜访行项目，请单击“主题”列中的链接，转至“智能拜访详细信息”页面上的相应部分，然后单击相应行项目旁边的“删除”。

■ 要向智能拜访添加新的行项目，请单击“主题”列中的链接。

有关向智能拜访添加行项目的更多信息，请参阅后面的任务。

■ 可以通过常规方式应用已修订的智能拜访模板，并将其另存为公共模板或私人模板，如跟踪对客户的拜访（销售拜访）中的以下任务所述：

■ 跟踪对客户的拜访（销售拜访）

■ 将拜访信息保存为模板

4 在“管理智能拜访模板”页面上，单击“菜单”按钮。

下表描述了可以从“管理智能拜访模板”页面上的“菜单”按钮执行的任务。
- | 要执行此任务  | 执行以下步骤   |
|---------|--|
| 批量分配工作簿 | 在“管理智能呼叫模板”标题栏上，单击“菜单”，并选择“批量分配工作簿”。完成 <a href="#">对工作簿分配记录</a> （第 页 217）中描述的步骤。 |
| 调整列表    | 在“管理智能呼叫模板”标题栏上，单击“菜单”，并选择“调整列表”。完成创建和调整列表中描述的步骤。                                |
| 保存列表    | 在“管理智能呼叫模板”标题栏上，单击“菜单”，并选择“保存列表”。  |
- 管理 Oracle CRM On Demand 第 20 版 505

要执行此任务	执行以下步骤
显示列表筛选器	在“管理智能呼叫模板”标题栏上，单击“菜单”，并选择“显示列表筛选器”。完成查看列表页面中描述的步骤。
管理列表	在“管理智能呼叫模板”标题栏上，单击“菜单”，并选择“管理列表”。如“管理列表”页面中所述完成必需任务的步骤。
创建新列表	在“管理智能呼叫模板”标题栏上，单击“菜单”，并选择“创建新的列表”。完成创建和调整列表中描述的步骤。

以下过程说明如何将产品详细信息链接到智能拜访记录。

**将产品详细信息链接到智能拜访记录**

- 1 在“智能拜访详细信息”页面上，向下滚动到“产品详细信息”部分，然后单击“新建”。  
**注意：**如果在“智能拜访详细信息”页面上看不到“产品详细信息”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，并将“产品详细信息”部分添加到您的页面布局。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系贵公司管理员。
- 2 在“编辑产品详细信息”页面上，输入所需的信息。  
有关“编辑产品详细信息”页面上的字段的更多信息，请参阅跟踪对客户的拜访（销售拜访）中的以下任务：将产品详细信息链接到拜访记录。

3 保存记录。  
根据需要重复这些步骤，以向智能拜访记录中添加更多“产品详细信息”行项目。  
以下过程说明如何将发放的样品信息链接到智能拜访记录。

**将发放的样品信息链接到智能拜访记录**

- 1 在“智能拜访详细信息”页面上，向下滚动到“发放的样品”部分，然后单击“新建”。  
**注意：**如果在“智能拜访详细信息”页面上看不到“发放的样品”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，并将“发放的样品”部分添加到您的页面布局。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系贵公司管理员。
- 2 在“编辑发放的样品”页面上，输入所需的信息。  
有关“编辑发放的样品”页面上的字段的更多信息，请参阅跟踪对客户的拜访（销售拜访）中的以下任务：将发放的样品信息链接到拜访记录。

3 保存记录。  
根据需要重复这些步骤，以向智能拜访记录中添加更多“发放的样品”行项目。有关发放的样品的附加信息请参阅在销售拜访期间发放样品。  
以下过程说明如何将促销项目、教育项目或其他营销项目链接到智能拜访记录。

### 将促销项目、教育项目或其他营销项目链接到智能拜访记录

- 1 在“智能拜访详细信息”页面上，向下滚动到“促销项目”部分，然后单击“新建”。

**注意：**如果在“智能拜访详细信息”页面上看不到“促销项目”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，并将“促销项目”部分添加到您的页面布局。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系贵公司管理员。

- 2 在“编辑已发放的促销项目”页面上，输入所需的信息。

有关“编辑已发放的促销项目”页面上的字段的更多信息，请参阅跟踪对客户的拜访（销售拜访）中的以下任务：将促销项目、教育项目或其他营销项目链接到拜访记录。

- 3 保存记录。

根据需要重复这些步骤，以向智能拜访记录中添加更多“促销项目”行项目。

以下过程说明如何将工作簿信息链接到智能拜访记录。

### 将工作簿信息链接到智能拜访记录

- 1 在“智能拜访详细信息”页面上，向下滚动到“工作簿”部分，然后单击“新建”。

**注意：**如果在“智能拜访详细信息”页面上看不到“工作簿”部分，请单击页面右上角的“编辑布局”链接，并将“工作簿”部分添加到您的页面布局。如果无法将此部分添加到页面布局，请联系贵公司管理员。

- 2 在“工作簿”页面上，输入所需的信息。

有关“编辑工作簿”页面上的字段的更多信息，请参阅[工作簿字段](#)（第 219 页）。

- 3 保存记录。

根据需要重复这些步骤，以向智能拜访记录中添加更多“工作簿”行项目。

## 设置没有有效省/自治区执照情况下的联系人最大采样次数

管理员可以设置没有有效省/自治区执照时的最大联系人采样次数。此设置在全局层进行设置，因此适用于整个组织。配置此设置可确保以下各项：

- 该字段中的销售代表不能超过没有有效省/自治区执照的联系人最大指定采样次数。
- 联系人迁到其他省/自治区时，可在等待有效省/自治区执照时进行联系人采样。通常，在迁到其他省/自治区时，联系人必须等待几天才会收到有效执照。

**开始之前。**要设置在有效省/自治区执照的情况下的联系人最大采样次数，用户角色必须包括“启用基本样品操作”权限。

### 设置没有有效省/自治区执照情况下的联系人最大采样次数

- 1 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2 在“生命科学管理”部分中，单击“其他生命科学相关”链接。

**3** 在“生命科学相关首选项”页面中，单击“生命科学相关首选项”链接。

**4** 在“联系人采样次数”字段中输入值。

此字段的默认值是 **-1**，这表示尚未设置在有效省/自治区执照的情况下的联系人最大采样次数，以及对当前行为没有影响。将此字段的值设置为任何负数都将具有相同效果。

将此字段的值设置为大于零的数字时，表示正在设置没有有效省/自治区执照的情况下的联系人最大采样次数，且对行为的影响如下：

- 销售代表将能够在等待有效省/自治区执照的联系人采样 **x** 次，其中 **x** 是此字段的值，前提是执照的状态为不活动或不为空且执照未过期。

**注意：**要将样品分发给联系人，该联系人类型（如医生、药剂师、护士从业者、医师）必须有权接收和签收样品。有关更多信息，请参阅[授权联系人接收样品](#)（第 页 508）。

- 如果联系人迁到其他省/自治区，可以在等待有效省/自治区执照的联系人采样 **x** 次，其中 **x** 是此字段的值。有关更多信息，请参阅联系人的省/自治区执照字段。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解与样品管理有关的信息：

- [授权联系人接收样品](#)（第 页 508）
- 样品交易
- 管理样品交易
- 样品交易字段

## 授权联系人接收样品

销售代表不能将样品分发给任意联系人。他们只能将样品分发给有权接收和签收样品的联系人。管理员通过指定可采样的联系人类型来控制此能力。如果销售代表尝试将样品分发给无权接收和签收样品的联系人，将显示如下错误消息：联系人不能进行采样。

**开始之前。**要授权联系人接收样品，必须先创建名称为“可以采样”、类型为选择列表且值为“是”和“否”的定制字段。

### *授权联系人接收样品*

- 1** 在任何页面中，单击右上角的“管理”全局链接。
- 2** 在“应用产品定制”部分中，单击“应用产品定制”。
- 3** 在“记录类型设置”部分中，单击“联系人”链接。
- 4** 在“级联选择列表”部分中，单击“联系人级联选择列表”链接。
- 5** 在“联系人级联选择列表”页面中，单击以下级联选择列表定义旁边的“编辑”。

父选择列表	相关选择列表
联系人类型	可以采样

- 6 转到“级联选择列表向导”的步骤 2，为您不想授权其接收和签收样品的每个联系人（或“父选择列表可用值”）将“相关选择列表显示值”设置为“否”。

**注意：**默认情况下，每个联系人（“父选择列表可用值”）的“相关选择列表显示值”设置为“是”，这表示默认情况下所有联系人均可采样。

例如，在下表中，以下联系人有权接收和签收样品：“医院管理人员”、“实验室技师”、“护士从业者”、“药剂师”和“医生”。

父选择列表可用值	相关选择列表显示值
潜在客户	否
客户	否
合作伙伴	否
医院管理人员	是
实验室技师	是
护士从业者	是
药剂师	是
医生	是
医生调查员	否
研究护士	否
研究药剂师	否
研究实验室技师	否

有关级联选择列表的更多信息，请参阅[定义级联选择列表](#)（第 页 83）。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解与样品管理有关的信息：

- [设置最大联系人采样次数](#)（请参阅“[设置没有有效省/自治区执照情况下的联系人最大采样次数](#)”第 页 507）
- [样品交易](#)
- [管理样品交易](#)
- [样品交易字段](#)

# Expression Builder

单击主题以查看有关 Oracle On Demand Expression Builder（Expression Builder）及其使用方法的信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [关于表达式](#) (第 页 513)
- [Expression Builder 中的数据类型](#) (第 页 516)
- [Expression Builder 运算符](#) (请参阅 "[Expression Builder 运算符](#)" 第 页 518)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)
- [Expression Builder 示例](#) (第 页 568)

## 关于 Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder（Expression Builder）是一种使用表达式实施业务规则的工具。表达式是指可由 Oracle CRM On Demand 计算的一个或多个运算符、函数、字段和文字的有效组合。

Expression Builder 用于 Oracle CRM On Demand 中的以下区域：

- 高级字段管理（在以下上下文中）：
  - 配置字段的字段验证属性
  - 指定默认字段值

定义字段级验证和默认字段值时，公司管理员可创建灵活的表达式，以涵盖各种业务规则。有关字段验证和默认值的更多信息，请参阅[关于字段管理](#) (第 页 56)。

- 工作流规则（在以下上下文中）：
  - 配置工作流规则条件
  - 配置“发送电子邮件”操作
  - 配置“更新值”操作

从“工作流”页面中，公司管理员可设置工作流规则，更新、创建或删除记录时会对其进行评估。表达式用于在规则中定义条件，以及定义由规则执行的操作。有关工作流规则的更多信息，请参阅[关于工作流规则](#) (第 页 238)。

**注意：**Expression Builder 可以验证表达式的语法，但不能评估或验证表达式的数学、逻辑或语义准确性。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [关于表达式](#) (第 页 513)
- [Expression Builder 中的数据类型](#) (第 页 516)
- [Expression Builder 运算符](#) (请参阅 "[Expression Builder 运算符](#)" 第 页 518)

- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)
- [Expression Builder 示例](#) (第 页 568)

## 使用 Expression Builder

在 Oracle CRM On Demand 中，只要在文本框旁看到 *fx* 图标，就可以使用 Expression Builder。单击此图标可在单独的窗口中打开 Expression Builder。

### 要构建表达式

- 1 单击 *fx* 图标以打开 Expression Builder。
- 2 在 Expression Builder 中，从列表中选择字段和函数，或在表达式编辑器中键入内容。  
从列表中选择字段时，该字段将粘贴到表达式编辑器中。例如，从“机会”字段列表中选择 `CloseDate` 时，`[<CloseDate>]` 将粘贴到表达式编辑器中。  
**注意：**如果公司管理员对字段进行了重命名，则“字段”选择列表将显示新的字段名，但粘贴到表达式编辑器中的仍是原始的字段名（即对应的 XML 名称）。  
字段名两边的括号表示将按照该字段的专用数据类型计算和返回其值。有关选择字段和字段值的更多信息，请参阅下表。
- 3 根据需要添加运算符和文字，以此编辑表达式。  
**注意：**如果希望表达式判断选择列表字段中是否有某个值，请不要在表达式中键入该值。例如，不要键入 `[<AccountType>] = "客户"`，而应从列表中选择该选择列表字段，然后在 Expression Builder 中单击“显示可接受的值”链接。从显示的值中选择要在表达式中使用的值。表达式将类似这样：  
`[<AccountType>]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "客户")`
- 4 （可选）单击“检查语法”，在必要处进行更正。
- 5 保存表达式。

下表将介绍 Expression Builder。

界面元素	说明
------	----

界面元素	说明
记录类型字段	<p>提供可在表达式中使用的字段（源于上下文记录类型）的选择列表（专用于上下文）。如果公司管理员已重命名某些字段，则“字段”选择列表中将显示新的字段名。</p> <p>请注意以下几点：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>如果要创建 workflow 规则或与 workflow 规则相关的操作，则上下文记录类型为 workflow 规则定义中指定的记录类型。例如，如果要创建电子邮件的正文，并且发送该电子邮件将作为服务请求记录的工作流规则的一项操作，则 <b>Expression Builder</b> 的上下文记录类型为“服务请求”。</li> <li>在高级字段管理中，上下文记录类型为从中创建表达式的字段的父级记录类型。例如，针对机会字段定义字段验证时，<b>Expression Builder</b> 的上下文记录类型为“机会”。</li> </ul>
显示可接受的值	<p>从“字段”选择列表中选择了字段后，单击“显示可接受的值”将显示该字段可以接受的值。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>如果所选字段为选择列表字段，则单击“显示可接受的值”时，将显示为该选择列表配置的所有选项。</li> </ul> <p>您一次只能选择一个选项。每选择一个选项将定义一个可在表达式中使用的 <b>Lookup</b> 函数。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>如果所选字段不是选择列表字段，则单击“显示可接受的值”时将显示一个窗口，其中说明了该字段可包含的各种数据的可接受值。</li> </ul>
函数	<p>提供特殊函数的下拉列表，这些函数可用于修改、提取或处理表达式中的数据。有关可用函数的列表，请参阅 <a href="#">Expression Builder 函数</a>（第 522 页）。</p>
表达式	<p>一个显示表达式的多行可编辑文本框。</p> <p>有关表达式支持的最大长度的信息，请参阅<a href="#">关于表达式</a>（第 513 页）。</p> <p>从选择列表中选择的字段和函数将显示在表达式编辑器中，您也可以直接在表达式编辑器中键入表达式。</p> <p>表达式语法总是显示独立于语言的字段名。（独立于语言的名称是指不随用户语言变化而变化的名称。）对于定制字段，字段名将显示在表达式中，且集成标记将附在独立于语言的名称上。</p>
语法指南	<p>在 <b>Oracle CRM On Demand</b> 联机帮助中显示 <b>Expression Builder</b> 主题。</p>
示例表达式	<p>在 <b>Oracle CRM On Demand</b> 联机帮助中显示主题“<b>Expression Builder</b> 示例”。</p>
检查语法	<p>验证所创建的表达式的语法。</p>
保存	<p>保存表达式。</p>



界面元素	说明
取消	关闭“Expression Builder”窗口，不保存任何更改。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [关于表达式](#) (第 页 513)
- [Expression Builder 中的数据类型](#) (第 页 516)
- [Expression Builder 运算符](#) (请参阅 "[Expression Builder 运算符](#)" 第 页 518)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)
- [Expression Builder 示例](#) (第 页 568)

## 关于表达式

表达式是指可由 Oracle CRM On Demand 计算的一个或多个运算符、函数、字段和文字的有效组合。本主题提供有关以下表达式功能的信息：

- 表达式长度
- 文字长度
- 条件表达式
- 验证表达式
- 在表达式中使用相关字段

### 表达式长度

对于通过 workflow 规则上的“发送电子邮件”操作配置的电子邮件的邮件正文，表达式的最大支持长度为 2000 个字符，包括空格在内。您可以通过按 **Enter** 键在电子邮件中插入换行符。换行符在文本框中计为两个字符。

在使用 Expression Builder 的其他所有情况下，表达式支持的最大长度为 1024 个字符（包括空格）。

此外，还必须确保在要保存表达式的字段中字符总数不超过该字段的限制。在下列 workflow 字段中，函数和字段名前后分别放有 3 个百分号 (%%%)：

- 通过“发送电子邮件”操作配置的电子邮件中的“主题”和“邮件正文”字段
- 通过“创建任务”操作配置的任务中的“主题”和“说明”字段

百分号表示该函数或字段名将转换为文本值。在保存表达式的字段中，每个百分号计为 1 个字符。

如果直接在字段中键入函数或字段名，则必须在该函数或字段名前后键入 3 个百分号。如果使用表达式生成器嵌入函数或字段名，则将自动添加百分号。

例如，如果使用 Expression Builder 将以下字段名称插入 workflow 操作的电子邮件正文中：

[<AccountName>]

则表达式生成器会将下列内容（共 21 个字符）插入 workflows 操作的电子邮件正文中：

%%[<AccountName>]%%

## 文字长度

将字符串或数字文字传递到 Expression Builder 中的函数时，文字包含的字符数（包括空格）不能超过 75。如果文字超过 75 个字符，则 Expression Builder 会将文字视为语法错误。通过引用字段名称将字符串传递到函数时，75 个字符的限制不适用于字段中传递到文字的值的长度。

创建表达式来设置字段的默认值时，75 个字符的限制适用于传递到表达式中任何函数的任何字符串或数字文字。此外，表达式结果中的字符数不能超过字段允许的最大字符数。

## 条件表达式

条件表达式是指应用产品计算后始终返回布尔值（如 True 或 False）的表达式。

**注意：**Yes、No、Y 和 N 不是布尔值。如果将 True 或 False 指定为诸如 Iif (第 页 531) 之类的函数的返回值，则返回的 True 和 False 为字符串，而不是布尔值。在条件表达式中，使用不正确的布尔值可能导致不可预知的行为。

在以下任何上下文中使用的表达式都必须是条件表达式：

- 指定字段验证规则
- 指定 workflow 规则中的条件
- 作为 Iif (第 页 531) 函数中的第一个参数

## 验证表达式

验证表达式用于确保字段中输入的数据为有效数据。验证表达式必须是条件表达式。

在创建记录以及用户每次更新字段时，都将计算字段的验证表达式，但在以下情况下例外：

- 创建记录时未填写某个字段。执行字段验证不强求某个值。
- 某个字段中有预先存在的无效值，更新时也未更改该值。

如果未计算验证表达式，或者验证表达式的计算结果为空，则不会生成错误消息。仅当表达式验证失败（即表达式的计算结果为假）时才会生成错误消息。

验证表达式与其他表达式类型的不同之处在于，它允许以条件运算符开头。例如，如果表达式即将要验证的字段是“客户名称”，则表达式的开头可以是：

= 'Acme Hospital'

此表达式虽然形式不规范，但仍能通过语法检查，因为如果 Oracle CRM On Demand 在表达式的开头没有找到字段名，便会在表达式前插入将要验证的字段名称。您也可以按以下所示输入验证表达式：

[<AccountName>]= 'Acme Hospital'

其中 [<AccountName>] 是即将要验证的字段。

如果除了即将要验证的字段，表达式还需要计算其他字段，则表达式的标准做法是首先比较即将要验证的字段。

验证表达式仅用于 Oracle CRM On Demand 高级字段管理中的“字段验证”文本框。

## 验证表达式示例

示例 1：业务流程要求商机的结束日期必须迟于其创建日期。

要实施此过程，请为“结束日期”字段（在商机的“字段设置”页面中）创建一个验证表达式，如下所示：

```
> [<CreateDate>]
```

或者，您也可以使用以下示例。但是请注意，即将要计算的字段（“结束日期”）必须是表达式中的第一个字段：

```
[<CloseDate>] > [<CreateDate>]
```

有关创建和编辑字段的信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 65）。

示例 2：如果商机的机率为 40% 或更高，则业务流程要求商机的收入必须为非零值。

业务规则表示这两个字段之间存在相关性，可重新表述此相关性，如下所示：

对于商机，如果机率大于或等于 40，则收入不能为零。相反，如果收入为零，则机率不能大于或等于 40。

在创建记录以及用户每次更新字段时，将会计算字段的验证表达式。因为对“机率”字段或“收入”字段进行更新都可能影响这两个字段，所以必须具有“机率”字段和“收入”字段验证规则，才能正确实施业务规则。（有关创建和编辑字段的信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 65）。）

实现此示例所需的步骤如下所示：

- 1 为“机率”字段配置以下验证规则：

```
< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
```

请注意未使用百分比符号 (%)。

- 2 将诸如以下内容的验证错误消息添加到“机率”字段中：

如果机率大于或等于 40%，则收入必须大于 0。

- 3 为“收入”字段配置以下验证规则：

```
(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40
```

- 4 将诸如以下内容的验证错误消息添加到“收入”字段中：

如果机率大于或等于 40%，则收入必须大于 0。

## 在表达式中使用相关字段

**相关字段**是值取决于外键的联接字段。**联接字段**是记录类型上的某个字段，该字段使用外键引用另一个记录类型上的字段。一个相关字段示例是“商机”记录类型中的 **AccountName** 字段。“商机”记录类型中的 **AccountName** 字段是值取决于 **AccountId** 外键字段的联接字段，其中此外键字段引用“客户”记录类型。

如果表达式必须确定相关字段的值，建议使用 **JoinFieldValue** 函数并获取字段的最近值，方法是引用 **ID** 字段，即外键字段。否则，表达式的结果可能错误，且表达式值的结果可能无效。有关联接字段和 **JoinFieldValue** 函数的更多信息，请参阅[JoinFieldValue](#)（第 页 533）。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## Expression Builder 中的数据类型

本主题说明 Oracle CRM On Demand 中的数据类型，以及如何在 Expression Builder 中使用这些数据类型。

### Oracle CRM On Demand 中的数据类型

下表显示了在表达式中使用 Oracle CRM On Demand 字段时返回的数据类型。要获取字段值，请使用语法 [`<FieldName>`]。

Oracle CRM On Demand 字段类型	表达式中的返回类型
整数	整数
选择列表	字符串
货币	货币
ID	字符串
文本	字符串
复选框	布尔。  例如，您可以直接在需要条件的地方使用 [ <code>&lt;Active&gt;</code> ]。您也可以使用 <code>FieldValue('&lt;Active&gt;') = 'Y'</code> 。
日期	日期
日期时间	日期时间
数值	数值

**注意：**如果公司管理员已经重命名了字段，则 *记录类型* 字段列表将显示新名称，但表达式语法将显示原始名称。对于定制字段，在表达式语法中使用了公司管理员可更改的“集成标记”名称。此语法如下所示：

[`<CustomTag_ITAG>`] and `FieldValue('<CustomTag_ITAG>')`

数据类型算法

如果语句引用多个字段值，并且字段具有不同的数据类型，则数据类型的顺序可能会影响计算。在对两个不同数据类型的操作数应用运算符（非指数运算符）时，运算符右边的操作数将先转换为左边的操作数的数据类型，然后才会进行运算。例如，如果 CloseDate 为 02/09/2007，以下表达式：

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

的计算结果为 02/09/200730。因此以下条件：

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

在语法上有效，但其意义无效。该条件的正确书写形式如下：

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>')。
```

**注意：**如果使用指数运算符，则不会将运算符右边的操作数转换成左边操作数的数据类型。

下表使用示例值显示了各种算术运算可能具有的结果。

字段	数据类型	示例值
数量	整数	5
物品价格	货币	2.25

计算	结果	
	值	数据类型
[<物品价格>] + [<数量>]	7.25	货币
[<数量>] + [<物品价格>]	7	整数
[<物品价格>] - [<数量>]	(2.75) <b>注意：</b> 对于货币字段，括号表示值为负值。	货币
[<数量>] - [<物品价格>]	3	整数
[<物品价格>] * [<数量>]	11.25	货币
[<数量>] * [<物品价格>]	10	整数
[<物品价格>] / [<数量>]	0.45	货币
[<数量>] / [<物品价格>]	2.50	货币

如果使用指数运算符，则不会将运算符右边的操作数转换成左边操作数的数据类型。

在此示例（其中“数量”是整数字段，其值为 5，“物品价格”是货币字段，其值为 2.25）中，如果运算符右边的操作数转换为左边的操作数的数据类型，则“数量 ^ 物品价格”的预计值应为 25，预计的数据类型应为整数。但是，其结果如下表所示。

计算	结果
----	----

	值	数据类型
[<物品价格>] ^ [<数量>]	57.67	货币
[<数量>] ^ [<物品价格>]	37.38	货币

Expression Builder 还支持求反运算符（负号 [-]）。例如：

计算	结果	
	值	数据类型
-1 * [<物品价格>]	(2.25)	货币

如果将数值转换为字符串，则无法正确进行计算。例如：

计算	结果		说明
	值	数据类型	
1234 + abcd	1234	数值	字符串“abcd”的计算结果为数值 0，此结果随后将与 1234 相加。
abcd + 1234	abcd1234	字符串	数值 1234 的计算结果为字符串“1234”，该字符串将附加到字符串“abcd”的后面。

**相关主题**

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

# Expression Builder 运算符

本主题说明可在 Expression Builder 中使用的运算符及其计算顺序。

## 算术运算符

下表说明各算术运算符的用途，还有各运算符的用法示例。

运算符	用途	示例
-----	----	----

运算符	用途	示例
+	加	[<记录编号>] + 1
-	减	[<记录编号>] - 1
-	求反	[<收入>] < -100
*	乘	[<小计>] * 0.0625
/	除	[<物品总数>] / [<订单总数>]
^	求幂	[<网格高度>] ^ 2

## 逻辑运算符

以下真值表显示了在 Expression Builder 中逻辑运算符可能会产生的结果。

逻辑运算符	第一个操作数	第二个操作数	结果
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
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE

逻辑运算符	第一个操作数	第二个操作数	结果
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

比较运算符

下表说明各比较运算符的用途，还有各运算符的用法示例。

运算符	用途	示例
=	测试第一个操作数是否等于第二个操作数。	[<姓氏>] = "Smith"
< >	测试第一个操作数是否不等于第二个操作数。	[<角色>] <> "最终用户"
>	测试第一个操作数是否大于第二个操作数。	[<收入>] > 5000
<	测试第一个操作数是否小于第二个操作数。	[<机率>] < .7
> =	测试第一个操作数是否大于或等于第二个操作数。	[<收入>] >= 5000
< =	测试第一个操作数是否小于或等于第二个操作数。	[<机率>] <= .7
LIKE	测试第一个操作数的值是否与指定的字符串匹配。	[<姓氏>] LIKE "Smith"  提示：您可以将星号 (*) 和问号 (?) 模式匹配特殊字符与 LIKE 运算符配合使用。
NOT LIKE	测试第一个操作数的值是否与指定的字符串不匹配。	[<姓氏>] NOT LIKE "Smith"  或  NOT ([<姓氏>] LIKE "Smith")



运算符	用途	示例
		<b>注意：</b> 第二个示例中的括号不能省。 <b>提示：</b> 您可以将星号 (*) 和问号 (?) 模式匹配特殊字符与 NOT LIKE 运算符配合使用。
IS NULL	测试操作数是否为空。	[<姓氏>] IS NULL
IS NOT NULL	测试操作数是否不为空。	[<姓氏>] IS NOT NULL

## 模式匹配特殊字符

下表说明了模式匹配特殊字符。这些特殊字符可以与 LIKE 和 NOT LIKE 比较运算符配合使用。

字符	用途	示例
*	零个或更多字符	[<姓氏>] LIKE "Sm*" 可返回 [<姓氏>] 值以字符 <i>Sm</i> 开头的所有记录，如 <i>Smith</i> 、 <i>Smythe</i> 、 <i>Smart</i> 等。 [<姓氏>] LIKE "*om*" 将返回 [<姓氏>] 字段中含有字符 <i>om</i> 的所有记录，如 <i>Thomas</i> 、 <i>Thompson</i> 、 <i>Tomlin</i> 等。
?	一个字符	[<名字>] NOT LIKE "Da?" 将返回 [<名字>] 值为三个字符但不以 <i>Da</i> 这两个字母开头的记录。将返回含有 <i>Ted</i> 、 <i>Tom</i> 和 <i>Sam</i> 的记录，但不会返回含有 <i>Dax</i> 和 <i>Dan</i> 的记录。 [NOT (<名字>] LIKE "?o?") 将返回 [<名字>] 值为三个字符但中间的字符不是 <i>o</i> 的所有记录。将返回含有 <i>Ted</i> 和 <i>Sam</i> 的记录，但不返回含有 <i>Tom</i> 和 <i>Bob</i> 的记录。

## 级联运算符

+（加号）运算符在电子邮件中用于将字段值与文本相连。

## 运算符优先级

优先级是指 Oracle CRM On Demand 对一个表达式中的各个运算符求值的顺序。将应用以下规则：

- 先对优先级较高的运算符求值，然后再对优先级较低的运算符求值。
- 从左到右对优先级相同的运算符求值。
- 较低级别的数字表示较高的优先级。
- 如果使用括号，则会影响表达式中的优先级顺序。先对括号内的表达式求值，然后再对括号外的表达式求值。

下表列出了优先级的级别。

级别	运算符
1	( )
2	- (求反)
3	^ (求幂)
4	* (乘)、/ (除)
5	+ (加)、- (减)、“NOT”逻辑运算符
6	AND 逻辑运算符
7	OR 逻辑运算符
8	=、<>、>、<、>=、<= 比较运算符

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 **Expression Builder** 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

Expression Builder 函数

下表列出了可在 **Expression Builder** 中使用的函数。单击函数名称可以查看有关函数的更多信息。

布尔值函数	日期和时间函数	字符串函数	用户函数	数据函数	数学函数
<a href="#">IfNull</a> (第 页 530)	<a href="#">Duration</a> (第 页 524)	<a href="#">FieldValue</a> (第 页 527)	<a href="#">Locale</a> (第 页 551)	<a href="#">ExcludeChannel</a> (第 页 525)	<a href="#">LN</a> (第 页 550)
<a href="#">IIf</a> (第 页 531)	<a href="#">JulianDay</a> (第 页 545)	<a href="#">FindNoneOf</a> (第 页 528)	<a href="#">LocaleListSeparator</a> (第 页 551)	<a href="#">GetGroupId</a> (第 页 529)	
	<a href="#">JulianMonth</a> (第 页 545)	<a href="#">FindOneOf</a> (第 页 528)	<a href="#">OrganizationName</a> (第 页 555)	<a href="#">GetParentId</a> (第 页 530)	
	<a href="#">JulianQtr</a> (第 页 546)	<a href="#">InStr</a> (第 页 532)	<a href="#">UserValue</a> (第 页 563)	<a href="#">JoinFieldValue</a> (第 页 533)	
	<a href="#">JulianWeek</a> (第 页 547)	<a href="#">Left</a> (第 页 526)		<a href="#">LookupName</a> (第 页 534)	

布尔值函数	日期和时间函数	字符串函数	用户函数	数据函数	数学函数
	547)	548)		页 552)	
	<a href="#">JulianYear</a> (第 页 548)	<a href="#">Len</a> (第 页 549)		<a href="#">LookupValue</a> (第 页 553)	
	<a href="#">Timestamp</a> (第 页 560)	<a href="#">Mid</a> (第 页 554)		<a href="#">PRE</a> (第 页 556)	
	<a href="#">Today</a> (第 页 563)	<a href="#">Right</a> (第 页 557)		<a href="#">RowIdToRowNum</a> (第 页 558)	
	<a href="#">UtcConvert</a> (第 页 567)	<a href="#">ToChar</a> (第 页 560)		<a href="#">RowNum</a> (第 页 559)	

请注意以下其它相关函数的信息：

■ 表达式生成器中“函数”字段上下拉列表中列出的某些函数仅供内部使用。请不要在您的表达式中使用以下函数：

- [GetParentId](#)
- [IsManagerPosition](#)
- [Lookup](#)
- [LookupMessage](#)
- [LOVLanguage](#)
- [PositionId](#)
- [PositionName](#)

■ 建议使用 [UserValue](#) (第 页 563) 函数，而不是下表中列出的将废弃的函数。

函数	建议的替代函数
Alias	<a href="#">UserValue</a> ('<Alias>')
Currency	<a href="#">UserValue</a> ('<CurrencyCode>')
DivisionName	<a href="#">UserValue</a> ('<Division>')
FirstName	<a href="#">UserValue</a> ('<FirstName>')
JobTitle	<a href="#">UserValue</a> ('<JobTitle>')
Language	<a href="#">UserValue</a> ('<LanguageCode>')
LanguageName	<a href="#">UserValue</a> ('<Language>')
LastName	<a href="#">UserValue</a> ('<LastName>')

函数	建议的替代函数
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)

Duration

Expression Builder 中的 Duration 函数返回一个数值，表示用 period 参数指明的天数或不足一天的时间间隔表示的期间。

语法

Duration(period)

结果类型

数值

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
Period	<p>格式为 PnYnMnDTnHnM 的字符串文字：</p> <p>其中：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ P 是期间指示符。</li><li>■ nY 指定年数，介于 0 到 5 之间。</li><li>■ nM 指定月数，介于 0 到 12 之间。</li><li>■ nD 指定天数，介于 0 到 200 之间。</li></ul>

参数	说明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>T</b> 用来分隔日期规范和时间规范。</li> <li>■ <b>nH</b> 指定小时数，介于 0 到 200 之间。</li> <li>■ <b>nM</b> 指定分钟数，介于 0 到 59 之间。</li> </ul>

请注意以下几点：

- 不要为正值指定加号 (+)。
- 可以按 **-Duration(Period)** 方式指定负持续时间。
- 不支持指定秒数。
- 支持的最大持续时间为“P5Y12M200DT200H59M”（也就是 5 年，12 月，200 天，200 小时和 59 分钟）。
- 如果年数、月数、天数、小时数或分钟数为 0，您可以省略数值和对应的指示符。
- 如果年数、月数或天数为零而时间部分为非零值，则年、月或日部分至少必须存在一个（数值及其指示符）。
- 如果在期间中没有时间部分，则期间中不能包括 **T** 指示符。
- 在期间中必须始终存在 **P** 指示符。

## 示例

以下是 **Duration** 函数的有效示例：

```
Duration('P0Y1M1DT2H5M')
```

```
Duration('P0Y0DT1H')
```

```
Duration('P1D')
```

```
Duration('P0Y0M0DT0H0M')
```

```
Duration('P0DT1M')
```

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 **Expression Builder** 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## ExcludeChannel

如果指定的渠道名称是发出请求的渠道，则 **Expression Builder** 中的 **ExcludeChannel** 函数将返回 **FALSE**。

语法

ExcludeChannel(channel name)

结果类型

布尔

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
channel name	要排除的渠道的名称。

下表说明了可用于 **channel name** 参数的有效字符串。

渠道名称字符串	说明
导入	此渠道字符串不包括通过导入功能和 <b>Oracle Data Loader On Demand</b> 执行的更新。
联机	此渠道字符串不包括用户交互通过浏览器窗口执行的更新。
批量更新	此渠道字符串不包括通过列表页面上的“批量更新”选项执行的更新。
记录合并	此渠道字符串不包括记录合并执行的更新。
脱机	此渠道字符串不包括 <b>Oracle Offline On Demand</b> 中的更新。
Web 服务	此渠道字符串不包括 <b>Web</b> 服务中的更新。
办公室	此渠道字符串不包括 <b>Oracle CRM On Demand Integration for Office</b> 中的更新。
OEI	此渠道字符串不包括 <b>Oracle Outlook Email Integration On Demand</b> 和 <b>Oracle Notes Email Integration On Demand</b> 中的更新。

示例

以下示例将停止 **Web** 服务请求触发流程：

```
ExcludeChannel("web 服务")
```

以下示例将阻止导入操作或 **Oracle Data Loader On Demand** 触发一个流程：

```
ExcludeChannel("导入")
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息:

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

FieldValue

Expression Builder 中的 FieldValue 函数返回字符串形式的字段值。

语法

FieldValue('<field\_name>')

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
field_name	与所选字段对应的有效 XML 名称或定制集成标记。

示例

以下示例:

Fieldvalue('<CreateDate>')

返回“创建日期”字段的字符串形式的值。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息:

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

# FindNoneOf

Expression Builder 中的 FindNoneOf 函数返回第一个参数 (string1) 内与第二个参数 (string2) 中的任何字符都不匹配的  
第一个实例的位置。

## 语法

FindNoneOf(string1, string2)

## 结果类型

整数

## 参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string1	要在其中进行搜索的字符串、文本字段或字符串表达式。
string2	要匹配的字符串、文本字段或字符串表达式。

## 示例

以下示例返回的值为 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息:

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

# FindOneOf

Expression Builder 中的 FindOneOf 函数返回第一个参数 (string1) 内与第二个参数 (string2) 中的字符匹配的  
第一个实例的位置。

## 语法

FindOneOf(string1, string2)



## 结果类型

整数

## 参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string1	要在其中进行搜索的字符串、文本字段或字符串表达式。
string2	要匹配的字符串、文本字段或字符串表达式。

## 示例

以下示例返回的值为 3：

```
FindOneOf ("abcdef", "xyzc")
```

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## GetGroupId

Expression Builder 中的 GetGroupId 函数返回 Oracle CRM On Demand 日历共享组。

## 语法

GetGroupId()

## 结果类型

字符串

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)

■ [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## GetParentId

Expression Builder 中的 GetParentId 函数返回父记录的行 ID。

### 语法

GetParentId()

### 结果类型

字符串

### 示例

如果联系人与行 ID 为 12-1A876B 的客户关联，则 GetParentId 函数将返回以下值：

12-1A876B

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

■ [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)

■ [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)

■ [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## IfNull

Expression Builder 中的 IfNull 函数返回传递给该函数的第一个参数中的值。如果第一个参数返回 NULL，则返回第二个参数中的值。

### 语法

IfNull(expr1, expr2)

### 结果类型

IfNull 函数的结果类型是其第一个参数的类型，即使第一个参数为 NULL 也是如此。在返回第二个参数的值之前，会将第二个参数转换为第一个参数的类型。

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
expr1	字段名或表达式。
expr2	expr1 为 NULL 的情况下返回的字段名或表达式。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

IIf

Expression Builder 中的 IIf 函数基于条件表达式的计算结果返回两个参数之一。IIf 是 Immediate If 的缩写形式。

语法

IIf(expr, result\_if\_true, result\_if\_false)

替代语法

IIf(expr, expr\_if\_true, expr\_if\_false)

混合语法

IIf(expr, result\_if\_true, expr\_if\_false)

IIf(expr, expr\_if\_true, result\_if\_false)

结果类型

IIf() 函数的结果类型始终是其第一个参数的类型。如果表达式计算结果为 FALSE，则在返回第二个参数的值之前，会将第二个参数转换为第一个参数的类型。

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
expr	要计算的条件表达式。
result_if_true	条件表达式计算结果为 <b>true</b> 时返回的值。
result_if_false	条件表达式计算结果为 <b>false</b> 时返回的值。
expr_if_true	条件表达式计算结果为 <b>true</b> 时要计算的表达式。
expr_if_false	条件表达式计算结果为 <b>false</b> 时要计算的表达式。

示例

下面是 **IIf** 函数中混合语法的一个示例：

业务流程要求“开票的省/自治区”字段发生更改时要更新客户详细信息页面上的“区域”字段，如下所示：

如果将“开票的省/自治区”字段更改为 **OK** 或 **TX**，则“区域”字段将更新为“中部”。如果将“开票的省/自治区”字段更改为 **CA**，则“区域”字段将更新为“西部”。如果更改为所有其它省/自治区，则“区域”字段将更新为“东部”。

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', '中部',  
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', '西部', '东部'))
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 **Expression Builder** 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

InStr

**Expression Builder** 中的 **InStr** 函数返回一个字符串在另一个字符串中第一次出现时所在的位置。

语法

```
Instr(string1, string2, start, end)
```

结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string1	指定要被搜索的字符串。值可以是字符串文字、字段名或一个返回字符串的表达式。
string2	指定要搜索的字符串。值可以是字符串文字、字段名或一个返回字符串的表达式。 <b>注意：</b> 字符串搜索区分大小写。
start	（可选）一个指定 <b>string1</b> 中的起点的整数。
end	（可选）一个指定 <b>string1</b> 中的终点的整数。

示例

以下示例返回的值为 9：

```
InStr('john.doe@company.com','@')
```

以下示例将显示如何在工作流规则条件中使用 **InStr** 函数。在工作流规则条件中，**InStr** 函数用于确定指定字符串是否出现在记录的字段中。如果在字段中发现此字符串，则将执行在工作流规则中指定的操作。在此示例中，**InStr** 函数将确定记录中的“主题”字段是否包含单词 **REVIEW**。仅当“主题”字段包含大写字母形式的单词 **REVIEW** 时，才会执行工作流规则中的操作。

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 **Expression Builder** 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

JoinFieldValue

某个记录类型可通过外键由另一个记录类型进行引用。**联接字段** 是记录类型上的某个字段，该字段使用外键引用另一个记录类型上的字段。例如，在大多数记录类型上，“**OwnerId**”字段是一个引用“用户”记录类型的外键。许多记录上的“所有者”字段是一个联接字段，该字段使用 **OwnerId** 外键引用“用户”记录类型上的“别名”字段。

如果在 **Expression Builder** 内的 **JoinFieldValue** 函数中指定所引用记录类型和相关外键字段，则该函数将返回联接字段的值。**JoinFieldValue** 函数还可以检索所引用记录类型中未直接联接到引用对象的其他字段，这样，您就可以在相关记录类型中查找各种记录类型的字段。

语法

JoinFieldValue (ref\_record\_type, foreign\_key, field\_name)

结果类型

字符串。

如果出错或者请求的字段值为空，则返回零长度字符串。

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
ref_record_type	所引用记录类型的独立于语言的名称。（ <i>独立于语言的名称</i> 是不随着用户语言变化而变化的名称。）  参数必须包含在字段字符串标识符内。例如：  '<Account>'  请参阅本主题的“记录类型”部分中的表，以查看语言无关记录类型名称的列表。
foreign_key	返回所引用记录类型（在 ref_record_type 参数中指定）中有效行 ID 的文字或表达式。如果行 ID 无效，则该函数返回零长度字符串。直接字段引用必须包含在字段标识符内。例如：  [<AccountId>]
field_name	所引用记录类型（由 ref_record_type 参数指定）中字段的独立于语言的名称。如果所引用记录类型中没有该字段，则返回错误。字段名称必须包含在字段字符串标识符内。例如：  '<Type>'

示例

示例 1：当记录的所有者发生变化时，业务流程需要使用 workflow 规则来查找新所有者的姓名。当记录的所有者发生变化时，只会更新记录上的 OwnerId 外键字段。因此， workflow 规则上的以下条件不会查找记录的新所有者：

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

您可以改用 workflow 中的以下条件来查找记录的新所有者：

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

示例 2：要获取记录的前一位所有者的电子邮件地址，请使用以下表达式：

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

示例 3：要获取记录的当前所有者的电子邮件地址，请使用以下表达式：

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

示例 4: 业务流程要求将服务请求电子邮件发送给联系人。发送电子邮件之前, workflow 规则将检查联系人是否同意接收电子邮件。此 workflow 规则 (基于服务请求记录类型) 具有以下条件:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

示例 5: 要获取服务请求的主要客户的所在地区, 请使用以下表达式:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>],  
'<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

## 记录类型

在下表中, “引用的记录类型”列显示可以使用 **JoinFieldValue** 函数查找的所引用记录类型的独立于语言的名称。“外键”列显示可用于查找所引用记录类型的外键。“记录类型”列显示可用于配置在其中公开外键的 workflow 规则的记录类型。

记录类型	外键	引用的记录类型
客户	ParentAccountId	客户
客户	BookId	工作簿
客户	SourceCampaignId	商业活动
客户	PrimaryContactId	联系人
客户	CustomObject1Id	CustomObject1
客户	CustomObject2Id	CustomObject2
客户	CustomObject3Id	CustomObject3
客户	TerritoryId	地区
客户	OwnerId	用户
客户竞争者	CompetitorId	客户
客户竞争者	PrimaryContactId	联系人
客户联系人	AccountId	客户
客户联系人	ContactId	联系人
客户联系人角色	ContactId	联系人
客户附注	AccountId	客户
客户团队	AccountId	客户
客户团队	UserId	用户
鉴定	BookId	工作簿
活动	AccountId	客户

记录类型	外键	引用的记录类型
活动	BookId	工作簿
活动	CampaignId	商业活动
活动	PrimaryContactId	联系人
活动	CustomObject1Id	CustomObject1
活动	CustomObject2Id	CustomObject2
活动	CustomObject3Id	CustomObject3
活动	DealerId	经销商
活动	FundRequestId	FundRequest
活动	LeadId	潜在商机
活动	MedEdEventId	MedEdEvent
活动	OpportunityId	商机
活动	PortfolioId	资产组合
活动	ServiceRequestId	ServiceRequest
活动	DelegatedById	用户
活动	OwnerId	用户
申请	BookId	工作簿
评估	ContactId	联系人
评估	LeadId	潜在商机
评估	OpportunityId	商机
评估	ServiceRequestId	ServiceRequest
资产	ManufacturerId	客户
资产	AccountId	客户
资产	CustomerContactId	联系人
资产	ProductId	产品
车辆经销商车型	AccountId	客户
车辆销售小时数	AccountId	客户
车辆服务小时数	ProductId	产品
业务计划	BookId	工作簿



记录类型	外键	引用的记录类型
拜访产品详细信息	ProductId	产品
发放的拜访样品。	OwnerId	用户
商业活动	BookId	工作簿
商业活动	CampaignId	商业活动
商业活动	CustomObject1Id	CustomObject1
商业活动	CustomObject2Id	CustomObject2
商业活动	CustomObject3Id	CustomObject3
商业活动	OwnerId	用户
商业活动收件人	ContactId	联系人
商业活动收件人	CampaignContactId	联系人
商业活动收件人	CampaignId	商业活动
证书	BookId	工作簿
联系人	AccountId	客户
联系人	BookId	工作簿
联系人	SourceCampaignId	商业活动
联系人	ManagerId	联系人
联系人	ContactId	联系人
联系人	CustomObject1Id	CustomObject1
联系人	CustomObject2Id	CustomObject2
联系人	CustomObject3Id	CustomObject3
联系人	TerritoryId	地区
联系人	OwnerId	用户
联系人附注	ContactId	联系人
联系人团队	ContactId	联系人
联系人团队	UserId	用户
课程	BookId	工作簿
定制对象 01	AccountId	客户
定制对象 01	ActivitiyId	活动

记录类型	外键	引用的记录类型
定制对象 01	BookId	工作簿
定制对象 01	CampaignId	商业活动
定制对象 01	ContactId	联系人
定制对象 01	ParentId	CustomObject1
定制对象 01	CustomObject2Id	CustomObject2
定制对象 01	CustomObject3Id	CustomObject3
定制对象 01	DealerId	经销商
定制对象 01	FundId	资金
定制对象 01	HouseholdId	家庭
定制对象 01	LeadId	潜在商机
定制对象 01	MedEdEventId	MedEdEvent
定制对象 01	OpportunityId	商机
定制对象 01	PortfolioId	资产组合
定制对象 01	ProductId	产品
定制对象 01	ServiceRequestId	ServiceRequest
定制对象 01	SolutionId	解决方案
定制对象 01	OwnerId	用户
定制对象 01	VehicleId	车辆
定制对象 02	AccountId	客户
定制对象 02	ActivityId	活动
定制对象 02	BookId	工作簿
定制对象 02	CampaignId	商业活动
定制对象 02	ContactId	联系人
定制对象 02	CustomObject1Id	CustomObject1
定制对象 02	ParentId	CustomObject2
定制对象 02	CustomObject3Id	CustomObject3
定制对象 02	DealerId	经销商
定制对象 02	FundId	资金

记录类型	外键	引用的记录类型
定制对象 02	HouseholdId	家庭
定制对象 02	LeadId	潜在商机
定制对象 02	MedEdEventId	MedEdEvent
定制对象 02	OpportunityId	商机
定制对象 02	PortfolioId	资产组合
定制对象 02	ProductId	产品
定制对象 02	ServiceRequestId	ServiceRequest
定制对象 02	SolutionId	解决方案
定制对象 02	OwnerId	用户
定制对象 02	VehicleId	车辆
定制对象 03	AccountId	客户
定制对象 03	ActivityId	活动
定制对象 03	BookId	工作簿
定制对象 03	CampaignId	商业活动
定制对象 03	ContactId	联系人
定制对象 03	CustomObject1Id	CustomObject1
定制对象 03	CustomObject2Id	CustomObject2
定制对象 03	ParentId	CustomObject3
定制对象 03	DealerId	经销商
定制对象 03	FundId	资金
定制对象 03	HouseholdId	家庭
定制对象 03	LeadId	潜在商机
定制对象 03	MedEdEventId	MedEvent
定制对象 03	OpportunityId	商机
定制对象 03	PortfolioId	资产组合
定制对象 03	ProductId	产品
定制对象 03	ServiceRequestId	ServiceRequest
定制对象 03	SolutionId	解决方案

记录类型	外键	引用的记录类型
定制对象 03	OwnerId	用户
定制对象 03	VehicleId	车辆
定制对象 04 - 40	BookId	工作簿
交易注册	BookId	工作簿
经销商	BookId	工作簿
经销商	CustomObject1Id	CustomObject1
经销商	CustomObject2Id	CustomObject2
经销商	CustomObject3Id	CustomObject3
经销商	ParentDealerId	经销商
经销商	PrimaryTerritoryId	地区
经销商	OwnerId	用户
经销商地区	ChannelPartnerId	经销商
考试	BookId	工作簿
财务帐户	BookId	工作簿
金融计划	BookId	工作簿
资金	BookId	工作簿
资金	CustomObject1Id	CustomObject1
资金	CustomObject2Id	CustomObject2
资金	CustomObject3Id	CustomObject3
资金	FundId	资金
资金	PrimaryOwnerId	用户
资金参与者	FundId2	资金
资金请求	CampaignId	商业活动
资金请求	PrimaryContactId	联系人
资金请求	FundId	资金
资金请求	OwnedByEmployeeId	FundRequest
资金请求	FundOwnerId	用户
资金请求	OwnerId	用户

记录类型	外键	引用的记录类型
家庭	AccountID	客户
家庭	BookId	工作簿
家庭	PrimaryContactId	联系人
家庭	CustomObject1Id	CustomObject1
家庭	CustomObject2Id	CustomObject2
家庭	CustomObject3Id	CustomObject3
家庭	OwnerGroupId	家庭
家庭联系人	CampaignId	商业活动
潜在商机	AccountId	客户
潜在商机	BookId	工作簿
潜在商机	CampaignId	商业活动
潜在商机	ContactId	联系人
潜在商机	CustomObject1Id	CustomObject1
潜在商机	CustomObject2Id	CustomObject2
潜在商机	CustomObject3Id	CustomObject3
潜在商机	OpportunityId	商机
潜在商机	OwnerId	用户
潜在商机	SalesRepId	用户
潜在商机	ReferredById	用户
MDF 请求	BookId	工作簿
医学教育事件	BookId	工作簿
医学教育事件	ProductId	产品
医学教育事件	OwnerId	用户
目标	BookId	工作簿
商机	AccountId	客户
商机	BookId	工作簿
商机	SourceCampaignId	商业活动
商机	KeyContactId	联系人

记录类型	外键	引用的记录类型
商机	ConatactId	联系人
商机	CustomObject1Id	CustomObject1
商机	CustomObject2Id	CustomObject2
商机	CustomObject3Id	CustomObject3
商机	DealerId	经销商
商机	TerritoryId	地区
商机	OwnerId	用户
商机竞争者	PrimaryContactId	联系人
商机竞争者	CompetitorId	商机
商机联系人角色	ContactId	联系人
商机联系人角色	OpportunityId	商机
商机附注	OptyId	OpportunityId
商机合作伙伴	PrimaryContactId	联系人
商机合作伙伴	PartnerId	商机
商机合作伙伴	OwnerId	用户
商机团队	OptyId	商机
商机团队	UserId	用户
合作伙伴	ParentAccountId	客户
合作伙伴	BookId	工作簿
合作伙伴	SourceCampaignId	商业活动
合作伙伴	TerritoryId	地区
合作伙伴	ChannelAccountManagerId	用户
合作伙伴	OwnerId	用户
合作伙伴计划	BookId	工作簿
保险单	BookId	工作簿
资产组合	AccountId	客户
资产组合	InstitutionId	客户

记录类型	外键	引用的记录类型
资产组合	BookId	工作簿
资产组合	PrimaryContactId	联系人
资产组合	CustomObject1Id	CustomObject1
资产组合	CustomObject2Id	CustomObject2
资产组合	CustomObject3Id	CustomObject3
资产组合	OwnerGroupId	资产组合
资产组合	ParentPortfolioAccountId	资产组合
资产组合	ParentProductId	产品
资产组合	ProductId	产品
资产组合	OwnerId	用户
资产组合所有者	ContactId	联系人
资产组合所有者	PortfolioId	资产组合
产品	ParentProductId	产品
收入	OpportunityAccountId	客户
收入	AssetId	资产
收入	ContactId	联系人
收入	OpportunityId	商机
收入	ProductId	产品
收入	OwnerId	用户
样品批次	BookId	工作簿
样品交易	BookId	工作簿
服务请求	AccountId	客户
服务请求	AssetId	资产
服务请求	BookId	工作簿
服务请求	ContactId	联系人
服务请求	CustomObject1Id	CustomObject1
服务请求	CustomObject2Id	CustomObject2
服务请求	CustomObject3Id	CustomObject3

记录类型	外键	引用的记录类型
服务请求	DealerId	经销商
服务请求	ProductId	产品
服务请求	OwnerId	用户
服务请求	VehicleId	车辆
解决方案	CustomObject1Id	CustomObject1
解决方案	CustomObject2Id	CustomObject2
解决方案	CustomObject3Id	CustomObject3
解决方案	ProductId	产品
特殊定价请求	BookId	工作簿
车辆	AccountId	客户
车辆	BookId	工作簿
车辆	PrimaryContactId	联系人
车辆	CustomObject1Id	CustomObject1
车辆	CustomObject2Id	CustomObject2
车辆	CustomObject3Id	CustomObject3
车辆	ProductId	产品
车辆	SellingDealerId	经销商
车辆	ServicingDealerId	经销商
车辆	OwnerId	用户

此外，所有记录类型都具有下列外键字段，这些字段将引用以下用户记录类型：

- CreatedById
- ModifiedById

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)



## JulianDay

Expression Builder 中的 **JulianDay** 函数返回自公元前 4713 年 1 月 1 日中午（世界时）以来经历的天数。

### 语法

**JulianDay**(date)

### 结果类型

整数

### 参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
date	一个返回日期数据类型的字段名。  要返回今天的日期值，请使用以下语法：  <b>JulianDay(Today())</b>

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## JulianMonth

Expression Builder 中的 **JulianMonth** 函数返回一个等于以下值的整数：

$$JulianYear * 12 + current\_month$$

其中 *JulianYear* 是 [JulianYear](#) (第 页 548) 函数返回的年份，*current\_month* 是一个介于 1 至 12 之间的整数，一月为 1。

### 语法

**JulianMonth**(date)

## 结果类型

整数

## 参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
date	一个返回日期数据类型的字段名。  要返回今天的日期值，请使用以下语法：  <code>JulianMonth(Today())</code>

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 **Expression Builder** 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## JulianQtr

Expression Builder 中的 **JulianQtr** 函数返回一个等于以下值的整数：

$$JulianYear * 4 + current\_quarter$$

其中 *JulianYear* 是 [JulianYear](#) (第 页 548) 函数返回的年份，*current\_quarter* 为：

$$(current\_month - 1) / 3 + 1$$

向下舍入到的下一个整数。

## 语法

`JulianQtr(date)`

## 结果类型

整数

## 参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
----	----

参数	说明
date	<p>一个返回日期数据类型的字段名。</p> <p>要返回今天的日期值，请使用以下语法：</p> <p><b>JulianQtr(Today())</b></p>

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## JulianWeek

Expression Builder 中的 JulianWeek 函数返回一个等于以下值的整数：

$$JulianDay / 7$$

向下舍入到的下一个整数，其中 *JulianDay* 是 [JulianDay](#) (第 页 545) 函数返回的日。

### 语法

JulianWeek(date)

### 结果类型

整数

### 参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
date	<p>一个返回日期数据类型的字段名。</p> <p>要返回今天的日期值，请使用以下语法：</p> <p><b>JulianWeek(Today())</b></p>

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)

- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## JulianYear

Expression Builder 中的 JulianYear 函数返回一个等于以下值的整数：

*current\_year* + 4713

### 语法

JulianYear(date)

### 结果类型

整数

### 参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
date	<p>一个返回日期数据类型的字段名。</p> <p>要返回今天的日期值，请使用以下语法：</p> <p>JulianYear(Today())</p>

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## Left

Expression Builder 中的 Left 函数从字符串左边返回指定数目的字符。

### 语法

Left(string, length)

## 结果类型

字符串

## 参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string	要返回其最左边字符的字符串。如果字符串包含 <b>Null</b> ，则返回 <b>Null</b> 。
length	一个表示要返回的字符数的整数。如果此参数为 <b>0</b> （零），则返回一个空白字符串。如果此参数大于或等于字符串中的字符数，则返回整个字符串。

## 示例

如果当前用户的电子邮件地址为 `john.doe@oracle.com`，则以下示例返回的值为 `john`：

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 **Expression Builder** 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## Len

**Expression Builder** 中的 **Len** 函数返回指定字符串中的字符数。

## 语法

`Len(string)`

## 结果类型

整数

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string	将计算其中的字符数的字段名或计算字符数所依据的字符串表达式。如果字符串为空白字符串，则返回 0（零）。如果字符串包含 Null，则返回 Null。

示例

以下示例返回的值为 18：

```
Len("Oracle Corporation")
```

如果字段包含有效的时间戳，则以下示例返回的值为 19：

```
Len([<CreateDate>])
```

以下示例返回的值为 19：

```
Len(Timestamp()) 返回 19
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

LN

Expression Builder 中的 LN 函数返回参数中传递的数值的自然对数。

语法

```
LN(number)
```

结果类型

数值

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
number	要返回其自然对数的数值。

## 示例

以下示例：

`LN(10)`

返回的值为 2.30。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 **Expression Builder** 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## Locale

**Expression Builder** 中的 **Locale** 函数返回登录用户的区域设置代码（例如 `ENU`）。

## 语法

`Locale()`

## 结果类型

字符串

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 **Expression Builder** 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## LocaleListSeparator

**Expression Builder** 中的 **LocaleListSeparator** 函数返回当前区域设置的列表分隔符字符，例如逗号 (, )。

## 语法

LocaleListSeparator()

## 结果类型

字符串

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 **Expression Builder** 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## LookupName

Expression Builder 中的 **LookupName** 函数查找“值列表”表中满足以下所有条件的行：

- **TYPE** 字段与类型参数匹配。
- **CODE** 字段与 **lang\_ind\_code** 参数匹配。
- **LANG\_ID** 字段与当前现行语言的语言代码匹配。

此函数返回指定值列表中显示值的未转换值（独立于语言的代码）。

**提示：**指定 **LookupName** 函数的参数时，请单击“显示可接受的值”以显示“字段”列表中所选字段的可接受的值。（如果字段是选择列表字段，则“显示可接受的值”将显示为该选择列表配置的所有选项，如果字段不是选择列表字段，则“显示可接受的值”将打开一个窗口，此窗口说明该字段可包含的各种数据的可接受值。）

## 语法

LookupName(type, lang\_ind\_code)

## 结果类型

字符串

## 参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
type	要搜索的行的类型。



参数	说明
lang_ind_code	显示值。

## 示例

如果 CALIFORNIA 为显示值，CALIF 为独立于语言的代码，则以下两个示例都将返回值 CALIF:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息:

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## LookupValue

Expression Builder 中的 LookupValue 函数返回转换为当前现行语言的指定选择列表值。

选择列表值存储在“值列表”表中。LookupValue 函数返回满足以下所有条件的行的 VAL 列中的值:

- TYPE 列与类型参数匹配。
- CODE 列与 lang\_ind\_code 参数匹配。
- LANG\_ID 列与当前现行语言的语言代码匹配。

LookupValue 函数允许 Oracle CRM On Demand 跨区域设置统一计算涉及选择列表值的表达式。例如，英语中 *White* 值的计算方式与法语中 *Blanc* 值的计算方式相同。

**提示:** 指定 LookupValue 函数的参数时，请单击“显示可接受的值”以显示“字段”列表中所选字段的可接受的值。（如果字段是选择列表字段，则“显示可接受的值”将显示为该选择列表配置的所有选项。如果字段不是选择列表字段，则“显示可接受的值”将打开一个窗口，此窗口说明该字段可包含的各种数据的可接受值。）

**注意:** 机会记录中的“销售阶段”字段不是一个真正的选择列表字段。LookupValue 函数对此字段不起作用。

## 语法

LookupValue (type, lang\_ind\_code)

## 结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
type	要搜索的行的类型。
lang_ind_code	值列表中未转换的值。

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 **Expression Builder** 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

Mid

Expression Builder 中的 **Mid** 函数从字符串中返回指定数目的字符。

**提示：**要确定字符串中的字符数，请使用 [Len](#) (第 页 549) 函数。

语法

Mid(string, start, length)

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string	从其中返回字符的字段名或字符串表达式。如果字符串包含 <b>Null</b> ，则返回空白字符串。
start	字段名或表达式，用于指定在字符串中开始计算长度的字符位置。如果 <b>start</b> 参数的值大于字符串中的字符数，则 <b>Mid</b> 函数返回空白字符串。
length	可选。用于指定要返回的字符数的字段名或表达式。如果未使用此参数，或者指定的长度大于可返回的字符数，则返回从开始位

参数	说明
	置到字符串结尾的所有字符。

## 示例

以下示例从字符串中第 12 个字符开始返回 7 个字符 (Builder):

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

以下示例从包含文本 *Expression Builder is easy!!* 的文本字段中第 12 个字符开始返回 7 个字符

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

或

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

以下示例从电子邮件地址中提取域名:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@" ) + 1,
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息:

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

# OrganizationName

Expression Builder 中的 OrganizationName 函数返回登录用户的组织名称。

## 语法

```
OrganizationName()
```

## 结果类型

字符串

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息:

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)

■ 使用 [Expression Builder](#) (第 页 511)

■ [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## PRE

如果修改了指定字段的值，但还未在数据库中更新此值，则 **Expression Builder** 中的 **PRE** 函数将返回该指定字段的上一个值。

**警告：**强烈建议您不要对包含“等待”操作的工作流规则使用 **PRE** 函数，因为“等待”操作会影响 **PRE** 函数。直到指定的等待期过期后，才会执行“等待”操作后面的任何操作。其余操作将在与最初触发规则的操作不同的批处理操作中执行，并且不保留触发工作流规则的操作之前的记录中的字段值。因此，字段的上一个值和当前值始终视为相同。

## 语法

**PRE**('<fieldname>')

## 结果类型

字符串

## 参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
fieldname	已修改的字段名称。

使用 **PRE** 函数时，适用以下注意事项：

- 在条件表达式中，如工作流条件和验证语句，使用 **PRE** 函数检索字段的上一个值时，请记住字段的初始值可以为空（即空值）。如果初始值为空，与非空值的任何比较都将导致不可预知的行为。要确保条件表达式在此类情况下的计算结果正确，请将 **PRE** 函数与 **IsNull** 函数一起使用，如下示例所示：

**IsNull**([<FieldName>], "无效") <> **IsNull**(**PRE**('<FieldName>'), "无效")

在此示例中，文本字符串 **无效** 用于替换空值，但您可以使用任何所需的字符串，前提是该字符串未作为要检查的字段中的值存在。

- 如果 **PRE** 函数用于在“等待”操作后调用的工作流规则或操作，则该函数不会返回字段的上一个值。但是，您可能拥有需要此类比较的业务流程。在这种情况下，您可以将工作流规则与“在保存已修改记录之前”触发器事件配合使用，以将字段的上一个值存储在记录类型的任何未使用字段中。接着，您可以将存储的字段值用于在具有“等待”操作的工作流规则中需要的任何比较。

创建工作流规则以将字段的上一个值存储在记录类型的未使用字段中时，请记住原始字段的上一个值可能为空（即空值）。因此，如果遇到空值，则必须使用如下表达式存储默认值。

**IsNull**([<FieldName>], "无效")

在此示例中，文本字符串 无效是用于替换空值的默认值，但是您可以使用任何所需的字符串，前提是该字符串未作为原始字段中的值存在。

## 创建将电子邮件发送到客户记录的上一个拥有者的 workflow 规则的示例

以下示例说明如何创建在更改记录的拥有者时将电子邮件发送到客户记录的上一个拥有者的 workflow 规则。

### 创建将电子邮件发送到客户记录的上一个拥有者的 workflow 规则

- 1 为触发器事件为“在保存已修改记录时”的客户记录类型创建工作流规则。
- 2 保存工作流规则。
- 3 在工作流规则中创建“创建电子邮件”操作。
- 4 在工作流操作中，执行以下操作：
  - a 在“收件人”字段中，选择“特定电子邮件地址”。
  - b 在“收件人”字段表达式文本框中，添加以下表达式：  
`JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')`
  - c 在电子邮件的主题和正文中添加必要文本。
  - d 保存工作流操作。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## Right

Expression Builder 中的 Right 函数从字符串右边返回指定数目的字符。

### 语法

Right(string, length)

### 结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
string	要返回其最右边字符的字符串。如果字符串包含 Null，则返回 Null。
length	一个表示要返回的字符数的整数。如果此参数为 0（零），则返回一个空白字符串。如果此参数大于或等于字符串中的字符数，则返回整个字符串。

示例

如果当前用户的电子邮件地址为 john.doe@oracle.com，则以下示例返回的值为 oracle.com:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'),
Len(UserValue('<EmailAddr>'))-Instr(UserValue('<EmailAddr>'),'@'))
```

相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息:

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

RowIdToRowNum

Expression Builder 中的 RowIdToRowNum 函数将字母数字行 ID 转换为数字格式。

**注意:** 行 ID 是由 Oracle CRM On Demand 使用专用算法生成的，并且在 Oracle CRM On Demand 数据库中具有全面的引用完整性。该算法使用 36 进制编码（基数为 36 的定位数系）。通过使用 36 作为基数，可以用数字 0-9 以及字母 A-Z 来表示数字，这是一种基于 ASCII 字符、经过优化且不区分大小写的字母数字数系。

语法

```
RowIdToRowNum('row_id')
```

结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
row_id	返回字母数字行 ID 的字符串文字、字段名或表达式。

## 示例

以下示例：

RowIdToRowNum('12-6RX8L')。

返回的值为 38-8021253。

以下示例：

RowIdToRowNum('12-Y09KG')

返回的值为 38-57119344。

如果 <AccountID> 字段包含“12-Y09KG”，则以下示例：

RowIdToRowNum('<AccountID>')

返回的值为 38-57119344。

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## RowNum

Expression Builder 中的 RowNum 函数返回记录在现行记录集中的位置。

## 语法

RowNum()

## 结果类型

整数

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## Timestamp

Expression Builder 中的 **Timestamp** 函数返回转换为当前用户时区设置的服务器日期和时间。例如，如果将当前用户时区设置为“东部日照时间 (EDT) -0400 UTC”，则 **Timestamp** 函数会将服务器时间转换为 EDT。**TimeStamp** 函数将执行 UTC（通用时间代码）转换。

**注意：****Timestamp()** 函数不支持算术运算（例如，加法或减法）。

### 语法

**Timestamp()**

### 结果类型

日期时间

### 示例

以下示例以“月/日/年 小时（24 小时制）:分:秒”格式返回当前的日期和时间：

```
Timestamp()
```

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 **Expression Builder** 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## ToChar

Expression Builder 中的 **ToChar** 函数将指定的日期或数值表达式转换为带格式的字符串。

### 语法

**ToChar(expression, format)**

**警告：**不要在 **ToChar** 函数的例程中同时使用日期格式和数值格式。这样做可能导致无效的结果。



结果类型

字符串

参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
expression	一个返回日期、日期和时间或数值的表达式或字段。
format	一个表示日期或数值格式的字符串。

下表说明该函数的日期格式。

格式代码	说明
DD	用两个数字表示某个月份中的日期 (01-31)。
DDDD dddd	日期的名称。
MM	用两个数字表示的月份 (01-12, 其中 01 表示 1 月)。您必须使用大写的 <b>MM</b> , 因为小写的 <b>mm</b> 表示分钟。
MMMM mmmm	月份的名称。注意, 如果您使用小写, 您必须使用 <b>mmmm</b> (也就是四个小写字母 <b>m</b> ), 因为 <b>mm</b> (也就是两个小写字母 <b>m</b> ) 表示分钟。
Y	年份的最后一位数字。
YY	年份的最后两位数字。
YYYY	四位数字表示的年份。
hh12	以 12 小时制表示的一天中的小时。
hh24	以 24 小时制表示的一天中的小时。
hh	一天中的小时。您可以指定 <b>AM</b> 或 <b>PM</b> 来相应地调整时间, 例如:  <b>hh:mm:ss PM</b>  如果未指定 <b>AM</b> 或 <b>PM</b> , 则默认情况下将使用 24 小时制。
mm	分钟。请注意, <b>mm</b> (也就两个小写字母 <b>m</b> ) 始终表示分钟, 不能用于指定两位数字表示的某个月份中的日期。
ss	秒数。

下表说明该函数的数值格式。

格式代码	示例	说明
#	####	返回具有指定位数的值，如果值为负，则包含前面的负号。
0	####.00	返回前导零。返回尾随零。
\$	\$####.00	返回前面带美元符号的值。
,	#,###	在指定位置中返回一个逗号。逗号不能出现在小数点的右边。格式模型不得以逗号开头。
.	###.##	在指定的位置中返回一个小数点。格式参数中只允许有一个小数点。如果小数点后面的指定位数小于小数点后面存在的位数，则将此小数进行四舍五入。

### 使用数字格式的示例

以下示例返回的值为 10:

```
ToChar (10, '###.##')
```

以下示例返回的值为 10:

```
ToChar (10, '##.00')
```

以下示例返回的值为 10.24:

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

以下示例返回的值为 -10.24

```
ToChar (-10.2388, '##.##')
```

### 使用日期格式的示例

以下示例将 Timestamp() 函数返回的值转换为 DD/MM/YYYY 格式:

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

例如，如果 Timestamp() 函数返回的值为 02/29/2008 10:58:37，则上述表达式的计算结果为 29/02/2008。

以下示例显示如何使用各种格式显示午夜:

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) 返回·2009/05/22 12:00:00 AM
```

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) 返回·2009/05/22 00:00:00
```

```
ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) 返回·2009/05/22 00:00:00
```

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息:

■ [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)

■ [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)

■ [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## Today

Expression Builder 中的 **Today** 函数将基于当前用户的时区设置返回今天的日期。例如，如果将当前用户的时区设置设为“东部日照时间 (EDT) -0400 UTC”，则 **Today()** 函数会将服务器日转换为 EDT。**Today()** 函数将执行 UTC（通用时代码）转换。

### 语法

**Today()**

### 结果类型

日期

### 示例

如果当前日期为 11/27/2007，则以下示例：

**Today() - 30**

返回的值为 10/28/2007。

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

■ [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)

■ [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)

■ [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## UserValue

Expression Builder 中的 **UserValue** 函数返回当前用户的指定属性的值。

“用户详细信息”视图上的字段是所选用户的属性。

### 语法

**UserValue('<attribute>')**

### 结果类型

字符串

### 参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
attribute	独立于语言的名称或者定制的集成标记，对应于当前用户属性的显示名称。

### 示例

示例 1：业务流程要求在创建记录时，服务请求上名为“来源”的定制文本字段默认情况下要显示创建记录的用户（当前用户）的国家/地区。

要实施此业务规则，请在服务请求的“字段设置”页面中，将“来源”字段的默认值设置为 `UserValue('<PersonalCountry>')`，并选中“发布默认值”复选框。

有关创建和编辑字段的信息，请参阅[创建和编辑字段](#)（第 页 65）。

示例 2：业务流程要求在机会的所有者不是管理员的情况下触发某个工作流规则。

要实施此业务规则，请在工作流规则中设置以下条件：

`UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'`

### 属性

下表列出了可用作 `UserValue` 函数中的参数的属性的属性及其相应的显示名称。

属性	显示名称	示例值
Alias	别名	管理员
AuthenticationType	身份验证类型	仅用户 ID/密码
BusinessUnit	业务单位	业务单位
BusinessUnitLevel1	业务单位级别 1	业务单位 L1
BusinessUnitLevel2	业务单位级别 2	业务单位 L2
BusinessUnitLevel3	业务单位级别 3	业务单位 L3
BusinessUnitLevel4	业务单位级别 4	业务单位 L4
CellPhone	移动电话号码	+1 555 2368978
CreatedBy	创建者	Oracle CRM On Demand CSR 管理员

属性	显示名称	示例值
CreatedById	不可用	1E1263-IZBZ
CreatedDate	创建日期	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	货币	USD
Department	部门	部门
Division	分部	分部
EMailAddr	电子邮件	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	雇员号码	12345
EnableTeamContactsSync	启用团队联系人同步	Y
ExternalIdentifierForSingleSignOn	单一登录的外部标识符	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	外部唯一 ID	EXTUID123
FirstName	名字	John
FundApprovalLimit	资金批准限额	50000
IntegrationId	集成 ID	INTUID123
JobTitle	职务	产品经理
Language	语言	美国英语
LastLoggedIn	上次登录	10/31/2007 19:39:01
LastName	姓氏	Doe
LeadLimit	潜在商机限制	2345679
Locale	区域设置	英语 - 加拿大
ManagerFullName	报告对象	John Smith
ManagerId	不可用	1E4763-IZAU
Market	市场	市场
MiddleName	中间名	中间名
MiscellaneousNumber1	其它编号 1	2312
MiscellaneousNumber2	其它编号 2	2312
MiscellaneousText1	其它文本 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	其它文本 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8

属性	显示名称	示例值
		b32d92de222
ModifiedBy	修改者	John Doe
ModifiedById	不可用	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	修改日期	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	先生/女士	先生
NeverCall	永不呼叫	Y
NevereMail	不接收电子邮件	Y
NeverMail	永不邮寄	Y
PasswordState	密码状态	现行
PersonalCity	城市	多伦多
PersonalCountry	国家/地区	加拿大
PersonalPostalCode	邮政编码	M4C2C3
PersonalProvince	省	安大略省
PersonalState	省/自治区	CA
PersonalStreetAddress	街道	主街 555 号
PersonalStreetAddress2	地址 2	17 号套间
PersonalStreetAddress3	地址 3	Scarborough
PhoneNumber	工作电话号码	+1 555 2365555
PrimaryGroup	主要组	用户组 A
Region	区域	我的区域
Role	角色	现场销售代表
RoleId	角色 ID	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	辅助电子邮件	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	登录时显示欢迎页	N
Status	状态	现行
SubMarket	子市场	我的子市场
SubRegion	子区域	我的子区域

属性	显示名称	示例值
TempPasswordFlag	当我单击“保存”时发送临时密码电子邮件	Y
TimeZoneName	时区	(GMT-05:00) 东部标准时间（美国和加拿大）
UserId	行 ID	1E1263-IZAU
UserLoginId	行 ID	1E1263-IZAU
UserSignInId	用户登录 ID	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	工作传真号码	+1 555 2365556

### 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 **Expression Builder** 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## UtcConvert

Expression Builder 中的 **UtcConvert** 函数转换当前用户时区设置中的指定日期和时间，并返回指定时区的日期和时间。

### 语法

UtcConvert (utc\_date\_time, time\_zone)

### 结果类型

时间

### 参数

下表说明该函数的参数。

参数	说明
utc_date_time	采用当前用户时区设置的日期和时间，格式如下：MM/DD/YYYY HH24:MI:SS
time_zone	时区的名称

## 示例

如果当前用户的时区设置为“(GMT-05:00) 东部时间（美国和加拿大）”，则以下示例：

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Pacific Standard Time')
```

返回以下值：

12/14/2007 12:07:05

如果当前用户的时区设置为“(GMT+05:30) 加尔各答，马德拉斯，孟买，新德里”，则以下示例：

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Eastern Standard Time')
```

返回以下值：

12/14/2007 04:37:05

以下示例显示如何为西欧时间获取对应的 UTC 时间：

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"w. Europe Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"w. Europe Standard Time")
```

以下示例显示如何为南非时间获取对应的 UTC 时间：

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Standard Time")
```

如果时区名称包含特殊字符，如单引号 (') 或逗号 (,)，您必须使用双引号将时区名称或特殊字符引起来。例如：

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33'," (GMT+13:00) Nuku" + "'" + "alofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'alofa")%%
```

## 相关主题

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

## Expression Builder 示例

在 Expression Builder 中，可以使用下表中的示例表达式。

### Expression Builder 示例表达式

#### 更新“商机利润”字段



说明	更新“商机毛利润”字段
语法	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>] - [<OpportunityCost>]
<b>验证小额交易</b>	
说明	字段验证。“小额交易”的收入不能高于 1,000,000
语法	<= IIf (FieldValue('<OpportunityCategory>') = '小额交易', 1000000, [<Revenue>])
<b>将新建的服务请求分配给创建者</b>	
说明	每当创建服务请求时，将 UserId 设置为服务请求字段“所有者 ID”的默认值。
语法	[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')
<b>检查是否已更改指定字段的值</b>	
说明	检查字段值的变化
语法	(PRE('<ActualCost>') <> [<ActualCost>]) OR (PRE('<BudgetedCost>') <> [<BudgetedCost>])
<b>基于结束日期触发 workflow</b>	
说明	如果结束日期的修改幅度超过一个月，则执行此 workflow。
语法	([<CloseDate>] - PRE('<CloseDate>')) > 30
<b>如果商机到达某个阶段而没有联系人，则触发 workflow</b>	
说明	如果商机到达“已完成/赢得”销售阶段而没有联系人，则执行 workflow。
语法	FieldValue('<SalesStage>') = "已完成/赢得" AND PRE('<SalesStage>') <> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "无配置行 ID"
<b>如果选中复选框，则触发 workflow</b>	
说明	如果选中定制的“复审就绪”复选框字段，则执行 workflow。
语法	FieldValue('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'Y' AND (PRE('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR IfNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y' )
<b>检查当前用户是否是记录所有者</b>	
说明	检查记录所有者是否是当前用户。在这种情况下，使用 IfNull 函数，因为“所有者”字段可能为空。
语法	IfNull([<OwnerId>], "Invalid") = UserValue('<UserId>')

更改客户类型后触发电子邮件	
说明	将客户类型从“潜在客户”改为“客户”后触发电子邮件
语法	PRE('<AccountType>') = "潜在客户" AND FieldValue('<AccountType>') = "客户"
从工作流中排除特定渠道	
说明	不对联机记录执行工作流
语法	PRE('<CampaignType>') = "Advertisement" AND ExcludeChannel("Online")

**相关主题**

请参阅以下主题以了解相关的 Expression Builder 信息：

- [关于 Expression Builder](#) (第 页 510)
- [使用 Expression Builder](#) (第 页 511)
- [Expression Builder 函数](#) (第 页 522)

# 索引

---

## D

Duration - 524

## E

ExcludeChannel - 525

Expression Builder - 510

Expression Builder 中的数据类型 - 516

Expression Builder 示例 - 568

Expression Builder 函数 - 522

Expression Builder 运算符 - 518

## F

FieldValue - 527

FindNoneOf - 528

FindOneOf - 528

## G

GetGroupId - 529

GetParentId - 530

## I

IsNull - 530

Is - 531

InStr - 532

## J

JoinFieldValue - 533

JulianDay - 545

JulianMonth - 545

JulianQtr - 546

JulianWeek - 547

JulianYear - 548

## L

Left - 548

Len - 549

LN - 550

Locale - 551

LocaleListSeparator - 551

LookupName - 552

LookupValue - 553

## M

MDF 请求字段：导入准备 - 414

Mid - 554

## O

Oracle CRM On Demand 管理过程 - 11

Oracle Data Loader On Demand 客户实用程序 - 469

Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序 - 474

OrganizationName - 555

## P

PRE - 556

## R

Right - 557

RowIdToRowNum - 558

RowNum - 559

## T

Timestamp - 560

ToChar - 560

Today - 563

## U

UserValue - 563

UtcConvert - 567

## W

Web 服务集成 - 470

## 三划

上载客户端扩展 - 106

下载 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序 - 470

下载 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序 - 474

下载 WSDL 和架构文件 - 470

个人提取定义 XML 文件示例 - 478

工作流例程字段 - 276

工作流监视器 - 272

工作流配置 - 237

工作簿用户字段：导入准备 - 361

工作簿字段 - 219

工作簿字段：导入准备 - 362

工作簿管理 - 184

## 四划

为 PRM 设置价格表 - 495

为工作簿创建权限配置文件 - 212

为公司定制 - 108

为用户创建库存期间 - 138

为用户和用户角色启用工作簿 - 213

为服务配额设置警报 - 45

为转换状态配置字段设置 - 235

为贵公司启用工作簿 - 213

为管理员角色验证工作簿的设置 - 203

从工作流监控中删除例程 - 275

公司审计 - 37

公司概况 - 15

公司管理 - 14

内容管理 - 491

分配字段：导入准备 - 354

币种定义 - 34

计划机会字段：导入准备 - 434

计划客户字段：导入准备 - 433

计划联系人字段：导入准备 - 434

订单字段：导入准备 - 427

订单项目字段：导入准备 - 428

车辆字段：导入准备 - 458

车辆联系人字段：导入准备 - 457

## 五划

业务计划字段：导入准备 - 364

业务流程管理 - 226

代理概要字段：导入准备 - 363

对工作簿分配记录 - 217

生命科学管理 - 504

用户字段 - 125

用户字段：导入准备 - 455

用户管理 - 122

用户管理和访问控制 - 121

申请字段：导入准备 - 355

目标字段：导入准备 - 421

示例 1：使用 - 163

示例 2：使用 - 168

示例 3：通过工作簿保护数据 - 170

记录所有权模式和自动生成的任务 - 194

记录类型的 - 54

## 六划

交易注册字段：导入准备 - 390

交易项目字段：导入准备 - 455

产品字段：导入准备 - 442

产品类别字段：导入准备 - 442

价格表字段：导入准备 - 441

价格表行项目字段：导入准备 - 441

任务用户字段：导入准备 - 454

任务联系人字段：导入准备 - 454

会计日历管理 - 31

关于 Expression Builder - 510

关于 Oracle CRM On Demand 中的使用情况跟踪 - 13

关于 Oracle Data Loader On Demand 客户端实用程序 - 469

关于 Oracle Migration Tool On Demand 客户端实用程序 - 474

关于个人提取定义 - 475

关于工作流规则 - 238

关于工作流操作 - 244

关于分配规则 - 277

关于主要记录类型的访问级别 - 154

关于用户记录中的 - 132

关于用户页面布局 - 131

关于用户委派 - 136

关于记录中已修改字段的信息 - 92

关于记录所有权模式 - 191

关于记录所有权模式的字段设置和页面布局 - 61

关于会计日历 - 31

关于团队、组和工作簿中的权限配置文件 - 147

关于字段、选择列表和度量 - 117

关于字段管理 - 56

关于导入工作簿和工作簿分配 - 198

关于设计工作簿结构 - 188

关于过程管理中的主要字段 - 229

关于过程管理中的转换状态和转换字段 - 228

关于角色中的记录类型访问权限 - 178

关于角色中的权限 - 179

关于角色中的权限配置文件 - 145

关于评估脚本 - 499

关于针对工作簿的 Web 服务支持 - 191

关于附件配置 - 117

关于使用 Web 链接创建新集成方案 - 71

关于国家/地区和地址映射 - 307

关于定制 Web 小程序 - 97

关于定制对象的多对多关系 - 120

关于定制字段 - 62

关于服务配额 - 42

关于表达式 - 513

关于相关记录类型的访问级别 - 155

关于重复记录和外部 ID - 322

关于通过团队继承进行的访问权限传播 - 147

关于基于时间的工作流规则 - 245

关于基于时间的工作簿分配 - 198

关于登录和密码策略 - 24

关于集成事件 - 488

关于跨站点请求篡改的防护 - 29

关闭共享地址时的注意事项 - 50

创建 Web 小程序 - 81

创建个人提取请求 - 487

创建工作流规则 - 247

创建工作流操作：分配工作簿 - 252

创建工作流操作：发送电子邮件 - 260

创建工作流操作：创建任务 - 256

创建工作流操作：创建集成事件 - 253

创建工作流操作：更新值 - 263

创建工作流操作：等待 - 265

创建工作簿和工作簿层次结构 - 208

创建工作簿类型和工作簿用户角色 - 206

创建主页定制报表 - 87

创建记录主页布局 - 89

创建全局 Web 小程序 - 103

创建过程 - 232

创建评估脚本 - 502

- 创建和编辑字段 - 65
- 创建和管理操作栏布局 - 102
- 创建定制 Web 小程序 - 98
- 创建集成事件队列 - 489
- 创建新主题 - 109
- 创建潜在商机转换布局 - 288
- 合作伙伴字段：导入准备 - 429
- 合作伙伴自我管理 - 139
- 向记录详细信息页面布局添加工作簿 - 215
- 在 - 112
- 在 Oracle CRM On Demand 中设置过程的过程 - 232
- 在个人提取定义中指定记录类型 - 483
- 在公司范围内发布警告 - 41
- 在关闭共享地址前更新用户访问权限和管理地址权限 - 50
- 在导入过程中链接记录 - 338
- 在设置过程中使用管理员模板 - 13
- 在选项卡中显示外部 Web 页 - 95
- 在潜在商机转换过程中映射附加字段 - 287
- 地区管理 - 225
- 地址字段：导入准备 - 353
- 地址的权限配置文件和角色设置 - 52
- 地址管理 - 47
- 如何确定相关访问权限以使用主要记录类型的记录 - 149
- 如何确定相关访问权限以使用相关记录类型的记录 - 152
- 如何确定相关访问权限以显示主要记录类型的记录 - 148
- 如何确定相关访问权限以显示相关记录类型的记录 - 151
- 导入助手 - 461
- 导入和导出工具 - 303
- 导入结果电子邮件和日志文件的示例 - 466
- 导入数据 - 461
- 导入数据的字段类型准则 - 339
- 导出助手 - 467
- 导出数据 - 467
- 当事人字段：导入准备 - 409
- 成批删除队列页面 - 487
- 有关工作簿疑难解答的信息 - 220
- 机会产品收入字段：导入准备 - 425
- 机会字段：导入准备 - 423
- 机会联系人角色字段：导入准备 - 422
- 权限配置文件的相关主题 - 175
- 权限配置文件管理 - 144
- 考试字段：导入准备 - 397
- 考试注册字段：导入准备 - 398
- 设置 RSS 馈送 Web 小程序的示例 - 104
- 设置 Web 链接 - 69
- 设置工作簿的过程 - 202
- 设置公司产品 - 493
- 设置公司概要和全局默认值 - 16
- 设置分配规则 - 281
- 设置用户 - 123
- 设置用户（合作伙伴） - 141
- 设置用户的销售定额 - 132
- 设置产品类别 - 492
- 设置合作伙伴管理员的过程（管理员） - 140
- 设置地区 - 225
- 设置权限配置文件的过程 - 172
- 设置没有有效省/自治区执照情况下的联系人最大采样次数 - 507
- 设置评估脚本 - 498
- 设置定制字段集成标记 - 68
- 设置组 - 223
- 设置预测定义 - 290
- 设置销售过程、类别和指导 - 296
- 设置潜在商机转换的过程 - 286
- 访问级别计算示例 - 163
- 过程管理 - 227
- 过程管理功能 - 231
- 七划
- 删除 workflow 规则和操作 - 270
- 利用主审计追踪查看审计追踪更改 - 39
- 医疗教育受邀者字段：导入准备 - 416
- 启用相关记录类型的访问控制 - 236
- 库存审计报表字段：导入准备 - 408
- 库存期间字段：导入准备 - 409
- 应用产品定制 - 53
- 批量分配工作簿队列页面 - 488
- 投保人字段：导入准备 - 437
- 投保财产字段：导入准备 - 407
- 更改 workflow 规则的顺序 - 268
- 更改 workflow 规则操作的顺序 - 267
- 更改用户的用户 ID - 133
- 更改用户的用户 ID（合作伙伴） - 142
- 更改选择列表值 - 75
- 更换记录类型的图标 - 114
- 更新预测定义 - 295
- 角色设置准则 - 176
- 角色管理 - 175
- 证券资产字段：导入准备 - 438
- 证明字段：导入准备 - 367
- 证明请求字段：导入准备 - 368

财务帐户产品字段：导入准备 - 402  
财务帐户字段：导入准备 - 399  
财务帐户所有者字段：导入准备 - 401  
附注字段：导入准备 - 420

## 八划

使用 - 51, 178  
使用 Expression Builder - 511  
使用工作簿管理销售地区的方案 - 201  
使用工作簿管理销售地区的示例 - 201  
使用权限配置文件列表页面 - 153  
使用过程锁定记录的示例 - 229  
使用索引定制字段 - 72  
取消工作流保存操作 - 250  
定义公司密码控制策略 - 25  
定义级联选择列表 - 83  
定义定制会计日历 - 32  
定制公司的行业列表 - 302  
定制对象字段：导入准备 - 385  
定制审计追踪 - 90  
定制相关项目的布局 - 77  
定制静态页面布局 - 77  
服务请求字段：导入准备 - 448  
服务配额管理 - 42  
组管理 - 220  
经销商字段：导入准备 - 393  
金融计划字段：导入准备 - 403  
金融交易字段：导入准备 - 406  
金融产品字段：导入准备 - 405  
限制为仅供特定 IP 地址使用 - 31  
限制过程 - 235

## 九划

保险单字段：导入准备 - 435  
保险范围字段：导入准备 - 383  
客户工作簿字段：导入准备 - 345  
客户团队字段：导入准备 - 351  
客户字段：导入准备 - 346  
将工作流规则限于特定渠道或角色 - 251  
将工作流规则配置为为活动创建后续任务的示例 - 259  
将用户与工作簿关联 - 209  
将设置还原为默认值 - 75  
将转换状态添加到过程 - 233  
将非共享地址转换为共享地址 - 47  
指定主要记录类型的访问级别 - 174  
指定动态页面布局 - 92  
指定相关记录类型的访问级别 - 174  
按记录类型为用户设置默认工作簿 - 133  
查看 Web 服务使用情况 - 472

查看个人提取请求 - 487  
查看工作流例程 - 273  
查看公司的资源使用情况 - 38  
查看历史服务配额使用量 - 44  
查看文件和记录使用情况信息 - 45  
查看用户的安全相关活动 - 135  
查看用户的登录活动 - 135  
查看导入结果 - 465  
查看导出结果 - 468  
查看审计追踪配置更改 - 40  
查看所有用户的登录活动 - 38  
查看贵公司的服务配额使用量 - 43  
重命名记录类型 - 113  
重命名字段 - 71  
重命名字段部分标题 - 80  
重置用户的密码 - 134  
重置用户的密码（合作伙伴） - 143  
重置所有密码 - 29

## 十划

损坏字段：导入准备 - 389  
样品交易字段：导入准备 - 446  
样品免责声明字段：导入准备 - 444  
样品库存字段：导入准备 - 445  
样品批次字段：导入准备 - 445  
消息计划字段：导入准备 - 417  
消息计划项目关系字段：导入准备 - 419  
消息计划项目字段：导入准备 - 419  
消息响应字段：导入准备 - 417  
特殊定价产品字段：导入准备 - 451  
特殊定价请求字段：导入准备 - 452  
索赔字段：导入准备 - 369  
课程字段：导入准备 - 382  
课程注册字段：导入准备 - 381  
资产字段：导入准备 - 360  
配置记录所有权模式 - 207  
预约、任务和通话字段：导入准备 - 358  
预约用户字段：导入准备 - 357  
预约联系人字段：导入准备 - 357  
验证许可证状态和有效用户 - 24

## 十一划

做好数据导入准备 - 343  
停用工作流规则和操作 - 269  
停用用户 - 139  
停用用户（合作伙伴） - 144  
商业活动字段：导入准备 - 365  
商业活动收件人字段：导入准备 - 366  
授权联系人接收样品 - 508  
添加记录类型 - 114

添加权限配置文件 - 173

添加角色 - 180

## 十二划

联系人工作簿字段：导入准备 - 372

联系人团队字段：导入准备 - 380

联系人字段：导入准备 - 373

联系的人省/自治区执照字段：导入准备 - 380

锁定活动记录的方案 - 229

## 十三划

数据规则和分配 - 277

数据检查准则 - 338

数据管理工具 - 303

签名字段：导入准备 - 449

解决方案字段：导入准备 - 450

鉴定字段：导入准备 - 351

鉴定请求字段：导入准备 - 353

## 十四划

管理 Oracle CRM On Demand - 7

管理个人提取定义 - 475, 486

管理已启用复制设置 - 68

管理公司的附件 - 498

管理列表访问和列表顺序 - 86

管理合作伙伴组织中的用户（合作伙伴） - 140

管理委派用户（管理员） - 136

管理货币 - 34

管理搜索布局 - 84

管理智能拜访 - 505

管理集成事件设置 - 490

## 十五划

潜在商机字段：导入准备 - 411

潜在商机的拒绝代码 - 289

潜在商机转换管理 - 286

## 十六划

激活语言 - 30

## 十九划

警报字段 - 42

警报管理 - 40