

Online-hjælp til Oracle CRM On Demand

Release 20

Juni 2012

ORACLE®

Copyright © 2005, 2012, Oracle og/eller Oracles associerede selskaber. Alle rettigheder forbeholdes.

Dette computer programmel og tilhørende dokumentation er underlagt en licensaftale, der indeholder begrænsninger for anvendelse og regler om fortrolighed, og er beskyttet af immaterialretlige lovgiver. Medmindre andet udtrykkeligt er angivet i licensaftalen eller følger af ufravigelig lovgivning, må ingen del af dette programmel anvendes, kopieres, reproduceres, oversættes, videreformidles, transmitteres, fremføres, ændres, licensieres, distribueres, udstilles, offentliggøres eller vises helt eller delvist i nogen form eller på nogen måde, elektronisk eller mekanisk, til noget som helst formål. Bearbejdelse med sigte på at rekonstruere kildekoden ("reverse engineering"), demontering eller dekompileing af programmet, er ikke tilladt, medmindre det er nødvendigt for at opnå interoperabilitet og følger af ufravigelig lovgivning.

Oplysningerne i nærværende dokument kan ændres uden forudgående varsel. Vi tager forbehold for fejl i nærværende dokument. Såfremt der er kommentarer til nærværende dokument, bedes disse fremsendt skriftligt til os.

Hvis softwareprogrammet eller tilhørende dokumentation leveres til den amerikanske regering eller til nogen, der har licensieret eller anvender det på vegne af den amerikanske regering, er følgende meddelelse gældende:

U.S. GOVERNMENT RIGHTS

Programs, software, databases, and related documentation and technical data delivered to U.S. Government customers are "commercial computer software" or "commercial technical data" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, the use, duplication, disclosure, modification, and adaptation shall be subject to the restrictions and license terms set forth in the applicable Government contract, and, to the extent applicable by the terms of the Government contract, the additional rights set forth in FAR 52.227-19, Commercial Computer Software License (December 2007). Oracle America, Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

Softwareprogrammet eller hardwaren er udviklet til almindelig anvendelse i forskellige informationsstyringsprogrammer. Softwareprogrammet eller hardwaren er ikke udviklet eller beregnet til anvendelse i programmer, der er forbundet med en iboende fare, herunder anvendelser der kan forårsage personskade. Det er licenstagernes ansvar at tage alle passende sikkerhedsforanstaltninger, back-up og forholdsregler for at sikre en sikker anvendelse af softwareprogrammet eller hardwaren, hvis dette bruges til sådanne formål. Oracle Corporation og/eller Oracle Corporations associerede selskaber påtager sig intet ansvar for nogen skade, der måtte være forårsaget af en sådan anvendelse af softwareprogrammet eller hardwaren.

Oracle og Java er registrerede varemærker tilhørende Oracle og/eller Oracles associerede selskaber. Andre navne kan være varemærker tilhørende de respektive ejere.

Intel og IntelXeon er varemærker eller registrerede varemærker tilhørende Intel Corporation. Alle SPARC varemærker er underlagt licensaftale og er registrerede varemærker tilhørende SPARC International, Inc. AMD, Opteron, AMD-logoet og AMD Opteron-logoet er varemærker eller registrerede varemærker tilhørende Advanced Micro Devices. UNIX er et registreret varemærke tilhørende The Open Group.

Dette softwareprogram eller hardware og tilhørende dokumentation kan give adgang til eller indeholde oplysninger om indhold, produkter og ydelser fra tredjeparter. Oracle Corporation og/eller Oracle Corporations associerede selskaber er ikke ansvarlig for og yder ingen garanti af nogen art hvad angår indhold, produkter og ydelser fra tredjeparter. Oracle Corporation og/eller Oracle Corporations associerede selskaber påtager sig intet ansvar for noget tab eller nogen omkostninger eller skader, der opstår som følge af adgang til eller brug af indhold, produkter eller ydelser fra tredjeparter.

Indhold

1 Kom i gang 21

Hvad du skal gøre først	22
Pålogging som ny bruger	23
Om interfacet	24
Sidevis oversigt over Oracle CRM On Demand	29
Vis eller skjul handlingslinjen	31
Min hjemmeside	32
Gennemgang af varslinger	34
Arbejde med meddelelsescenter	34
Arbejde med RSS-feedappletter	36
Arbejde med poster	37
Om dataadgang, postdeling og postejerskab	37
Oprettelse af poster	40
Søgning efter poster	43
Kopiering af poster	65
Gennemsyn af poster	66
Om postlåsning	66
Opdatering af postdetaljer	67
Linkning af poster til din valgte post	69
Opdatering af linkede poster fra hovedposter	76
Siden Foretrukne poster	77
Arbejde med lister	78

Overførsel af ejerskab til poster	93
Deling af poster (team)	94
Ændring af den primære tilpassede bog på en post	96
Opdatering af grupper af poster	97
Fletning af poster	98
Tilføjelse af noter	99
Arbejde med liste over noter	101
Abonnering på noter	102
Afsendelse af noter til andre brugere	102
Arbejde med vedhæftninger	103
Brug af vurderingsscripts	111
Sletning og gendannelse af poster	112
Visning af revisionsspor til poster	118
Om dubletter, når poster oprettes	119
Udskrivning af oplysninger, der vises på sider	123
Visning af serviceoplysninger i Oracle CRM On Demand	124
Hentning af bruger-logon-id eller nulstilling af adgangskode	125
Om varighed af Oracle CRM On Demand-session	127
Om samtidige sessioner i Oracle CRM On Demand	127
Systemkrav til Oracle CRM On Demand	128
Release-noter til Oracle CRM On Demand	128
Kontakt Oracle	128
Afslutning af Oracle CRM On Demand	129

2 Kalender og aktiviteter 131

Arbejde med kalendersider	131
Håndtering af kalendere og aktiviteter	133
Visning af aktiviteter	134
Oprettelse af aktiviteter	135
Opdatering af aktiviteter	135

Arbejde med aktivitetslister	136
Begrænsning af viste aktivitetsposter	139
Markering af opgaver som fuldførte	139
Tildeling af aktiviteter til en anden medarbejder	140
Sporing af besøg (salgsbesøg) hos kunder	140
Massebesøgsplanlægning	145
Justering af meddelelsesrespons	148
Planlægning af aftaler med andre	149
Visning af andres kalendere	151
Siden Kalenderindstillinger	152
Deling af kalenderen	152
Indstilling af standard kalendervisning	153
Tilføjelse af tilpassede kalendervisninger	153
Visning af opgavegruppelister	154
Brug af aktivitetsvurderingsscripts	155
Felter til aktivitet	155

3 Marketing 159

Håndtering af marketing	159
Proces til håndtering af kampagner	159
Proces til håndtering af kundeemner	160
Kampagner	160
Arbejde med hjemmesiden Kampagne	161
Håndtering af kampagner	163
Felter til kampagne	166
Kundeemner	168
Arbejde med hjemmesiden Kundeemner	173
Håndtering af kundeemner	176
Felter til kundeemner	184

4 Salg 187

Håndtering af salg	187
Proces til håndtering af salgsmuligheder	188
Proces til håndtering af konti	188
Proces til håndtering af kontakter	189
Proces til håndtering af prognoser for salgsbrugere	189
Proces til håndtering af prognoser for prognoseadministratorer	190
Proces til håndtering af kalender og aktiviteter	190
Kundeemner (salgsaspekter)	190
Konti	191
Arbejde med hjemmesiden Konto	191
Håndtering af konti	193
Felter til konto	209
Kontakter	213
Arbejde med hjemmesiden Kontakter	213
Håndtering af kontakter	215
Felter til kontakt	225
Salgsmuligheder	229
Om salgsmuligheder og prognoser	229
Arbejde med hjemmesiden Salgsmulighed	231
Håndtering af salgsmuligheder	233
Om salgsmulighedsteam	246
Felter til salgsmulighed	247
Prognoser	249
Arbejde med hjemmesiden Prognose	250
Håndtering af prognoser	251
Siden Detalje: Prognose	259
Felter til prognose	261
Adresser	263

Arbejde med hjemmesiden Adresse	264
Håndtering af adresser	266
Adressefelder	276

5 Forretningsplanlægning 279

Scenarie for håndtering af planer til en enkelt konto	280
Scenarie for håndtering af planer til en gruppe af konti eller salgsområder	281
Scenarie for håndtering af planer til kontakter	281
Scenarie for håndtering af planer til målsætninger og produkter	282
Forretningsplaner	283
Arbejde med hjemmesiden Forretningsplan	284
Håndtering af forretningsplaner	285
Felter til forretningsplan	287
Målsætninger	289
Arbejde med hjemmesiden Målsætning	290
Håndtering af målsætninger	291
Felter til målsætning	293
Plankonti	295
Arbejde med hjemmesiden Plankonto	295
Håndtering af plankonti	296
Felter til plankonto	297
Plankontakter	298
Arbejde med hjemmesiden Plankontakt	298
Håndtering af plankontakter	300
Felter til plankontakt	301
Plansalgsmuligheder	302
Arbejde med hjemmesiden Plansalgsmulighed	302
Håndtering af plansalgsmuligheder	303
Felter til plansalgsmulighed	304

6 Service og kommunikation 307

Håndtering af service og kommunikation	307
Proces til oprettelse af en serviceanmodning	307
Proces til arbejde med en serviceanmodning	308
Proces til løsning af en serviceanmodning	308
Proces til lukning af en serviceanmodning	308
Serviceanmodninger	309
Arbejde med hjemmesiden Serviceanmodning	309
Håndtering af serviceanmodninger	311
Felter til serviceanmodning	315
Løsninger	316
Om håndtering af løsninger	317
Arbejde med hjemmesiden Løsning	319
Håndtering af løsninger	320
Felter til løsning	323
Kommunikation	325
Om Oracle Contact On Demand	325
Håndtering af opkaldscenteret	328
Arbejde med hjemmesiden Kommunikation	329
Håndtering af Oracle Contact On Demand	330
Siden Liste: Kommunikationsaktiviteter (Oracle Contact On Demand)	347
Felter til kommunikationsaktivitet (Oracle Contact On Demand)	349
Siderne Detalje om opkald, Detalje om talebesked og Detalje om e-mail	351

7 Partner Relationship Management og High Tech 353

Håndtering af PRM og High Tech	353
Partnere	354
Arbejde med hjemmesiden Partnere	354
Håndtering af partnerkonti	356
Felter til partner	358
Partnerprogrammer	360

Arbejde med hjemmesiden Partnerprogrammer	360
Håndtering af partnerprogrammer	362
Felter til partnerprogram	366
Ansøgninger	367
Arbejde med hjemmesiden Ansøgninger	368
Håndtering af ansøgninger	369
Felter til ansøgninger	374
Handelsregistreringer	376
Arbejde med hjemmesiden Handelsregistrering	377
Håndtering af handelsregistreringer	379
Felter til handelsregistrering	389
MDF-anmodninger	392
Arbejde med hjemmesiden MDF-anmodninger	392
Håndtering af MDF-anmodninger	394
Felter til MDF-anmodninger	400
Særlige prissætningsanmodninger	402
Arbejde med hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning	403
Håndtering af særlige prissætningsanmodninger	405
Håndtering af produkter med særlig prissætning som relaterede varer	414
Felter til særlig prissætningsanmodning	417
Kapital	420
Arbejde med hjemmesiden Kapital	420
Håndtering af kapital	422
Felter til kapital	430
Kurser	432
Arbejde med hjemmesiden Kursus	432
Håndtering af kurser	434
Felter til kursus	438
Felter til Kursustilmelding	440

Eksamener	441
Arbejde med hjemmesiden Eksamen	441
Håndtering af eksamener	443
Felter til eksamen	447
Felter til eksamensregistrering	450
Certificering	451
Arbejde med hjemmesiden Certificering	451
Håndtering af certificeringer	453
Felter til certificering	457
Felter til certificeringsanmodning	459
Akkreditering	460
Arbejde med hjemmesiden Akkreditering	460
Håndtering af akkrediteringer	462
Felter til akkreditering	467
Felter til akkrediteringsanmodning	469

8 Life Sciences 471

Processer i Life Sciences	471
MedEd	474
Arbejde med hjemmesiden MedEd-begivenhed	475
Håndtering af MedEd-begivenheder	477
Felter til MedEd-begivenhed	478
Licenser for kontakts stat	480
Arbejde med hjemmesiden Kontakts stat - Licens	480
Håndtering af licenser for kontakts stat	482
Felter til licens for kontakts stat	482
Håndtering af prøver	483
Lagerperiode	486
Arbejde med hjemmesiden Lagerperiode	487
Håndtering af lagerperioder	488

Felter til lagerperiode	494
Prøvelager	495
Rapporten Lagerrevision	500
Prøvetransaktioner	503
Arbejde med hjemmesiden Prøvetransaktion	504
Håndtering af prøvetransaktioner	506
Felter til prøvetransaktion	529
Transaktionselementer	533
Felter til produkt	535
Allokeringer	537
Arbejde med hjemmesiden Allokering	538
Håndtering af allokeringer	539
Felter til allokering	541
Prøvepartier	542
Arbejde med hjemmesiden Prøveparti	542
Håndtering af prøvepartier	544
Felter til prøveparti	545
Ansvarsfraskrivelse til prøve	546
Arbejde med hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve	546
Håndtering af ansvarsfraskrivelser til prøve	548
Felter til ansvarsfraskrivelse til prøve	549
Personaliseret indholdslevering	550
Meddelelsesplaner	551
Arbejde med hjemmesiden Meddelelsesplan	552
Håndtering af meddelelsesplaner	553
Felter til meddelelsesplan	556
Elementer i meddelelsesplan	558
Arbejde med hjemmesiden Element i meddelelsesplan	558
Håndtering af elementer i meddelelsesplan	560

Felter til element i meddelelsesplan	561
Relationer for element i meddelelsesplan	563
Arbejde med hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan	563
Håndtering af relationer for element i meddelelsesplan	565
Felter til relationer for element i meddelelsesplan	565
Ordre	566
Arbejde med hjemmesiden Ordre	567
Håndtering af ordrer	568
Felter til ordre	571

9 Formuestyring 573

Husstande	573
Arbejde med hjemmesiden Husstand	574
Håndtering af husstande	576
Felter til husstand	578
Porteføljer	580
Arbejde med hjemmesiden Porteføljekonto	580
Håndtering af porteføljekonti	582
Felter til porteføljekonto	584
Finansielle konti	587
Arbejde med hjemmesiden Finansiell konto	589
Håndtering af finansielle konti	590
Felter til finansiell konto	591
Finansielle kontoindehavere	593
Arbejde med hjemmesiden Finansiell kontoindehaver	593
Håndtering af finansielle kontoindehavere	594
Felter til finansiell kontoindehaver	595
Finansielle kontobeholdninger	596
Arbejde med hjemmesiden Finansiell kontobeholdning	596
Håndtering af finansielle kontobeholdninger	598

Felter til finansiel kontobeholdning	598
Finansielle planer	599
Arbejde med hjemmesiden Finansiell plan	600
Håndtering af finansielle planer	601
Felter til finansiel plan	602
Finansielle produkter	603
Arbejde med hjemmesiden Finansielle produkter	605
Håndtering af finansielle produkter	607
Felter til finansielle produkter	608
Finansielle transaktioner	609
Arbejde med hjemmesiden Finansiell transaktion	610
Håndtering af finansielle transaktioner	611
Felter til finansiel transaktion	611

10 Forsikring 613

Håndtering af forsikring	613
Proces til udførelse af kanalplanlægning	614
Proces til fremskaffelse af første besked om tab til krav	614
Proces til rekruttering og etablering af agent/mæglerrelationer	614
Proces til håndtering af agent/mæglerrelationer	615
Proces til planlægning af salg og budgettering	615
Proces til håndtering af serviceanmodninger	616
Proces til konvertering af forsikringskundeemner til klienter med Producer Success Model	616
Krav	618
Arbejde med hjemmesiden Krav	618
Håndtering af krav	620
Felter til krav	620
Dækninger	623
Arbejde med hjemmesiden Dækning	624

Håndtering af dækninger	625
Felter til dækning	626
Skader	627
Arbejde med hjemmesiden Skade	627
Håndtering af skader	629
Felter til skade	629
Forsikringsgenstande	630
Arbejde med hjemmesiden Forsikringsgenstand	631
Håndtering af forsikringsgenstande	632
Felter til forsikringsgenstande	632
Involverede parter	633
Arbejde med hjemmesiden Involveret part	634
Håndtering af involverede parter	635
Felter til involveret part	635
Policer	636
Arbejde med hjemmesiden Police	637
Håndtering af policer	639
Felter til police	639
Policeindehavere	641
Arbejde med hjemmesiden Policeindehaver	642
Håndtering af policeindehavere	643
Felter til policeindehaver	643
Mæglerprofil	644
Arbejde med hjemmesiden Mæglerprofiler	645
Håndter mæglerprofiler	646
Felter til mæglerprofil	647

11 Automotive 649

Forhandlere	649
Arbejde med hjemmesiden Forhandler	649

Håndtering af forhandlere	651
Felter til forhandler	651
Køretøjer	655
Arbejde med hjemmesiden Køretøj	655
Håndtering af køretøjer	656
Felter til køretøj	663
12 Personalisering af applikationen	667
Opdatering af personlige detaljer	668
Om profilindstillinger til brugere	674
Om indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster	675
Angivelse af standard søgeposttype	676
Angivelse af tema	676
Indstilling af postens eksempeltilstand	677
Ændring af sprogindstilling	678
Visning af felter til revisionsspor	678
Håndtering af kvote	679
Gennemgang af logon-aktivitet	680
Ændring af adgangskode	680
Opsætning af sikkerhedsspørgsmål	681
Gennemgang af oplysninger om delegerede	682
Tilføjelse af delegerede brugere	683
Tildeling af logon-adgang til Teknisk Support	683
Visning af faner	684
Ændring af layout af detaljeside	684
Ændring af hjemmesidelayout	685
Ændring af layout af handlingslinje	686
Opsætning af kalender	687
Adgang til data- og integrationsværktøj	688
Visning af dine eksportanmodninger	689
Om widgets i On Demand	690

Integrering af en Lister over foretrukne-widget	691
Integrering af en Meddelelsescenter-widget	692
Integrering af en Rapporter-widget	692
Integrering af en Sempel liste-widget	693

13 Arbejde med andre applikationer 695

Brug af Offline Client	696
Poster, der kan bruges offline	697
Installation af Offline Client	698
Konfigurering af Offline Client	699
Om administrering af Offline Client	700
Download af poster til Offline Client	701
Tilføjelse og opdatering af poster i Offline Client	703
Upload af poster fra Offline Client	704
Om konfliktløsning med Offline Client	704
Tilføjelse af e-mails fra Microsoft Outlook og Lotus Notes	705
Brug af Oracle CRM On Demand Integration for Office	711
Brug af Brevfletning til Word	712
Om værktøjslinjen On Demand Integration i Brevfletning til Word	713
Download af skabelonen Brevfletning til Word	714
Oprettelse af Brevfletning til Word-skabeloner	714
Oprettelse af direct mailings eller masse-e-mails med Brevfletning til Word	715
Brug af Rapporter og analyse til Excel	717
Om værktøjslinjen On Demand Integration i Rapporter og analyse til Excel	717
Om oprettelse af rapporter med Rapporter og Analyse til Excel	717
Download af skabelonen Rapporter og analyse til Excel	718
Oprettelse af rapporter vha. Rapporter og analyse til Excel	718
Brug af guiden Segmentering	721
Om værktøjslinjen Målgenerator i guiden Segmentering	721
Om guiden Segmentering	722

Download af guiden Segmentering	723
Oprettelse af segmenter	723
Upload af segmenter	725
Eksport af segmenter	726

14 Rapporter 727

Om synlighed af poster i Analytics	728
Om forudgenererede rapporter	747
Om tilpasset regnskabskalender i Oracle CRM On Demand Answers	752
Håndtering af rapporter	753
Opsætning af rapportmapper	754
Opsætning af brugersynlighed til fælles rapportmapper	755
Gennemgang af rapportdata	757
Udskrivning af rapporter	758
Kørsel af rapporter	759
Download af rapporter	761
Sletning af rapporter	762
Omdøbning af rapporter	763
Kopiering og flytning af rapporter	763
Kom i gang med Answers (tilpassede rapporter)	764
Om begrænsninger i rapporter	766
Om emneområder i rapporter	769
Ændring af rapporters udseende	914
Brug af optimerede filtreringsfelter	916
Trin 1: Definition af kriterier	917
Tilføjelse af kolonner til rapporter	918
Tilføjelse af tilpassede felter til rapporter	918
Tilføjelse af filtre til kolonner	919
Redigering af kolonneegenskaber	927
Opsætning af kolonneformler	939

Tilføjelse af handlingslinks til resultater	939
Sortering og omarrangering af kolonner	943
Om brug af adresser i rapporter	944
Kombination af resultater fra flere rapporter vha. sætoperationer	944
Trin 2: Oprettelse af layout	945
Tilføjelse af titler til resultater	948
Tilføjelse af tabeller til resultater	949
Visning af resultater i diagrammer	951
Visning af resultater i pivottabeller	964
Visning af resultater som målere vha. visningen Måler	974
Visning af filtre, der er anvendt på resultater	980
Tilføjelse af markup-tekst til resultater	980
Tilføjelse af tekster til rapporter vha. visningen Tekst	983
Tillad brugere at ændre kolonner i rapporter	984
Tillad brugere at vælge en bestemt visning vha. visningen Vælgervisning	985
Visning af resultater i tragtdiagrammer	986
Tilføjelse af forklaringstekst til resultater	987
Visning af resultater i rullende tickers	990
Varsling af brugere om ingen data	993
Trin 3: Definition af prompter (valgfrit)	994
Tilføjelse af kolonnefilterprompter	995
Tilføjelse af billedprompter	997
Trin 4: Gennemgang af rapporter	998
Gør tilpassede rapporter offentlige	999
Færdiggørelse af analysen	1000
Brug af funktioner i analyser	1000
Litteraler som udtryk	1002
Aggregerede funktioner	1003
Løbende aggregeringsfunktioner	1009

Strengfunktioner	1013
Matematiske funktioner	1021
Dato/tidsfunktioner i kalender	1027
Konverteringsfunktioner	1035
Systemfunktioner	1036
Operatorer	1036
CASE-sætninger	1037
Sessionsvariabler	1040
Om rapportpræstation	1042
Optimering af ydeevne	1043

15 Instrumentbrætter 1049

Håndtering af instrumentbrætter	1051
Oprettelse af interaktive instrumentbrætter	1052
Navigering til editor til instrumentbræt	1053
Tilføjelse af sider til interaktive instrumentbrætter	1053
Tilføjelse og visning af indhold på interaktive instrumentbrætsider	1054
Kontrol af udseendet af interaktive instrumentbrætsider	1055
Få indhold til at blive vist betinget på interaktive instrumentbrætsider	1057
Tilføjelse af guidede navigationslinks til interaktive instrumentbrætsider	1057
Tilføjelse af tekstlinks og billedlinks til interaktive instrumentbrætsider	1058
Tilføjelse af visninger af præsentationskatalogmapper til interaktive instrumentbrætsider	1061
Tilføjelse af indhold, der er gemt i præsentationskataloget, til interaktive instrumentbrætsider	1061
Kontrol af, hvordan resultater vises, når brugere borer ned i interaktive instrumentbrætsider	1062
Redigering af egenskaber for interaktive instrumentbrætprompter og rapporter	1063
Anvendelse af formatering på interaktive instrumentbrætter	1064
Omdøbning af instrumentbrætojekter	1065
Sletning af instrumentbrætojekter	1065

Ændring af PDF- og udskrivningsindstillinger på interaktive instrumentbrætter	1066
Ændring af egenskaber for interaktive instrumentbrætter	1067
Oprettelse af prompter til interaktive instrumentbrætter	1069
Ændring af navn på eller beskrivelse af et interaktivt instrumentbræt	1072
Visning af instrumentbrætter	1073
Om guidet navigation i interaktive instrumentbrætter	1073
Noter om anvendelse til emneområder	1074

Indeks 1075

1 Kom i gang

Velkommen til Oracle CRM On Demand, den smarte løsning til styring af kunderelationer, som du kan få adgang til over nettet. Oracle CRM On Demand hjælper dig med alle firmaets salgs-, kundeservice- og marketingoplysninger:

- Hvis du er sælger, bruger du Oracle CRM On Demand til at optimere din salgseffektivitet ved at analysere din salgsstrategi, prognosticere mere nøjagtigt og dele kritiske salgsoplysninger med dit team.
- Hvis du er kundeservicerepræsentant, bruger du Oracle CRM On Demand til at maksimere kundetilfredshed og servicepræstation ved at spore konti, håndtere serviceanmodninger, identificere krydssalgs- og opsalgsmuligheder og giver løsninger på kundeforespørgsler.
- Hvis du er en marketingrepræsentant, bruger du Oracle CRM On Demand til at udnytte dine marketingtiltag og generere flere kundeemner, tildele kundeemner automatisk og spore kampagneudfald kvantitativt.
- Hvis du er leder, bruger du Oracle CRM On Demand til at håndtere alle områder af dine forretninger ved at opnå indsigt i dit salg, hurtigt løse kritiske forretningsproblemer og udføre komplekse analyser.

I Oracle CRM On Demand er dine oplysninger grupperet i følgende hovedområder:

Kalender og aktiviteter. Sporer dine aktiviteter, heriblandt telefonopkald, begivenheder og gøremålslistor.

Kampagner. Håndterer marketingkampagner og genererer kvalificerede kundeemner og salgsmuligheder.

Kundeemner. Sporer kundeemner til nye salgsmuligheder og automatiserer processen til konvertering af kundeemner.

Konti. Sporer firmaer, som du driver forretninger med.

Kontakter. Sporer personer, der er knyttet til dine konti og salgsmuligheder.

Salgsmuligheder. Håndterer potentielle omsætningsgenererende salgsmuligheder.

Prognoser. Genererer prognoser for at planlægge kvartalsvis omsætning på basis af eksisterende salgsmuligheder.

Serviceanmodninger. Håndterer kudeanmodninger om produkter eller services.

Partnere. Sporer de eksterne firmaer eller kontakter i firmaer, der sælger eller servicerer produkter, der hører til dit firma (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Partnerprogrammer. Sporer krav til og fordele for firmaer, der er en del af dit firmas partnerprogrammer (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Løsninger. Lagrer svar på almindelige spørgsmål eller serviceproblemer.

Kommunikation. Håndterer kundeinteraktioner via dit opkaldscenter (Oracle Contact On Demand).

Rapporter. Genererer en række rapporter, der leverer mere end 250 separate analyser, heriblandt synlighed af pipeline og salgseffektivitet.

Instrumentbræt. Viser en række diagrammer, grafer og tabeller organiseret omkring dine nøgleforretningsområder.

Desuden indeholder branchespecifikke løsninger disse posttyper:

Køretøjer. Sporer servicehistorik og salgshistorik for køretøjer (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Forhandlere. Sporer tilknytninger til forhandlere (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Kapital. Håndterer kapitalanmodninger, kreditter og godkendelser (Oracle CRM On Demand High Tech Edition og (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

MedEd. Håndterer medicinske uddannelsesbegivenheder og inviterede (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

Porteføljer. Sporer porteføljekonti (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Husstande. Sporer oplysninger om en gruppe relaterede kontakter (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Du kan også se andre posttyper afhængigt af de branchespecifikke løsninger, som du har implementeret.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan omdøbe standardposttyperne, så du ser muligvis andre fanelabels. Firmaadministratoren kan f.eks. ændre "Konti" til "Firmaer". Firmaadministratoren kan også tilføje tilpassede posttyper efter behov.

Hvad du skal gøre først

Firmaadministratoren har sandsynligvis importeret firmaomspændende poster for konti, kontakter, kundeemner osv. Følg instruktionerne nedenfor for at komme i gang hurtigt:

- [Pålogging som ny bruger](#) (på side 23)
- [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 668)
- [Visning af faner](#) (på side 684)
- [Import af kontakter](#) (på side 216)
- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Søgning efter poster](#) (på side 43)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til konti](#) (på side 195)

TIP: Klik på linket Hjælp fra enhver side for at få oplysninger om procedurer, begreber og retningslinjer, der er specifikke for den posttype, som du arbejder med. Fra ethvert Hjælp-vindue kan du få adgang til PDF-versionen af indholdet, så du kan udskrive en lang række emner eller hele indholdet i hjælpen.

Førstegangsbrugere:

- Du ser muligvis ikke data i rapporter i de første 24 timer, efter du er logget på, da de fleste rapporter opdateres om natten. F.eks. viser rapporter på hjemmesiderne Konti, Kontakter og Salgsmuligheder, ikke data, før efter den første periode.
- Du ser muligvis heller ikke prognoser, da prognoseposter genereres én gang om ugen eller én gang om måneden. Når prognoseposter genereres, kontrollerer systemet adskillige felter i posterne for at fastlægge, hvilke oplysninger skal medtages i prognoseberegningerne. Prognoseposter vises derfor ikke, før den angivne periode er forløbet og data findes, der skal medtages i prognosen.

Om kørsel af andre applikationer

Andre applikationer, der kører i baggrunden, kan interferere med Oracle CRM On Demand. F.eks. kan pop op-blokeringer bevirke, at musen låser fast. Hvis du støder på unormal virkemåde, skal du sørge for, at følgende applikationer *ikke* kører:

- Viruscheckere
- Eksterne Java Runtime-miljøer
- Pop op-blokeringer
- Eksterne værktøjslinjer til browseren

BEMÆRK: Sørg for, at browserindstillingerne tillader kørsel af JavaScript og visning af pop op-dialogbokse.

Pålogging som ny bruger

Du skal have en midlertidig URL-adresse til Oracle CRM On Demand og en midlertidig adgangskode for at logge på som ny bruger. Oracle CRM On Demand sender disse oplysninger til dig pr. e-mail i to omgange:

- Den første e-mail indeholder den midlertidige URL-adresse, som du bruger til at få adgang til Oracle CRM On Demand for første gang.
- Den anden e-mail indeholder din midlertidige adgangskode.

Afhængigt af hvordan firmaadministratoren har konfigureret din brugerkonto, kan e-mailen med din midlertidige adgangskode også indeholde din bruger-id.

BEMÆRK: Din logon-id vises på siden Oracle CRM On Demand, efter du har logget på for første gang. Selv om du ikke har brug for din bruger-id første gang, du logger på Oracle CRM On Demand, skal du have den klar for at få adgang til Oracle CRM On Demand efterfølgende. Det anbefales derfor, at du noterer din bruger-logon-id til fremtidig reference.

Når du logger på for første gang, bliver du bedt om at konfigurere et antal sikkerhedsspørgsmål. Sørg for, at notere spørgsmålene og svarene. Hvis du senere glemmer din adgangskode, skal du kunne svare på spørgsmålene for at nulstille din adgangskode. Se [Hentning af bruger-logon-id eller nulstilling af adgangskode](#) (på side 125) for at få flere oplysninger om nulstilling af din adgangskode.

Du kan ændre sikkerhedsspørgsmålene når som helst i Oracle CRM On Demand. Se [Opsætning af sikkerhedsspørgsmål](#) (på side 681) for at få flere oplysninger.

Sådan logger du på som ny bruger

- 1 Klik på URL-adressen til Oracle CRM On Demand, som du modtog i en e-mail.
- 2 Indtast den midlertidige adgangskode, som du modtog i en e-mail, på siden Log på.
- 3 Noter din bruger-logon-id, som er vist i feltet Bruger-logon-id på siden Opdatering af adgangskode.
- 4 Indtast en ny adgangskode efter eget valg i feltet Ny adgangskode på siden Opdatering af adgangskode, og indtast den dernæst igen i feltet Bekræft ny adgangskode.

TIP: Sørg for at notere adgangskoden, så du ikke skal gentage denne opgave.

- 5 Vælg spørgsmål, som du vil bruge som sikkerhedsspørgsmål, på siden Mine sikkerhedsspørgsmål, og indtast svaret til hvert spørgsmål.

Antallet af sikkerhedsspørgsmål, som du skal konfigurere, fastlægges af firmaadministratoren.

BEMÆRK: Noter de sikkerhedsspørgsmål og svar, som du konfigurerer.

- 6 Gem sikkerhedsspørgsmålene.

Min hjemmeside viser de oplysninger, som du skal bruge for, for at komme i gang med Oracle CRM On Demand. De faner og funktioner, som du ser som standard, afhænger af den rolle, som administratoren har tildelt dig.

BEMÆRK: Hvis din status ændres til offline pga. problemer med netværksforbindelsen, mens du bruger afsnittet Kommunikation i Oracle CRM On Demand, genopretter din logon-session automatisk forbindelse til Oracle Contact On Demand-serveren igen, når Oracle CRM On Demand opdager, at netværket virker igen.

Om interfacet

Oracle CRM On Demand er opbygget omkring et websideinterface. Hvis du er bekendt med internettet, vil brugerinterfacet udseende og virkemåde være bekendt.

Alle sider i Oracle CRM On Demand deler samme grundlæggende interfaceramme. Du kan ændre baggrundsfarven, hyperlinkfarven osv. ved at vælge et tema i din personlige profil. Adskillige foruddefinerede temaer er tilgængelige, og firmaadministratoren kan også oprette tilpassede temaer. Hvis du ikke vælger et tema i din personlige profil, bruges firmaets standardtema. Se [Opsætning af tema](#) (se "[Angivelse af tema](#)" på side 676) for at få flere oplysninger om valg af et tema.

TIP: I Internet Explorer-browseren er ydeevnen bedre, hvis du fravælger afkrydsningsfeltet til indstillingen Gem ikke krypterede sider på disk. Hvis denne indstilling er markeret, caches JavaScript-kode ikke og skal downloades hver gang. I Internet Explorer Version 6 og nyere findes denne indstilling under menuen Funktioner. Vælg Internetindstillinger og dernæst Avanceret i menuen Funktioner.

Handlingslinje

Firmaadministratoren tildeler et handlingslinjelayou til hver brugerrolle. Firmaadministratoren kan også gøre handlingslinjen utilgængelig for din brugerrolle.

Hvis handlingslinjen er tilgængelig for din brugerrolle, vises den som standard på venstre side af alle sider i Oracle CRM On Demand. Du kan skjule og vise handlingslinjen efter behov. Se [Vis eller skjul handlingslinjen](#) (på side 31) for at få flere oplysninger.

Handlingslinjen kan indeholde nogle af eller alle følgende afsnit:

■ Marketing On Demand

Hvis dit firma er konfigureret til at bruge Oracle CRM On Demand Marketing, indeholder dette afsnit af handlingslinjen et link, som du kan klikke på for at igangsætte Oracle CRM On Demand Marketing. Oracle CRM On Demand Marketing er en integreret marketingløsning til design og automatisering af marketingprogrammer. Den indeholder funktioner til komplet kundepleje. Den bruger kundeemner fra Oracle CRM On Demand og fra eksterne kilder. Den integreres med websider til kundepleje og tilbudsopfyldelse.

■ Meddelelsescenter

Afsnittet Meddelelsescenter indeholder egne noter, noter, der er modtaget fra andre brugere, og noter, der er føjet til poster, som du abonnerer på. Se [Arbejde med meddelelsescenter](#) (på side 34) for at få flere oplysninger om meddelelsescenteret.

Meddelelsescenteret vises kun, hvis firmaprofilen har meddelelsescenter aktiveret.

■ Søg

Afsnittet Søg gør det muligt at finde eksisterende poster. Du kan f.eks. udføre en søgning for at fastlægge, om en post findes, før der oprettes en, og dermed reducere duplikering af poster. Se [Søgning efter poster i handlingslinjen](#) (på side 56) for at få flere oplysninger om brug af afsnittet Søg.

■ Kommunikationsværktøjer

Hvis firmaet bruger Oracle Contact On Demand, opkaldscenterapplikationen, kan du bruge afsnittet Kommunikationsværktøjer og Talekontrolelementer i handlingslinjen til at udføre opgaver i Oracle Contact On Demand.

■ Opret

Afsnittet Opret indeholder en liste over links til posttyper. Når du opretter et link, åbner en formular, hvor du hurtigt kan tilføje en ny post. Formularer virker uafhængigt af hovedwebsiderne, så du ikke mister dit sted i applikationen.

Du kan f.eks. oprette en salgsmulighed fra afsnittet Opret i handlingslinjen, mens du opdaterer oplysninger i en konto i hovedafsnittet på siden Oracle CRM On Demand. En formular åbner, når du klikker på linket Salgsmulighed i afsnittet Oprettet i handlingslinjen. Du kan dernæst indtaste de påkrævede oplysninger om salgsmuligheden i formularen og gemme posten. Den nye salgsmulighed gemmes i databasen, og du kan fortsætte med at opdatere kontooplysningerne.

Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) for at få instruktioner om brug af afsnittet Opret.

■ Nyligt viste

Afsnittet Nyligt viste opstiller de 10 senest viste, redigerede eller oprettede poster, heriblandt poster fra tidligere sessioner. Nedboring til detaljesiden til en post bevirker, at posten inkluderes i afsnittet Nyligt viste. Postnavnet vises i listen som et link sammen med et ikon, der svarer til posttypen.

Vha. denne funktion får du nemt adgang til dine aktive poster. Hvis du sletter en post, fjernes den fra listen Nyligt viste. Hvis en anden bruger sletter en post, forbliver den i listen Nyligt vist, og hvis du vælger linket, vises en meddelelse, der angiver, at linket ikke findes længere.

■ Foretrukne poster

Dette afsnit indeholder de poster, som du har markeret som dine foretrukne. Postnavnet vises i listen som et link sammen med et ikon, der svarer til posttypen. Denne funktion giver dig hurtig adgang til de poster, som du oftest bruger. Afsnittet Foretrukne poster i handlingslinjen kan vise op til 10 poster ad gangen. Du kan se en komplet liste over foretrukne ved at klikke på linket Vis fuld liste. Når du klikker på linket Vis fuld liste, åbnes siden Foretrukne poster, og du kan håndtere dine foretrukne poster. Du kan maksimalt have 100 poster i dine foretrukne. Se [Siden Foretrukne poster](#) (på side 77) for at få flere oplysninger om siden Foretrukne poster.

■ Foretrukne lister

Dette afsnit indeholder de lister, som du har markeret som dine foretrukne. Listenavnet vises i listen som et link sammen med et ikon, der svarer til posttypen. Denne funktion giver dig hurtig adgang til de lister, som du oftest bruger. Afsnittet Foretrukne lister i handlingslinjen kan vise op til 10 lister ad gangen. Du kan se en komplet liste over foretrukne ved at klikke på linket Vis fuld liste. Når du klikker på linket Vis fuld liste, åbnes siden Foretrukne lister, og du kan håndtere dine foretrukne lister. Du kan maksimalt have 100 lister i dine foretrukne. Se [Siden Foretrukne lister](#) (på side 91) for at få flere oplysninger om siden Foretrukne lister.

TIP: Du kan føje lister til dine foretrukne lister ved at klikke på ikonet Tilføj til foretrukne, som vises ved siden af listenavnet på siden Håndter liste og i titellinjen på selve listesiden.

■ Kalender

Dette afsnit indeholder en kalender med den aktuelle dato fremhævet. Når du klikker på en dato i kalenderen, vises siden Dagskalender for den dato. Kalenderafsnittet vises ikke som standard, men du kan føje det til handlingslinjen i dit personlige layout. Hvis du vil redigere handlingslinjen i dit personlige layout, skal du klikke på det globale link Min opsætning, klikke på Personligt layout og dernæst klikke på Layout af handlingslinje.

■ Tilpassede webapplerter

Firmaadministratoren kan oprette webapplerter, der kan føjes til handlingslinjen, for at vise HTML-webindhold (f.eks. afstemninger, videoer) og RSS feeds. Se [Om tilpassede webapplerter](#) for at få flere oplysninger om tilpassede webapplerter.

Du kan udvide eller skjule afsnit i handlingslinjen. Klik på minus-ikonet (-) for at skjule et afsnit og på plus-ikonet (+) for at udvide afsnittet.

Indstillingerne af handlingslinje er permanente, når du flytter gennem Oracle CRM On Demand. Hvis du skjuler handlingslinjen, er indstillingerne til afsnittene i handlingslinjen permanente, selv om handlingslinjen er skjult, og indstillingerne er tilgængelige, hvis du viser handlingslinjen igen.

Hvis din brugerrolle har det relevante privilegium, kan du ændre layoutet af handlingslinjen via det globale link Min opsætning. Du kan vise eller skjule ethvert afsnit i handlingslinjen, heriblandt webapplerter, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige i layoutet af handlingslinjen til din brugerrolle. Se [Ændring af layout af handlingslinje](#) (på side 686) for at få flere oplysninger.

Faner

På tværs af hver side foroven findes faner for hovedposttyperne. Klik på en fane for at gå til hjemmesiden til den pågældende posttype. Hvis du f.eks. klikker på fanen Kontakter, går du til hjemmesiden Kontakter.

Antallet af faner, som du ser, afhænger af browserens størrelse og opløsning og af, hvor mange faner, der findes i fanelayoutet. Hvis der er flere faner i fanelayoutet, end der er plads til på tværs af browservinduet,

vises en pil ved siden af fanen yderst til højre. Hvis du klikker på pilen, åbner en liste, hvor du kan vælge en hvilken som helst fane, der findes i fanelayoutet, men som ikke er synlig i øjeblikket.

BEMÆRK: Hvis browservinduet er mindre end 1024 pixel i bredden og nogle af de tilgængelige faner ikke er synlige, vises et rullepanel nederst på siden, så du kan rulle til pilen, der åbner listen over tilgængelige faner.

Se [Visning af faner](#) (på side 684) for at lære mere om fanelayoutet.

Afsnit

Hver side indeholder områder, der kaldes *afsnit*. Disse afsnit grupperer relevante oplysninger om posttyper, som du arbejder med.

F.eks. viser hjemmesiden Konti afsnit for kontolister, kontoopgaver, nyligt ændrede konti og diagrammet Kontoanalyse.

Et afsnit kan indeholde følgende typer oplysninger:

- **Lister.** Viser poster i rækker.
- **Formularer.** Viser felter til posterne i en formular.
- **Diagrammer/grafer.** Viser oplysninger i en række diagrammer og grafer.

På detaljesider kan du udvide eller skjule hele formularen samt de individuelle afsnit i formularen. Dette er nyttigt for at undgå at flytte unødvendigt rundt og for at skjule oplysninger, som du ikke er interesseret i. Klik på minus-ikonet (-) for at skjule en formular eller et afsnit. Klik på plus-ikonet (+) for at udvide en formular eller et afsnit. Knapperne i hvert afsnit er synlige, også når afsnittet er skjult. Den udvidede eller skjulte tilstand vedvarer på tværs af sessioner.

Listesider og redigeringssider har ikke denne funktion til udvide eller skjule.

Fejlmeddelelser og hjælpepetekst på skærmen

Når fejlmeddelelser vises, er de angivet af følgende ikon:



Hjælpepetekst på skærmen er angivet af følgende ikon:



Globale links

Hver side i Oracle CRM On Demand har en række links på tværs af toppen. Nedenstående tabel beskriver den handling, der sker, når du klikker på hvert link:

Når du klikker på dette link,	sker dette

Når du klikker på dette link,	sker dette
Uddannelse og support	<p>Åbner hjemmesiden Uddannelse og support, som giver adgang til en række uddannelses- og supportressourcer, heriblandt planen over gratis Oracle CRM On Demand-webinarer og andre uddannelseskurser.</p> <p>Du kan oprette en serviceanmodning fra denne side. Sørg for, at du har følgende oplysninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Evt. fejlmeddelelser, der vises i dit vindue ■ En beskrivelse af problemet, heriblandt de trin, som du udførte, da fejlen opstod
Admin.	Åbner de sider, hvor administratorer kan tilpasse applikationen. Viser kun for de brugere, der er tildelt en rolle med administrative privilegier.
Min opsætning	Åbner den personlige hjemmeside, hvor du kan opdatere din personlige profil og redigere sidelayoutet.
Slettede elementer	Åbner siden Slettede elementer, hvor du kan se og gendanne de fleste slettede elementer indtil 30 dage efter sletning.
Hjælp	Åbner online-hjælp ved det øverste emne, viser en indholdsfortegnelse og viser fanen Søg for at finde oplysninger i hjælpefilerne. Fra ethvert Hjælp-vindue kan du få adgang til PDF-versionen af indholdet, så du kan udskrive en lang række emner eller hele indholdet i hjælpen.
Log af	Afslutter Oracle CRM On Demand.

Yderligere links

Hver side indeholder også adskillige links, der vises lige til højre for sidenavnet. Nedenstående tabel beskriver den handling, der sker, når du klikker på hvert link:

Når du klikker på dette link,	sker dette
Rediger layout	(Kun hjemmesider og detaljesider). Åbner siden Rediger layout, hvor du kan tilføje, omarrangere eller skjule afsnit på den side, som du ser.
Hjælp	Åbner et emne i online-hjælpen, der er specifikt for siden eller proceduren.
Udskriftsvenlig	Åbner en separat side, hvor du kan udskrive en version af dataene på din side. Linket Udskriftsvenlig er tilgængeligt fra alle sider undtagen redigeringssiderne.

Sidevis oversigt over Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand leverer adskillige websider til hver posttype (Konti, Kontakter osv.).

Hjemmesider

De fleste hjemmesider viser dig opgaver, som vedrører de posttyper, der svarer til den pågældende side, så som kontorelaterede opgaver. Generelt vises også filtrerede lister, der er defineret af firmaadministratoren, samt et analysediagram, der er relevant for dit arbejde. Hjemmesider kan også indeholde web-widgets, RSS-feeds og andet webindhold, afhængigt af hvad firmaadministratoren har konfigureret.

Fra hjemmesiden kan du bore ned til andre sider for at håndtere de forskellige oplysningstyper efter behov.

Listesider

Listesiderne viser undersæt af poster i henhold til den liste, som du vælger fra hjemmesiden. Fra listesider kan du:

- Få et overblik over flere poster.
- Finde en post, der skal gennemgås, slettes eller opdateres.
- Opdatere felterne på siden Liste.
- Oprette nye poster.
- Føje listen til afsnittet Liste over foretrukne i handlingslinjen.

Desuden kan du bruge menuen på postniveau ved siden af hvert postnavn til at udføre forskellige handlinger på de anførte poster, heriblandt nogle af eller alle følgende:

- Åbne siden Rediger til posten (ved at vælge indstillingen Rediger), hvor du kan redigere alle felterne i posten.
- Oprette en ny post ved at kopiere den eksisterende post. Firmaadministratoren bestemmer, hvilke feltværdier kopieres automatisk til den nye post.
- Slette en post.

Håndter lister-sider

Siderne Håndter lister viser standard filtrerede lister og lister, som du oprettede til eget brug, eller som manageren oprettede til medarbejdere. Fra disse lister kan du:

- Slette en liste.
- Gennemgå hele listen over filtrerede lister.
- Redigere en liste, som du eller dine managere oprettede, eller indlede processen til oprettelse af en anden filtreret liste.
- Vælge lister, der skal føjes til afsnittet Liste over foretrukne i handlingslinjen.

Detaljesider

En detaljeside viser oplysningerne til én post. Det øverste afsnit på siden viser felterne til posten. Hvis inline-redigering er aktiveret, kan du opdatere disse felter inline.

Nederst på en posts detaljeside kan du få adgang til relaterede oplysningsafsnit, der indeholder lister over poster, som er linket til hovedposten. Afhængig af opsætningen vises de relaterede oplysningsafsnit som lister eller som faner. Hver relateret oplysningsliste med linkede poster på detaljesiden viser op til fem poster af én posttype. I listerne over linkede poster kan du udføre en eller flere af følgende afhængig af posttypen og dine adgangsniveauindstillinger til posttypen.

- Åbne den fulde liste over relaterede poster med en given posttype.
- Linke yderligere poster til hovedposten.
- Oprette nye poster, der er linket til hovedposten.
- Gennemgå allerede linkede poster.
- Redigere nogle af felterne i poster, der er linket til hovedposten, hvis inline-redigering er aktiveret.

Hvis de relaterede oplysningsafsnit vises som faner, og der er flere faner, end der er plads til på siden i browservinduet, kan du klikke på pilene i højre og venstre side af fanerne for at rulle gennem fanerne.

Hvis din brugerrolle har privilegiet Personaliser fremvisningsformat til relaterede oplysninger, kan du vælge at vise de relaterede oplysningsafsnit som lister eller som faner ved at sætte indstillingen Relateret oplysningsformat i din personlige profil. Hvis indstillingen Relateret oplysningsformat i din personlige profil er tom, bruges standardindstillingen til din brugerrolle. Hvis indstillingen Relateret oplysningsformat i din brugerrolle er tom, bruges standardindstillingen til firmaet.

Brug af oversigtsvisningen til at se relaterede oplysningsafsnit

Oversigtsvisningen er en liste over links til sidens relaterede oplysningsafsnit. Oversigtsvisningen kan også være tilgængelig nederst i browservinduet. Funktionaliteten til oversigtsvisning skal være aktiveret, for at oversigtsvisningen er tilgængelig. Du kan aktivere eller deaktivere oversigtsvisningen ved at sætte indstillingen Oversigtsvisning i din personlige profil. Hvis indstillingen Oversigtsvisning i din personlige profil er tom, bruges standardindstillingen til firmaet. Følgende procedure beskriver, hvordan du bruger oversigtsvisningen.

Sådan bruger du oversigtsvisningen til at se relaterede oplysningsafsnit

- Gør en eller flere af følgende:
 - Gå til de relaterede oplysningslister eller -faner uden at skulle rulle ned ad siden ved at klikke på linkene i visningen.
 - Skjul oversigtsvisningen ved at klikke på minustegnet (-) i visningen.
 - Udvid visningen ved at klikke på plustegnet (+).

Den skjulte eller udvidede indstilling i oversigtsvisningen opretholdes til alle posttyper, indtil du ændrer den igen, selv om du logger af Oracle CRM On Demand og logger på igen.

BEMÆRK: Se [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 668) for at få oplysninger om ændring af indstillingen Relateret oplysningsformat og indstillingen Oversigtsvisning i din personlige profil

Opgaver, som du kan udføre på detaljesiderne

Du kan gøre følgende på detaljesiderne:

- Oprette en ny post ved at kopiere den eksisterende post (til de fleste posttyper). Firmaadministratoren bestemmer, hvilke feltværdier kopieres automatisk til den nye post.
- Udvide eller skjule afsnittene på detaljesider efter behov. Disse indstillinger opretholdes, indtil du ændrer dem igen, selv om du logger af Oracle CRM On Demand og logger på igen.
- Klikke på et ikon på detaljesiden for at føje posten til afsnittet Foretrukne poster i handlingslinjen.
- Klikke på ikonet Note for at tilføje noter eller se noter fra andre brugere.
- Sendte en note til en anden bruger ved at flytte markøren hen over navnet på brugeren. Se [Afsendelse af noter til andre brugere](#) (på side 102).

Detaljesider kan også indeholde tilpassede webapplerter, der er konfigureret af firmaadministratoren. Disse bruges til at integrere web-widgets, RSS-feeds og andet webindhold på siden. Se Om tilpassede webapplerter for at få flere oplysninger.

Redigeringssider

Redigeringssiderne viser én posts felter i redigerbart format. Du kan bruge disse sider til at opdatere postoplysningerne. Postfelterne på redigeringssiderne er identiske med øverste del af detaljesiderne.

Både redigeringssider og detaljesider kan indeholde tilpassede weblinkfelter. Til et bestemt weblink kan administratoren angive, om det vises på redigeringssiden, detaljesiden eller begge, som beskrevet i Opsætning af weblinks.

Vis eller skjul handlingslinjen

Hvis handlingslinjen er tilgængelig for din brugerrolle, vises den på venstre side af alle sider i Oracle CRM On Demand, hver gang du logger på Oracle CRM On Demand. Du kan skjule og vise handlingslinjen efter behov i løbet af sessionen i Oracle CRM On Demand.

BEMÆRK: Firmaadministratoren tildeler et handlingslinjelayout til hver brugerrolle. Firmaadministratoren kan også gøre handlingslinjen utilgængelig for din brugerrolle. Hvis handlingslinjen ikke er tilgængelig for din brugerrolle, kan du ikke vise handlingslinjen.

I følgende procedure beskrives, hvordan du skjuler eller viser handlingslinjen.

Sådan skjuler du handlingslinjen

- Klik på området mellem handlingslinjen og sidens hovedafsnit.

TIP: Når markøren er placeret i området mellem handlingslinjen og sidens hovedafsnit, ændres farven på området, og værktøjstippet Skjul handlingslinje vises.

Sådan viser du handlingslinjen

- Klik på området til venstre for siden.

TIP: Når markøren er placeret i området til venstre for siden, ændres farven på området, og værktøjstippet Vis handlingslinje vises.

Min hjemmeside

Fra Min hjemmeside kan du gennemgå oplysningerne til din arbejdsdag. Du kan:

- Kontrollere din plan for aftaler i afsnittet Dagens kalender.
- Gennemgå tidsfølsomme varslinger, der underretter dig om deadlines, så som afsendelse af prognoser, i afsnittet Varslinger. Varslinger konfigureres af firmaadministratoren.
- Skanne listen over åbne opgaver, sorteret efter forfaldsdato og prioritet (pil op for 1 - Høj, ingen pil for 2 - Mellem, pil ned for 3 - Lav), i afsnittet Åbne opgaver.

BEMÆRK:Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.

- Gennemgå nyligt oprettede eller nyligt ændrede poster.

I standardapplikationen viser afsnittet Nyligt oprettede kundeemner de kundeemner, der senest blev oprettet. Du eller din firmaadministrator kan tilpasse Min hjemmeside til at vise andre posttyper.

- Gennemgå en analyse, der er relevant for dig.

Et eller flere rapportafsnit kan være vist på Min hjemmeside, afhængigt af hvordan firmaadministratoren har konfigureret Min hjemmeside. I standardapplikationen viser Min hjemmeside en analyse af kvaliteten af dine salgsmuligheder til indeværende kvartal (pipeline-kvalitet til indeværende kvartal).

- Se web-widgets, RSS-feeds og andet webindhold.

Afhængigt af hvordan firmaadministratoren har foretaget konfigurationen, og hvad der er medtaget i sidelayoutet, kan du se integreret webindhold på Min hjemmeside. Webindholdet kan omfatte web-widgets, så som Google-kort eller firmavideoer og RSS-feeds. Se Om tilpassede webapplerter for at få flere oplysninger om, hvordan eksternt webindhold er konfigureret.

Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Min hjemmeside. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Følgende tabel indeholder instruktioner til typiske opgaver, som du kan udføre fra Min hjemmeside.

Handling	Trin
Varslinger	
Se-alle varslinger	Klik på linket Vis fuld liste i afsnittet Varslinger. Siden Varslinger åbnes.
Se-en varsling	Klik på linket til varslingen i afsnittet Varslinger. Siden Varsling åbnes med yderligere oplysninger om varslingen.
Aftaler	

Handling	Trin
Opret en aftale	Klik på Ny i afsnittet Dagens kalender. Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Aftaleredigering, og gem posten.
Gennemgå en aftalepost	Klik på linket Emne til den aftale, som du vil gennemgå, i afsnittet Dagens kalender. Siden Aftaledetalje vises.
Gennemgå denne måneds aftaler	Klik på ikonet 31 i titellinjen Dagens kalender. Kalenderen åbner med månedens plan.
Gennemgå ugens aftaler	Klik på ikonet 7 i titellinjen Dagens kalender. Kalenderen åbner med ugens plan.
Gennemgå dagens aftaler	Klik på linket Vis kalender eller ikonet 1 i afsnittet Dagens kalender. Kalenderen åbner med dagens aftaler.
Layout	
Ændr layoutet af Min hjemmeside	Hvis du vil ændre de oplysninger, der vises i to afsnit på Min hjemmeside, skal du klikke på Rediger layout og klikke på pilene for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
Poster	
BEMÆRK: I standardapplikationen viser afsnittet Nylygt oprettede kundeemner de kundeemner, der senest blev oprettet. Du eller din firmaadministrator kan tilpasse Min hjemmeside til at vise andre posttyper, f.eks. Nylygt ændrede konti.	
Opret en post	Klik på Ny i titellinjen til det afsnit, der viser poster. Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Rediger, og gem posten.
Gennemgå en post	Klik på linket til den post, som du vil gennemgå, i afsnittet med poster. Siden Detalje: Post åbnes.
Gennemgå en liste over poster	Klik på Vis fuld liste i afsnittet med poster. Siden Liste: Post åbnes.
Rapporter	
Opdel diagrammet efter en anden kategori	Afhængigt af den analyse, der vises, kan du muligvis klikke på rullelisten og ændre valget. Diagrammet og tabellen viser data kategoriseret efter dit valg. I standardapplikationen kan du gøre dette med pipeline-kvalitet til indeværende kvartal.
Se de poster, der udgør et segment i diagrammet eller tabellen	Afhængigt af den analyse, der vises, kan du muligvis bore ned på et segment eller link for at se de poster, der udgør kategorien. I standardapplikationen kan du gøre dette med afsnittet Pipeline-kvalitet til indeværende kvartal.

Handling	Trin
Opgaver	
Opret en opgave	Klik på Ny i afsnittet Åbne opgaver. Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Opgaveredigering, og gem posten.
Gennemgå en opgavepost	Klik på linket Emne til den opgave, som du vil gennemgå, i afsnittet Åbne opgaver. Siden Opgavedetalje vises.

Gennemgang af varslinger

Firmaomspændende varslinger vises på Min hjemmeside. Firmaadministratorer bruger varslinger til at udsende firmaomspændende oplysninger, så som mødeindkaldelser og ændringer af politik. Hvis du er en salgsrepræsentant, og dine oplysninger medtages i firmaets salgsprognoser, modtager du også en varsling, når prognosen er genereret.

Sådan gennemgår du varslinger

- 1 Klik på fanen Hjem.
- 2 I afsnittet Varslinger kan du:
 - Klikke på linket til den varsling, som du vil gennemgå, hvis den vises på Min hjemmeside.
Siden Varslinger vises med yderligere oplysninger om varslingen.
 - Klikke på linket Vis fuld liste.
Siden Varslinger (liste) åbner, hvor du kan vælge en varsling, vælge en indstilling i rullelisten for at begrænse de typer varslingsposter, som du kan se, eller oprette din egen filtrerede liste til varslinger.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- Felter til varslings
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

Arbejde med meddelelsescenter

Meddelelsescenteret i linjen Handling gør det muligt at håndtere noter til dig selv, noter fra andre brugere og noter om poster på ét sted. Meddelelsescenteret fremmer således mere effektiv kommunikation og samarbejde i Oracle CRM On Demand.

Meddelelsescenteret kan indeholde:

- **Noter, som du opretter til dig selv.** Du kan oprette noter til dig selv i meddelelsescenteret. Det er nyttigt for at registrere handlinger, som du vil følge op på, eller til oplysninger, som du vil henvise til senere. Disse private noter angives af et ikon, der viser en nøgle.
- **Noter om poster, som du abonnerer på.** I posttyper, der understøtter notefunktionen, kan du holde styr på samtaler om en bestemt post ved at navigere til detaljesiden og abonnere på alle nye noter, der føjes til posten. Dernæst modtager du en kopi af alle sådanne noter i meddelelsescenteret, og du kan svare på posten fra meddelelsescenteret. Du får kun en kopi af nye noter, der føjes til posten. Du får ikke noter om andre ændringer af posten.
- **Noter, der sendes til dig af andre brugere.** En anden bruger kan klikke på noteikonet ved at dit navn på en side i applikationen og sende dig en note. Noter, der sendes på denne måde, er angivet af et ikon, der viser to personer.

Meddelelsescenteret indeholder et noteikon (en tegnestift), og antallet af nye meddelelser vises ved siden af noteikonet.

Når du klikker på noteikonet i meddelelsescenteret, vises listen over noter. For hver note vises navnet på den bruger, der oprettede noten, sammen med emnet eller den første del af noteteksten, hvis der ikke er noget emne. Notens dato vises eller klokkeslæt, hvis noten er fra i dag.

Du kan gøre følgende fra listen over noter:

Handling	Trin
Se en note	Rul ned til den påkrævede note. Hvis noten er linket til en post, som du abonnerer på, kan du navigere ned på posten fra linket i noten.
Opret en ny note	Klik på Ny note. Skriv evt. et emne på første linje, skriv noten, og klik på Gem. Emnet er valgfrit. Hvis du ikke angiver et emne, kopieres de første par tegn fra notens tekst til emnelinjen.
Svar på en note	Rul ned til den påkrævede note, klik på Svar, og skriv noten. Når du klikker på Gem, sendes dit svar til meddelelsescenteret for den bruger, som sendte dig noten. Hvis du vælger Poster, posteres svaret på den relevante detaljeside og sendes til alle brugere, der abonnerer på posten.
Slet en note	Rul ned til den påkrævede note, og klik på Slet. Denne handling sletter kopien af noten fra dit meddelelsescenter, men sletter ikke den faktiske note på postens detaljeside.
Se detaljer om den bruger, som sendte en note	Rul ned til den påkrævede note, og klik på brugernavnet. Siden Brugerdetaljer til brugeren vises.

Du kan integrere meddelelsescenteret som en web-widget i andre applikationer. Se [Integrering af En meddelelsescenter-widget](#) (på side 692) for at få flere oplysninger.

Når meddelelsescenteret integreres som en web-widget, kan du klikke på knappen Opfrisk for at opdatere meddelelsescenteret med de seneste meddelelser fra Oracle CRM On Demand.

Arbejde med RSS-feedappletter

I Oracle CRM On Demand kan du bruge RSS-feedappletter til at abonnere på ofte opdateret indhold, som du er interesseret i, så som blogindgange, nyhedsoverskrifter eller podcasts. Indholdet kan f.eks. supplere dine CRM-oplysninger med oplysninger fra nyhedsudbydere, som du abonnerer på. Du kan f.eks. have generelle markedsnyheder vist på din hjemmeside, eller du kan have nyheder og oplysninger, der er specifikke for klientens arbejdsgivere, vist på detaljesiden til kontakter.

Oracle CRM On Demand har en indbygget feed-læser i applikationen, der samler indhold, så du aldrig behøver forlade applikationen. I stedet for at besøge andre websites for at få markedsnyheder leveres nyhederne f.eks. i Oracle CRM On Demand. Ud over at samle indhold kan feed-læseren acceptere feltparametre til bruger og post.

RSS-feedappletter er en type tilpasset webapplet, der er oprettet af firmaadministratoren, og hvor URL-adressen til en RSS-feed er angivet. RSS-feedappletter kan derfor vises følgende steder:

- Min hjemmeside
- Posttype-hjemmesider
- Posttype-detalsider
- Handlingslinjen

Se Om tilpassede webappletter for at få flere oplysninger om tilpassede webappletter.

Du skal føje appletten til hjemmesidelayoutet, detaljesidelayoutet eller handlingslinjelayoutet, hvis den ikke allerede vises på siden eller handlingslinjen.

Firmaadministratoren kan angive, at en RSS-feedapplet kan konfigureres. Hvis det er tilfældet, vises et Konfigurer-link med appletten, og du kan ændre navnet på appletten og den URL-adresse, der er knyttet til appletten, så en anden RSS-feed vises. Hvis en RSS-feedapplet ikke kan konfigureres, vises linket Konfigurer ikke.

Firmaadministratoren vil kun gøre få RSS-feedappletter konfigurerbare.

Hvis firmaadministratoren sletter en RSS-feedapplet, slettes de tilpassede versioner af appletten også fra applikationen. Hvis en bruger f.eks. har en applet for en CNN-nyhedsapplet på sin hjemmeside, og en anden bruger har konfigureret appletten for en ABC-nyhedsapplet på sin hjemmeside, mister begge brugere adgang til applet-feeden, hvis den oprindelige RSS-feedapplet slettes.

Sådan konfigurerer du en RSS-feedapplet

- 1 Klik på linket Konfigurer.
- 2 Skriv det relevante navn til appletten i feltet Navn.
- 3 Rediger URL-adressen efter behov i feltet URL.
- 4 Klik på Gem.

Feeden opfriskes med data fra den konfigurerede URL-adresse.

Bemærk: Du kan klikke på Brug standard for at vende tilbage til den URL-adresse, der er defineret af firmaadministratoren.

Arbejde med poster

Dette emne beskriver følgende almindelige procedurer til arbejde med poster:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Søgning efter poster](#) (på side 43)
- [Gennemsyn af poster](#) (på side 66)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Opdatering af linkede poster fra hovedposter](#) (på side 76)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83)
- [Eksport af poster i lister](#) (på side 91)
- [Overførsel af ejerskab til poster](#) (på side 93)
- [Deling af poster \(team\)](#) (på side 94)
- [Ændring af den primære tilpassede bog på en post](#) (på side 96)
- [Opdatering af grupper af poster](#) (på side 97)
- [Fletning af poster](#) (på side 98)
- [Tilføjelse af noter](#) (på side 99)
- [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 106)
- [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 112)
- [Udskrivning af oplysninger, der vises på sider](#) (på side 123)

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Import- og eksportværktøjer](#)
- [Om dataadgang, postdeling og postejerskab](#) (på side 37)

Om dataadgang, postdeling og postejerskab

Din adgang til data i Oracle CRM On Demand fastlægges af bestemte adgangskontrolkomponenter, der er knyttet til din brugerrolle i Oracle CRM On Demand, på følgende måde:

- **Privilegier.** Du kan få adgang til bestemte forretningsdata eller administrative data, hvis brugerrollen er tildelt privilegiet til de data. Hvis din brugerrolle f.eks. har privilegiet Håndter arbejdsgangregler, kan du få adgang til alle arbejdsgangkonfigurationsdata.

- **Posttypeadgang og adgangsprofiler.** Din brugerrolle og dine adgangsprofiler skal have de relevante indstillinger for at få adgang til poster af en given posttype:
 - Til posttyper på øverste niveau skal din brugerrolle tildeles adgang til posttypen. Din brugerrolle skal f.eks. være tildelt adgang til posttypen Konto for at få adgang til kontoposter.
 - Din adgangsprofil skal tillade, at du har adgang til posttypen. Adgangsprofiler styrer også de operationer, som du kan udføre på data, som du kan få adgang til. Din ejeradgangsprofil kan f.eks. tildele dig redigeringsrettigheder til kontoposter, som du ejer, og din standardadgangsprofil kan tildele dig skrivebeskyttede rettigheder til kontoposter, som du ser via fælles adgang, men som du ikke ejer.
- BEMÆRK:** Adgangsprofiler bruges også i forskellige postdelingsmekanismer, som er beskrevet i næste afsnit.

Postdelingsmekanismer

Brugere kan dele poster via følgende postdelingsmekanismer:

- **Firmaets rapporteringshierarki.** En manager kan f.eks. se en underordnets poster.
- **Brugerdelegering.** En bruger kan f.eks. delegere adgang til en anden bruger, som muligvis ikke findes i samme rapporteringshierarki.
- **Tilpasset bogmedlemskab.** En forskelligartet gruppe brugere kan f.eks. tildeles adgang til en samling poster, der er knyttet til en tilpasset bog, der hedder *Varme handler*.
- **Teammedlemskab.** Ejeren af en kontopost kan f.eks. dele kontoen med en samling brugere efter eget valg.
- **Gruppemedlemskab.** En *gruppe* er et foruddefineret team af brugere. Hvis f.eks. en bruger, der er medlem af en gruppe, bliver ejeren af en kontaktpost, føjes alle andre medlemmer af den samme gruppe også til kontaktteamet. Se Gruppestyring for at få flere oplysninger om grupper.

BEMÆRK: Deling af data via tilpassede bøger er den meste effektive metode til deling af data i store firmaer, hvor brugere deler mere end én million poster.

Postejertilstande

Til de fleste posttyper, som understøtter tilpassede bøger, kan firmaadministratoren konfigurere postejskab til posttypen i brugertilstand, bogtilstand eller blandet tilstand. Afhængig af firmaets politik og de ejerskabstilstande, der er konfigureret til posttyperne, kan du eje poster direkte, få adgang til poster via postdelingsmekanismer eller en kombination af begge. Postejertilstandene er følgende:

- **Brugertilstand.** Når en posttype er konfigureret i brugertilstand, skal hver post med den posttype have en ejer tildelt. En bruger ejer en post, når brugeren er knyttet til feltet Ejer i posten. Hvis feltet Bog er tilgængeligt på postens detaljeside, viser feltet Bog den brugerbog, der er knyttet til ejeren.
- **Bogtilstand.** Når en posttype er konfigureret i bogtilstand, har poster med den posttype ikke ejere tildelt. I stedet skal hver post have en primær tilpasset bog tilknyttet. Tilknytning af en primær tilpasset bog til en post betyder ikke, at den tilpassede bog ejer posten, da en tilpasset bog er en postdelingsmekanisme. Tilknytning af en primær tilpasset bog til en post angiver kun, at posten primært tilhører en tilpasset bog og ikke tilhører nogen bestemt bruger. Bogtilstanden er nyttig i rapporter, hvor du vil angive, at en post tilhører en bestemt tilpasset bog, så den ikke tælles flere gange, hvis posten også deles med andre bøger.

■ **Blandet tilstand.** Når en posttype er konfigureret i blandet tilstand, kan en post med den posttype konfigureres på en hvilken som helst af følgende måder:

- Posten kan konfigureres uden en ejer eller en tilknyttet primær tilpasset bog.
- Posten kan have en ejer tildelt.
- Posten kan have en primær tilpasset bog tilknyttet.

Til posttyper, som ikke understøtter tilpassede bøger, men kræver en ejer, understøttes kun postejskabet Brugertilstand.

I enhver postejsertilstand kan en post ikke have både en tildelt ejer og en tilknyttet primær tilpasset bog. I ejerskabstilstandene kan du imidlertid tildele yderligere tilpassede bøger til en post, hvis posttypen understøtter tilpassede bøger.

Hvis feltet Bog findes på en postdetaljeside, kan feltet vise navnet på en brugerbog eller en primær tilpasset bog til posten eller feltet kan være tomt på følgende måde:

- Hvis posten ejes af en bruger, viser feltet Ejer navnet på brugerbogen til postejseren.
- Hvis posten ikke ejes af en bruger, kan feltet Bog vise en primær tilpasset bog til posten, eller feltet kan være tomt.

Firmaadministratoren konfigurerer postejsertilstanden ved at gøre bestemte felter påkrævet til posttypen. Firmaadministratoren kan ændre postejsertilstanden til en posttype. Se Konfiguration af postejsertilstande for at få oplysninger om konfiguration af postejsertilstande.

Hvad sker der, når postejsertilstanden til en posttype ændres?

Når postejsertilstanden til en posttype ændres fra én tilstand til en anden tilstand, sker følgende:

- Når du opretter en ny post med den posttype, skal du muligvis vælge en ejer til posten eller knytte en primær bog til den nye post, afhængig af den nye medlemsstatus.
- Hvis du er den første bruger, der opdaterer en post, efter ejerskabstilstanden er ændret, skal du muligvis vælge en ejer eller en primær bog til posten, før du kan gemme ændringerne, afhængig af den nye ejerskabstilstand. I følgende tabel beskrives virkemåden under hver omstændighed.

Gammel tilstand	Ny tilstand	Virkemåde
Brugertilstand	Bogtilstand	Du skal vælge en primær tilpasset bog i feltet Bog.
Brugertilstand	Blandet tilstand	Du kan vælge en ejer i feltet Ejer eller en primær tilpasset bog i feltet Bog, men du kan ikke vælge begge.
Bogtilstand	Brugertilstand	Du skal vælge en bruger i feltet Ejer.

Gammel tilstand	Ny tilstand	Virkemåde
Bogtilstand	Blandet tilstand	Du kan vælge en ejer i feltet Ejer eller en primær tilpasset bog i feltet Bog, men du kan ikke vælge begge.
Blandet tilstand	Brugertilstand	Du skal vælge en bruger i feltet Ejer.
Blandet tilstand	Bogtilstand	Du skal vælge en primær tilpasset bog i feltet Bog.

Desuden sker følgende, hvis ejeren af en eksisterende post fjernes fra posten, når posten opdateres, efterpostejertilstanden til posttypen ændres fra brugertilstand til en anden tilstand:

- Hvis posttypen understøtter team, forbliver alle medlemmerne af teamet, undtagen den tidligere ejer af posten, medlemmer af teamet. Virkemåden er den samme til teammedlemmer, som er medlemmer af en foruddefineret gruppe. Dvs. alle medlemmerne af teamet, undtagen den tidligere ejer af posten, forbliver medlemmer af teamet.

BEMÆRK: Konto-posttypen er en undtagelse fra denne regel. Hvis den tidligere ejer af en konto er medlem af en foruddefineret gruppe, fjernes alle medlemmerne af gruppen fra teamet. Teammedlemmer, som ikke er medlemmer af den foruddefinerede gruppe, forbliver medlemmer af teamet, som det er tilfældet med andre posttyper.

- Hvis en aktivitet, der tidligere havde en ejer, opdateres, og ejerfeltet ryddes, vises aktiviteten ikke længere i den tidligere ejers kalender. Aktiviteten vises imidlertid i listerne over relaterede aktiviteter, som brugere har adgang til fra postdetaljesider. Alle brugere, heriblandt den tidligere ejer af posten, som har adgang til posten via bogmedlemskab, ser aktiviteten i den relaterede liste over åbne eller fuldførte aktiviteter som relevant.

Oprettelse af poster

Du kan oprette en post fra forskellige områder i applikationen. Det område, som du vælger, afhænger af, om du vil:

- Oprette posten i et pop op-vindue, der er uafhængigt af de poster, som du arbejder på. Du mister ikke dit sted i applikationens hovedområde.
- Oprette posten ved at klikke på knappen Ny på siden Hjemmeside, Liste eller Detalje. Hver af disse sider åbner den samme formular som de andre metoder, men skifter fokus fra den aktuelle side til siden Rediger. Du skal bruge linket Tilbage for at vende tilbage til den side, som du arbejdede med.
- Oprette posten til en anden posttype, der automatisk linkes til den post, som du i øjeblikket arbejder på.

Du kan også oprette nye poster på følgende måder:

- Ved at importere poster:
 - Brug importassistenten til at importere poster fra eksterne, kommaseparerede værdifiler (CSV), hvis din brugerrolle har privilegiet Personlig import
 - Brug klienthjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand

- Brug Web Services til at synkronisere poster med andre applikationer

Den type poster, som du kan importere, afhænger af de privilegier, som din brugerrolle er tildelt. Se Import- og eksportværktøjer for at få flere oplysninger om import af poster fra eksterne CSV-filer og andre eksterne kilder.

- Ved at konvertere kundeemneposter. På basis af de indstillinger, som du vælger på siden Konverter kundeemne, kan du oprette en eller flere af følgende ved at konvertere en kundeemnepost:

- En kontopost
- En kontaktpost
- En salgsmulighedspost

Se [Konvertering af kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder](#) (på side 179) for at få flere oplysninger om konvertering af kundeemner.

- Ved at konvertere handelsregistreringsposter. På basis af de indstillinger, som du vælger på siden Konverter handelsregistrering, kan du oprette en eller flere af følgende ved at konvertere en handelsregistreringspost:

- En kontopost
- En kontaktpost
- En salgsmulighedspost

Se [Konvertering af handelsregistreringer til konti, kontakter eller salgsmuligheder](#) (se "Konvertering af handelsregistreringer til konti, kontakter eller salgsmuligheder" på side 386) for at få flere oplysninger om konvertering af handelsregistreringer.

TIP: Søg efter posten, før du opretter en ny, for at forhindre duplikering af poster. Se [Søgning efter poster](#) (på side 43).

BEMÆRK: En stjerne (*) ved siden af et feltnavn angiver, at det er et påkrævet felt.

Sådan opretter du en post vha. afsnittet Opret

- 1 Gå til afsnittet Opret i handlingslinjen fra enhver side.
- 2 Klik på linket til posttypen i listen.
- 3 Udfyld oplysninger om posten i formularen Ny post.
- 4 Gem posten.

Sådan opretter du en post fra siden Hjemmeside, Liste eller Detalje

- 1 Klik på knappen Ny i titellinjen fra enhver af disse sider.
- 2 Udfyld oplysninger om posten på siden Rediger.
- 3 Gem posten.

Sådan opretter du en post, der er linket til den valgte post

- 1** Vælg posten.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af en post.
- 2** Rul ned til det relevante afsnit på postens detaljeside.
- 3** Klik på knappen Ny eller Tilføj i titellinjen til det pågældende afsnit.
- 4** Udfyld oplysninger om posten på siden Rediger.
- 5** Gem posten.

Indtastning af oplysninger i poster

Når du opretter poster, kan du indtaste oplysninger direkte i nogle felter eller vælge værdier i en rulleliste. Desuden kan du til nogle felter klikke på et ikon til højre for feltet for at få vist et vindue, hvor du kan vælge værdier eller indtaste værdier. De ikoner, som du kan klikke på, er:

- **Ikonet Telefon.** Gør det muligt at indtaste detaljerne om et telefonnummer.
- **Ikonet Kalender.** Gør det muligt at vælge en dato.
- **Ikonet Valuta.** Gør det muligt at søge efter og vælge en valuta.
- **Ikonet Opslag (forstørrelsesglas).** Gør det muligt at søge efter og vælge en post eller flere poster, som skal knyttes til den post, som du opretter. Ikonet Opslag bruges også til at vælge værdier til valgfeltfelter med flere værdier.

Om MultiVælg-valglist

En MultiVælg-valgliste er en valgliste, hvor du kan vælge flere værdier. Når du klikker på ikonet Opslag til en MultiVælg-valgliste, vises et pop op-vindue, hvor du kan vælge de påkrævede værdier ved at flytte værdierne fra listen Tilgængelig til listen Valgt. Du kan også sortere værdierne i listen Valgt.

MultiVælg-valglist

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Tilpasset objekt 01
- Tilpasset objekt 02
- Kundeemne
- Salgsmulighed
- Partner
- Serviceanmodning

Om felter til telefonnummer

Telefonfelter har et telefonikon ved siden af dem. Når du klikker på ikonet, åbner telefonverificeringsvinduet, hvor du kan gøre følgende:

- Vælg landet til telefonnummeret.
- Indtast byen eller områdekoden.
- Indtast lokalt nummer.
- Indtast evt. lokalnummer.

Når du gemmer telefonnummeret, sætter Oracle CRM On Demand begge følgende foran det telefonnummer, som du indtastede:

- Et plustegn (+) for at repræsentere den internationale adgangskode for at ringe ud af det land, som du befinder dig i.

Hvis f.eks. indstillingen for landestandard på din brugerpost er Engelsk - USA, repræsenterer plustegnet den internationale adgangskode 011. Hvis landestandarden på brugerposten er Fransk - Frankrig, repræsenterer plustegnet den internationale adgangskode 00.

- Landeopkaldskoden til det land, som du valgte til telefonnummeret.

Hvis du f.eks. vælger Spanien som landet til telefonnummeret, sætter Oracle CRM On Demand 34 foran telefonnummeret ud over plustegnet.

TIP: Du kan klikke på telefonikonet, vælge landet og gemme oplysningerne, hvis du vil fastlægge landekoden til et land. Landets landekode vises i feltet Telefon.

Om felter til adresse

Applikationen viser forskellige felter for at imødekomme landespecifikke oplysninger til adresser. Hvis du f.eks. vælger Japan som land til en kontos faktureringsadresse, ændres de øvrige adressefelter til de felter, der kræves til japanske adresser, så som Chome, Ku og Shi/Gun.

Generelt lagres adresser med den specifikke posttype. Nogle adresser overføres imidlertid, når du linker én post til en anden. Hvis du f.eks. indtaster en fakturerings- og forsendelsesadresse til en konto, vises faktureringsadressen på siden Detalje: Kontakt, når du linker kontoen til kontakten.

Hvis firmaadministratoren har føjet afsnittet Adresser til applikationen, kan du spore yderligere adresser til sådanne poster som konti og kontakter. Når adresser til kontakter spores, er den primære adresse altid den, som du indtastede i afsnittet Alternativ adresse.

Søgning efter poster

Du kan finde poster på flere forskellige måder i Oracle CRM On Demand:

- [Søgning efter poster i handlingslinjen](#) (på side 56)
- [Brug af avanceret søgning](#) (på side 57)
- [Søgning efter poster på listesider](#) (på side 61)
- [Søgning efter poster i opslagsvinduer](#) (på side 62)

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om søgning efter poster:

- [Om nøgleordssøgning](#) (på side 53)
- [Standardsøgefelter til nøgleordssøgning](#) (på side 54)
- [Om målrettet søgning](#) (på side 44)
- [Om filterbetingelser](#) (på side 47)
- [Om filterværdier](#) (på side 52)
- [Om søgning på MultiVælg-valglist](#) (på side 53)
- [Brug af Bog-vælger](#) (på side 64)

Om målrettet søgning

Du kan udføre to typer søgning i Oracle CRM On Demand: målrettet søgning og nøgleordssøgning. Firmaadministratoren fastlægger den søgetype, der bruges som standard til firmaet, ved at vælge søgetypen på firmaprofilsiden. Målrettet søgning er den anbefalede søgetype. Se [Om nøgleordssøgning](#) (på side 53) for at få oplysninger om nøgleordssøgning.

Du kan bruge målrettet søgning flere steder i Oracle CRM On Demand på følgende måde:

- **Afsnittet Søg i handlingslinjen.** Afhængig af den søgetype, som firmaadministratoren vælger til dit firma, anvendes enten nøgleordssøgning eller målrettet søgning i afsnittet Søg i handlingslinjen til dit firma. Se [Søgning efter poster i handlingslinjen](#) (på side 56) for at få flere oplysninger om søgning efter poster i handlingslinjen.
- **Opslagsvinduer.** Afhængig af den søgetype, som firmaadministratoren vælger til dit firma, anvendes enten nøgleordssøgning eller målrettet søgning i opslagsvinduerne, når du søger efter poster, der skal linkes til den post, som du arbejder med. Se [Søgning efter poster i opslagsvinduer](#) (på side 62) for at få flere oplysninger om søgning efter poster i opslagsvinduer.
- **Siden Avanceret søgning i Oracle CRM On Demand.** På siden Avanceret søgning afhænger søgetypen af de indstillinger, som du vælger, på følgende måde:
 - Hvis du søger efter flere posttyper, er søgningen en nøgleordssøgning.
 - Hvis du søger efter en enkelt posttype, er søgningen en målrettet søgning.Se [Brug af avanceret søgning](#) (på side 57) for at få flere oplysninger om brug af avanceret søgning.
- **Kvikfilter-felter på listesider.** Søgninger vha. Kvikfilter-felterne på listesider er altid målrettede løsninger, selv om nøgleordssøgning er valgt som standardsøgetypen til firmaet.

Til målrettede søgninger fastlægger din brugerrolle de posttyper, som du kan søge efter, og de felter, som du kan søge efter i hver posttype, på følgende måde:

- Hvis firmaadministratoren ikke gør nogen søgefelter tilgængelige i det søgelay-out, som din brugerrolle er tildelt til en posttype, sker følgende:
 - Du kan ikke søge efter poster af den type i afsnittet Søg i handlingslinjen.

- Du kan ikke angive nogen søgekriterier til en avanceret søgning med den posttype. Kørsel af en avanceret søgning uden nogen søgekriterier returnerer alle poster med den posttype, som din brugerrolle og dine adgangsindstillinger tillader, at du ser.
- Du kan ikke bruge Kvikfilter-felterne i opslagsvinduer.
- Du kan ikke angive nogen søgekriterier til en liste over poster med den posttype. Se [Oprettelse af og uddybning af lister](#) (se "[Oprettelse og uddybelse af lister](#)" på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse og uddybning af lister.
- Til en posttype ser du muligvis flere søgefelter i afsnittet Søg i handlingslinjen og i Kvikfilter-felterne i opslagsvinduer afhængig af de felter, som firmaadministratoren gør tilgængelige i det søgelay-out, som din brugerrolle er tildelt til den posttype.
- Hvis privilegiet Alle felter i søgning og lister er aktiveret til din brugerrolle, kan du søge i alle de felter, som firmaadministratoren gør tilgængelige i det søgelay-out, som din brugerrolle er tildelt til posttypen, på hvilkke som helst af følgende steder:
 - Handlingslinje
 - Opslagsvinduer
 - Avanceret søgning

BEMÆRK: Det anbefales, at firmaadministratorer ikke aktiverer privilegiet Alle felter i søgning og lister til de fleste brugerroller. Når privilegiet ikke er aktiveret, er felter, som firmaet ikke bruger, ikke synlige i søge- og listesider. Derved mindskes datatrængsel, og det gør det lettere for brugere at se de felter, som de er mest interesseret i.

- Hvis privilegiet Alle felter i søgning og lister ikke er aktiveret i din brugerrolle, kan du kun søge efter et felt i handlingslinjen, opslagsvinduer eller avanceret søgning, hvis feltet opfylder begge følgende kriterier:
 - Feltet er tilgængeligt i det sidelayout, som din brugerrolle er tildelt til posttypen.
 - Feltet vises på det detaljesidelayout, som din brugerrolle er tildelt til posttypen. Hvis dynamiske sidelayout er defineret til din rolle, skal feltet vises på mindst ét af de dynamiske sidelayout.

BEMÆRK: *Dynamiske layout* er sidelayout, der viser forskellige feltsæt til forskellige poster med samme posttype, afhængig af den valglister-værdi, som du vælger i et bestemt felt i posten.

Målrettet søgning returnerer poster, hvor de værdier, som du angiver i søgefelterne, matcher de tilsvarende værdier i poster med den valgte posttype. Kun de poster vises, hvor en match findes til hver af de indtastede værdier, hvilket svarer til at bruge en AND-betingelse mellem søgefelterne. Hvis du lader et søgefelt stå tomt, tages det felt ikke i betragtning i søgningen.

Det søgelay-out, som din brugerrolle er tildelt til en posttype, fastlægger de felter, der vises som kolonner i listen over poster, der returneres af en søgning med den posttype.

BEMÆRK: Du kan ikke angive en NULL-værdi i et felt i en søgning fra handlingslinjen. Du skal bruge avanceret søgning til at angive en NULL-værdi. Se [Brug af avanceret søgning](#) (på side 57) for at få flere oplysninger.

Om søgetegn i målrettet søgning

Som standard føjes et søgetegn eller en stjerne (*) til hver søgeværdi, der indtastes i en målrettet søgning, så du ikke behøver føje et søgetegn til søgestrengen. Du kan sætte et søgetegn foran søgeværdierne, eller du

kan bruge et søgetegn mellem søgeværdierne. Du kan ikke bruge søgetegnet i valglister, hvor værdier er fastlagt på forhånd. I f.eks. en målrettet søgning efter kontoposter tillader standardsøgelayoutet, at du indtaster søgestrengene til feltet Kontonavn og feltet Lokation. Der skelnes ikke mellem store og små bogstaver i begge disse felter. Hvis du indtaster *C* i feltet Kontonavn og *Hoved* i feltet Lokation, fortolkes det målrettede søgeudtryk på følgende måde:

Vis alle konti, hvor Kontonavn er lig *C** og Lokation er lig *Hoved**

Søgningen returnerer alle konti, hvor kontonavnet begynder med bogstavet *C* (store og små bogstaver), og hvor værdien i feltet Lokation begynder med ordet *Hoved* (en hvilken som helst blanding af store og små bogstaver).

BEMÆRK: Brug af søgetegnet påvirker søgningens ydeevne. Søgninger, hvor en søgeværdi har et søgetegn foran, er de langsomste.

Brugen af søgetegn begrænses, når du søger efter nøjagtige matchninger, som beskrevet i følgende afsnit.

Om søgning efter nøjagtige matchninger

Hvis du kender den nøjagtige værdi i et felt i den post, som du søger efter, kan du søge efter nøjagtige matchninger ved at sætte et lighedstegn (=) foran søgestrengen. Når du sætter et lighedstegn foran søgestrengen, virker målrettet søgning på følgende måde:

- Et søgetegn føjes ikke til slutningen af søgestrengen.

Hvis søgefeltet er et felt, hvor der skelnes mellem store og små bogstaver, returnerer søgningen nøjagtige matchninger til søgestrengen. Hvis søgefeltet er et felt, hvor der ikke skelnes mellem store og små bogstaver, returnerer søgningen også matchninger med blandede store og små bogstaver.

Hvis du f.eks. indtaster *=Acme* som søgeværdien i feltet Kontonavn, returnerer søgningen alle kontoposter, hvor kontonavnet er *Acme* eller *ACME* eller andre variationer med store/små bogstaver, da Kontonavn er et felt, hvor der ikke skelnes mellem store og små bogstaver. Søgningen returnerer ikke nogen post, hvor kontonavnet indeholder ordet *Acme*, men også andre tegn, f.eks. *Acme Inc*, *Acme Incorporated*, eller *Acme SuperStore*.

- Hvis du udtrykkeligt bruger et søgetegn i søgestrengen, behandles søgetegnet som tekst.

Antag f.eks., at der er to kontoposter med kontonavnene: *Acme** og *Acme Super Store*. Hvis du indtaster *=Acme** i søgefeltet Kontonavn, returnerer søgningen den post, hvor kontonavnet er *Acme**. Søgningen returnerer ikke den post, hvor kontonavnet er *Acme Super Store*.

- Hvis feltværdien i en post begynder med et lighedstegn, behandles kun det andet lighedstegn, som du indtaster i søgefeltet, som en del af søgestrengen.

Antag f.eks., at der er to kontoposter med kontonavnene: *=Acme Super Store* og *Acme Super Store*. Hvis du indtaster *=Acme Super Store* i søgefeltet Kontonavn, returnerer søgningen den post, hvor kontonavnet er *=Acme Super Store*. Søgningen returnerer ikke den post, hvor kontonavnet er *Acme Super Store*.

Følgende begrænsninger gælder for brugen af lighedstegn som et præfiks:

- Lighedstegn som præfiks understøttes ikke til søgefelter med feltparten Telefon.
- Du kan ikke sætte et lighedstegn foran en værdi i et valglistesøgefelt.

Om filterbetingelser

Forskellige filterbetingelser er tilgængelige til søgninger, afhængigt af datatypen i søgefeltet, som vist i følgende tabel.

Datatype	Tilgængelige filterbetingelser
Tal, heltal, procent, valuta	<ul style="list-style-type: none">■ Mellem■ Lig med■ Større end■ Mindre end■ Er NULL■ Er ikke NULL■ Ikke lig med■ Ikke mellem

Datatype	Tilgængelige filterbetingelser
Dato, klokkeslæt	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mellem ■ Lig med ■ Inden for de sidste 90 dage ■ Inden for de næste 90 dage ■ På ■ På eller efter ■ På eller før ■ I dag* ■ I går* ■ I morgen* ■ Inden for de sidste ? dage ■ Inden for de næste ? dage ■ Sidste uge* ■ Næste uge* ■ Denne uge* ■ Sidste måned* ■ Næste måned* ■ Denne måned* ■ Dette kvartal* ■ Sidste kvartal* ■ Næste kvartal* ■ Dette år* ■ Næste år* ■ Sidste år* ■ Er NULL* ■ Er ikke NULL* ■ Ikke lig med ■ Ikke mellem <p>Værdifeltet er deaktiveret for betingelser, der er markeret med en stjerne (*), når betingelsen er valgt.</p> <p>Variablen ? til betingelsen Inden for de sidste ? dage og Inden for de næste ?</p>

Datatype	Tilgængelige filterbetingelser
	dage erstattes med et antal dage, der er valgt i feltet Filterværdi.
Afkrydsningsfelt	<ul style="list-style-type: none">■ Er markeret■ Er ikke markeret
Valgliste	<ul style="list-style-type: none">■ Indeholder alle værdier■ Indeholder mindst én værdi■ Indeholder ingen af værdierne■ Lig med■ Er NULL■ Er ikke NULL

Datatype	Tilgængelige filterbetingelser
	<ul style="list-style-type: none"> Ikke lig med
Tekst	<ul style="list-style-type: none"> Mellem Indeholder alle værdier Indeholder mindst én værdi Indeholder ingen af værdierne Lig med Større end Mindre end Er NULL Er ikke NULL Ikke lig med Begynder med Begynder ikke med Er som Er ikke som Ikke mellem
Telefon	<ul style="list-style-type: none"> Begynder med Mellem Indeholder alle værdier Indeholder mindst én værdi Indeholder ingen af værdierne Lig med Større end Mindre end Ikke lig med

Sådan bruges filterbetingelser

I følgende tabel vises, hvordan forskellige filterbetingelser og operatorer bruges:

Brug denne	med	for at matche	til disse resultater
------------	-----	---------------	----------------------

Brug denne	med	for at matche	til disse resultater
Mellem	Tal eller datoer	To værdier adskilt af kommaer	Viser poster med værdier mellem A og B (udelader værdier, der er lig med A og B),
Indeholder alle værdier (lig med)	Tekst, tal eller datoer	En eller flere værdier adskilt af kommaer	Viser poster, der matcher de nøjagtige værdier. Applikationen henter ikke understreng af værdierne eller den samme værdi med forskellige store og små bogstaver.
Indeholder mindst én værdi	Kun tekst	En eller flere værdier adskilt af kommaer	<p>Viser poster, der delvist matcher værdierne (tillader matchning af understreng). Hvis du f.eks. indtaster <i>Christian</i>, hentes poster med <i>Christians Lastbiler</i>, <i>Christiansens Udstyr</i> og <i>Hans Christian Bilvask</i>.</p> <p>BEMÆRK: Denne virkemåde gælder kun for filtrerede lister og ikke for andre områder i Oracle CRM On Demand, der bruger betingelsen <i>Indeholder mindst én værdi</i>.</p> <p>Brug af denne betingelse påvirker også den hastighed, hvormed poster hentes, da Oracle CRM On Demand søger efter delvist matchninger.</p>
Indeholder ingen af værdierne (ikke lig med)	Tekst, tal eller datoer	En eller flere værdier adskilt af kommaer	Viser poster, der <i>ikke</i> matcher værdierne. Det er det omvendte af <i>Indeholder alle værdier</i> .
Lig med	Tekst, tal eller datoer	Enkelt værdi til hver linje. Brug operatoren OR, og tilføj endnu en linje for at tilføje værdier.	Viser poster, der matcher værdierne.
Større end	Tal eller datoer	Enkelt værdi	Henter poster med en værdi, der er større end den indtastede værdi.
Mindre end	Tal eller datoer	Enkelt værdi	Henter poster, der indeholder en værdi, der er mindre end den indtastede værdi.
<i>Operator</i>			

Brug denne	med	for at matche	til disse resultater
AND	Tekst, tal eller datoer	To eller flere betingelser	Viser poster, hvor alle givne betingelser er sande. Hvis du f.eks. indtaster Lukkedato > 10/01/2003 AND Omsætning > 500000, returneres poster, der matcher <i>begge</i> kriterier.
OR	Tekst, tal eller datoer	Hvilken som helst betingelse	Viser poster, hvor mindst én betingelse er sand. Hvis du f.eks. indtaster Branche = Energi OR Faktureringsstat = CA, returneres poster, der matcher <i>hvilket som helst</i> af disse kriterier.

Om filterværdier

Når du søger efter poster, skal du vælge en filterværdi, afhængigt af den filterbetingelse, som du vælger.

Du skal følge disse retningslinjer, når du indtaster filterværdier til en søgning:

- Brug kommaer til at adskille værdierne i en værdiliste med en af følgende betingelser:

- Indeholder alle værdier
- Indeholder mindst én værdi
- Indeholder ingen af værdierne

- Brug ikke et komma i en værdi med en af følgende betingelser:

- Indeholder alle værdier
- Indeholder mindst én værdi
- Indeholder ingen af værdierne

Kommaer behandles som separatorer i værdilisten og kan derfor ikke bruges i selve værdierne. Brug en kombination af andre betingelser til at oprette det ønskede filter, hvis værdierne til filteret indeholder kommaer.

- Brug ikke kommaer for at angive værdier i tusinder til numeriske værdier.
- Du kan bruge delvise ord med betingelsen Indeholder mindst én værdi. Brug af delvise ord med andre betingelser henter imidlertid ikke de ønskede poster.

BEMÆRK: Denne virkemåde gælder for filtrerede lister, der bruger betingelsen Indeholder mindst én værdi, og ikke for andre områder i Oracle CRM On Demand.

- Indtast datoer i det format, som firmaet bruger, men medtag fire cifre til året, f.eks. 2003.
- Udelad kommaer og symboler til valuta, f.eks. dollartegnet (\$).

Brug af søgetegn med filterværdier

Du kan kun bruge søgetegnene (* og ?) i søgninger i tekst- og telefonfelter, når filterbetingelsen er Begynder med.

ADVAREL: Brug af stjerne tegnet (*) kan resultere i langsom ydeevne, hvis det bruges med store mængder data.

Du kan bruge søgetegn i følgende søgetyper:

- Afsnittet Søgekriterier i Avanceret søgning
- Afsnittet Søgekriterier på siderne Opret liste og Uddyb liste
- Alfabetisk søgning på listesider
- Kviksøgning på listesider
- Afsnittet Søg i handlingslinjen

Til telefonnummerfelter kan du f.eks. søge efter alle telefonnumre med en bestemt områdekode. Klik på telefonikonet, indtast områdekoden i pop op-feltet Telefonnr., og indtast dernæst stjernesøgetegnet (*) i feltet Lokalt nr.

Om søgning på MultiVælg-valglistes

Du kan søge efter og forespørge efter alle værdierne i et MultiVælg-valglistefelt. En *MultiVælg-valgliste* er en valgliste, hvorfra du kan vælge flere værdier, når du indtaster postoplysninger.

Multivælg-valglistefelter understøttes som kolonner i målsøgeresultaterne og i målsøgefilterkriterier.

I følgende liste-vises, hvordan MultiVælg-valglisteværdier i filterkriterierne og filterbetingelsen fastlægger de poster, der findes i søgningen:

- **Indeholder alle værdier.** En post findes, hvis alle de angivne filterværdier matcher MultiVælg-valglisteværdierne i en søgt post.
- **Indeholder mindst én værdi.** En post findes, hvis en af de angivne filterværdier matcher MultiVælg-valglisteværdierne i en søgt post.
- **Indeholder ingen af værdierne.** En post findes, hvis ingen af de angivne filterværdier matcher MultiVælg-valglisteværdierne i en søgt post.

Om nøgleordssøgning

Du kan bruge to typer søgning i Oracle CRM On Demand: målrettet søgning og nøgleordssøgning.

Firmaadministratoren fastlægger den søgetype, der bruges som standard til firmaet, ved at vælge søgetypen på firmaprofilsiden. Målrettet søgning er den anbefalede søgetype. Se [Om målrettet søgning](#) (på side 44) for at få flere oplysninger om målrettet søgning.

Du kan bruge nøgleordssøgning flere steder i Oracle CRM On Demand på følgende måde:

- **Afsnittet Søg i handlingslinjen.** Afhængig af den søgetype, som firmaadministratoren vælger til dit firma, anvendes enten nøgleordssøgning eller målrettet søgning i afsnittet Søg i handlingslinjen til dit firma. Se [Søgning efter poster i handlingslinjen](#) (på side 56) for at få flere oplysninger om søgning efter poster i handlingslinjen.

- **Opslagsvinduer.** Afhængig af den søgetype, som firmaadministratoren vælger til dit firma, anvendes enten nøgleordssøgning eller målrettet søgning i opslagsvinduerne, når du søger efter poster, der skal linkes til den post, som du arbejder med. Se [Søgning efter poster i opslagsvinduer](#) (på side 62) for at få flere oplysninger om søgning efter poster i opslagsvinduer.
- **Siden Avanceret søgning i Oracle CRM On Demand.** På siden Avanceret søgning afhænger søgetypen af de indstillinger, som du vælger, på følgende måde:
 - Hvis du søger efter flere posttyper, er søgningen en nøgleordssøgning.
 - Hvis du søger efter en enkelt posttype, er søgningen en målrettet søgning.Se [Brug af avanceret søgning](#) (på side 57) for at få flere oplysninger om brug af avanceret søgning.

BEMÆRK: Søgninger vha. Kvikfilter-felterne på listesider er altid målrettede løsninger, selv om nøgleordssøgning er valgt som standardsøgetypen til firmaet.

Hvis firmaadministratoren vælger nøgleordssøgning som søgetype til firmaet, ser du kun ét søgefelt i afsnittet Søg på handlingslinjen og i opslagsvinduer. En nøgleordssøgning søger efter bestemte felter for at finde matchninger med tekst, som du indtaster i søgefeltet. Alle poster vises, hvor den indtastede tekststreng er fundet i de søgte felter, hvilket svarer til at bruge en OR-betingelse i standardfelterne. I f.eks. en nøgleordssøgning efter serviceanmodningsposter søges der i feltet Servicenr. og feltet Emne. Hvis du indtaster værdien 1234 i feltet Søg i handlingslinjen, omfatter de viste poster følgende:

- Alle poster, hvor værdien i feltet Servicenr. omfatter strengen 1234, så som serviceanmodningsnumrene 12345 og 01234.
- Alle poster, hvor teksten i feltet Emne omfatter strengen 1234, så som *Kunde rapporterede et problem med produktnummer 1234.*

Nogle posttyper understøtter ikke nøgleordssøgning. Se [Standardsøgefelter til nøgleordssøgning](#) (på side 54) for en liste over de posttyper, der understøtter nøgleordssøgning, og for detaljer om felter, der søges efter, til hver posttype i en nøgleordssøgning.

Standardsøgefelter til nøgleordssøgning

Du kan bruge nøgleordssøgning flere steder i Oracle CRM On Demand på følgende måde:

- **Afsnittet Søg i handlingslinjen.** Afhængig af den søgetype, som firmaadministratoren vælger til dit firma, anvendes enten nøgleordssøgning eller målrettet søgning i afsnittet Søg i handlingslinjen til dit firma. Se [Søgning efter poster i handlingslinjen](#) (på side 56) for at få flere oplysninger om søgning efter poster i handlingslinjen.
- **Opslagsvinduer.** Afhængig af den søgetype, som firmaadministratoren vælger til dit firma, anvendes enten nøgleordssøgning eller målrettet søgning i opslagsvinduerne, når du søger efter poster, der skal linkes til den post, som du arbejder med. Se [Søgning efter poster i opslagsvinduer](#) (på side 62) for at få flere oplysninger om søgning efter poster i opslagsvinduer.
- **Siden Avanceret søgning i Oracle CRM On Demand.** På siden Avanceret søgning afhænger søgetypen af de indstillinger, som du vælger, på følgende måde:
 - Hvis du søger efter flere posttyper, er søgningen en nøgleordssøgning.
 - Hvis du søger efter en enkelt posttype, er søgningen en målrettet søgning.

Se [Brug af avanceret søgning](#) (på side 57) for at få flere oplysninger om brug af avanceret søgning.

BEMÆRK: Søgninger vha. Kvikfilter-felterne på listesider er altid målrettede løsninger, selv om nøgleordssøgning er valgt som standardsøgetypen til firmaet.

Se [Om nøgleordssøgning](#) (på side 53) og [Om målrettet søgning](#) (på side 44) for at få flere oplysninger om nøgleordssøgning og målrettet søgning.

Alle posttyper understøtter målrettet søgning, men nogle posttyper understøtter ikke nøgleordssøgning. I følgende tabel vises de posttyper, der understøtter nøgleordssøgning. Til hver posttype viser tabellen de felter, som Oracle CRM On Demand søger i, i en nøgleordssøgning.

Til denne posttype	søges i følgende felter
Konti	Kontonavn, Lokation
Aftaler	Emne
Kampagner	Kildekode, Kampagnenavn
Kontakter	Efternavn, Fornavn, E-mail
Tilpassede objekter 01	Navn, Kviksøgning 1, Kviksøgning 2
Tilpassede objekter 02	Navn, Kviksøgning 1, Kviksøgning 2
Tilpassede objekter 03	Navn, Kviksøgning 1, Kviksøgning 2
Kundeemner	Efternavn, Fornavn
Salgsmuligheder	Navn: Salgsmulighed
Produkter	Produktnavn, Produktkategori, Status
Serviceanmodninger	SA-nr., Emne
Løsninger	Løsnings-id, Titel
Opgaver	Emne
Brugere	Efternavn, Fornavn, E-mail
Specifik for Oracle CRM On Demand High Tech Edition og Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Kapital	Kapitalnavn, Status
Kapitalanmodninger	Navn på kapitalanmodning, Status
Specifik for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Partnere	Partnernavn, Lokation
Specifik for Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Forhandler	Navn, Site
Køretøjer	Stelnr.

Til denne posttype	søges i følgende felter
Specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
MedEd-begivenheder	Navn, Lokation
Specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Husstande	Husstandsnavn
Porteføljer	Kontonr.

Søgning efter poster i handlingslinjen

Du kan bruge afsnittet Søg i handlingslinjen til at søge efter poster. Før en ny konto, kontakt osv. oprettes, er det en god idé at fastlægge, om posten allerede findes. I det første felt i afsnittet Søg i handlingslinjen kan du vælge den posttype, som du vil søge efter. Du kan vælge Alle for at søge efter alle posttyper, eller du kan vælge en individuel posttype. Du kan sætte standardposttypen til afsnittet Søg. Se [Angivelse af standard søgeposttype](#) (på side 676) for at få flere oplysninger.

BEMÆRK: Din brugerrolle og den søgetype, som firmaet bruger, fastlægger de posttyper, som du kan søge efter i afsnittet Søg i handlingslinjen.

Om de forskellige søgetyper

Hvis du søger efter en enkelt posttype, vises søgersultaterne på en listeside, og du kan dernæst arbejde med listen over poster. Du kan yderligere uddybe listen vha. listestyringsfunktionerne i Oracle CRM On Demand, og du kan gemme søgeresultaterne som en ny liste. Se [Arbejde med lister](#) (på side 78) for at få flere oplysninger om håndtering af lister over poster. Hvis du søger efter alle posttyper, vises en søgeresultatside med forskellige afsnit til hver posttype, der findes i søgningen. Når du søger vha. tekstbaserede søgefelter, skelnes der ikke mellem store og små bogstaver i søgningerne, medmindre teksten *Forskel på store/små bogstaver* vises gråmarkeret i inputfeltet. Den gråmarkerede tekst forsvinder, når du klikker på feltet.

Du kan også gå til siden Avanceret søgning, der gør det muligt at søge efter flere posttyper på én gang samt at søge vha. datofelter. Avanceret søgning giver også bedre filtreringsmuligheder. Se [Brug af avanceret søgning](#) (på side 57) for at få flere oplysninger.

Oracle CRM On Demand understøtter to typer søgning: målrettet søgning og nøgleordssøgning.

Firmaadministratoren fastlægger den søgetype, der bruges som standard til firmaet, ved at vælge søgetypen på firmaprofilsiden. Generelt giver målrettet søgning bedre forespørgselydeevne. Se [Om målrettet søgning](#) (på side 44) og [Om nøgleordssøgning](#) (på side 53) for at få flere oplysninger om målrettet søgning og nøgleordssøgning.

BEMÆRK: Til målrettet søgning kan en Bog-vælger vises i afsnittet Søg i handlingslinjen. Du kan bruge Bog-vælgeren til at indsnævre søgningen, så der kun søges efter de poster, der hører til en bestemt brugerbog (typisk refereret til som en bruger) eller en tilpasset bog (typisk refereret til som en bog). Se [Brug af Bog-vælger](#) (på side 64) for at få flere oplysninger.

I følgende procedure beskrives, hvordan du søger efter en post i handlingslinjen.

Sådan søger du efter en post i handlingslinjen

- 1 Vis handlingslinjen, hvis den er skjult.
Se [Vis eller skjul handlingslinjen](#) (på side 31) for at få oplysninger om at vise og skjule handlingslinjen.
- 2 Vælg en posttype i det første felt i afsnittet Søg i handlingslinjen, eller vælg Alle for at søge efter alle posttyper, der er tilgængelige til søgning.
BEMÆRK: Når du vælger at søge efter alle posttyper, medtages posttyperne Tilpasset objekt 01, 02 og 03 i søgningen, men Tilpasset objekt 04 og højere posttyper medtages ikke. En søgning efter alle de posttyper, der er tilgængelige i søgningen, er langsommere end søgning efter en enkelt posttype.
- 3 Afhængig af opsætningen skal du indtaste den værdi, som du vil søge efter, i et enkelt tekstfelt eller i flere tekstfelter.
- 4 Klik på Start.
TIP: Hvis en meddelelse vises, der angiver, at søgeanmodningen fik timeout, kan du bruge Avanceret søgning til at uddybe kriterierne yderligere. Se [Brug af avanceret søgning](#) (på side 57) for at få flere oplysninger. Du kan også finde flere oplysninger om optimering af søgninger og lister på websiten Uddannelse og support. Klik på linket Uddannelse og support øverst på siden Oracle CRM On Demand for at få adgang til websiten Uddannelse og support.
- 5 Klik på linket i den ønskede post.
Detaljesiden til posten åbnes.

Brug af avanceret søgning

Du kan bruge avanceret søgning til at:

- Søge efter en eller flere posttyper på én gang
- Søge efter poster vha. datosøgefelter
- Søge vha. filterkriterier til hvert felt

De tilgængelige afsnit på siden Avanceret søgning ændres i henhold til, om du vælger en enkelt posttype eller flere posttyper til søgningen.

Om avanceret søgning efter enkelte posttyper

En avanceret søgning efter en enkelt posttype svarer til en målrettet søgning i afsnittet Søg i handlingslinjen. Du kan søge efter posttypen vha. flere felter. En avanceret søgning giver dig imidlertid også mulighed for at gøre følgende:

- Vælge et hvilket som helst af de felter, der er synlige for din brugerrolle, som søgefelter
- Indtaste de betingelser, filterværdier og operatorer (AND, OR), der definerer filteret
- Angive de felter, der skal vises i søgeresultatet

BEMÆRK: I en avanceret søgning efter en enkelt posttype bruger du ikke lighedstegnet (=) til at søge efter en nøjagtig matchning. I stedet bruger du betingelsen Lig med til at søge efter nøjagtige matchninger.

Når du bruger avanceret søgning til at søge efter en enkelt posttype, fastlægger din rolle de posttyper, som du kan søge i, og de felter i hver posttype, som du kan søge i, på følgende måde:

- Hvis firmaadministratoren ikke gør nogen søgefelter tilgængelige i det søgelay-out, som din brugerrolle er tildelt til en posttype, kan du ikke angive nogen søgekriterier til en avanceret søgning efter den posttype. Kørsel af en avanceret søgning uden nogen søgekriterier returnerer alle poster med den posttype, som din brugerrolle og dine adgangsindstillinger tillader, at du ser.
- Hvis privilegiet Alle felter i søgning og lister er aktiveret i din brugerrolle, kan du søge i alle de felter, som firmaadministratoren gør tilgængelige i det søgelay-out, som din brugerrolle er tildelt til den posttype.

BEMÆRK: Det anbefales, at firmaadministratorer ikke aktiverer privilegiet Alle felter i søgning og lister til de fleste brugerroller. Når privilegiet ikke er aktiveret, er felter, som firmaet ikke bruger, ikke synlige i søge- og listesider. Derved mindskes datatrængsel, og det gør det lettere for brugere at se de felter, som de er mest interesseret i.

- Hvis privilegiet Alle felter i søgning og lister ikke er aktiveret i din brugerrolle, kan du kun søge i et felt, hvis det opfylder begge følgende kriterier:
 - Feltet er tilgængeligt i det sidelayout, som din brugerrolle er tildelt til posttypen.
 - Feltet vises på det detaljesidelayout, som din brugerrolle er tildelt til posttypen. Hvis dynamiske sidelayout er defineret til din rolle, skal feltet vises på mindst ét af de dynamiske sidelayout.

BEMÆRK: *Dynamiske layout* er sidelayout, der viser forskellige feltsæt til forskellige poster med samme posttype, afhængig af den valglister-værdi, som du vælger i et bestemt felt i posten.

Når du bruger avanceret søgning til at søge efter en enkelt posttype, vises søgeresultaterne på en listeside, og du kan dernæst arbejde med listen over poster. Det søgelay-out, som din brugerrolle er tildelt, fastlægger de felter, der vises i den liste over poster, der returneres af søgningen. Se [Arbejde med lister](#) (på side 78) for at få flere oplysninger om håndtering af lister over poster.

Om avanceret søgning efter flere posttyper

En avanceret søgning efter flere posttyper er en nøgleordssøgning. Du kan søge efter nogle eller alle de posttyper, der understøtter nøgleordssøgning. Når du bruger avanceret søgning til at søge efter flere posttyper, vises siden Søgeresultater med forskellige afsnit til hver posttype, der er fundet i søgningen.

BEMÆRK: Når du vælger indstillingen Alle posttyper i listen over posttyper, der skal søges efter, medtages kun de posttyper, der understøtter nøgleordssøgning, i søgningen. Du skal søge efter én posttype ad gangen for at søge efter posttyper, der ikke understøtter nøgleordssøgning.

Se [Om nøgleordssøgning](#) (på side 53) for at få flere oplysninger om, hvordan en nøgleordssøgning virker.

Sådan udfører du avanceret søgning efter en enkelt posttype

- 1 Vis handlingslinjen, hvis den er skjult. Se [Vis eller skjul handlingslinjen](#) (på side 31) for at få oplysninger om at vise og skjule handlingslinjen.
- 2 Klik på Avanceret i afsnittet Søg i handlingslinjen.

3 Gør følgende på siden Avanceret søgning:

- a Vælg alternativknappen Følgende posttyper.
- b Marker afkrydsningsfeltet til den posttype, som du vil søge efter.
- c Sørg for, at afkrydsningsfelterne til alle andre posttyper ikke er markeret.

4 Vælg en af følgende indstillinger i afsnittet Søg i:

- Postsæt
- Bog

BEMÆRK: Afsnittet Søg i vises ikke til posttyper, der ikke har ejere, f.eks. posttypen Produkt og posttypen Bruger. Indstillingen Bog i afsnittet Søg i er kun tilgængeligt, hvis funktionen Bog er aktiveret til firmaet.

5 Vælg en af følgende for at angive det postsæt, som du vil søge efter, hvis du vælger indstillingen Postsæt i afsnittet Søg i:

- **Alle poster, som jeg kan se.** Omfatter poster, som du mindst har Vis-adgang til, som defineret af dit rapporteringshierarki, din rolles adgangsniveau og adgangsniveauet til fælles-poster.
- **Alle poster, som jeg ejer.**
- **Alle poster, hvor jeg findes i teamet.** Omfatter kun poster i den filtrerede liste, hvor en af følgende gælder:
 - Du ejer posterne.
 - Posterne deles med dig af ejeren via teamfunktionen.
 - Posterne deles med dig via gruppetildelingsfunktionen til konti, aktiviteter, kontakter, husstande, salgsmuligheder og porteføljer.
- **Alle poster, som jeg eller mine underordnede ejer.** Omfatter poster, som dine underordnede ejer, hvis Managersynlighed er aktiveret i firmaprofilen. Hvis Managersynlighed ikke er aktiveret, omfatter denne indstilling kun poster, som du ejer.
- **Alle poster, hvor jeg eller mine underordnede findes i teamet.** Omfatter poster, hvor dine underordnede findes i teamet, hvis Managersynlighed er aktiveret i firmaprofilen. Hvis Managersynlighed ikke er aktiveret, omfatter denne indstilling kun poster, hvor du findes i teamet.
- **Min standardbog.** Standardindstillingen til Bog-vælgeren, som defineret af firmaadministratoren.

6 Vælg en bog, bruger eller delegeret i Bog-vælgeren, hvis du vælger indstillingen Bog i afsnittet Søg i: Se [Brug af Bog-vælger](#) (på side 64) for at få flere oplysninger.

7 Marker evt. afkrydsningsfeltet Skeln ikke mellem store/små i afsnittet Vælg skeln mellem store/små bogstaver.

Hvis dette afkrydsningsfelt er markeret, vises de felter, hvor der ikke skelnes mellem store og små bogstaver i søgningen, med blå i afsnittet Indtast søgekriterier.

8 Gør følgende i afsnittet Indtast søgekriterier:

- a** Vælg et felt i listen Felt.

Felterne er udfyldt på forhånd med de målrettede søgefelter til posttypen.

Visse felter er optimeret for at forbedre ydeevnen under søgninger og ved sortering af lister. Disse optimerede felter er vist med grøn tekst i listen over søgefelter. Hvis søgekriterierne omfatter et felt, der ikke er optimeret til søgning, kan søgningen være langsommere.

- b** Indtast de betingelser, filterværdier og operatorer (AND, OR), der definerer filteret.

Se [Om filterbetingelser](#) (på side 47) for at få oplysninger om brug af filterbetingelser.

ADVARSEL: Kontroller, at du følger de regler, der er beskrevet i [Om filterværdier](#) (på side 52), når du indtaster filterværdier. Ellers finder du muligvis ikke de korrekte poster.

Eksempler

Konti: Hvis du vil oprette en filtreret liste over konti i Canada med en årsomsætning på mere end \$100.000.000,00, skal du udfylde formularen, som følger:

Felt	Betingelse	Værdi(er)	
Årsomsætning	Større end	100000000	AND
Land	Lig med	Canada	

Kundeemner: Hvis du vil oprette en filtreret liste over kundeemner med potentiel omsætning på mere end \$100.000,00 og A- eller B-prioritering, skal du udfylde formularen, som følger:

Felt	Betingelse	Værdi(er)	
Potentiel omsætning	Større end	100000	AND
Prioritering	Mindre end	C	

- 9** Klik på Start.

Sådan udfører du avanceret søgning efter flere posttyper

- 1 Vis handlingslinjen, hvis den er skjult. Se [Vis eller skjul handlingslinjen](#) (på side 31) for at få oplysninger om at vise og skjule handlingslinjen.
- 2 Klik på Avanceret i afsnittet Søg i handlingslinjen.
- 3 Vælg den ønskede indstilling på siden Avanceret søgning.
 - Vælg indstillingen Alle posttyper for at søge efter alle posttyper, der understøtter nøgleordssøgning. Denne forespørgsel er langsommere.
 - Vælg indstillingen Alle posttyper, og marker dernæst afkrydsningsfeltet til hver af de posttyper, som du vil søge efter.
- 4 Indtast den værdi, som du vil søge efter, i feltet Nøgleord, eller lad feltet stå tomt for kun at søge på basis af de datoer, som du angiver.

BEMÆRK: I feltet Nøgleord er det ikke nødvendigt at bruge et søgetegn (*) til et delvist ord, da et søgetegn automatisk føjes til begyndelsen og slutningen af brugerinput. Brugen af lighedstegn (=) for at søge efter en nøjagtig match understøttes ikke.

- 5 Indtast evt. datointervallet (brug fire cifre til året, f.eks. 2010):
 - Til aftaler gælder datoen for Starttid (dato).
 - Til opgaver gælder datoen for Forfaldsdato.
 - Til salgsmuligheder gælder datoen for Lukkedato.
 - Til alle andre posttyper gælder datoen for Oprettelsesdato.

- 6 Klik på Start.

Resultaterne vises til hver posttype.

TIP: Hvis en meddelelse angiver, at søgeanmodningen fik timeout, kan du uddybe søgekriterierne yderligere og prøve igen. Du kan også finde flere oplysninger om optimering af søgninger og lister på websiten Uddannelse og support. Klik på linket Uddannelse og support øverst på siden Oracle CRM On Demand for at få adgang til websiten Uddannelse og support.

Søgning efter poster på listesider

Brug følgende procedure til at finde poster i en listeside.

Sådan finder du en post på en listeside

- 1 Klik på fanen til den posttype, som du vil finde.
- 2 Vælg den filtrerede liste, der vil omfatte den post, som du forsøger at finde, på postens hjemmeside.
Du kan også gå til den påkrævede liste fra afsnittet Lister over foretrukne i handlingslinjen, hvis listen er tilgængelig der.
- 3 Du kan gøre følgende på listesiden:
 - Bruge en alfabetisk søgning til at finde posten.
 - Bruge Kvikfilter-felterne til at finde posten.
 - Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.

Se [Filtrering af lister](#) (på side 88) for at få flere oplysninger om brug af alfabetisk søgning og Kvikfilter-felterne.

- 4 Klik på linket i den post, som du vil arbejde med.
Detaljesiden til posten åbnes.

Søgning efter poster i opslagsvinduer

Du bruger opslagsvinduer til at søge efter og vælge poster, som du vil knytte til den post, som du arbejder med. Du åbner normalt et opslagsvindue ved at klikke på ikonet Opslag ved siden af et felt. Afhængig af de posttyper, som du arbejder med, kan du også åbne opslagsvinduer ved at klikke på Tilføj i bestemte relaterede oplysningsafsnit på postdetaljesider. Hvis smarttilknytninger er aktiveret, åbnes opslagsvinduer desuden automatisk i visse tilfælde.

BEMÆRK: Se [Linkning af poster til den valgte post](#) (se "[Linkning af poster til din valgte post](#)" på side 69) for at få flere oplysninger om linkning af poster og om smarttilknytninger.

Opslagsvinduers udseende og virkemåde afhænger af følgende:

- **Den søgetype, der er aktiveret til firmaet.** Afhængig af den søgetype, som firmaadministratoren vælger til dit firma, nøgleordssøgning eller målrettet søgning, påvirkes opslagsvinduer på følgende måde:
 - **Hvis nøgleordssøgning er aktiveret.** Et enkelt tekstfelt vises i opslagsvinduet. Du kan indtaste søgekriterier og trykke på Enter eller klikke på Start for at uddybe listen over posten.
 - **Hvis målrettet søgning er aktiveret.** Kvikfilter-søgefeltene vises i opslagsvinduet. Du kan indtaste søgekriterier og trykke på Enter eller klikke på Start for at uddybe listen over posten. Et Avanceret-link vises også. Dette link svarer til [Brug af avanceret søgning](#) (på side 57). Hvis firmaet bruger bøger, vises en Bog-vælger også. Bog-vælgeren gør det muligt at indsnævre søgningen til de poster, der hører til en bestemt bruger eller bog. Se [Brug af Bog-vælger](#) (på side 64) for at få flere oplysninger.
- Målrettet søgning er den anbefalede søgetype. Se [Om målrettet søgning](#) (på side 44) og [Om nøgleordssøgning](#) (på side 53) for at få flere oplysninger om målrettet søgning og nøgleordssøgning.
- **Tilknytningstypen i opslagsvinduet.** Opslagsvinduer er enten enkelttilknytningsvinduer, hvor du kan vælge én post, der skal linkes til den post, som du arbejder med, eller opslagsvinduer til flere tilknytninger, hvor du kan vælge flere poster, der skal linkes til den post, som du arbejder med.
- **De søgelayaut, som firmaadministratoren konfigurerer til posttyperne.** Når du f.eks. bruger et opslagsvindue til at finde en kontopost, som du vil linke til en kontaktpost, afhænger opslagsvinduets udseende af søgelayautet til kontoposttypen til din brugerrolle.

Opslagsvinduefunktioner, der styres af søgelayaut

De søgelayaut, som firmaadministratoren konfigurerer og tildeler til brugerroller, fastlægger virkemåden af opslagsvinduer på følgende måde:

- **Kvikfilter-felter.** Hvis målrettet søgning er aktiveret til firmaet, fastlægger søgelayautet til posttypen til din brugerrolle, hvordan du kan bruge Kvikfilter-felterne i opslagsvinduet, på følgende måde:
 - Hvis firmaadministratoren ikke gør nogen søgefelt tilgængelige i søgelayautet, kan du ikke bruge Kvikfilter.
 - Generelt kan du filtrere listen over poster, der er vist i opslagsvinduet, på alle felt, som firmaadministratoren gør tilgængelige som søgefelt i søgelayautet.

Du kan imidlertid ikke bruge Kvikfilter, hvis søgekriterierne til listen over poster, der er vist i opslagsvinduet, omfatter et felt, der ikke er et af de søgefelt, som er defineret i søgelayautet. Hvis du f.eks. søger efter en kontopost, kan du beslutte at søge i den foruddefinerede liste Alle kundekonti i opslagsvinduet. Søgefeltet til listen Alle kundekonti er imidlertid feltet Kontotype. Hvis feltet Kontotype ikke er tilgængeligt som et søgefelt til din rolle, kan du ikke filtrere listen over poster i opslagsvinduet. Se afsnittet Lister til uddybning af

søgninger i dette emne for at få flere oplysninger om valg af foruddefinerede lister over poster i opslagsvinduer.

- **Lister over poster, der er udfyldt på forhånd.** Hvis firmaadministratoren vælger indstillingen Vis søgeresultater, når opslagsvindue åbner i søgelayouet til en posttype, udfyldes opslagsvinduet på forhånd med en liste over poster, når vindue åbnes. Hvis denne indstilling ikke er aktiveret, vises ingen poster, når opslagsvinduet åbner, og du skal angive søgekriterierne for at finde den ønskede post.
- **Kontekstafhængige lister.** I søgelayouet kan firmaadministratoren fastlægge, om evt. kontekstafhængige lister, vises før eller efter systemlisterne og tilpassede lister i feltet Liste til *posttypen* i øverste venstre hjørne af opslagsvinduet til posttypen. Se afsnittet Lister til uddybning af søgninger i dette emne for at få flere oplysninger om feltet Liste til *posttype*.
- **Viste kolonner.** I de fleste tilfælde fastlægger søgelayouet de felter, der vises som kolonner, i listen over poster i opslagsvinduet. Der er imidlertid nogle forudkonfigurerede opslagsvinduer, som ikke påvirkes af søgelayouet.

Lister til uddybelse af søgninger

I øverste venstre hjørne af alle opslagsvinduer er der et listefelt til *posttype*, hvor *posttype* er navnet på den posttype, som du søger efter. Dette felt gør det muligt at begrænse søgningen til en foruddefineret liste over poster. De foruddefinerede lister, der er tilgængelige for dig i opslagsvinduet, er de samme, som de lister, der er tilgængelige for dig, i valglisten med lister på listesiden til posttypen. Desuden kan nogle kontekstafhængige lister være tilgængelige afhængig af posttypen. *Kontekstafhængige lister* er foruddefinerede postsæt, som mest sandsynligt omfatter den ønskede post. Følgende er nogle af de kontekstafhængige lister, som kan være tilgængelige for dig:

- Hvis du vælger en gyldig værdi i feltet Konto på siden Redigering: Opgave, og du åbner opslagsvinduet til feltet Primær kontakt, kan listen Kontakter til relateret konto være tilgængelig som en kontekstafhængig liste.
- Hvis du vælger en gyldig værdi i feltet Kontakt på siden Redigering: Opgave, og du åbner opslagsvinduet til feltet Serviceanmodning, kan listen Serviceanmodninger til relateret kontakt være tilgængelig som en kontekstafhængig liste.
- Hvis du vælger en gyldig værdi i feltet Kontakt på siden Redigering: Serviceanmodning, og du åbner opslagsvinduet til feltet Finansielt konto, kan listen Finansielle konti til relateret kontakt være tilgængelig som en kontekstafhængig liste.
- Hvis du vælger en gyldig værdi i feltet Konto på siden Redigering: Kundeemne, og du åbner opslagsvinduet til feltet Finansielt konto, kan listen Finansielle konti til relateret konto være tilgængelig som en kontekstafhængig liste.

Søgning efter og valg af en post i et opslagsvindue

I følgende procedure beskrives, hvordan du søger efter og vælger en post.

Sådan søger du efter og vælger en post i et opslagsvindue

- 1 Søg i opslagsvinduet efter den eller de ønskede poster på nogle af eller alle følgende måder, afhængig af posttypen og firmaadministratorens konfiguration af søgefunktionerne:

- Vælg en foruddefineret liste i feltet Liste til *posttypen* i opslagsvinduet for at begrænse søgningen til posterne i den liste, og klik dernæst på Start.
- Brug Kvikfilter-felterne til at filtrere listen.
- Klik på linket Avanceret for at filtrere listen, hvis målrettet søgning er aktiveret. Det svarer til [Brug af avanceret søgning](#) (på side 57).
- Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.

BEMÆRK: Til nogle posttyper kan du også klikke på Ny for at oprette en ny post. Den nye post føjes til listen.

2 Vælg de ønskede poster på følgende måde:

- Klik på Vælg til den ønskede post, hvis opslagsvinduet er et vindue til enkelttilknytning.
- Klik på Vælg til hver af de ønskede poster, hvis opslagsvinduet er et vindue til flere tilknytninger. Posterne flyttes fra listen Tilgængelige poster til listen Valgte poster. Klik på OK, når du har valgt alle de ønskede poster.

BEMÆRK: I opslagsvinduet kan du klikke på Ryd aktuel værdi for at fjerne allerede valgte oplysninger og lade feltet stå tomt. Knappen Ryd aktuel værdi er imidlertid ikke tilgængelig, hvis Smarttilknytninger er slået til. Se [Linkning af poster til den valgte post](#) (se "[Linkning af poster til din valgte post](#)" på side 69) for at få flere oplysninger om linkning af poster og om smarttilknytninger.

Brug af Bog-vælger

Med Bog-vælgeren kan du indsnævre dine søgninger til en bestemt brugerbog eller tilpasset bog. Tilpassede bøger kaldes bøger inden for konteksten af Bog-vælgeren.

Bog-vælgeren vises i:

- Afsnittet Søg i handlingslinjen
- Vinduet Opslag
- Afsnittet Søg i i avancerede søgninger
- Listesider
- Fanen Rapporter og fanen Instrumentbræt

Bog-vælgeren vises kun, hvis begge følgende betingelser gælder:

- Indstilling Vis Bog-vælger er aktiveret i firmaprofilen.
- Posttypen understøttes til bøger.

Se Bogstyring for at få oplysninger om de posttyper, der understøttes til bøger.

Bog-vælgeren gør det muligt at begrænse søgning til en bestemt bruger eller bog. Bog-vælgeren viser derfor et hierarki af brugere og et hierarki af bøger med Alle øverst i hierarkiet. Du kan udvide og skjule hvert niveau i hierarkiet. De fleste medarbejdere ser kun et hierarki af brugere, da den tilpassede bogfunktion ikke er aktiveret som standard.

Til rapporter og instrumentbrætter vises boghierarkiet kun, hvis Fuld synlighed er valgt i indstillingen Historiske emneområder i firmaprofilen.

Når du vælger en bog, og underbøger til den bog er vist i hierarkiet, medtages alle underbøgerne i søgningen.

ADVARSEL: Af hensyn til optimal ydeevne bør underbøger kun medtages, når det er absolut nødvendigt.

Hver bruger har et sæt standardbøger. Hvis du vælger Alle, vælges alle bøger, der gælder for dig og dine evt. underordnede.

I brugerhierarkiet kan du vælge brugere, der har delegeret deres adgang til dig eller brugere i din organisation.

Når du har valgt en bog eller bruger og klikker på OK, vises navnet på bogen eller brugeren i Bog-vælgeren. Plustegnet (+) angiver, at underordnede i hierarkiet også er valgt.

Du kan også bruge afkrydsningsfeltet Underelementer til at styre, om underbøger eller underordnede medtages i det relevante hierarki.

BEMÆRK: De bøger, der oprettes automatisk, når aktive partnerposter oprettes, vises kun i Bog-vælgeren til posttypen Partner.

Kopiering af poster

Til de fleste posttyper kan du oprette en ny post ved at kopiere en eksisterende post. Når du kopierer en post, kopieres værdierne i bestemte felter i posten til den nye post. Firmaadministratoren fastlægger de feltværdier, der kopieres til den nye post. Links mellem den post, som du kopierer, og andre poster kopieres imidlertid ikke til den nye post.

Når du kopierer en post, kan du ændre de værdier, der kopieres til den nye post, og tilføje værdier i de felter, hvor værdierne ikke blev kopieret fra den oprindelige post.

I følgende procedure beskrives, hvordan du kopierer en post.

Sådan kopierer du en post

- 1 Find den post, som du vil kopiere.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om søgning efter poster.

- 2 Klik på navnelinket til den post, som du vil kopiere, på listesiden til posttypen.

TIP: Til mange posttyper er indstillingen Kopier tilgængelig på listesiden. Vælg Kopier på listesiden, hvis indstillingen er tilgængelig, og gå dernæst videre til trin 4.

- 3 Klik på Kopier i detaljesiden til posten.

- 4 Indtast detaljerne til den nye post på siden Rediger.

Du kan redigere de værdier, der blev kopieret fra den oprindelige post, og indtaste værdier i de tomme felter.

- 5 Gem den nye post.

Gennemsyn af poster

Hvis funktionaliteten til posteksempel er aktiveret, kan du gennemse poster fra postlinks mange steder i Oracle CRM On Demand, heriblandt følgende:

- Min hjemmeside
- Posthjemmesider
- Postlistesider
- Postdetaljesider (heriblandt lister over relaterede poster)
- Handlingslinje

Afhængigt af din indstillingen for posteksempel, åbnes eksempelvinduet, når du fører markøren hen over et link til en post, eller når du klikker på et eksempelikon, der vises, når markøren hviler på et link til en post. Eksempelvinduet viser det første afsnit i postens detaljeside.

Indstillingerne af posteksempel kan angives på firmaniveau og af hver enkelt bruger. Dine personlige indstillinger tilsidesætter firmaindstillingen.

Se [Indstilling af postens eksempeltilstand](#) (på side 677) for at få oplysninger om indstilling af posteksempeltilstand. Se Opsætning af firmaprofil og globale standarder for at få flere oplysninger om indstilling af posteksempeltilstand på firmaniveau.

Sådan gennemser du en post i eksempeltilstand

- Anbring markøren på postlinket.
 - Hvis indstillingen af posteksempel er sat til Hvil på link, åbner eksempelvinduet automatisk.
 - Hvis indstillingen af posteksempel er sat til Klik på ikonet Eksempel, vises et ikon, når markøren hviler på linket. Klik på ikonet for at åbne eksempelvinduet.

BEMÆRK: Du kan ikke bruge funktionaliteten til inline-redigering eller meddelelsescenteret, mens et eksempelvindue er åbent.

Sådan lukker du posteksempelvinduet

- Klik på ikonet X i eksempelvinduet, eller klik på siden bag ved eksempelvinduet.

BEMÆRK: Hvis du flytter markøren hen over et UI-element (bortset fra eksempelvinduet, postlinket eller eksempelikonet), lukker eksempelvinduet automatisk efter 2 sekunder.

Om postlåsning

Til visse posttyper kan firmaadministratoren konfigurere processer for at begrænse de handlinger, som du kan udføre på en post, mens et felt i en post har en bestemt værdi. Begrænsning af brugere fra at udføre

bestemte handlinger på denne måde kaldes *låsning af poster*. Når en post er låst af en proces, tillader Oracle CRM On Demand ikke, at du udfører de handlinger, der ikke tillades af processen, og du kan også se en fejlmeddelelse, hvis du forsøger at udføre en handling, der ikke er tilladt.

Afhængig af hvordan firmaadministratoren konfigurerer postlåsningsprocesserne til firmaet, kan processerne begrænse brugerhandlingerne på følgende måde:

- **Handlinger på postniveau.** Postlåsningsprocesser kan forhindre dig i at udføre følgende handlinger på en låst post:

- Opdatering af posten.
- Sletning af posten.
- Fjernelse af posten fra en relation til en anden post, hvis fjernelse af posten fra relationen medfører, at posten slettes fra Oracle CRM On Demand. Hvis fjernelse af posten fra relationen imidlertid ikke medfører, at posten slettes fra Oracle CRM On Demand, kan du fjerne posten fra relationen, selv om du forhindres i at slette posten.

Firmaadministratoren kan f.eks. konfigurere en proces til posttypen Løsning. Processen kan forhindre dig i at slette løsninger, der har status Godkendt, eller i at opdatere løsninger, der har status Forældet osv.

- **Handlinger på relateret postniveau.** Postlåsningsprocesser kan forhindre dig i at udføre følgende handlinger på poster med en given relateret posttype, mens den overordnede post er låst.

- Oprettelse af en ny post med den relaterede posttype fra den overordnede post.
- Opdatering af poster med den relaterede posttype, som er underordnede poster til den overordnede post. I dette tilfælde kan du ikke opdatere de relaterede poster fra noget sted i Oracle CRM On Demand, mens den overordnede post er låst.
- Tilføjelse af en eksisterende post med den relaterede posttype til den overordnede post.

Du kan f.eks. være forhindret i at linke kontaktposter til en opgave, mens status på opgaven er sat til Fuldført.

- **Handlinger på feltniveau.** Postlåsningsprocesser kan forhindre dig i at opdatere bestemte felter, mens et felt i en post har en bestemt værdi, så posten er delvist låst.

Hvis firmaet f.eks. bruger fælles adresser, kan du muligvis være forhindret i at opdatere adresselinjerne 1, 2 og 3 og felterne Staten, Postnr. og Land, mens adressens status er sat til Valideret. Du kan imidlertid fortsætte med at opdatere tilpassede felter i adresseposten.

Se Procesadministration for at få oplysninger om opsætning af processer til låsning af poster.

Opdatering af postdetaljer

Generelt kan du opdatere postoplysninger, hvis du ejer posten, du håndterer ejeren af posten eller ejeren tildeler dig redigeringsadgang til posten. Firmaadministratoren kan imidlertid justere adgangsniveauer for at begrænse eller udvide din adgang til poster.

Til løsningsposter skal din brugerrolle også omfatte privilegiet Publicer løsninger.

Du kan opdatere poster på følgende måder:

- Ved at redigere felter inline på liste- og detaljesiderne.

Firmaadministratoren kan aktivere eller deaktivere inline-redigering i firmaprofilen. Som standard er inline-redigering aktiveret.

BEMÆRK: Når du redigerer et felt inline, kan du nogle gange blive promptet om at navigere til siden Rediger for at fuldføre redigeringen. Denne prompt vises, hvis du skal redigere flere felter, eller hvis en forretningsproces er knyttet til det felt, som du redigerede inline.

- Ved at opdatere posten på siden Rediger.

Du kan gå til siden Rediger ved at klikke på linket Rediger til en post på listesiden eller ved at klikke på knappen Rediger til en post på detaljesiden.

- Ved at importere poster:

- Brug importassistenten til at importere postdata fra eksterne, kommaseparerede værdifiler (CSV), hvis din brugerrolle har privilegiet Personlig import
- Brug klienthjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand
- Brug Web Services til at synkronisere poster med andre applikationer

Den type poster, som du kan importere, afhænger af de privilegier, som din brugerrolle er tildelt. Se Import- og eksportværktøjer for at få flere oplysninger om import af poster fra eksterne CSV-filer og andre eksterne kilder.

Du kan også redigere felter i linkede poster på detaljesiden til hovedposten (hvis inline-redigering er tilladt). Se [Opdatering af linkede poster fra hovedposter](#) (på side 76) for at få flere oplysninger om opdatering af felter i linkede poster.

BEMÆRK: Du kan ikke bruge funktionaliteten til inline-redigering, mens et eksempelvindue er åbent, eller mens du bruger meddelelsescenteret.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opdaterer felter inline på listesider, i afsnit med relaterede oplysninger og på postdetaljesider. Inline-redigering skal være aktiveret, for at du kan opdatere felter inline.

Sådan opdaterer du felter inline

- 1 Flyt markøren hen over det felt, som du vil opdatere, på den fulde listeside til posten eller postens detaljeside.

Et redigeringsikon vises i højre side af feltet. Et andet ikon vises, afhængigt af felttypen. Hvis et felt er skrivebeskyttet, vises ingen oplysninger på en detaljeside, når musen er placeret i feltet. Der sker intet, når du klikker på feltet. Hvis feltet er skrivebeskyttet, vises oplysningerne på en side med en fuld liste, når musen er placeret i feltet. En skrivebeskyttet inline-editor vises også, når du klikker på det skrivebeskyttede felt.

- 2 Klik på redigeringsikonet, eller klik på feltet for at aktivere redigeringstilstanden til inline-redigering.

I nogle af felterne svarer det at klikke på felterne ikke til at klikke på redigeringsikonet. Hvis du f.eks. klikker på et telefonfelt, viser feltet en teksteditor, og du kan indtaste telefonnummeret direkte. Hvis du klikker på redigeringsikonet, vises en telefoneditor, og brugeren kan angive land, områdekode, telefonnummer og lokalnummer særskilt.

- 3 Opdater feltets værdi.

- 4 Klik på det grønne afkrydsningsikon, eller tryk på Enter for at gemme ændringerne.

Klik på det røde X-ikon, eller tryk på Esc for at annullere ændringer.

I følgende procedure beskrives, hvordan postdetaljer opdateres på en redigeringside.

Sådan opdaterer du postdetaljer på en redigeringside

- 1** Klik på linket Rediger til posten på postens listeside, eller klik på knappen Rediger i titellinjen på detaljesiden.
- 2** Opdater de nødvendige oplysninger på postens redigeringside.
- 3** Gem posten:
 - Klik på Gem for at gemme posten, og åbn dernæst postens detaljeside (hvor du kan linke oplysninger til denne post).
 - Klik på Gem & Ny for at gemme posten, og åbn dernæst siden Rediger (hvor du kan oprette endnu en post).

Linkning af poster til din valgte post

I Oracle CRM On Demand kan du linke én post til en anden. Linkning af poster giver dig adgang til alle relaterede oplysninger fra de poster, som du ser. Som eksempel kan du se en komplet visning af kundeoplysninger ved at linke kontakter, salgsmuligheder og aktiviteter til en kontopost.

Linkning knytter poster til hinanden, så du og andre, der har adgangsrettigheder til posten, får en fuld visning af oplysningerne.

Om enkelttilknytninger og flere tilknytninger

Du bruger opslagsvinduer til at søge efter og vælge eksisterende poster, som du vil linke til den post, som du arbejder med. Opslagsvinduer er enten enkelttilknytningsvinduer, hvor du kan vælge én post i opslagsvinduet, eller opslagsvinduer til flere tilknytninger, hvor du kan vælge flere poster, der skal linkes til den post, som du arbejder med. Du kan f.eks. linke kontakter til en opgave på følgende måder:

- Hvis du vil tilføje en primær kontakt til opgaven, skal du på opgavens detaljeside klikke på opslagsikonet i feltet Primær kontakt. I dette tilfælde åbner et opslagsvindue til enkelttilknytning, og du kan vælge en enkelt kontakt som den primære kontakt til opgaven.
- Du kan linke flere kontakter til en opgave i det relaterede oplysningsafsnit Kontakter på siden Detalje: Opgave. I dette tilfælde klikker du på Tilføj i det relaterede oplysningsafsnit Kontakt. Et opslagsvindue til flere tilknytninger åbner, og du kan vælge en eller flere kontakter, der skal linkes til opgaven.
- Hvis firmaadministratoren fjerner feltet Kontakt til siden Detalje: Opgave, kan du linke flere kontakter til opgaven ved at klikke på opslagsikonet i det pågældende felt. Et opslagsvindue til flere tilknytninger åbner, og du kan vælge flere kontakter. De kontakter, som du vælger, vises i feltet Kontakt samt i det relaterede oplysningsafsnit Kontakter på siden Detalje: Opgave.

Smarttilknytninger

Firmaadministratoren fastlægger, om smarttilknytninger er tilgængelige, når du linker poster.

BEMÆRK: Smarttilknytninger gælder, hvor opslagsvinduer til enkelttilknytning er tilgængelige. Smarttilknytninger gælder ikke, hvor opslagsvinduer til flere tilknytninger er tilgængelige.

Smarttilknytninger gør det muligt at indtaste en del af eller hele navnet på den post, som du vil linke til hovedposten. Oracle CRM On Demand finder dernæst den relevante post. Oracle CRM On Demand forsøger at løse tilknytningen, når du indtaster en del af eller hele navnet på posten og dernæst gemmer ændringer. Hvis Oracle CRM On Demand finder en entydig match, bruges den matchende post, og ændringerne gemmes. Hvis Oracle CRM On Demand ikke finder nogen match eller finder flere potentielle matchninger, præsenteres du for et opslagsvindue, hvor du kan udføre yderligere søgninger og dernæst vælge den relevante post. Firmaadministratoren kan aktivere smarttilknytninger ved at aktivere indstillingen AutoLøs aktiveret i søgelaytoutet til en posttype.

Ved linkning af en konto til en opgave kan du f.eks. skrive navnet på en konto i feltet Konto på siden Detalje: Opgave. Oracle CRM On Demand søger efter matchende konti, når du gemmer ændringerne. Hvis Oracle CRM On Demand finder en entydig matchende konto, bruges den konto. Hvis Oracle CRM On Demand ikke finder matchende konti eller finder flere potentielt matchende konti, åbnes et opslagsvindue. I opslagsvinduet kan du udføre yderligere søgninger og vælge den relevante konto.

Hvis smarttilknytninger ikke er aktiveret, eller du ikke kender navnet på den post, som du vil linke til den post, som du arbejder med, skal du klikke på ikonet Opslag ved siden af et felt for at åbne opslagsvinduet. I opslagsvinduet kan du søge efter den post, som du vil linke til den post, som du arbejder med.

Opslagsvinduer udfyldt på forhånd

Afhængig af hvordan firmaadministratoren konfigurerer søgelaytoutet til en posttype til din rolle, kan opslagsvinduet til den posttype være udfyldt med poster, når vinduet åbnes. Hvis opslagsvinduet ikke er udfyldt med poster, skal du vælge den liste, som du vil søge i, i opslagsvinduet og dernæst klikke på Start for at se posterne i listen. Se [Søgning efter poster i opslagsvinduer](#) (på side 62) for at få flere oplysninger om opslagsvinduer, og hvordan de anvendes.

Linkning af nye og eksisterende poster

Fra postens detaljesider kan du udføre en af eller begge følgende afhængig af de posttyper, som du arbejder med:

- Linke eksisterende poster til en hovedpost.
- Oprette nye poster, der er automatisk linket til hovedposten.

Nye poster føjes til databasen samtidig med, at de linkes til den valgte post. En aktivitet, som du opretter fra siden Detalje: Kundeemne linkes f.eks. til kundeemnet og vises dernæst på aktivitetssiderne.

BEMÆRK: Du kan også redigere nogle felter i linkede poster fra detaljesiden til hovedposten, hvis inline-redigering er aktiveret. Se [Opdatering af linkede poster fra hovedposter](#) (på side 76) for at få oplysninger om redigering af linkede poster fra hovedposterne.

I følgende procedure beskrives, hvordan du linker en eller flere poster til den valgte post i det relaterede oplysningsafsnit på postdetaljesiden.

Sådan linker du en eksisterende post til den valgte post

- 1** Vælg hovedposten.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af poster.
- 2** Rul ned til det relevante afsnit med relaterede oplysninger på postdetaljesiden, og klik på Tilføj.
Afhængig af de posttyper, som du linker, åbnes et opslagsvindue til flere tilknytninger eller en listeside.
- 3** Gør et af følgende:
 - Klik på Vælg til hver af de poster, som du vil linke til hovedposten, i opslagsvinduet til flere tilknytninger, og klik dernæst på OK.
 - Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet på listesiden for at åbne opslagsvinduet, og klik dernæst på Vælg til den post, som du vil linke til hovedposten.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opretter en ny post og linker den til den valgte post.

'BEMÆRK: Afhængig af de posttyper, som du arbejder med, kan du muligvis ikke oprette en ny linket post fra den valgte post.

Sådan opretter du en post og linker den til den valgte post

- 1** Vælg hovedposten.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af poster.
- 2** Rul ned til det relevante afsnit med relaterede oplysninger på postdetaljesiden, og klik dernæst på Ny.
BEMÆRK: I nogle tilfælde er knappen Ny ikke tilgængelig i det relaterede oplysningsafsnit. I stedet skal du klikke på Tilføj og dernæst på Ny i opslagsvinduet for at åbne den formular, hvor du kan oprette den nye post.
- 3** Opret en ny post på redigeringssiden, og gem den.
Den nye post linkes automatisk til hovedposten.

I følgende procedure beskrives, hvordan du fjerner og sletter en linket post fra det relaterede oplysningsafsnit på postdetaljesiden.

Sådan fjerner eller sletter du en linket post

- 1** Vælg hovedposten.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af poster.
- 2** Rul ned til det relevante afsnit med relaterede oplysninger på postdetaljesiden.
- 3** Vælg en af følgende indstillinger i menuen på postniveau i rækken til den post, som du vil fjerne eller slette:

- **Fjern.** Denne indstilling fjerner tilknytning af posterne uden, at de slettes.
- **Slet.** Denne indstilling sletter den linkede post. En slettet post flyttes til siden Slettede elementer og fjernes permanent fra databasen efter 30 dage.

BEMÆRK: Når opslagsvinduer til flere tilknytninger er tilgængelige, kan du også fjerne linkede poster ved at klikke på Fjern til hver af de linkede poster i opslagsvinduet.

Eksempler på posttyper, der er linket til andre posttyper

I følgende tabel vises nogle eksempler på posttyper, som du kan linke til andre poster i Oracle CRM On Demand. I kolonnen Oplysninger findes instruktioner om, hvordan posttypen fra siden Detaljer i hovedposten linkes.

De posttyper, som du kan linke til den valgte post, afhænger af den posttype, som du arbejder med, samt den tilpasning, som du eller dine managere har foretaget af Oracle CRM On Demand. Hvis du arbejder i en bestemt udgave af Oracle CRM On Demand, så som Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management eller en branchespecifik udgave af Oracle CRM On Demand, kan du desuden linke yderligere posttyper.

Posttype	Oplysninger
Konto	<p>I standardapplikationen findes afsnittet Konti på detaljesiderne til kontaktposter. Du skal muligvis føje afsnittet til dit layout:</p> <p>Klik på Tilføj for at linke en eksisterende konto og spore den rolle, som den spiller i relation til kontakten. Vælg en konto på siden Tilføj konto, vælg den rolle, som den spiller for kontakten, og klik på Gem. Hvis den konto, som du vil tilføje, ikke findes, kan du tilføje den ved at klikke på Ny i opslagsvinduet. Se Felter til konto (på side 209) for at få beskrivelser af felter.</p> <p>Klik på Rediger roller i den relevante række, hvis kontoen har mere end én rolle, vælg rollerne, og gem posten.</p>
Kontopartnere	<p>I standardapplikationen findes afsnittet Kontopartnere på detaljesiderne til kontaktposter. Du skal muligvis føje afsnittet til dit layout:</p> <p>Klik på Tilføj for at linke en konto og spore den som din partner-til posten. Indtast dernæst påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se Sporing af kontopartnere og -konkurrenter (se "Sporing af partnere og konkurrenter til konti" på side 204) for at få beskrivelser af felter.</p>
Relationer: Konto	Se Sporing af relationer mellem konti (på side 200).
Team: Konto	Se Deling af poster (team) (på side 94).
Kampagner	<p>Kun fra kontaktposter:</p> <p>Klik på Tilføj for at linke en kampagne, vælg kampagnen, og gem posten. Se Felter til kampagne (på side 166) for at få beskrivelser af felter.</p>

Posttype	Oplysninger
Konkurrenter	<p>I standardapplikationen vises afsnittet Konkurrenter på detaljesiderne til konto- og salgsmulighedsposter:</p> <p>Klik på Tilføj for at linke en konto og spore den som din konkurrent til posten. Indtast dernæst påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se Sporing af kontopartnere og -konkurrenter (se "Sporing af partnere og konkurrenter til konti" på side 204) for at få beskrivelser af felter.</p>
Kontakter	<p>I standardapplikationen findes afsnittet Kontakter til aktivitetsposter (opgaver og aftaler). Du skal muligvis føje det til dit layout:</p> <p>Klik på Rediger, og link kontakten for at linke den primære kontakt. Rul ned til afsnittet Kontakter for at linke yderligere kontakter til aktiviteten, klik på Tilføj, og link kontaktposterne.</p> <p>I standardapplikationen vises afsnittet Kontakter på detaljesiderne til kontoposter:</p> <p>Klik på Ny for at linke en ny kontakt, indtast de påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten.</p> <p>Klik på Tilføj for at linke en eksisterende kontakt. Vælg en kontakt på siden Liste: Kontakt, og klik på Gem. Hvis den kontakt, som du vil tilføje, ikke findes, kan du tilføje den ved at klikke på Ny i opslagsvinduet. Se Felter til kontakt (på side 225) for at få beskrivelser af felter.</p> <p>I standardapplikationen vises afsnittet Kontakter på detaljesiderne til salgsmulighedsposter:</p> <p>Klik på Tilføj for at linke en eksisterende kontakt. Vælg en kontakt på siden Liste: Kontakt, definer kontaktens indkøbsrolle, og klik på Gem. Hvis den kontakt, som du vil tilføje, ikke findes, kan du tilføje den ved at klikke på Ny i opslagsvinduet. Se Felter til kontakt (på side 225) for at få beskrivelser af felter.</p> <p>Du skal vælge en indkøbsrolle for at præcisere en kontakts ansvarsområder i et firma og kontaktens indflydelse på indkøbsbeslutninger. Indkøbsrollen er kritisk for analyse af nøgleroller og forståelse af det politiske salgsmiljø.</p> <p>BEMÆRK: Du kan linke den samme kontakt til adskillige salgsmuligheder eller adskillige kontakter til den samme salgsmulighed.</p>
Relationer: Kontakt	Se Sporing af relationer mellem kontakter (på side 220).

Posttype	Oplysninger
Team: Kontakt	<p>Kun fra kontaktposter:</p> <p>Klik på Tilføj brugere, så andre medarbejdere kan se kontaktposten. Vælg brugerens navn og brugerens adgangsrettigheder til posten (i feltet Kontaktadresse) i vinduet Team: Kontakt - Tilføj bruger, og gem dernæst ændringerne. Se Deling af poster (team) (på side 94) for at få flere oplysninger om deling af poster.</p>
Kundeemner	<p>I standardapplikationen vises afsnittet Kundeemner-på detaljesiderne til kampagneposter:</p> <p>Klik på Ny for at linke et nyt kundeemne, indtast de påkrævede oplysninger i formularen til redigering af kundeemne, og gem posten. Se Felter til kundeemner (på side 184) for at få beskrivelser af felter.</p>
Noter	<p>I standardapplikationen vises afsnittet Noter på detaljesiderne til posttyper, der understøtter notefunktionen:</p> <p>Klik på Ny for at linke en ny note, indtast de påkrævede oplysninger i noteformularen til posten, og gem posten. Se Tilføjelse af noter (på side 99) for at få beskrivelser af felter.</p>
Åbne aktiviteter	<p>I standardapplikationen vises dette afsnit på detaljesiderne til de fleste poster:</p> <p>Klik på Ny aftale eller Ny opgave i titellinjen for at linke en ny aftale eller opgave. Indtast dernæst de påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se Felter til aktivitet (på side 155) for at få beskrivelser af felter.</p> <p>Du kan linke adskillige aktiviteter til den valgte post. Hvis en aktivitet har et klokkeslæt tilknyttet, vises aktiviteten i listen Aktiviteter og Kalender.</p> <p>Brugere, der kan se den valgte post, kan også se de aktiviteter, der er linket til posten, heriblandt aktiviteter, der ejes af eller tildeles til andre. Se Arbejde med aktivitetslister (på side 136) for at få oplysninger om arbejde med aktivitetslister.</p>
Salgsmuligheder	<p>Klik på Ny for at linke en ny salgsmulighed, indtast de påkrævede oplysninger i formularen til redigering af salgsmulighed, og gem posten. Se Felter til salgsmulighed (på side 247) for at få beskrivelser af felter.</p> <p>BEMÆRK: Konverter det kundeemne, der er knyttet til kampagnen, til en salgsmulighed for at linke en salgsmulighed til et kundeemne. Se Konvertering af kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder (på side 179) for at få flere oplysninger.</p>

Posttype	Oplysninger
Salgsmulighedspartnere	<p>I standardapplikationen vises afsnittet Salgsmulighedspartnere på detaljesiderne til salgsmulighedsposter:</p> <p>Klik på Tilføj for at linke en konto og spore den som din partner-til posten. Indtast dernæst påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se Sporing af salgsmulighedspartnere og -konkurrenter (se "Sporing af partnere og konkurrenter til salgsmuligheder" på side 235) for at få beskrivelser af felter.</p>
Henvisning	Se Tilføjelse af henvisninger (på side 222).
Relaterede løsninger	<p>I standardapplikationen vises afsnittet Relaterede løsninger på detaljesiderne til løsningsposter:</p> <p>Klik på Tilføj løsning for at tilføje en løsning, og vælg en eksisterende løsning i opslagsvinduet. Du kan tilføje lige så mange løsninger, som du har lyst til. Du vil muligvis linke løsninger til hinanden, hvis de deler relaterede oplysninger eller omhandler et relateret emne. Klik på Ny for at oprette en ny løsning, udfyld de påkrævede oplysninger, og gem posten.</p> <p>BEMÆRK: Du kan gennemgå linkede serviceanmodninger fra siden Detalje: Løsning, men du skal linke dem fra siden Detalje: Serviceanmodning.</p>
Serviceanmodninger	<p>I standardapplikationen vises afsnittet Serviceanmodninger på detaljesiderne til konto- og kontaktposter:</p> <p>Klik på Ny for at linke en ny serviceanmodning, indtast de påkrævede oplysninger i formularen til redigering af serviceanmodning, og gem posten. Se Felter til serviceanmodning (på side 315) for at få beskrivelser af felter.</p>
Løsninger	<p>I standardapplikationen vises afsnittet Løsninger på detaljesiderne til serviceanmodningsposter:</p> <p>Klik på Tilføj for at linke en løsning. Du kan klikke på linket Id: Løsning i opslagsvinduet for at linke en eksisterende løsning eller klikke på Ny for at oprette en ny løsning. Se Felter til løsning (på side 323) for at få beskrivelser af felter.</p> <p>TIP: Før du opretter nye løsninger, skal du kontrollere siden Liste: Løsning for at sikre, at løsningen ikke venter på, at manageren publicerer den. Opslagsvinduet viser kun løsninger, der er markeret som Publiceret og har status Godkendt.</p>

Posttype	Oplysninger
Team	<p>Afsnittet Team vises ikke som standard på nogen postdetaljeside i standardapplikationen, men firmaadministratoren kan føje afsnittet Team til bestemte posttyper:</p> <p>Klik på Tilføj brugere, så andre medarbejdere kan se denne post. Vælg brugerens navn i vinduet Team: Tilføj brugere. Se Deling af poster (team) for at få flere oplysninger om deling af poster.</p> <p>BEMÆRK: Hvis postejeren er en del af en gruppe (defineret af firmaadministratoren), vises gruppemedlemmer automatisk i afsnittet Team: Relaterede oplysninger.</p> <p>Se Deling af poster (team) (på side 94) for at få flere oplysninger.</p>
Bruger	<p>Afsnittet Bruger vises ikke som standard på nogen postdetaljeside i standardapplikationen, men firmaadministratoren kan føje afsnittet Bruger til bestemte posttyper:</p> <p>Klik på Tilføj i afsnittet Brugere på siden Opgavedetaljer for at spore en anden medarbejder, der er involveret i en opgave. Vælg brugeren i opslagsvinduet.</p> <p>BEMÆRK: I modsætning til funktionen Team vises gruppemedlemmer ikke automatisk i afsnittet Bruger: Relaterede oplysninger, hvis postejeren er en del af en gruppe (defineret af firmaadministratoren). Brugerlisten påvirker ikke synligheden af poster, men anvendes alene til sporing.</p>

Opdatering af linkede poster fra hovedposter

Du kan opdatere felter i en linket post fra hovedposten på følgende måde:

- Ved at redigere felter i den linkede post på detaljesiden til hovedposten (hvis inline-redigering er aktiveret).

I de fleste tilfælde kan du redigere felter i linkede poster fra detaljesiden til hovedposten. Du kan imidlertid ikke redigere følgende feltyper i linkede poster fra detaljesiden til hovedposten:

- Felter, der ikke vises på selve den linkede posts detaljeside
- Beregnede felter, f.eks. Fulde navn
- Felter, der er skrivebeskyttede på den linkede posts redigeringside

I nogle tilfælde hvor den samme linkede post kan vises under flere hovedposter, kan de felter, der er en del af relationen, også redigeres. De felter, der tilhører selve den linkede post, kan imidlertid ikke redigeres. F.eks. kan feltet Teamrolle i den kontoteamrelaterede liste på en kontopost redigeres, da feltet er en del af relationen mellem kontoen og teammedlemmet. Felterne Efternavn og Fornavn kan dog ikke redigeres, da de hører til brugerposten (for teammedlemmet).

- Ved at åbne siden Rediger til en linket post fra detaljesiden til hovedposten og opdatere felter på den side. I følgende procedure beskrives, hvordan en linket post opdateres på hovedpostens detaljeside.

Sådan opdaterer du en linket post på hovedpostens detaljeside

- Rul ned til det relevante afsnit på hovedpostens detaljeside, og rediger felterne efter behov.
BEMÆRK: Hvis den post, som du vil redigere, ikke er vist på siden, skal du klikke på linket [Vis fuld liste](#) for at se alle de linkede poster af den type og dernæst redigere postfelterne på listesiden.
Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om inline-redigering af felter.
I følgende procedure beskrives, hvordan en linket post åbnes fra hovedpostens detaljeside.

Sådan åbner du en linket post fra hovedpostens detaljeside

- 1 Rul ned til det relevante afsnit på hovedpostens detaljeside.
- 2 Klik på linket Rediger til posten (hvis der er en), eller klik på navnelinket til den linkede post.
BEMÆRK: Hvis den post, som du vil redigere, ikke er vist på siden, skal du klikke på linket [Vis fuld liste](#) for at se alle de linkede poster af den type.
- 3 Opdater postdetaljerne, når redigerings- eller detaljesiden til den linkede post åbnes.
Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af postdetaljer.

Siden Foretrukne poster

Siden Foretrukne poster viser dine foretrukne poster. Du kan få adgang til siden Foretrukne poster ved at klikke på [Vis fuld liste](#) i afsnittet Foretrukne poster i handlingslinjen. Du kan maksimalt have 100 poster i dine foretrukne.

BEMÆRK: Hvis der allerede er 100 poster i dine foretrukne, og du tilføjer endnu en post, droppes den post, der har været længst i dine foretrukne, for at gøre plads til den nye post.

Du kan udføre de opgaver, der er vist i følgende tabel, fra siden Foretrukne poster.

Handling	Trin
Ret posternes sekvens	Klik på knappen Håndter foretrukne i titellinjen Foretrukne poster. Ret rækkefølgen af poster på siden Håndter foretrukne, indtil den afspejler den ønskede sekvens. Posterne vises dernæst i den nye sekvens i handlingslinjen og på siden Foretrukne poster.
Slet en post i listen over foretrukne	Klik på linket Slet i rækken til den post, som du vil slette.
Vis detaljer om en post	Klik på navnet på posten for at få vist detaljesiden til posten.

Handling	Trin
Gå gennem listen	Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.
Vis flere/færre poster	Vælg antal poster, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal poster, som vises nederst på siden.

Arbejde med lister

Du kan begrænse de brugerposter, som du ser, ved at oprette filtrerede lister til mange posttyper. En filtreret liste viser et undersæt af de poster, der opfylder, de kriterier, som udgør listen.

Oracle CRM On Demand indeholder standard filtrerede lister til mange posttyper, som forekommer på postens hjemmeside. Tilpassede lister, som du eller dine managere opretter, føjes til det relevante Liste-afsnit.

Når du vælger en filtreret liste, åbner listen med poster, som opfylder listekriterierne, på siden Liste: Post. Du kan vælge af få vist de første 5, 10, 25, 50, 75 eller 100 poster på siden på én gang. Den indstilling, som du vælger, opretholdes på alle listesider til alle posttyper, indtil du ændrer den igen. Når du gennemser en liste, fremhæves den post, som markøren hviler på, med en anden baggrundsfarve.

BEMÆRK: Oracle CRM On Demand kan kun bruge én kollationsmetode til at fastlægge sorteringsrækkefølgen i lister. Kollationsmetoden blev valgt for at give den bedste løsning til alle sprog. Den kan imidlertid medføre, at nogle bogstaver vises i forkert rækkefølge på nogle sprog.

Hvad sker der, hvis der er mere end én side med poster?

Hvis der er flere poster i listen, end der kan vises på én side, sker følgende:

- Du kan klikke på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.
- Den sidste side i listen viser en fuld side med poster, og antallet af poster, der vises på den sidste side i listen fastlægges af det antal poster, som du vælger at vise på listesiden. Som resultat kan nogle af de poster, der forekommer på den sidste side i listen, også forekomme på den næstsidste side.

Antag f.eks., at en liste har i alt 40 poster, og du vælger at vise 25 poster på listesiden. Posterne vises over to sider. Den første side i listen viser de første 25 poster, mens den sidste side i listen viser de sidste 25 poster i listen. I dette eksempel forekommer 10 af posterne i listen på både første side og sidste side i listen.

Opgaver, som du kan udføre fra listesiderne

Du kan gøre følgende fra listesiderne:

- Sortere posterne.
- Få et overblik over flere poster.
- Finde en post, der skal gennemgås, slettes eller opdateres.

- Opdatere felterne på siden Liste.
- Oprette nye poster.

Om brug af tilpassede felter til sortering af lister

Nogle tilpassede poster kan ikke bruges til at sortere lister af hensyn til ydeevnen. Følgende generelle regler gælder:

- Du kan ikke bruge følgende typer tilpassede felter til at sortere lister af nogen som helst posttype, heriblandt de tilpassede objektposttyper:

- Afkrydsningsfelter
- Weblinkfelter
- MultiVælg-valglistefelter

Til en given posttype kan der imidlertid være andre typer tilpassede felter, som du ikke kan bruge til at sortere lister.

- Til posttyperne Tilpasset objekt 01 til og med 03 kan du ikke bruge nogen som helst type tilpasset felt til at sortere lister.

Handlinger, som du kan udføre på de opstillede poster

Desuden kan du bruge menuen på postniveau (ved siden af hvert postnavn) til at udføre forskellige handlinger på de anførte poster, heriblandt nogle af eller alle følgende:

- Åbne siden Rediger til posten (ved at vælge indstillingen Rediger), hvor du kan redigere alle felterne i posten.
- Oprette en ny post ved at kopiere den eksisterende post. Firmaadministratoren bestemmer, hvilke feltværdier kopieres automatisk til den nye post.
- Slette en post.

Du kan filtrere listen yderligere, hvis der er for mange poster på siden. Se [Filtrering af lister](#) (på side 88) for at få flere oplysninger om hurtige måder til filtrering af lister. Du kan også føje listen til foretrukne lister i handlingslinjen ved at klikke på ikonet Foretrukne.

Hver filtreret liste er specifik for posttypen, f.eks. salgsmuligheder eller konti. Alle medarbejdere kan oprette filtrerede lister til eget brug, men du skal være tildelt den relevante rolle for at oprette offentlige lister, der er tilgængelige for alle medarbejdere.

BEMÆRK: En liste, som du eller dine managere opretter, vises kun på det sprog, som den er oprettet i. Hvis du skifter sprog, føjes den ikke til listerne på andre sprog end dem, som applikationen understøtter. Kun standard filtrerede lister vises på alle sprog. Hvis f.eks. en italiensk manager opretter en ny liste, og nogle i vedkommendes team bruger den spanske version af produktet, ser vedkommendes teammedlemmer ikke den nyoprettede liste.

Om oprettelse af bogmærker til listesider

I de fleste lister deler siderne i listen samme URL. Når du opretter et bogmærke til en side i en liste, åbner det bogmærke som resultat heraf altid listen på den side, der blev åbnet, da du først åbnede listen (normalt første

side i listen). Når du kopierer URL'en fra adressefeltet på en side i en liste og senere indsætter URL'en i browserens adressefelt, åbner listen på lignende vis på den side, der blev åbnet, da du først åbnede listen.

Når du f.eks. åbner en liste fra et listelink på hjemmesiden Konto, åbner listen på den første side. Hvis du navigerer til den tredje side i listen og opretter et bogmærke til den side, vil det nye bogmærke åbne listen på den første side (dvs. den side, der blev åbnet, da du først åbnede listen).

BEMÆRK: Hvis du oprettede et bogmærke til en bestemt side i en liste i Oracle CRM On Demand Release 18 eller ældre, åbner det bogmærke listen på den side, hvor du oprindeligt oprettede bogmærket. Hvis du f.eks. oprettede et bogmærke til den femte side i en liste i Oracle CRM On Demand Release 18, åbner det bogmærke listen på den femte side. Hvis du dernæst navigerer til den sjette side og opretter et nyt bogmærke til den side, åbner det nye bogmærke imidlertid listen på den femte side (dvs. den side, der blev åbnet, da du først åbnede listen fra det bogmærke, som du oprettede i Oracle CRM On Demand Release 18).

Indstillinger til listestyring

På listesiden findes til de fleste posttyper en Menu-knap med nogle af eller alle følgende indstillinger:

- **Batchesletning.** Slet alle poster fra en liste. Se [Sletning af gendannelse af poster](#) (se "Sletning og gendannelse af poster" på side 112).
- **Batchtildel bog.** Tilføj poster til en bog, eller fjern poster fra en bog. Se [Tildeling af poster til bøger](#).
- **Eksporter liste.** Eksporter en liste, der skal gemmes på computeren. Se [Eksport af poster i lister](#) (på side 91).
- **Masseopdatering.** Opdater et antal poster på én gang. Se [Opdatering af grupper af poster](#) (på side 97).
- **Massebesøgsplanlægning.** Se [Massebesøgsplanlægning](#) (på side 145) for at oprette et planlagt besøg til en eller flere kunder.
- **Postantal.** Se [Optælling af poster i lister](#) (på side 91) for at tælle posterne i en liste.
- **Uddyb liste.** Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83).
- **Vis listefilter.** Viser nøgleoplysningerne til en liste. Se [Siden Vis liste](#) (se "Listesiden Vis" på side 90). Du kan også få adgang til siden ved at klikke på Vis på siden Håndter lister.
- **Håndter lister.** Håndter listerne til posttypen. Se [Siden Håndter lister](#) (på side 89).
- **Opret ny liste.** Opret en ny filteret liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83).
- **Gem liste.** Gemmer en liste. Når du klikker på Gem liste, føres du direkte til en side med gemmeindstillinger.

Adgang til indstillinger for listestyring

Den måde, hvorpå du navigerer til indstillingerne for listestyring, afhænger af posttypen, som vist i følgende tabel:

Posttype	Trin
----------	------

Posttype	Trin
Hovedposttyper (på faner)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klik på postfanen øverst på siden. 2 Klik på en liste i afsnittet Lister. 3 Klik på knappen Menu, og vælg den krævede indstilling. Du kan også få adgang til siden Ny liste på følgende måde: <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik på postfanen øverst på siden. 2 Klik på knappen Ny i titellinjen Liste. <p>BEMÆRK: Kommunikationslister er lister til specifikke aktivitetstyper. Brug derfor siden Liste: Aktiviteter til at oprette yderligere kommunikationslister. Kommunikationslister er kun tilgængelige, hvis firmaet bruger opkaldscenteret.</p>
Aktiviteter	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klik på fanen Kalender. 2 Klik på linket Vis fuld liste i afsnittet Åbne opgaver. 3 Klik på knappen Menu, og vælg den krævede indstilling.
Varslinger	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klik på fanen Hjem. 2 Klik på linket Vis fuld liste nederst i afsnittet Varslinger-på Min hjemmeside. 3 Klik på knappen Menu, og vælg den krævede indstilling. <p>BEMÆRK: Hvis der ikke er nogen advarsler, vises linket Vis fuld liste ikke.</p>
Vedhæftninger	<p>Kun tilgængelig, hvis din rolle omfatter privilegiet Håndter vedhæftninger.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik på det globale link Admin. øverst på enhver side. 2 Klik på linket Indholdsstyring. 3 Klik på linket Håndter vedhæftninger på siden Indholdsstyring. 4 Klik på listen Opret ny liste på siden Håndter vedhæftninger.

Posttype	Trin
Brugere	<p>Kun tilgængelig, hvis din rolle omfatter privilegiet Håndter brugere og adgang.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik på det globale link Admin. øverst på enhver side. 2 Klik på linket Brugerstyring og adgangskontrol. 3 Klik på linket Brugerstyring. 4 Klik på knappen Menu, og vælg den krævede indstilling.
Produktkategorier	<p>Kun tilgængelig, hvis din rolle omfatter privilegiet Håndter indhold.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik på det globale link Admin. øverst på enhver side. 2 Klik på linket Indholdsstyring. 3 Klik på linket Produktkategorier på siden Indholdsstyring. 4 Klik på knappen Menu, og vælg den krævede indstilling.
Produkter	<p>Kun tilgængelig, hvis din rolle omfatter privilegiet Håndter indhold.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik på det globale link Admin. øverst på enhver side. 2 Klik på linket Indholdsstyring. 3 Klik på linket Produkter på siden Indholdsstyring. 4 Klik på knappen Menu, og vælg den krævede indstilling.

Standard filtrerede lister

Se emnet Arbejde med *posttype*-hjemmesiden til hver posttype for at få en beskrivelse af standard filtrerede lister; f.eks.:

- [Arbejde med hjemmesiden Kundeemner](#) (på side 173)
- [Arbejde med hjemmesiden Konto](#) (på side 191)
- [Arbejde med hjemmesiden Kontakter](#) (på side 213)
- [Arbejde med hjemmesiden Salgsmulighed](#) (på side 231)
- [Arbejde med hjemmesiden Serviceanmodning](#) (på side 309)

Sådan åbner du en liste

- 1 Klik på fanen Post.
BEMÆRK: Klik på fanen Kalender og dernæst på Vis fuld liste i afsnittet Åbne opgaver for lister over aktiviteter. Se [Arbejde med aktivitetslister](#) (på side 136) for at få oplysninger om arbejde med aktivitetslister.
- 2 Vælg den liste, som du vil arbejde med, i afsnittet Lister på postens hjemmeside.

Ændring af sekvensen af lister, der vises på en hjemmeside

Du kan bruge følgende procedure eller klikke på Menu på siden Lister og vælge Håndter lister for at få adgang til knappen Listerækkefølge.

Sådan ændrer du sekvensen af lister, der vises på en hjemmeside

- 1 Klik på fanen Post.
- 2 Klik på linket Håndter lister nederst i afsnittet Lister til posten.
- 3 Klik på knappen Listerækkefølge.
- 4 Brug pilene i listen Lister på hjemmeside for at ændre listernes rækkefølge.
- 5 Klik på Gem.
Listerne vises på postens hjemmeside i den sekvens, som du definerer. (Kun de første 10 lister vises på hjemmesiden).

Oprettelse og uddybelse af lister

Når du opretter eller uddyber en liste over poster, fastlægger din rolle de felter, som du kan søge i, og de felter, som du kan vise i listen, på følgende måde:

- Hvis privilegiet Alle felter i søgning og lister er aktiveret i din brugerrolle, kan du søge i alle de felter, som firmaadministratoren gør tilgængelige i det søgelayou, som din brugerrolle er tildelt til den posttype.
BEMÆRK: Det anbefales, at firmaadministratorer ikke aktiverer privilegiet Alle felter i søgning og lister til de fleste brugerroller. Når privilegiet ikke er aktiveret, er felter, som firmaet ikke bruger, ikke synlige i søge- og listesider. Derved mindskes datatrængsel, og det gør det lettere for brugere at se de felter, som de er mest interesseret i.
- Hvis privilegiet Alle felter i søgning og lister ikke er aktiveret i din brugerrolle, kan du kun søge i et felt, hvis det opfylder begge følgende kriterier:
 - Feltet er tilgængeligt i det sidelayout, som din brugerrolle er tildelt til posttypen.
 - Feltet vises på det detaljesidelayout, som din brugerrolle er tildelt til posttypen. Hvis dynamiske sidelayout er defineret til din rolle, skal feltet vises på mindst ét af de dynamiske sidelayout.

BEMÆRK: *Dynamiske layout* er sidelayout, der viser forskellige feltsæt til forskellige poster med samme posttype, afhængig af den valglister-værdi, som du vælger i et bestemt felt i posten.

- Når du uddyber en eksisterende liste, er nogle af felterne i søgekriterierne til listen muligvis ikke tilgængelige til din brugerrolle. Sådanne begrænsede felter er gråmarkeret, og du kan ikke redigere dem. Du kan fjerne de begrænsede felter fra søgekriterierne, før du kører eller gemmer listen. Hvis du kører eller gemmer listen uden at fjerne de begrænsede felter fra søgekriterierne, fjerner Oracle CRM On Demand automatisk de begrænsede felter fra søgekriterierne, før listen køres eller gemmes.

Din brugerrolle fastlægger de felter, som du kan vise i listen over poster

Din brugerrolle fastlægger også de felter, som du kan vise i listen over poster, der returneres af søgningen, på følgende måde:

- Hvis privilegiet Alle felter i søgning og lister er aktiveret til din brugerrolle, kan du vælge at vise et hvilket som helst felt som en kolonne i listen over poster, der returneres af søgningen.
- Hvis privilegiet Alle felter i søgning og lister ikke er aktiveret i din brugerrolle, kan du kun vælge at vise et felt som en kolonne i listen over poster, der returneres af søgningen, hvis feltet er vist på det detaljesidelayout, som din rolle er tildelt til posttypen. Hvis dynamiske sidelayout er defineret til din rolle, skal feltet være vist på mindst ét af de dynamiske sidelayout til posttypen.

Før du går i gang. Når du opretter en liste, skal du udfylde felterne og værdierne til de kriterier, som du konfigurerer. Det kan være, at du først vil gå til postens redigeringsside og notere de nøjagtige feltnavne og -værdier, som de bruges i Oracle CRM On Demand. Ellers opsamler den filtrerede liste muligvis ikke de korrekte poster. Alternativt kan du udskrive postens detaljeside for at opsamle de nøjagtige feltnavne. Udskriften opsamler imidlertid ikke alle de tilgængelige feltværdier til rullelister.

Sådan konfigurerer du en liste

- 1 Opret en ny liste, eller naviger til siden Uddyb liste til en eksisterende liste.

På listesiden til de fleste posttyper er der en Menu-knap, der indeholder indstillingerne til oprettelse af en ny liste eller uddybning af en eksisterende liste. Se [Arbejde med lister](#) (på side 78) for at få flere oplysninger om adgang til listestyringsindstillinger.

- 2 Vælg en af følgende indstillinger i afsnittet Søg i på siden Ny liste eller siden Uddyb liste:

- Postsæt
- Bog

BEMÆRK: Afsnittet Søg i vises ikke til posttyper, der ikke har ejere, f.eks. posttypen Produkt og posttypen Bruger. Indstillingen Bog i afsnittet Søg i er kun tilgængeligt, hvis funktionen Bog er aktiveret til firmaet.

- 3 Vælg en af følgende i listen i feltet Postsæt, hvis du vælger indstillingen Postsæt:

- **Alle poster, som jeg kan se.** Omfatter poster, som du mindst har Vis-adgang til, som defineret af dit rapporteringshierarki, din rolles adgangsniveau og adgangsniveauet til fælles-poster.
- **Alle poster, som jeg ejer.**

- **Alle poster, hvor jeg findes i teamet.** Omfatter kun poster i den filtrerede liste, hvor en af følgende gælder:
 - Du ejer posterne.
 - Posterne deles med dig af ejeren via teamfunktionen.
 - Posterne deles med dig via gruppetildelingsfunktionen til konti, aktiviteter, kontakter, husstande, salgsmuligheder og porteføljer.
- **Alle poster, som jeg eller mine underordnede ejer.**
- **Alle poster, hvor jeg eller mine underordnede findes i teamet.**
- **Min standardbog.** Standardindstillingen til Bog-vælgeren, som defineret af firmaadministratoren.

4 Vælg en bog, bruger eller delegeret i Bog-vælgeren, hvis du vælger indstillingen Bog.

Se [Brug af Bog-vælger](#) (på side 64) for at få flere oplysninger.

5 Marker evt. afkrydsningsfeltet Skeln ikke mellem store/små i afsnittet Vælg skeln mellem store/små bogstaver.

Hvis dette afkrydsningsfelt er markeret, vises de felter, hvor der ikke skelnes mellem store og små bogstaver i søgningen, med blå i afsnittet Indtast søgekriterier.

6 Gør følgende i afsnittet Indtast søgekriterier:

- a (Valgfrit) Fjern søgefeltet fra listen ved at klikke på X-ikonet ved siden af feltrækken, hvis du uddyber et eksisterende listefilter, der indeholder et søgefelt, som ikke er tilgængeligt til dine brugerrolle.

Hvis et søgefilter i listefilteret ikke er tilgængeligt som et søgefelt til din brugerrolle, er feltet gråmarkeret, du kan ikke redigere det, og et X-ikon vises ved siden af feltet. Du kan fjerne de begrænsede felter fra listefilteret. Hvis du kører eller gemmer listen uden at fjerne de begrænsede felter fra filteret, fjerner Oracle CRM On Demand automatisk de begrænsede felter fra filteret, før listen køres eller gemmes.

- b Vælg et felt i listen Felt.

Felterne er udfyldt på forhånd med de målrettede søgefelter til posttypen.

BEMÆRK: Hvis firmaadministratoren ikke gør nogen søgefelter tilgængelige i det søgelay-out, som din brugerrolle er tildelt til en posttype, kan du ikke angive nogen søgekriterier til en liste over poster med den posttype.

Visse felter er optimeret for at forbedre ydeevnen under søgninger og ved sortering af lister. Disse optimerede felter er vist med grøn tekst i listen over søgefelter. Hvis søgekriterierne omfatter et felt, der ikke er optimeret til søgning, kan søgningen være langsommere.

Hvis det adressefelt, som du ønsker, ikke vises i rullelisten, skal du vælge det tilsvarende, der vises i følgende tabel eller i Om lande og adressemapping.

BEMÆRK: De anførte felter i denne tabel gælder muligvis ikke for alle lande eller landestandarder.

For at filtrere listen på dette felt

skal du vælge dette felt i rullelisten

For at filtrere listen på dette felt	skal du vælge dette felt i rullelisten
Gadenr. Adresse 1 Chome	Nr./Gade
Ku	Adresse 2
Etage Distrikt	Adresse 3
Shi/Gun	By
Colonia/Section CEDEX-kode Adresse 4 URB Township	Postboks/sorteringskode
MEX Stat BRA Stat Sogn Del af territorium Ø Præfektur Region Emirat Oblast	Provins
Island Code Boite Postale Codigo Postal	Postnr.

- Indtast de betingelser, filterværdier og operatorer (AND, OR), der definerer filteret.

Hvis du uddyber en liste, er felterne allerede udfyldt med kriterier, som du kan uddybe yderligere.

Se [Om filterbetingelser](#) (på side 47) for at få oplysninger om brug af filterbetingelser.

TIP: Vælg feltet Ejer-id, filterbetingelsen Lig med, og lad værdien stå tom for at oprette en liste over serviceanmodninger, der ikke har en ejer. Du kan oprette andre tomme lister vha. denne generelle fremgangsmåde.

ADVARSEL: Når du indtaster filterværdier, skal du kontrollere, at du følger de regler, der er beskrevet i [Om filterværdier](#) (på side 52). Ellers medtages de korrekte poster muligvis ikke i listen.

Eksempler

Konti: Hvis du vil oprette en filtreret liste over konti i Canada med en årsomsætning på mere end \$100.000.000,00, skal du udfylde formularen, som følger:

Felt	Betingelse	Værdi(er)	
Årsomsætning	Større end	100000000	AND

Felt	Betingelse	Værdi(er)	
Land	Lig med	Canada	

Kundeemner: Hvis du vil oprette en filtreret liste over kundeemner med potentiel omsætning på mere end \$100.000,00 og A- eller B-prioritering, skal du udfylde formularen, som følger:

Felt	Betingelse	Værdi(er)	
Potentiel omsætning	Større end	100000	AND
Prioritering	Mindre end	C	

7 Til afsnittet Fremvisningskolonner og sorteringsrækkefølge:

- a** Vælg de felter, der skal vises som kolonner i søgeresultaterne ved at flytte felter fra listen Tilgængelige felter til listen Valgte felter. Brug pil-op og pil-ned til at ændre rækkefølgen af de valgte felter.
- b** Vælg et standard sorteringsfelt i rullelisten Sorter efter, og klik på Stigende eller Faldende for at vælge en sorteringsrækkefølge.

Visse felter er optimeret for at forbedre ydeevnen under søgninger og ved sortering af lister. Disse optimerede felter er vist med grøn tekst i listen over sorteringsfelter. Hvis du vælger et felt, der ikke er optimeret, som standardsorteringsfelt, kan søgningen være langsommere.

BEMÆRK: Du kan ikke vælge et felt af typen afkrydsningsfelt som sorteringsfelt i dette trin. Når listen er oprettet, kan du imidlertid klikke på kolonnehovedet for at sortere felterne på basis af værdierne i afkrydsningsfeltet.

8 (Valgfrit) Klik på Kør for at se resultaterne af søgekriterierne uden at gemme listen.

Listesiden vises med resultaterne af søgekriterierne. Du kan dernæst klikke på knappen Menu i titellinjen og vælge Gem liste eller Uddyb liste for at gemme listen.

9 Klik på Gem, og udfyld felterne i afsnittet Gemmeindstillinger:

Felt	Kommentar
Navn på liste	Skriv et navn til listen (grænse på 50 tegn). Du kan bruge symboler eller skilletegn bortset fra anførselstegn (") i listens navn. Oprettede lister arrangeres alfabetisk. Du skal derfor overveje at anbringe det mest vedrørende ord i begyndelsen af navnet.
Beskrivelse	Indtast en beskrivelse på op til 251 tegn.
Listetilgængelighed	Vælg en af følgende indstillinger, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Definer offentlige lister: <ul style="list-style-type: none"> ■ Privat. Kun du kan se den filtrerede liste. ■ Offentlig. Listen bliver tilgængelig for alle medarbejdere. Offentlige lister vises på postens hjemmeside for alle medarbejdere i firmaet.

Felt	Kommentar
	<p>■ Rollespecifik. Listen er kun tilgængelig for brugere med en bestemt rolle.</p>

1 Klik på Gem og Kør.

Den filtrerede liste, som du oprettede, vises i rullelisten i denne sides titellinje og i afsnittet Lister på postens hjemmeside.

TIP: Hvis en meddelelse vises, der angiver, at listeanmodningen fik timeout, kan du uddybe listekriterierne yderligere og prøve igen. Du kan også finde flere oplysninger om optimering af søgninger og lister på websiten Uddannelse og supportcenter, som du kan få adgang til ved at klikke på linket Uddannelse og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand.

Filtrering af lister

På en listeside kan du hurtigt filtrere posterne i listen på to måder:

- Vha. kontrolelementerne til alfabetisk søgning for at filtrere på en bestemt kolonne
- Brug af Kvikfilter-felterne

Som standard viser listesiderne kontrollerne til alfabetisk søgning, men du kan klikke på til/fra-ikonet Filter for at se Kvikfilter-felterne. Klik på ikonet ABC for at skifte tilbage til kontrolelementerne til alfabetisk søgning. De søgekontrolelementer, der vises, fortsætter med at vises på tværs af forskellige sessioner.

Du kan åbne siden Uddyb liste ved at klikke på knappen Menu i titellinjen og klikke på Uddyb liste for at få mere avanceret filtrering. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger.

Du kan også begrænse de poster, der søges efter, ved at vælge en bog eller bruger i Bog-vælgeren. Se [Brug af Bog-vælger](#) (på side 64) for at få flere oplysninger.

Alfabetisk søgning

En pil ved siden af et kolonnehoved i listen angiver, at kolonnen bruges til sortering og filtrering af listen, og angiver også, om listen sorteres i stigende eller faldende rækkefølge. Du kan ændre den kolonne, der bruges til sortering og filtrering af listen ved at klikke på kolonnehovedet i den kolonne, som du vil bruge.

Med alfabetisk søgning kan du:

- Klikke på et bogstav i alfabetlinjen for kun at se poster, der begynder med bogstavet.
- Indtaste tegn i tekstfeltet og klikke på Start for at filtrere listen til kun at vise poster, der starter med de tegn. Du kan bruge søgetegn. Se [Om filterværdier](#) (på side 52).

I alfabetisk søgning skelnes der ikke mellem store og små bogstaver, og søgekriterierne til Uddyb liste påvirkes således ikke.

Lejlighedsvis er alfabetlinjen ikke aktiv - dens tegn er ikke hyperlinks - da standard sorteringsrækkefølgen er på en kolonne, som alfabetlinjen ikke virker med. F.eks. er standard sorteringsrækkefølgen til siden Slettede

elementer på kolonnen Type, som ikke kan sorteres. Alfabetlinjen er derfor ikke aktiv. Hvis du klikker på kolonnehovedet Navn, sorteres dataene imidlertid, og alfabetlinjen aktiveres.

Kvikfilter-felter

Med Kvikfilter-felter kan du filtrere listen for at vise poster, hvor et valgt felt opfylder bestemte filterkriterier.

I afsnittet Vis resultater, hvor på listesiden vælger eller indtaster du værdier fra venstre mod højre i felterne for at angive henholdsvis søgefelt, filterbetingelse og filterværdi (hvis filterbetingelsen kræver en værdi). De tilgængelige værdier i listen Filterbetingelse varierer afhængig af det søgefelt, som du vælger. Se [Om filterbetingelser](#) (på side 47) for at få oplysninger om de tilgængelige filterbetingelser.

Feltet Filterværdi ændres til at matche feltparten. Et kalenderikon vises f.eks., når du vil vælge en dato, og et telefonikon vises, når du vil angive et telefonnummer. Feltet Filterværdi er skjult, når ingen værdi er påkrævet med filterbetingelsen. Du kan bruge søgetegn til tekst- og telefonfelter. Se [Om filterværdier](#) (på side 52).

Du kan bruge hvilke som helst af de felter, som firmaadministratoren gør tilgængelige som søgefelter i søgelaytoutet til posttypen til din brugerrolle, til at filtrere listen over poster. Hvis firmaadministratoren ikke gør nogen søgefelter tilgængelige i søgelaytoutet, kan du ikke bruge Kvikfilter-felterne.

BEMÆRK: Du kan ikke bruge Kvikfilter-felterne, hvis søgekriterierne til listen over poster, som du vil filtrere, omfatter et felt, der ikke er et af de søgefelter, som er defineret i søgelaytoutet til posttypen til din brugerrolle.

I søgninger i Kvikfilter-felter skelnes der ikke mellem store og små bogstaver, og søgekriterierne til Uddyb liste påvirkes ikke.

Sådan bruger du Kvikfilter-felter til at filtrere en liste

- 1 Vælg et felt i rullelisten til højre for labelen Vis resultater, hvor.
- 2 Vælg en betingelse i rullelisten Filterbetingelse.
- 3 Indtast evt. en værdi i rullelisten Filterværdi.
- 4 Klik på Start.

Siden Håndter lister

Siden Håndter lister viser de filtrerede lister til en bestemt posttype: de poster, som du oprettede, de lister, som dine managere oprettede til dig, samt lister, der leveres af systemet. Du kan få adgang til siden Håndter lister ved at vælge Håndter lister fra knappen Menu på en listeside. Se [Arbejde med lister](#) (på side 78) for at få flere oplysninger om adgang til listestyringsindstillinger.

Du kan udføre de opgaver, der er vist i følgende tabel, fra denne side.

Handling	Trin
Tilføj en liste til foretrukne lister	Klik på ikonet Tilføj til foretrukne i rækken til listen.
Ret sekvensen af de første	Klik på knappen Listerækkefølge i titellinjen Håndter lister. Ret

Handling	Trin
10 lister på postens hjemmeside og rulleliste	rækkefølgen af de to lister, indtil de afspejler den ønskede sekvens, på siden Fremvisningsrækkefølge i liste. Listerne vises i den nye sekvens på postens hjemmeside og i rullelisten på listesider. BEMÆRK: Lister, der forbliver i listen Tilgængelig, vises ikke som valgmuligheder i rullelister eller på hjemmesider.
Opret en filtreret liste	Klik på knappen Ny liste-i titellinjen Håndter lister. Indtast de påkrævede oplysninger på siden Ny liste, og gem posten.
Slet en liste	Klik på linket Slet i rækken til den liste, som du vil slette. Du kan kun slette lister, som du har oprettet.
Gå gennem listen	Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.
Vis flere/færre poster	Vælg antal poster, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal poster, som vises nederst på siden.
Opdater en liste	Klik på linket Rediger i rækken til den liste, som du vil opdatere. Det åbner siden Uddyb liste, hvor du kan opdatere listen. BEMÆRK: Du kan ikke ændre standard filtrerede lister, der distribueres med applikationen, eller filtrerede lister, der er gemt, før opdateringsmuligheden blev tilgængelig.
Se nøgleoplysninger og filteroplysninger til en liste	Klik på linket Vis i rækken til listen. Siden Vis liste åbnes.

Listesiden Vis

Siden Vis liste viser følgende oplysninger:

- **Nøgleoplysninger om liste.** Navnet og beskrivelsen af listen samt:
 - **Listetilgængelighed.** Synlighed af listen angiver, om den er privat, offentlig eller specifik for en brugerrolle.
 - **Søg i.** Det undersæt af poster, der søges i for at filtrere listen.
- **Filteroplysninger.** Felter, filterbetingelser og filterværdier, der bruges til at frembringe den filtrerede liste.
- **Valgte felter.** De felter, der er valgt til at blive vist som kolonner i søgeresultaterne, og sorteringsrækkefølgen til det felt, der er valgt som standard søgefelt.

Du får adgang til siden Vis liste ved at vælge Vis listefilter i Menu-knappen på en listeside. Se [Arbejde med lister](#) (på side 78) for at få flere oplysninger om adgang til listestyringsindstillinger.

Siden Foretrukne lister

Når du klikker på linket Vis fuld liste i afsnittet Lister over foretrukne i handlingslinjen, åbner siden Lister over foretrukne med dine lister over foretrukne. Du kan maksimalt have 100 lister i dine foretrukne.

BEMÆRK: Hvis der allerede er 100 lister i dine foretrukne, og du tilføjer endnu en liste, droppes den liste, der har været længst i dine foretrukne, for at gøre plads til den nye liste.

I følgende tabel beskrives de opgaver, som du kan udføre fra siden Foretrukne lister.

Handling	Trin
Ret sekvensen i listerne	Klik på knappen Håndter foretrukne i titellinjen Foretrukne lister. Ret rækkefølgen af lister på siden Håndter foretrukne, indtil den afspejler den ønskede sekvens. Listerne vises i den nye sekvens i handlingslinjen og på siden Foretrukne lister.
Slet en liste i listen over foretrukne	Klik på linket Fjern i rækken til den liste, som du vil slette.
Vis en liste	Klik på navnet på listen for at få vist listesiden, hvor du kan arbejde med listen.
Gå gennem listen	Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.
Vis flere/færre poster	Vælg antal poster, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal poster, som vises nederst på siden.

Du kan integrere foretrukne lister som en web-widget i andre applikationer. Se [Integrering af en Foretrukne lister-widget](#) (se "[Integrering af en Lister over foretrukne-widget](#)" på side 691) for at få flere oplysninger.

Optælling af poster i lister

I følgende procedure beskrives, hvordan du optæller posterne i en liste.

Sådan optæller du posterne i en liste

- Klik på Menu på postens listeside, og vælg Postantal.

BEMÆRK: Hvis der er mere end 1000 poster i listen, fejler optællingsoperationen, og en meddelelse vises, der angiver, at for mange poster matcher søgekriterierne. Hvis det sker, skal du uddybe listen, så færre poster returneres. Hvis optællingsoperationen tager mere end 30 sekunder, fejler operationen. Hvis det sker, skal du prøve igen eller uddybe listen, så færre poster returneres. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om uddybelse af lister.

Eksport af poster i lister

Du kan eksportere de poster, der opfylder de definerede kriterierne, i en liste. Når Oracle CRM On Demand har eksporteret listen over poster, kan du gemme den ved at downloade filen.

BEMÆRK: Oracle CRM On Demand bevarer eksportresultaterne i 72 timer. Derefter skal du eksportere listen igen.

Du kan eksportere op til 250 poster fra en liste med det samme. Når du vælger denne indstilling, eksporteres de øverste poster fra listen (på basis af listens aktuelle sorteringsrækkefølge) op til et maksimum på 250. Eller du kan eksportere alle posterne i en liste. Når du eksporterer alle posterne i en liste, sættes eksportanmodningen i kø og udføres som et batchjob.

Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Liste - Eksporter alle felter eller privilegiet Liste - Eksporter viste felter, for at du kan eksportere poster fra en liste. Npr du eksporterer en liste over poster, fastlægger din brugerrolle de felter, som du kan eksportere, på følgende måde:

- Hvis privilegiet Liste - Eksporter alle felter er aktiveret i din brugerrolle, kan du vælge at eksportere alle felterne i posterne eller kun eksportere de felter, der vises i listen.
- Hvis privilegiet Liste - Eksporter viste-felter er aktiveret i din brugerrolle, men privilegiet Liste - Eksporter alle felter ikke er aktiveret, kan du vælge kun at eksportere de felter, der vises i listen.

Følgende procedure beskriver, hvordan du eksporterer op til 250 poster i en liste.

Sådan eksporterer du 250 poster i en liste

- 1 Åbn listen over poster, som du vil eksportere.
- 2 Sorter evt. listen, så de poster, som du vil eksportere, vises øverst på listen.
TIP: Klik på kolonneoverskriften for at sortere listen efter kolonne. Klik på kolonneoverskriften igen for at sortere listen efter den samme kolonne men i omvendt rækkefølge.
- 3 Klik på Menu på postens listeside, og vælg Eksporter liste.
- 4 På siden Eksporter liste:
 - Vælg indstillingen Øjeblikkelig eksport i afsnittet Eksporttype.
 - Vælg de ønskede indstillinger i afsnittene Felter til eksport og Feltafgrænsere.
BEMÆRK: Afsnittet Felter til eksport er kun tilgængeligt, hvis din brugerrolle har privilegiet Liste - Eksporter alle felter.
- 5 Klik på Eksporter.
- 6 Klik på Download for at downloade filen.

Følgende procedure beskriver, hvordan du eksporterer alle posterne i en liste.

Sådan eksporterer du alle posterne i en liste

- 1 Åbn listen over poster, som du vil eksportere.
- 2 Klik på Menu på postens listeside, og vælg Eksporter liste.
- 3 På siden Eksporter liste:

- Vælg indstillingen Eksport i kø i afsnittet Eksporttype.

- Vælg de ønskede indstillinger i afsnittene Felter til eksport og Feltafgrænsere.

BEMÆRK: Afsnittet Felter til eksport er kun tilgængeligt, hvis din brugerrolle har privilegiet Liste - Eksporter alle felter.

- 4 Klik på Eksporter.

Siden Personlig eksportanmodningskø vises.

- 5 Klik på Opfrisk for at se, om opdateringsanmodningen er fuldført, hvis eksportanmodningen findes i afsnittet Ventende anmodninger på siden.

- 6 Klik på linket Liste eller Posttype for at åbne siden Detalje om listeeksportanmodning, når eksportanmodningen vises i afsnittet Fuldførte anmodninger på siden Personlig eksportanmodningskø.

- 7 Vælg Download i menuen på postniveau i den række, der indeholder den zipfil, som du vil downloade, i afsnittet Eksportanmodning: Vedhæftning på siden.

Zipfilen består af en tekstfil med eksportoversigt og en CSV-fil til hver posttype, som du eksporterede.

Zipfilerne med lister, der er eksporteret som anmodninger i kø, er tilgængelige via siden Personlig eksportanmodningskø i 72 timer efter fuldførelse af eksportanmodningen. Se [Visning af eksportanmodninger](#) (se "[Visning af dine eksportanmodninger](#)" på side 689) for at få flere oplysninger om siden Personlig eksportanmodningskø, og om hvordan du får adgang til ZIP-filerne.

Overførsel af ejerskab til poster

Du ejer en post, når dit navn står i feltet Ejer. Typisk kan du se og redigere alle poster, som du ejer.

Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til en posttype, kan du automatisk blive ejer af en post, når du opretter posten. Se [Om dataadgang, postdeling og postejerskab](#) (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.

Du kan også blive ejer af en post, når en af følgende sker:

- Posten tildeles dig.
- Du findes i en gruppe, der ejer posten. I tilfælde af gruppeejerskab vises dit navn muligvis ikke i feltet Ejer.

Du kan overføre ejerskab af de fleste poster, hvis:

- Du ejer posten.
- En af dine direkte rapporterende medarbejdere ejer posten.
- Din brugerrolle og dine adgangs niveauer tillader det.

BEMÆRK: Du kan også overføre ejerskab til konto-, kontakt- og salgsmulighedsposter, hvis postejeren har tildelt dig fulde adgangsrettigheder til posten.

Sådan overfører du ejerskab af en post

- 1** Vælg posten.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af poster.
- 2** Klik på Rediger på detaljesiden for at åbne redigeringsiden
BEMÆRK: Hvis funktionen til inline-redigering er aktiveret til dit firma, behøver du ikke åbne redigeringsiden. I stedet kan du redigere feltet Ejer direkte på detaljesiden.
- 3** Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Ejer.
- 4** Klik på linket Efternavn til en anden medarbejder i opslagsvinduet.
- 5** Gem posten.

Deling af poster (team)

For nogle posttypers vedkommende kan du dele en post, så et brugerteam kan se den. Følgende posttyper kan deles af team:

- Konto
 - Akkreditering
 - Ansøgning
 - Forretningsplan
 - Certificering
 - Kontakt
 - Kursus
 - Tilpassede objekter
 - Handelsregistrering
 - Eksamen
 - Husstand
 - Kundeemne
 - MDF-anmodning
 - Målsætning
 - Salgsmulighed
 - Partner
 - Portefølje
 - Serviceanmodning
 - Særlig prissætningsanmodning
- 94** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 20

Med kontoposter kan du dele de kontakt- og salgsmulighedsposter, der er linket til den pågældende kontopost.

Om team og postejer tilstande

Afhængig af den postejer tilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, har en post muligvis ikke en ejer. Posten kan i stedet have en primær tilpasset bog eller kan have ingen ejer eller primær tilpasset bog. Se [Om dataadgang, postdeling og postejerskab](#) (på side 37) for at få flere oplysninger om postejer tilstande. Postejer tilstande gælder kun for posttyper, der understøtter bøger.

Hvis firmaadministratoren ændrer postejer tilstanden til en posttype, kan en post, der tidligere havde en ejer, få ejeren fjernet fra posten, første gang den post opdateres, efter postejer tilstanden er ændret. Når dette sker, forbliver alle medlemmerne af teamet, undtagen den tidligere ejer af posten, medlemmer af teamet. Virkemåden er den samme til teammedlemmer, som er medlemmer af en foruddefineret gruppe. Dvs. alle medlemmerne af teamet, undtagen den tidligere ejer af posten, forbliver medlemmer af teamet.

BEMÆRK: Konto-posttypen er en undtagelse fra denne regel. Hvis den tidligere ejer af en konto er medlem af en foruddefineret gruppe, fjernes alle medlemmerne af gruppen fra teamet. Teammedlemmer, som ikke er medlemmer af den foruddefinerede gruppe, forbliver medlemmer af teamet, som det er tilfældet med andre posttyper.

Du skal først føje personen til teamet til den valgte post for at dele en post. Dernæst angiver du det adgangsniveau, som personen har til posten.

Sådan deler du en post

- 1 Vælg posten.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af poster.
- 2 Rul ned til afsnittet Team på postens detaljeside, og klik på Tilføj brugere.
- 3 Klik på ikonet Opslag ved siden af Bruger i vinduet Team - Tilføj bruger.
- 4 Vælg en medarbejder i opslagsvinduet.
- 5 Angiv roller og adgangsniveauer:

BEMÆRK: Din applikation kan være forskellig fra disse indstillinger afhængigt af posttypen og opsætningen.

- a (Valgfrit) Vælg en indstilling i rullelisten Teamrolle for at forklare den rolle, som den linkede post spiller i relation til hovedposten.
- b Vælg en indstilling i rullelisten Adgang for at angive teammedlemmers adgangsrettigheder til posttypen. Følgende indstillinger er tilgængelige som standard:
 - **Skrivebeskyttet.** Brugere kan se poster, men kan ikke ændre dem.
 - **Rediger.** Brugere kan opdatere poster.
 - **Fuld.** Brugere kan opdatere eller slette poster.

Firmaadministratorer kan gøre andre adgangsprofiler tilgængelige for team.

BEMÆRK: Dine managere har ejeradgang til deres underordnedes poster (så længe Managersynlighed er slået til for firmaet) uanset dine valg her. Til enhver bruger er den mest liberale adgang, der angives hvor som helst i applikationen, den, der fastlægger brugerens adgangsniveau. Se Adgangsprofilstyring for at få flere oplysninger om adgangsprofiler.

6 Klik på Gem.

7 (Kun salgsmulighedsteam) Gør følgende for at allokere en del af eller hele omsætningen på en salgsmulighed til et teammedlem:

a Klik på Rediger brugere i afsnittet Salgsmulighedsteam på siden Detalje: Salgsmulighed.

b Indtast procentdel af værdien, der skal allokere til teammedlemmet, i feltet Opdelings-% på siden Salgsmulighedsteam - Rediger brugere.

Værdien i feltet Opdelings-% kan være et hvilket som helst tal fra 0 (nul) til 100.

BEMÆRK: Feltet Opdelt omsætning er et skrivebeskyttet felt, der beregnes ud fra feltet Opdelings-% i salgsmulighedsteamposten og feltet Omsætning i salgsmulighedsposten.

c Klik på Gem.

Relaterede emner

Se følgende emne for at få relaterede oplysninger om salgsmulighedsteam:

■ [Om salgsmulighedsteam](#) (på side 246)

Ændring af den primære tilpassede bog på en post

Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til en posttype, kan en post med den type have en primær tilpasset bog knyttet til posten i stedet for at have en postejer. Du kan ændre den primære tilpassede bog på en post. Se [Om dataadgang, postdeling og postejerskab](#) (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.

Sådan ændrer du den primære tilpassede bog på en post

1 Klik på ikonet Opslag i feltet Bog på postdetaljesiden.

2 Find den tilpassede bog, som du vil knytte til posten, i opslagsvinduet, og klik dernæst på Vælg.

BEMÆRK: Kun bøger, der kan indeholde data, kan være knyttet til en post.

Den tilpassede bog, der tidligere var den primære bog på posten, fjernes fra posten. Hvis du ønsker at knytte den tilpassede bog til posten, skal du føje bogen til posten i afsnittet Bog på postdetaljesiden.

BEMÆRK: Du kan ikke redigere afkrydsningsfeltet Primær på en tilpasset bogpost i det relaterede oplysningsafsnit Bog på en postdetaljeside.

Opdatering af grupper af poster

Du kan opdatere værdierne i felter til en liste over poster på samme tid til følgende posttyper:

- Konto
- Aktivitet (opgaver, aftaler)
- Kontakt
- Husstand
- Salgsmulighed
- Partner
- Portefølje
- Kundeemne
- Serviceanmodning

Du vil måske ændre ejeren af en postbatch til en anden medarbejder. Du kan gøre det ved at opdatere grupper af poster.

Du kan opdatere værdier i op til 50 udvalgte poster ad gangen. Hvis der er mere end 50 poster i listen, kan du gentage opgave, indtil alle posterne er opdateret. Eller du kan indsnævre listen yderligere, så kun de poster, som du vil opdatere, findes i listen.

BEMÆRK: Hvis du bruger funktionen Masseopdatering til at ændre værdien i feltet Salgsstadie på en eller flere salgsmulighedsposter, opdateres værdien i feltet Sandsynlighed % på de poster ikke til standard sandsynlighedsprocenten til det nye salgsstadie. Hvis du ønsker, at sandsynlighedsprocenten på salgsmuligheder skal ændres, når salgsstadiet opdateres, skal du ændre salgsstadiet på hver post enkeltvis eller vha. Web Services. Se Integration af Web Services for at få oplysninger om webservices.

Før du går i gang. Gør følgende:

- Opret evt. en liste for at opsamle de poster, som du vil opdatere. Se [Arbejde med lister](#) (på side 78) for at få oplysninger om oprettelse og brug af lister.
- Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Masseopdatering, for at du kan opdatere grupper af poster.
- Hvis administratoren har markeret afkrydsningsfeltet Aktiver fælles adresser i din firmaprofil, opdateres konto-, kontakt- og partnerposttyper forskelligt. De individuelle adressefelter fjernes, og de nye fælles adressefelter vises. Se [Adresser](#) og [Deling af adresser mellem konto-, kontakt-, forhandler- og partnerposter](#) (på side 269).

Følgende procedure beskriver, hvordan du opdaterer udvalgte poster i en liste.

Sådan opdaterer du udvalgte poster i en liste

- 1 Åbn listen over poster, som du vil opdatere.
- 2 Sorter evt. listen, så de poster, som du vil opdatere, vises øverst på listen.

TIP: Klik på kolonneoverskriften for at sortere listen efter kolonne. Klik på kolonneoverskriften igen for at sortere listen efter den samme kolonne men i omvendt rækkefølge.

- 3 Klik på Menu på postens listeside, og vælg Masseopdatering.
- 4 Trin1: Ryd afkrydsningsfeltet for poster, som du ikke vil opdatere, og klik dernæst på Næste.
- 5 Trin 2: Marker de felter, som du vil opdatere, og indtast nye værdier til de felter.
Du kan markere op til fem felter, der skal opdateres til nye værdier. Lad kolonnen Værdi stå tom i trin 2 for at fjerne eksisterende værdier fra et felt.
- 6 Klik på Afslut.

Fletning af poster

Til visse posttyper kan du flette to poster til én post, hvis du har en dubletpost. Flettefunktionaliteten understøttes til posttyperne Konto, Kontakt, Husstand, Kundeemne, Partner, Portefølje og Serviceanmodning.

Når du fletter to poster, kan du angive feltværdierne fra de poster, som du vil beholde i den post, som du bevarer, og som kaldes den *primære post*. Den post, der slettes, kaldes *dubletposten*.

BEMÆRK: Hvis dit firma bruger fælles adresser, kan du ikke vælge de individuelle felter i fakturerings- og forsendelsesadresserne samt de primære adresser, der skal bevares, når du fletter to konti eller to kontakter. Som standard bevares fakturerings- og forsendelsesadresserne samt de primære adresser i den primære post. Se Felter til konto: Klargøring til import og Felter til kontakt: Klargøring til import for at få flere oplysninger om disse felter. Se [Adresser](#) for at få flere oplysninger om fælles adresser.

Følgende overvejelser gælder ved fletning af poster:

- Hvis et felt har samme værdi i både den primære post og dubletposten, kan du ikke ændre værdien i det felt under fletteoperationen.
- I felter, der opdateres af systemet, standardangives værdien til værdien fra den primære post under fletteoperationen, og du kan ikke ændre værdien.
- Konto- og kontaktteam flettes ikke. Teamet fra den primære post bevares.
- Poster, der er linket til dubletposten, linkes til den primære post.

I de fleste tilfælde kontrollerer Oracle CRM On Demand ikke for duplikerede, relaterede poster. Du skal slette relaterede dubletposter for at fjerne dem. I tilfælde af salgsmuligheder, der er linket til konti, linker Oracle CRM On Demand imidlertid ikke en salgsmulighed fra en flettet konto til den primære konto, hvis salgsmuligheden har samme salgsmulighedsnavn og primær kontakt-id som en salgsmulighed, der allerede er linket til den primære konto.

- Når du fletter konti, føjes ejeren af dubletkontoposten til kontoteamet og gives fuld adgang til den primære post.

Før du går i gang:

- Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Flet poster, for at du kan udføre denne procedure.
- Dit adgangsniveau til både den primære post og dubletposten skal tillade, at du sletter posten. Knappen Slet er ikke tilgængelig i posten, hvis dit adgangsniveau til den primære post ikke tillader, at du sletter posten.
- Noter postnavnene, så du kan vælge dem under sletning.

Sådan fletter du to poster

- 1 Vælg den post, som du vil bevare som den primære post.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af poster.
- 2 Klik på knappen Flet på postens detaljeside.
- 3 Klik på ikonet Opslag i trin 1, og vælg dubletposten.
- 4 Gennemgå værdierne til hver post i trin 2, og vælg de værdier, der skal gemmes med posten.
Kolonnen Værdi, der skal gemmes viser som standard værdierne fra den primære post.
- 5 Klik på Afslut.

Tilføjelse af noter

Til posttyper, der understøtter notefunktionen, kan du tilføje en note på to måder:

- Ved at klikke på noteikonet øverst til højre på postens detaljeside. Ikonet er tilgængeligt, hvis meddelelsescenteret er aktiveret til firmaet. Med denne metode kan du føje noter til en liste med noter til posten og abonnere på noter, der føjes til posten.
- Ved at klikke på Ny i afsnittet Noter.

Typisk vil afsnittet Noter ikke være tilgængeligt, hvis firmaadministratoren har gjort noteikonet tilgængeligt. Hvis afsnittet Noter findes, føjes de noter, som du føjer til listen over noter, dog også til afsnittet Noter.

Se [Arbejde med meddelelsescenter](#) (på side 34) for at få flere oplysninger om meddelelsescenteret. Se [Arbejde med liste over noter](#) (på side 101) for at få flere oplysninger om brug af listen over noter.

Den metode, der bruges til at oprette en note, har ingen indflydelse på adgangstilladelserne til noten.

Sådan tilføjer du en note vha. noteikonet

- 1 Vælg posten.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af poster.
- 2 Klik på noteikonet på siden Detalje.
- 3 Klik på Ny note.
- 4 Udfyld emnet i øverste linje af noten.
- 5 Marker afkrydsningsfeltet Privat for at forhindre andre brugere i at se noten.
Se [Siden Redigering: Note](#) (på side 100) for at få oplysninger om, hvordan afkrydsningsfeltet Privat kontrollerer adgang til noten.
- 6 Klik på Gem.

Sådan tilføjer du en note i afsnittet Noter

- 1 Vælg posten.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af poster.
- 2 Rul ned til afsnittet Noter på detaljesiden, og klik på Ny i titellinjen Noter.
- 3 Udfyld emnet på siden Redigering: Note.
- 4 Vælg Privat for at forhindre andre i at se noten.
Se [Siden Redigering: Note](#) (på side 100) for at få oplysninger om, hvordan afkrydsningsfeltet Privat kontrollerer adgang til noten.
- 5 Gem posten.

Siden Redigering: Note

Siden Redigering: Note gør det muligt at føje en note til en post eller opdatere oplysninger i en eksisterende note. Den viser den komplette gruppe felter til en notepost. I følgende tabel beskrives felterne på siden Redigering: Note.

Felt	Beskrivelse
Emne	Et påkrævet felt, hvor du indtaster en kort beskrivelse af notens indhold eller formål.
Privat	<p>Hvis du er opretter af noten, virker afkrydsningsfeltet Privat på følgende måde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis du markerer afkrydsningsfeltet Privat, kan kun du se noten. ■ Hvis du ikke markerer afkrydsningsfeltet, eller hvis du fravælger afkrydsningsfeltet, efter det blev markeret tidligere, kan alle med adgang til posten se noten til posten. <p>Hvis du markerer afkrydsningsfeltet på en note, som du ikke har oprettet, kan kun opretteren af noten se noten, når du har gemt ændringerne. Du og andre brugere vil ikke kunne se noten. Dit navn vises imidlertid i feltet Ejer til noten.</p>
Beskrivelse	<p>Notens indhold. Det maksimale antal tilladte tegn er 16.350.</p> <p>BEMÆRK: Forskellige begrænsninger gælder, når du importerer noter i Oracle CRM On Demand. (Se Felter til note: Klargøring til import).</p>

Siden Note (liste)

Siden Note viser alle noter, der er linket til en post. Følgende tabel beskriver, hvad du kan gøre fra siden Note:

Handling	Trin
Opret en note	Klik på knappen Ny note i titellinjen Noter. Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Redigering: Note, og gem posten.
Slet en note	Klik på linket Slet i rækken til den post, som du vil slette. Du kan gendanne slettede elementer op til 30 dage efter sletning.
Find en note	Klik på kolonnehovedet Emne for at sortere dataene. Klik dernæst på et bogstav i alfabetlinjen. Klik på 0-9 for noter, der begynder med tal.
Gå gennem listen	Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.
Vis flere/færre poster	Vælg antal poster, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal poster, som vises nederst på siden.
Opdater en note	Klik på linket Rediger i rækken til den post, som du vil opdatere. Opdater oplysningerne på siden Redigering: Note, og gem posten. Hvis inline-redigering er aktiveret til firmaet, kan du også redigere de felter, der vises inline på siden Note.
Marker en note som privat	Klik på linket Rediger i rækken til den post, som du vil opdatere. Marker afkrydsningsfeltet Privat på siden Redigering: Note. Hvis inline-redigering er aktiveret til firmaet, kan du også markere afkrydsningsfeltet Privat inline på siden Note. BEMÆRK: Hvis du markerer en note, der blev oprettet af en anden bruger som privat, kan kun opretteren af noten se noten, når du har gemt ændringerne. Dit navn vises imidlertid i feltet Ejer til noten.
Se notedetaljer	Klik på linket Rediger i rækken til den post, som du vil se. Gennemgå notedetaljerne på siden Redigering: Note.

Arbejde med liste over noter

Hvis denne funktion er aktiveret til firmaet, indeholder detaljesiderne til poster et noteikon øverst til højre på siden. Tallet ved siden af noteikonet angiver antallet af noter, der er knyttet til posten.

Når du klikker på noteikonet, vises listen over noter. For hver note vises navnet på den bruger, der oprettede noten, sammen med emnet eller den første del af noteteksten, hvis der ikke er noget emne. Notens dato vises eller klokkeslæt, hvis noten er fra i dag.

Du kan gøre følgende fra listen over noter:

Handling	Trin
Se en note	Rul ned til den påkrævede note.
Opret en ny note	Klik på Ny note. Skriv et emne på første linje, skriv noten, og klik på Gem. Notens sendes til meddelelsescenteret for alle brugere, der abonnerer på posten. Fra meddelelsescenteret kan brugere klikke på et

Handling	Trin
	link i noten for at navigere til posten.
Abonner på noter om posten	Klik på Abonner. Se Abonnering på noter (på side 102) for at få flere oplysninger.
Slet en note	Rul ned til den påkrævede note, og klik på Slet. Denne handling sletter kopien fra meddelelsescenteret og postens detaljesider.
Se detaljer om den bruger, som sendte en note	Rul ned til den påkrævede note, og klik på brugernavnet. Siden Brugerdetaljer til brugeren vises.

Abonnering på noter

Du kan abonnere på noter, der føjes til en post, så noten sendes til dit meddelelsescenter, når en person føjer en note til posten. Du kan abonnere på noter om alle poster, som du har adgang til.

Fra meddelelsescenteret kan du klikke på et link i en note om en post for at navigere til posten.

Se [Arbejde med meddelelsescenter](#) (på side 34) for at få flere oplysninger om meddelelsescenteret.

Sådan abonnerer du på noter om en post

1 Vælg posten.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af poster.

2 Klik på noteikonet på siden Detalje.

3 Klik på knappen Abonner.

Knappens label ændres til Opsig abonnement. Du kan annullere abonnementet ved at klikke på knappen Opsig abonnement.

Afsendelse af noter til andre brugere

Du kan sende en note til andre brugere ved at klikke på et noteikon, der vises ved siden af en brugers navn i applikationen. Noten sendes til brugerens meddelelsescenter.

Du kan bruge denne facilitet med felter, der er knyttet til et brugernavn, så som Fornavn, Ejer, Oprettet af og Ændret af. Disse felter vises i detaljesider, lister og andre steder i applikationen.

Fra meddelelsescenteret kan du svare på noter fra andre brugere.

Du kan føje brugerposter til afsnittet Foretrukne poster i handlingslinjen. Derved får du hurtig adgang til de brugere, som du ofte sender meddelelser til.

Se [Arbejde med meddelelsescenter](#) (på side 34) for at få flere oplysninger om brug af meddelelsescenteret.

Sådan sender du en note til en anden bruger

- 1 Flyt markøren hen over det felt, der er knyttet til brugernavnet, så noteikonet vises.
- 2 Klik på noteikonet.
- 3 Skriv noten, og klik på Gem.

Arbejde med vedhæftninger

Afhængig af hvordan firmaadministratoren konfigurerer din brugerrolle og dine adgangsprofiler, kan du muligvis vedhæfte filer (og i nogle tilfælde URL-adresser) til forskellige posttyper. Du kan finde instruktioner om vedhæftning af filer i følgende emner:

- Se [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 106) for at få instruktioner om vedhæftning af filer og URL-adresser via det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger.
- Se [Vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter](#) (på side 110) for at få instruktioner om vedhæftning af filer til poster, der understøtter vedhæftningsfelter.

Se [Om vedhæftninger](#) (på side 103) for en liste over de posttyper, der understøtter det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger, og en liste over de posttyper, der understøtter vedhæftningsfelter.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få flere oplysninger om vedhæftninger:

- [Om vedhæftninger](#) (på side 103)
- [Vedhæftningsrelaterede elementer](#) (på side 108)
- [Siden Liste: Vedhæftning](#) (på side 109)

Om vedhæftninger

Afhængig af posttypen, og hvordan firmaadministratoren har konfigureret Oracle CRM On Demand, kan du vedhæfte filer til nogle poster på følgende måder:

- Via det relaterede element Vedhæftninger på overordnede poster
- Via vedhæftningsfelter

Om det relaterede element Vedhæftninger

På visse posttyper kan firmaadministratoren føje det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger til dit postsidelayout. Du kan dernæst linke flere vedhæftninger til en overordnet post. En vedhæftning, der er linket til en overordnet post på denne måde, kan indeholde en fil eller en URL-adresse.

Følgende posttyper understøtter de prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger:

- Konto

- Aktivitet
- Kampagne
- Kontakt
- Tilpassede objekter 01, 02 og 03
- Forhandler
- Kapital
- Kapitalanmodning
- Husstand
- Kundeemne
- Salgsmulighed
- Partner
- Programmedlemskab
- Serviceanmodning
- Løsning

Vedhæftninger kan også linkes til varslingsposter og salgsstadieposter

BEMÆRK: Når du sletter en overordnet post, der har vedhæftninger linket på denne måde, slettes vedhæftningerne også fra Oracle CRM On Demand-databasen.

Se følgende emner for at få oplysninger om vedhæftning af filer og URL-adresser til poster via det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger:

- [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 106)
- [Vedhæftningsrelaterede elementer](#) (på side 108)
- [Siden Liste: Vedhæftning](#) (på side 109)

Om felter til vedhæftning

I følgende posttyper kan du vedhæfte en enkelt fil til en post via vedhæftningsfelter. Afhængig af hvordan firmaadministratoren har konfigureret dine sidelayout, er vedhæftningsfelterne muligvis tilgængelige på følgende posttyper:

- Tilpassede objekter 01, 02, 03, 04 og højere

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan også konfigurere Tilpasset objekt-posttyper som relaterede elementer på andre posttyper. Hvis vedhæftningsfelterne er tilgængelige på den relaterede Tilpasset objekt-posttype, kan du vedhæfte én fil til hver relateret post. Sådanne konfigurationer gør det muligt at linke flere filer til en overordnet post. Se Om vedhæftningskonfigurationer for at få flere oplysninger.

Når du sletter en overordnet post, slettes de linkede Tilpasset objekt-poster og de vedhæftede filer imidlertid ikke fra Oracle CRM On Demand-databasen.

- Rapporten Lagerrevision

- Prøvetransaktion
- Signatur

Følgende posttyper understøtter også vedhæftningsfelter. Disse posttyper kan imidlertid kun anvendes som relaterede elementer, som følger:

- Akkrediteringsvedhæftning
Posttypen Akkrediteringsvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Akkreditering.
- Ansøgningsvedhæftning
Posttypen Ansøgningsvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Ansøgning.
- Forretningsplanvedhæftning
Posttypen Forretningsplanvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Forretningsplan.
- Certificeringsvedhæftning
Posttypen Certificeringsvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Certificering.
- Kursusvedhæftning
Posttypen Kursusvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Kursus.
- Eksamensvedhæftning
Posttypen Eksamensvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Eksamen.
- MDF-anmodningsvedhæftning
Posttypen MDF-anmodningsvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen MDF-anmodning.
- Målsætningsvedhæftning
Posttypen Målsætningsvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Målsætning.
- Partnerprogramvedhæftning
Posttypen Partnerprogramvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Partnerprogram.
- Policevedhæftning
Posttypen Policevedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Police.
- Særlig prissætningsanmodningsvedhæftning
Posttypen Særlig prissætningsanmodningsvedhæftning kan kun gøres tilgængelig som et relateret element i posttypen Særlig prissætningsanmodning.

BEMÆRK: I disse konfigurationer slettes de linkede poster og de vedhæftede filer ikke fra Oracle CRM On Demand-databasen, når du sletter en overordnet post. Når du f.eks. sletter en MDF-anmodning, slettes evt. linkede MDF-anmodningsvedhæftningsposter og de filer, der er vedhæftet til de poster, ikke fra databasen.

Nogle af disse posttyper er branchespecifikke eller specifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition og er muligvis ikke tilgængelige i din udgave af Oracle CRM On Demand.

Se [Vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter](#) (på side 110) for at få oplysninger om vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter.

Vedhæftning af filer og URL'er til poster

BEMÆRK: Dette emne gælder kun for vedhæftninger, der er linket til poster via det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger. Se [Om vedhæftninger](#) (på side 103) for at få en liste over de posttyper, der understøtter det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger.

Til posttyper, der understøtter det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger, kan du vedhæfte filer og URL-adresser til en overordnet post. Når en fil eller URL-adresse er vedhæftet til en post, kan du:

- Se vedhæftningen
- Vælge en anden vedhæftning
- Opdatere filindholdet til en vedhæftet fil og erstatte den tidligere vedhæftning med den reviderede

Følgende overvejelser gælder, når filer hæftes til poster:

- Du kan uploade komprimerede filer, heriblandt zipfiler.
- Af hensyn til databeskyttelse og -sikkerhed tillader Oracle CRM On Demand ikke, at du vedhæfter eksekverbare filer med filtyper så som .exe eller .bat.

BEMÆRK: Når en bruger klikker på en eksekverbar fil med f.eks. filtypen .exe eller .bat, kan brugeren vælge at køre filen eller at gemme den. Oracle CRM On Demand tillader ikke, at du vedhæfter filer med disse filtyper til poster, netop med henblik på at forhindre, at brugere på denne måde kommer til at køre en eksekverbar fil direkte fra Oracle CRM On Demand. Du kan imidlertid komme uden om dette ved at give filen en anden filtype, før du uploader den. Hvis du f.eks. giver filen filtypen .txt, har en bruger, der klikker på filen, ikke mulighed for at køre filen. Brugeren skal gemme filen på en lokal maskine, ændre filtypen til den relevante type til den eksekverbare fil og dernæst køre den eksekverbare fil.

- Hver fil, som du forsøger at uploade, scannes for vira. Hvis der findes en virus i filen, uploades filen ikke, og en meddelelse vises.
- Uploadede filer skal være på mindre end 20 MB. Overvej følgende muligheder, hvis du har en stor fil:
 - Komprimer filen for at gøre den mindre.
 - Opdel filen i mindre filer (og komprimer dem eventuelt).
 - Anbring filen på en offentlig server, og angiv stien og filnavnet til den i stedet for at vedhæfte filen til en post.

Sådan vedhæfter du en fil eller URL-adresse til en post

- 1 Vælg den post, som filen eller URL-adressen skal vedhæftes.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af poster.
- 2 Rul ned til afsnittet Vedhæftninger på detaljesiden, og klik på Tilføj vedhæftninger eller Tilføj URL i titellinjen.
BEMÆRK: Hvis du vil sende brugere til en offentlig server for at få adgang til filen, skal du klikke på Tilføj URL i stedet for Tilføj vedhæftning og følge proceduren for tilføjelse af en URL og ikke en vedhæftet fil.
- 3 Gør følgende på siden Redigering af vedhæftning:
 - For en vedhæftet fil: Klik på knappen Gennemse ved siden af feltet Fil, og vælg filen. Udfyld feltet Vedhæftningsnavn med et fremvisningsnavn, der identificerer den vedhæftede fil.
 - For en URL-vedhæftning: Udfyld feltet URL med URL-adressen (f.eks.: www.crmondemand.com) og feltet Vedhæftningsnavn med et fremvisningsnavn, der identificerer URL-adressen. Den maksimalt tilladte længde på URL-adressen er 200 tegn.
BEMÆRK: Hvis du har lagt en vedhæftet fil på en offentlig server, skal du udfylde feltet URL med sti og filnavn (f.eks.: `\\scdept\attachments\products.xls`).
- 4 Klik på Gem på siden Redigering af vedhæftning.

Sådan ser du en vedhæftning

- 1 Vælg den post, som filen eller URL-adressen er vedhæftet.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af poster.
- 2 Rul ned til afsnittet Vedhæftninger på detaljesiden, og klik på Vis i den relevante række.

Sådan vælger du en anden vedhæftning

- 1 Vælg den post, som filen eller URL-adressen er vedhæftet.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af poster.
- 2 Rul ned til afsnittet Vedhæftninger på detaljesiden, og klik på linket Vedhæftningsnavn til den vedhæftning, som du vil erstatte.
- 3 Gør følgende på siden Redigering af vedhæftning:
 - For en vedhæftet fil: Klik på knappen Gennemse, og vælg filen. Opdater feltet Vedhæftningsnavn, hvis nødvendigt.
 - For en URL-vedhæftning: Udfyld feltet URL med den nye URL-adresse, og opdater feltet Vedhæftningsnavn, hvis nødvendigt.
- 4 Klik på Gem på siden Redigering af vedhæftning.

TIP: Klik på linket Tilbage, indtil du er tilbage ved postens oprindelige detaljeside, for at verificere, at du har indtastet de korrekte vedhæftningsoplysninger. Gennemgå den nye vedhæftningspost i afsnittet Vedhæftninger.

Sådan opdaterer du en vedhæftet fil

- 1 Åbn vedhæftningen fra dens oprindelige placering, men ikke fra Oracle CRM On Demand.
- 2 Rediger filen, og gem den lokalt, f.eks. på dit lokale drev.
- 3 Log på Oracle CRM On Demand.
- 4 Vælg den post, som den opdaterede fil skal vedhæftes.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af poster.
- 5 Rul ned til afsnittet Vedhæftninger på detaljesiden, og klik på Erstat i rækken for den vedhæftede fil.
- 6 Vælg den opdaterede fil i vinduet Erstat vedhæftning, og klik på Gem.

Vedhæftningsrelaterede elementer

BEMÆRK: Dette emne gælder kun for vedhæftninger, der er linket til poster via det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger. Se [Om vedhæftninger](#) (på side 103) for at få en liste over de posttyper, der understøtter det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger.

I følgende tabel beskrives feltoplysninger til en fil eller URL-adresse, som du vedhæfter som et relateret element til en post. Nogle felter vises på detaljesiderne til den posttype, som du vedhæfter filen til. Andre felter vises på siden Redigering af vedhæftning.

Gennemgå oplysningerne i følgende tabel for at sikre, at filen opfylder kravene til filstørrelse og filtype.

Felt	Beskrivelse
Fil	For en vedhæftet fil: Feltet viser sti og filnavn for den vedhæftede fil.
Vedhæftningsnavn	Det navn, som du vil bruge til at identificere filen eller URL-adressen.
Størrelse (i byte)	For en vedhæftet fil: Filstørrelsen. Filstørrelsen skal være mindre end 9 MB. Hvis vedhæftningen er en URL-adresse, vises værdien 2 KB som standard i feltet Størrelse.
Type	For en vedhæftet fil: Feltet viser filtypen, f.eks. .doc for et Microsoft Word-dokument. Af hensyn til databeskyttelse og -sikkerhed tillader applikationen ikke, at du vedhæfter filer med filtypen .exe. For en URL-vedhæftning vises URL-adressen.
URL	For en URL-vedhæftning: Feltet indeholder den komplette URL-adresse. Den maksimalt tilladte længde på URL-adressen er 200 tegn.

Felt	Beskrivelse
Oprettet af	Alias for den person, der først vedhæfter filen til posten. Værdien i feltet genereres af systemet.
Ændret af	Navn på den person, der opdaterer posten, efterfulgt af dato og klokkeslæt for opdateringen. Værdien i feltet genereres af systemet.

Siden Liste: Vedhæftning

BEMÆRK: Dette emne gælder kun for vedhæftninger, der er linket til poster via det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger. Se [Om vedhæftninger](#) (på side 103) for at få en liste over de posttyper, der understøtter det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger.

Siden Liste: Vedhæftning viser alle filer og URL-adresser, der er linket til en post. Du får adgang til siden ved at klikke på linket Vis fuld liste i afsnittet Vedhæftninger i hovedposten.

I følgende tabel beskrives de opgaver, som du kan udføre fra siden Liste: Vedhæftning.

Handling	Trin
Vedhæft en fil til posten	Klik på knappen Tilføj vedhæftning-i titellinjen Vedhæftninger. Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Redigering af vedhæftning, og gem posten.
Vedhæft en URL til posten	Klik på knappen Tilføj URL-i titellinjen Vedhæftninger. Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Redigering af vedhæftning, og gem posten.
Slet en vedhæftning	Klik på linket Slet i rækken til den post, som du vil slette. Du kan gendanne slettede elementer op til 30 dage efter sletning.
Find en vedhæftning	Klik på kolonnehovedet Vedhæftningsnavn-for at sortere dataene. Klik dernæst på et bogstav i alfabetlinjen. Klik på 0-9 for vedhæftningsnavne, der begynder med tal.
Gå gennem listen	Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.
Vælg en anden vedhæftning, der skal erstatte den aktuelle	Klik på linket Erstat-i rækken til den post, som du vil ændre. Vælg en anden fil på siden Redigering af vedhæftning, og gem posten.
Vis flere/færre poster	Vælg antal poster, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal poster, som vises nederst på siden.
Sorter listen med vedhæftninger	Klik på det understregede kolonnehoved, som du vil sortere på. Hvis kolonnehovedet ikke er understreget, kan du ikke sortere på det felt.
Se vedhæftningen	Klik på linket Vis-i rækken til den post, som du vil se. Derved åbner filen, eller du føres til URL-adressen.

Vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter

Vedhæftningsfelter understøttes på Tilpasset objekt-posttyper og på visse posttyper, der er branchespecifikke eller specifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Vedhæftningsfelterne gør det muligt at vedhæfte en enkelt fil til en post. Se [Om vedhæftninger](#) (på side 103) for at få en liste over de posttyper, hvor vedhæftningsfelter understøttes.

Firmaadministratoren fastlægger, om vedhæftningsfelterne er tilgængelige på sidelayout til din brugerrolle.

Følgende overvejelser gælder, når filer hæftes til poster:

- Du kan uploade komprimerede filer, heriblandt zipfiler.
- Af hensyn til databeskyttelse og -sikkerhed tillader Oracle CRM On Demand ikke, at du vedhæfter eksekverbare filer med filtyper så som .exe eller .bat.

BEMÆRK: Når en bruger klikker på en eksekverbar fil med f.eks. filtypen .exe eller .bat, kan brugeren vælge at køre filen eller at gemme den. Oracle CRM On Demand tillader ikke, at du vedhæfter filer med disse filtyper til poster, netop med henblik på at forhindre, at brugere på denne måde kommer til at køre en eksekverbar fil direkte fra Oracle CRM On Demand. Du kan imidlertid komme uden om dette ved at give filen en anden filtype, før du uploader den. Hvis du f.eks. giver filen filtypen .txt, har en bruger, der klikker på filen, ikke mulighed for at køre filen. Brugeren skal gemme filen på en lokal maskine, ændre filtypen til den relevante type til den eksekverbare fil og dernæst køre den eksekverbare fil.

- Hver fil, som du forsøger at uploade, scannes for vira. Hvis der findes en virus i filen, uploades filen ikke, og en meddelelse vises.
- Uploadede filer skal være på mindre end 20 MB. Overvej følgende muligheder, hvis du har en stor fil:
 - Komprimer filen for at gøre den mindre.
 - Opdel filen i mindre filer (og komprimer dem eventuelt).
 - Anbring filen på en offentlig server, og angiv stien og filnavnet til den i stedet for at vedhæfte filen til en post.

I følgende procedure beskrives, hvordan en fil hæftes til en post via vedhæftningsfelter.

Sådan vedhæfter du en fil til en post via vedhæftningsfelter

- 1 Klik på papirclipsikonet i feltet Vedhæftning på siden Rediger til den post, som du vil vedhæfte filen til:



- 2 Gennemse for at finde den fil, som du vil vedhæfte, og vælg den.
- 3 Gem ændringerne.

BEMÆRK: Afhængig af hvordan firmaadministratoren konfigurerer sidelayoutet, ser du muligvis feltet Vedhæftning: Filnavn og feltet Vedhæftning: Størrelse (i byte) på siden. Hvis disse felter findes, udfyldes de automatisk med filnavnet og filstørrelsen, når du gemmer posten. Du kan ikke redigere disse felter.

Du kan fjerne en vedhæftet fil fra en post. Når du fjerner filen, slettes den imidlertid fra Oracle CRM On Demand-databasen, og du kan ikke gendanne fra Oracle CRM On Demand.

TIP: Før du fjerner filen fra posten, skal du downloade filen til din lokale maskine eller en anden server og gemme den.

I det følgende beskrives, hvordan du fjerner en fil fra en post.

Sådan fjerner du en fil fra en post

- 1 Klik på X-ikonet ved siden af feltet Vedhæftning på postens Rediger-side.
- 2 Bekræft, at du vil fjerne filen fra posten.

Brug af vurderingsscripts

Hvis firmaadministratoren konfigurerer vurderingsscripts, kan du få adgang til scripts for at indsamle oplysninger om kunden eller salgsmuligheden. Oplysningerne kan dernæst mappes til den overordnede post og bruges i rapporter og analyser bagefter.

Du kan få adgang til scripts fra disse posttyper:

- Konto (kontoundersøgelser)
- Aktivitet (vurderinger af aktivitet på et salgsbesøg, en opgave eller en aftale)
- Forretningsplan (vurderinger af forretningsplan)
- Kontakt (undersøgelser af kundetilfredshed)
- Kundeemne (scripts til kvalificering af kundeemne)
- Målsætning (vurderinger af målsætning)
- Salgsmulighed (vurderinger af salgsmulighed)
- Serviceanmodning (opkaldsscripts og undersøgelser af kundetilfredshed)

Firmaadministratoren kan konfigurere filtre som en hjælp til at identificere den relevante vurdering til en opgave. Et vurderingsscript til kvalificering af kundeemne kan f.eks. være konfigureret med følgende filtre:

- Kontoniveau = Guld
- Segment = Stor
- Region = Vest

Når du starter et vurderingsscript fra en kundeemnepost med de tilsvarende værdier i filterfelt, opstilles det korrekte script til kvalificering af kundeemne. Når en vurdering er fuldført, afspejles data, som firmaadministratoren ændrer efterfølgende i skabelonscriptet, ikke i den fuldførte vurderingspost. Svarafsnittet er den eneste undtagelse fra reglen. Firmaadministratoren kan ændre data i svarafsnittet når som helst, og ændringer afspejles på vurderingens detaljeside, når du arbejder dig gennem skabelonspørgsmålene.

Før du går i gang. For at kunne bruge vurderingsscripts skal din brugerrolle være konfigureret, således at der gives adgang til vurderingsposter. Se Om vurderingsscripts for at få flere oplysninger om de påkrævede indstillinger.

Sådan kører-du et vurderingsscript

1 Vælg posten.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af poster.

2 Rul ned til afsnittet Script-på postens detaljeside, og klik på Tilføj.

3 Vælg evt. scriptet i opslagsvinduet.

Hvis kun ét script opfylder de kriterier, der er defineret af firmaadministratoren, åbnes scriptet automatisk. Ellers skal du vælge det relevante script i opslagsvinduet.

TIP: Vælg en indstilling i rullelisten for at finde det relevante script, og klik på Start.

4 Stil kunden spørgsmålene på scriptsiden, og udfyld oplysningerne.

5 Klik på Gem.

Afhængigt af hvordan firmaadministratoren har konfigureret dette script, kan disse begivenheder forekomme:

- En score beregnes og sammenlignes med en tærskel.
- Afhængigt af om scoren er over eller under denne tærskel, beregnes et udfald.
- Scoren, svarene på spørgsmålene og udfaldet mappes tilbage til den overordnede post.
- Den sidste vurderingsdato udfyldes også.

Sletning og gendannelse af poster

Du kan slette en post, hvis dit adgangsniveau til posten tillader det. Hvis din rolle omfatter privilegiet Batchsletning, kan du slette en liste over poster.

Når du sletter en post eller en liste over poster, lagres posterne i 30 dage i området Slettede elementer. I løbet af den tid kan du gendanne posterne. Efter 30 dage fjernes de slettede elementer imidlertid permanent og kan ikke hentes.

BEMÆRK: Varslingsposter og deres vedhæftninger er undtagelsen til den normale virkemåde af sletning. I stedet for at blive lagret i 30 dage fjernes de med det samme fra systemet og kan ikke gendannes.

Sletning af en post sletter automatisk nogle poster, der er linket til den post, som du sletter. Hvis du f.eks. sletter en konto, slettes evt. linkede poster også.

Når du klikker på det globale link Slettede elementer, vises siden Alle slettede poster med alle de elementer, som du slettede. Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Retabler alle poster, ser du alle slettede elementer for firmaet.

Den overordnede post vises i listen over slettede elementer, men de linkede poster gør ikke. Den eneste gang, hvor en linket post vises som en separat post, er, når du sletter den linkede post, *før* du sletter den overordnede post.

Hvis du f.eks. sletter en konto med tre linkede aktiviteter, vises kun kontoposten i listen over slettede elementer. Hvis du har slettet en af de linkede aktiviteter, før du slettede selve kontoen, vises den aktivitet imidlertid i listen som en separat post.

Når du gendanner en post, gendannes alle poster, der var linket til posten på tidspunktet for sletning, også med intakte relationer. Gendan altid den overordnede post først. Hvis du forsøger at gendanne en underordnet post først, viser systemet en fejlmeddelelse.

Du kan bruge listen på siden Alle slettede elementer som en hjælp til at finde slettede poster. Når du vælger en posttype i listen, omfatter de poster, der vises, alle slettede noter og vedhæftninger til poster af den type samt alle slettede poster af den type. Reglen til linkede poster gælder dog stadig. Noter og vedhæftninger, der blev slettet med den overordnede post, vises ikke i listen. Hvis du f.eks. vælger Alle konti i listen, vises alle kontonoter og kontovedhæftninger, der blev slettet særskilt fra deres overordnede post, samt alle slettede kontoposter.

BEMÆRK: Firmaer begrænses i den mængde data, som de kan lagre. Poster, der lagres i Slettede elementer, tæller ikke med i firmaets samlede disklager.

Sådan sletter-du en post fra postens detaljeside

- Klik på Slet på postens detaljeside.

BEMÆRK: Hvis du går til postens detaljeside ved at bore ned fra en listeside eller fra en liste over relaterede poster på en overordnet post, vender Oracle CRM On Demand tilbage til den side, som du borede ned fra, når du har slettet posten.

Sådan sletter-du en post i en liste over poster

- Vælg Slet i menuen på postniveau i rækken til den post, som du vil slette.

Sådan sletter du en liste over poster

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Batchsletning, for at du kan udføre denne procedure.

- 1 Klik på den liste over poster, som du vil slette, på postens hjemmeside.

TIP: Eksporter listen, før du sletter den. Eksport af listen gør det muligt at importere dataene i Oracle CRM On Demand, hvis du kommer til at slette nogle poster ved en fejl.

Du kan slette lister over konti, kontakter, salgsmuligheder, kundeemner, serviceanmodninger eller aktiviteter.

- 2 Klik på knappen Menu på postens listeside, og vælg Batchsletning.

- 3 Klik på OK for at bekræfte, at du vil fortsætte.

- 4 Klik på Fortsæt i afsnittet Aktive anmodninger på siden Batchslettekø.

BEMÆRK: Hvis du ikke klikker på Fortsæt, sker sletningen ikke. Du kan vende tilbage til batchslettekøen ved at klikke på det globale link Admin. og dernæst på linket Batchslettekø på Admin.-hjemmesiden.

- 5 Klik på Log i afsnittet Behandlede anmodninger for at gennemgå logfilen til sletningen.

Sådan gendanner du en post

1 Klik på det globale link Slettede elementer.

2 Klik på Gendan i rækken til posten.

BEMÆRK: Hvis din rolle omfatter privilegiet Retabler alle poster, kan du gendanne poster, som hvem som helst i firmaet har slettet.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om sletning af poster.

BEMÆRK: De vedhæftningsposter, der henvises til i denne tabel, er de vedhæftningsposter, der er linket til overordnede poster via det prækonfigurerede, relaterede element Vedhæftninger. Filer kan også vedhæftes til posttyperne Tilpasset objekt og til visse posttyper, der er branchespecifikke eller specifikke for Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, via vedhæftningsfelter. Hvis en sådan posttype er konfigureret som en relateret post på en anden posttype, slettes de linkede poster og de vedhæftede filer fra Oracle CRM On Demand-databasen, når den overordnede post slettes. Se [Om vedhæftninger](#) (på side 103) for at få flere oplysninger om det relaterede element Vedhæftninger og vedhæftningsfelter.

Hvis du sletter følgende	skal du være opmærksom på følgende
Konto	<p>Du kan ikke slette en konto, hvis den er linket til en salgsmulighed med salgsstadiet Lukket-Vundet.</p> <p>Når en konto slettes, slettes disse linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kundeemner ■ Salgsmuligheder ■ Aktiviteter (sammen med evt. vedhæftninger, der er linket til aktiviteten) ■ Noter ■ Vedhæftninger <p>Disse linkede poster slettes ikke :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kontakter
Aktivitet	<p>Når en aktivitet slettes, slettes følgende linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Vedhæftninger <p>Hvis du vil slette en kommunikationsaktivitet, skal privilegierne Håndter firma og Batchesletning være aktiveret til din rolle.</p> <p>BEMÆRK: Brugere med privilegiet Slet hvilken som helst aktivitet i deres rolle kan slette aktiviteter, som de ikke ejer, eller aktiviteter, der er markeret som private. Typisk gives privilegiet Slet hvilken som helst aktivitet kun til firmaadministratorer.</p>
Adresse	<p>Hvis du gendanner en slettet adresse, skal du opdatere fakturerings- og forsendelsesindstillingerne, da adresseindstillingerne ikke gendannes til de oprindelige værdier, når Oracle CRM On Demand gendanner adresseposten. Du skal omjustere disse værdier for at undgå at oprette</p>

Hvis du sletter følgende	skal du være opmærksom på følgende
	<p>fejlagtige data.</p> <p>Se Sletning af fælles adresser (på side 274) for at få flere oplysninger om sletning af fælles adresser.</p>
Varsling	Varslingsposter og deres vedhæftninger er undtagelsen til den normale virkemåde af sletning. I stedet for at blive lagret i 30 dage fjernes de med det samme fra systemet og kan ikke gendannes.
Kampagne	<p>Når en kampagne slettes, slettes følgende linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (sammen med evt. vedhæftninger, der er linket til aktiviteten) ■ Noter <p>Disse linkede poster slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kundeemner ■ Salgsmuligheder
Kontakt	<p>Når en kontakt slettes, slettes følgende linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kundeemner ■ Noter ■ Vedhæftninger <p>Disse linkede poster slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Konti ■ Aktiviteter ■ Salgsmuligheder
Forhandler	<p>Når en forhandler slettes, slettes følgende linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (sammen med evt. vedhæftninger, der er linket til aktiviteten) ■ Noter ■ Vedhæftninger
Filtreret liste	Filtrerede lister kan ikke redigeres. Hvis du vil ændre en filtreret liste, skal du slette den og oprette en ny.
Kapital	<p>Når en kapital slettes, slettes følgende linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (sammen med evt. vedhæftninger, der er linket til aktiviteten) ■ Noter

Hvis du sletter følgende	skal du være opmærksom på følgende
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vedhæftninger
Gruppe	Når du sletter en gruppe, fjerner systemet referencen til gruppen fra gruppens poster, og ejerskab af posten føres tilbage til medarbejderen i feltet Ejer. Hvis den proces indebærer et stort antal poster, kan den tage tid at fuldføre. I løbet af den tid tillader systemet ikke, at gruppemedlemmer opretter poster.
Husstand	Ingen underordnede poster slettes, når husstanden er slettet.
Kundeemne	<p>Når et kundeemne slettes, slettes følgende linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (sammen med evt. vedhæftninger, der er linket til aktiviteten) ■ Noter ■ Vedhæftninger <p>Disse linkede poster slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Salgsmuligheder
Medicinsk begivenhed	<p>Når en medicinsk begivenhed slettes, slettes følgende linkede poster <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Inviterede (kontakter) <p>BEMÆRK: Du kan ikke slette en begivenhed, der har status Fuldført.</p>
Salgsmulighed	<p>Du kan ikke slette en salgsmulighed, der har salgsstadiet Lukket, da den oplysning bruges til historisk rapportering. Når en salgsmulighed slettes, slettes følgende linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kundeemner ■ Aktiviteter (sammen med evt. vedhæftninger, der er linket til aktiviteten) ■ Noter ■ Vedhæftninger <p>Disse linkede poster slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kontakter ■ Konti

Hvis du sletter følgende	skal du være opmærksom på følgende
Porteføljekonto	<p>Når en portefølje slettes, slettes disse linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (sammen med evt. vedhæftninger, der er linket til aktiviteten) ■ Vedhæftninger <p>Disse linkede poster slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kontakter
Produkt	Du kan ikke slette et produkt. Hvis det skal fjernes det fra listen over tilgængelige produkter, kan medarbejderne linke til salgsmuligheder (som produkter) eller konti (som aktiver) og rydde afkrydsningsfeltet Bestilbar på siden Redigering: Produkt.
Produktkategori	En bruger med en rolle, der omfatter privilegiet Håndter indhold, kan slette produktkategorier. Når en kategori slettes, brydes tilknytningen mellem produktet og kategorien, men produkterne bevares.
Rolle	<p>En bruger med en rolle, der omfatter privilegiet Håndter brugere og adgang, kan slette roller.</p> <p>I stedet for at blive lagret i 30 dage fjernes slettede roller med det samme fra systemet og kan ikke gendannes.</p> <p>Før en rolle slettes, skal alle brugere, der er tildelt rollen, tildeles en anden rolle. Ellers lader applikationen dig ikke slette rollen.</p>
Løsning	<p>Når en løsning slettes, slettes følgende linkede poster også:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Løsningshistorikker <p>Disse linkede poster slettes <i>ikke</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Serviceanmodninger ■ Løsninger <p>TIP: Hvis du mener, at en løsning ikke længere er nyttig, men den på et tidspunkt var linket til en serviceanmodning, kan du ændre status til Forældet i stedet for at slette den. På den måde forhindrer firmaet, at løsningen bruges længere af kundeservicerepræsentanter, men den gemmes til historiske formål. (Gå til siden Detalje: Løsning, og kontroller afsnittet Serviceanmodninger til linkede poster for at fastlægge om løsningen er blevet brugt).</p>
Salgsområde	<p>En bruger med en rolle, der omfatter privilegiet Håndter salgsområder, kan slette salgsområder. Salgsområder kan slettes, uanset om de er knyttet til andre salgsområder, konti, salgsmuligheder osv.</p> <p>Siden Detalje: Salgsområde viser firmaadministratoren, om salgsområdet har underordnede. Firmaadministratoren kan forespørge efter konto, salgsmulighed osv. med betingelsen, hvor Salgsområde = <Salgsområde, der skal slettes> for at finde ud af, om salgsområdet har nogen tilknyttet</p>

Hvis du sletter følgende	skal du være opmærksom på følgende
	konto, salgsmulighed osv.
Køretøj	Når et køretøj slettes, slettes følgende linkede poster også: <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (sammen med evt. vedhæftninger, der er linket til aktiviteten) ■ Noter ■ Vedhæftninger

BEMÆRK: Se [Konvertering af kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder](#) (på side 179) for at få yderligere oplysninger om linkede poster.

Visning af revisionsspor til poster

I posttyper, der understøtter revisionsspor, kan du se revisionssporet, der sporer ændringer, som er foretaget af de reviderede felter i en post.

Afhængig af hvordan firmaadministratoren konfigurerer revisionssporet til posttypen, kan revisionssporet også vise følgende:

- En angivelse for oprettelsen af posten
- En angivelse for hver af handlingerne, hvis posten er blevet slettet eller gendannet

BEMÆRK: Hvis en post er blevet slettet, men ikke er blevet gendannet, er der ikke længere adgang til selve posten, så du kan ikke se detaljerne om slettehandlingen i de relaterede revisionssporoplysninger. Der er imidlertid en angivelse for slettehandlingen i det firmaomspændende masterrevisionsspor. Hvis posten gendannes senere, er der en angivelse for slettehandlingen og en angivelse for gendannelseshandlingen i det firmaomspændende masterrevisionsspor og i oplysningerne om revisionsspor til posten. Privilegiet Adgang til masterrevisionsspor skal findes i din brugerrolle, for at du kan se det firmaomspændende masterrevisionsspor.

Til ændringer af poster viser revisionssporet viser de gamle og nye værdier i et felt samt tidsstempel og navn på den bruger, der foretog ændringen af feltet. Firmaadministratoren fastlægger de felter, der i givet fald revideres. Se [Tilpasning af revisionsspor](#) for at få oplysninger om de posttyper, der understøtter revisionsspor, og en liste over de felter, der revideres som standard.

Før du går i gang. Firmaadministratoren skal sørge for, at sidelayout til din rolle er konfigureret til at omfatte det relaterede element Revisionsspor på detaljesidelayoutet til den overordnede posttype, så du kan se revisionssporet til en posttype. Firmaadministratoren skal også give dig skrivebeskyttet adgang til det relaterede element Revisionsspor på den overordnede posttype. Hvis det relaterede element stadig ikke er synligt på din postdetaljeside, efter firmaadministratoren har fuldført konfigurationen, skal du klikke på linket Rediger layout på postdetaljesiden og tilføje revisionssporet som et relateret oplysningsafsnit. Se [Ændring af detaljesidelayout](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 684) for at få flere oplysninger om redigering af detaljesidelayout.

Sådan ser du revisionssporet til en post

- Rul ned til afsnittet med relaterede oplysninger om revisionsspor på postdetaljesiden.

Hver række viser den dato, hvor posten blev opdateret, og hvem der foretog opdateringen. De nye og gamle værdier i det ændrede, reviderede felt vises også.

BEMÆRK: Hver revisionssporpost over en ændring viser kun detaljerne om én ændring af ét felt. Revisionssporposter over ændringer vises kun for de reviderede felter. Hvis en bruger gemmer en post efter at have ændret to felter, men kun ét af de felter revideres, vises et revisionsspor således kun for ændringen af det reviderede felt. Detaljerne om ændringen af det andet felt vises ikke.

Om dubletter, når poster oprettes

Når du opretter en post, advarer Oracle CRM On Demand dig, hvis posten allerede findes. Den eksisterende post kan ligge i dine aktuelle firmaposter. Hvis du modtager fejlmeddelelsen om dubletter, skal du annullere oprettelse af posten, finde den eksisterende post og opdatere den.

Til følgende posttyper kontrollerer Oracle CRM On Demand ikke for dubletter, når du opretter en ny post via brugerinterfacet:

- Aktivitet
- Kontoomsætning
- Vurdering
- Kontakt
- Kontaktomsætning
- Tilpasset objekt 01, 02, 03, 04 og højere
- Handelsregistrering - Produktomsætning
- Husstand
- Kundeemne
- Note
- Salgsmulighed - Produktomsætning
- Ordre
- Ordreelement
- Prøveanmodning
- Prøveanmodningsselement
- Produkt med særlig prissætning

BEMÆRK: Før en ny post tilføjes, skal du søge i listen over poster for at sikre, at posten ikke findes allerede.

I følgende tabel vises de felter, der bruges til at fastlægge, om en post er en dublet, når posten oprettes via brugerinterfacet.

BEMÆRK: Se Om postdubletter og eksterne id'er for oplysninger om, hvad der udgør postduplikering, når poster importeres.

Poster af denne type	er dubletter, hvis alle disse felter matcher
Konto	Kontonavn og Lokation
Kontokonkurrent	Konkurrentnavn
Kontopartner	Navn: Partner
Adresse	Adressenavn
Aftale: Kontakt	Navn: Kontakt
Aftalebruger	Brugernavn
Vedhæftninger	Filnavn
Forretningsplan	Plannavn, Type, Status og Periode
Kampagne	Kildekode
Modtager: Kampagne	Kontakt
Målsætning	Målsætningsnavn, Type, Status og Periode
Salgsmulighed	Navn: Salgsmulighed og Konto
Salgsmulighedskonkurrent	Konkurrentnavn
Salgsmulighedspartner	Navn: Partner
Plankonto	Konto og Forretningsplan
Plankontakt	Kontakt og Navn på forretningsplan
Plansalgsmulighed	Forretningsplan og Salgsmulighed
Produkt	Produktnavn
Produktkategori	Kategorinavn
Serviceanmodning	Servicenr. BEMÆRK: Servicenr. genereres automatisk af Oracle CRM On Demand. Intet andet felt overvejes til dubletkontrol.
Løsning	Titel
Opgave: Kontakt	Navn: Kontakt
Opgavebruger	Brugernavn
Team	Brugernavn
Bruger	Bruger-id og Firmalogon-id

Poster af denne type	er dubletter, hvis alle disse felter matcher
Styring af partnerrelation	
Akkreditering	Navn: Akkreditering
Anmodning: Akkreditering	Navn: Akkreditering, Partnernavn og Anmodningsdato
Ansøgning	Ansøgnings-id BEMÆRK: Ansøgnings-id genereres automatisk af Oracle CRM On Demand. Intet andet felt overvejes til dubletkontrol.
Certificering	Navn: Certificering
Anmodning: Certificering	Navn: Certificering, Kontaktnavn og Anmodningsdato
Kursus	Navn: Kursus
Tilmelding: Kursus	Navn: Kursus, Navn: Kandidat og Tilmeldingsdato
Handelsregistrering	Navn og Hovedpartner
Eksamen	Navn: Eksamen
Registrering: Eksamen	Navn: Eksamen, Navn: Kandidat, Ejer og Eksamensdato
Kapital	Kapital-id BEMÆRK: Oracle CRM On Demand sætter automatisk feltet Kapital-id til postens række-id. Intet andet felt overvejes til dubletkontrol.
Kapitalanmodning	Anmodningsnavn og Anmodningsdato
MDF-anmodning	Anmodningsnavn og Anmodningsdato
Partner	Partnernavn og Lokation
Partnerprogram	Navn: Partnerprogram
Prisliste	Navn på prisliste og Type
Linjeelement i prisliste	Prisliste, Produkt og Type
Særlig prissætningsanmodning	Anmodningsnavn og Anmodningsdato
Life Sciences	
Allokering	Allokeringstype, Stop prøvetagning, Prøve og Ejer
Bedste kontakttidspunkt	Dag, Starttid, Sluttid, Adresse og Fulde navn: Kontakt
Kontakts stat - Licens	Licensnr. og Fulde navn: Kontakt
Rapporten Lagerrevision	Type, Status, Årsag, Fuldførelsesdato, Lagerperiode og Ejers brugerlogon-id
Lagerperiode	Startdato, Aktiv, Afstemt og Ejer

Poster af denne type	er dubletter, hvis alle disse felter matcher
MedEd-begivenhed	Slutdato og Navn
Meddelelsesrespons	Respons, Sluttid, Starttid, Sekvensnr., Opfølgning og Id: Løsning
Meddelelsesplan	Navn, Fremlæggelse af oplysninger obligatorisk, Aktiver opfølgning, Status, Type, Navn: Produkt og Ejer
Element i meddelelsesplan	Meddelelse om offentliggørelse, Sekvensnr., Type, Overordnet meddelelsesplan og Navn: Løsning
Relationer for element i meddelelsesplan	Type, Overordnet MP-element og Navn: Løsning
Produkt detaljeret	Indikation og Produkt
Lanceringsvare udleveret	Mængde og Produkt
Ansvarsfraskrivelse til prøve	Tekst til ansvarsfraskrivelse og Status
Prøve udleveret	Mængde og Produkt
Prøvelager	Primobeholdning, Lagerperiode og Prøve
Prøveparti	Partinr., Udløbsdato, Bestilbar og Prøve BEMÆRK: Feltet Bestilbar findes på det produkt, der er knyttet til prøven.
Prøvetransaktion	Navn, Dato og Type
Signatur	Signaturkontrol og Aktivitet
Transaktionselement	Mængde, Linjenr., Transaktionsnr. og Prøve
Formuestyring	
Finansiel konto	Finansiel konto
Finansiel kontoindehaver	Forretningskonto, Navn: Finansiel kontoindehaver, Finansiel konto og Rolle
Finansiel kontobeholdning	Finansiel konto, Finansielt produkt og Navn på finansielle kontobeholdninger
Finansiel plan	Finansiel konto, Navn på finansiel plan og Type
Finansielt produkt	Navn på finansielt produkt
Finansiel transaktion	Finansiel konto, Finansielt produkt og Transaktions-id
Portefølje	Nr.: Konto og Produkt
Forsikring	
Mæglerprofil	Partner, År for mæglerprofil, Navn på mæglerprofil
Krav	Nr.: Krav og Police

Poster af denne type	er dubletter, hvis alle disse felter matcher
Dækning	Navn: Dækning, Dækning og Police
Skade	Nr.: Krav, Forsikringsgenstand og Skadesnavn
Forsikringsgenstand	Type, Police og Sekvensnr.
Involveret part	Nr.: Krav, Kontakt og Rolle
Police	Policensr.
Policeindehaver	Police, Rolle
Automotive	
Forhandler	Navn
Finansielle oplysninger	Finansieringsdetaljenr. BEMÆRK: Finansieringsdetaljenr. genereres automatisk af Oracle CRM On Demand. Intet andet felt overvejes til dubletkontrol.
Mærke	Mærke
Salgshistorik	Salgsnr. BEMÆRK: Salgshistoriknr. genereres automatisk af Oracle CRM On Demand. Intet andet felt overvejes til dubletkontrol.
Salgstimer	Dag og Åbningstid
Servicehistorik	Servicehistoriknr. BEMÆRK: Servicehistoriknr. genereres automatisk af Oracle CRM On Demand. Intet andet felt overvejes til dubletkontrol.
Servicetimer	Dag og Åbningstid
Salgsområde	Navn
Køretøj	Stelnr.
Køretøj: Kontakt	Brugernavn

Udskrivning af oplysninger, der vises på sider

Fra alle sider undtagen redigeringssiderne kan du udskrive de oplysninger, der vises på siden. Alle eksterne interfacelementer og links udelades, når du udskriver en side. Hvis de relaterede oplysningsafsnit på en postdetaljeside vises som faner, vises kun det relaterede oplysningsafsnit, der i øjeblikket er åbent, på den udskrevne detaljeside. Det åbne relaterede oplysningsafsnit vises på den udskrevne side i listetilstand uden fanebilledet.

Sådan udskriver du oplysninger, der vises på siden

- 1 Klik på linket Udskriftsvenlig.
En separat side åbner og viser den printervenlige side.
- 2 Klik på linket Udskriv på siden.
- 3 Juster dine præferencer til printerens i vinduet Udskriv for at sikre, at siden udskrives liggende.
Brug af tilstanden Liggende optimerer dataenes udseende på den udskrevne side.
- 4 Følg instruktionerne på skærmen for at udskrive siden.

Visning af serviceoplysninger i Oracle CRM On Demand

Siden Serviceoplysninger indeholder oplysninger om planlagte og nylige vedligeholdelsessessioner til dit produktionsmiljø og det midlertidige miljø i Oracle CRM On Demand. *Produktionsmiljøet* er det miljø, hvor dit firma udfører sit arbejde i Oracle CRM On Demand. *Det midlertidige miljø* er typisk en kopi af produktionsmiljøet, der kan bruges til testformål, f.eks. for at teste konfigurationsændringer, før de udføres i produktionsmiljøet, eller for at teste patches, før de udføres på produktionsmiljøet.

Siden Serviceoplysninger indeholder også oplysninger om tilgængeligheden af Oracle CRM On Demand-produktionsmiljøet i løbet af de sidste måneder.

I følgende procedure beskrives, hvordan du ser serviceoplysninger i Oracle CRM On Demand.

Sådan ser du serviceoplysninger i Oracle CRM On Demand

- Rul ned til bunden af en hvilken som helst side i Oracle CRM On Demand, og klik på Serviceoplysninger for at åbne siden Serviceoplysninger.

På siden Serviceoplysninger viser afsnittet Versionsoplysninger detaljer om versionsniveau, patches osv., som gælder for det Oracle CRM On Demand-miljø, som du i øjeblikket er logget på. Oplysningerne bruges af Oracle til fejlfindingsformål. Du kan blive bedt om at opgive disse oplysninger, hvis du kontakter Oracle for at få hjælp.

I tabellen nedenfor beskrives de oplysninger, der vises i afsnittet Oplysninger om produktionstilgængelighed på siden.

Felt	Beskrivelse
Month	Kalendermåned, som oplysninger om tilgængelighed angives for.
Tilgængelighed (%)	Procentdel af tid i løbet af den angivne måned, hvor produktionsmiljøet til Oracle CRM On Demand var tilgængeligt. BEMÆRK: Oplysninger om tilgængelighed angives cirka midt i måneden for forrige kalendermåned. I sjældne tilfælde kan oplysningerne blive ændret, efter

Felt	Beskrivelse
	de først er angivet.

Oplysninger om vedligeholdelsesplan til produktionsmiljøet og det midlertidige miljø vises i to separate afsnit på siden Serviceoplysninger.

I tabellen nedenfor beskrives nogle af de oplysninger, der vises i afsnittene med vedligeholdelsesplan på siden.

Felt	Beskrivelse
Vedligeholdelsesdato	Dato for vedligeholdelsessessionen. Datoer i fremtiden angiver planlagte vedligeholdelsessessioner, og de kan blive ændret.
Anslået starttid	Det anslåede tidspunkt, hvor sessionen vil starte. Tidspunktet er klokkeslættet i din lokale tidszone.
Anslået varighed (timer)	Et overslag over længden af tid, som sessionen tager, vist i timer.
Vedligeholdelsestype	Vedligeholdelsestype, der blev eller vil blive udført, f.eks. standardvedligeholdelse eller installation af en patch. BEMÆRK: Hvis datoen for vedligeholdelsessessionen ligger i fremtiden, kan oplysningerne om vedligeholdelsestype blive ændret.
Sidst opdateret	Dato, hvor oplysningerne til vedligeholdelsessessionen sidst blev opdateret.

BEMÆRK: Fra siden Serviceoplysninger giver et Diagnostik-link adgang til oplysninger om diagnostik. Af sikkerhedshensyn er oplysningerne krypteret. Hvis du kontakter Oracle for at få hjælp, kan du blive bedt om at klikke på linket Diagnostik og sende de krypterede oplysninger til Oracle CRM On Demand Customer Care.

Hentning af bruger-logon-id eller nulstilling af adgangskode

Hvis du glemmer din bruger-logon-id, kan du afsende en anmodning fra logon-siden i Oracle CRM On Demand for at få tilsendt oplysningerne i en e-mail. Hvis du glemmer din adgangskode, kan du afsende en anmodning om nulstilling af adgangskoden, også fra logon-siden i Oracle CRM On Demand, forudsat din brugerrolle har privilegiet Nulstil personlig adgangskode.

Hvis du glemmer både din bruger-logon-id og adgangskode, kan du hente din bruger-logon-id og bruge den oplysning sammen med de sikkerhedsspørgsmål, som du konfigurerede i Oracle CRM On Demand, til at nulstille din adgangskode.

Bemærk følgende, når du henter din bruger-logon-id eller nulstiller adgangskoden:

- Du skal kende den primære e-mail-adresse, der er lagret på din brugerpost i Oracle CRM On Demand, for at kunne hente din bruger-logon-id. Kontakt firmaadministratoren for at få verificeret den primære e-mail-adresse, hvis du har problemer med at hente din bruger-logon-id.
- Du skal kende din bruger-logon-id for at kunne nulstille adgangskoden. Hvis du glemmer både din adgangskode og din bruger-logon-id, skal du derfor hente din bruger-logon-id først og dernæst bruge den oplysning til at nulstille adgangskoden.

- Du skal kende svarene på de sikkerhedsspørgsmål, som du konfigurerede i Oracle CRM On Demand, for at nulstille adgangskoden.
- Hver gang din bruger-logon-id sendes til dig, oprettes en angivelse i revisionssporet på din brugerpost.
- Hver gang du nulstiller adgangskoden, oprettes en angivelse i revisionssporet på din brugerpost.

Sådan henter du din bruger-logon-id

- 1 Klik på linket Kan du ikke få adgang til din konto? på logon-siden i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på linket Jeg har glemt min bruger-logon-id på siden Vælg en indstilling.
- 3 Indtast den primære e-mail-adresse, der er lagret på din brugerpost i Oracle CRM On Demand, og klik dernæst på Start.

Afhængig af den e-mail-adresse, som du indtaster, sker følgende:

- Hvis den e-mail-adresse, som du indtaster, er syntaktisk korrekt, vises en bekræftelsesmeddelelse. Ellers vises en fejlmeddelelse.
- Hvis den e-mail-adresse, som du indtaster, er den korrekte primære adresse på din brugerpost, sendes en e-mail med din bruger-logon-id til e-mail-adressen.
- Hvis den e-mail-adresse, som du indtaster, er syntaktisk korrekt, men det ikke er den korrekte primære adresse på din brugerkonto, sendes ingen e-mail til dig. I det tilfælde skal du kontakte firmaadministratoren for at få verificeret den korrekte primære e-mail-adresse.

BEMÆRK: Hvis du har mere end én konto i Oracle CRM On Demand, medtages den aktive bruger-logon-id til hver konto i e-mailen, medmindre kontoen er konfigureret til kun Single Sign-On. Hvis du ikke ved, om kontoen kun er konfigureret til Single Sign-On, skal du kontakte firmaadministratoren for at få det oplyst.

Når du modtager e-mailen med din bruger-logon-id, og hvis du kender din adgangskode, kan du vende tilbage til logon-siden og logge på Oracle CRM On Demand som normalt.

BEMÆRK: Du kan afsende op til tre anmodninger inden for en 24-timers periode for at få tilsendt din bruger-logon-id.

Hvis du glemmer din adgangskode, kan du nulstille den, som beskrevet i følgende procedure.

Sådan nulstiller du din adgangskode

- 1 Klik på linket Kan du ikke få adgang til din konto? på logon-siden i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på linket Jeg har glemt min adgangskode på siden Vælg en indstilling.
- 3 Indtast din bruger-logon-id på siden Har du glemt din adgangskode?, og klik dernæst på Start.
Hvis du indtaster korrekt bruger-logon-id, vises en bekræftelsesmeddelelse, og du modtager en e-mail med et midlertidigt link til Oracle CRM On Demand.
- 4 Klik på det midlertidige link i e-mailen for at få adgang til Oracle CRM On Demand.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger, hvor længe det midlertidige link forbliver gyldigt samt antallet af gange, som du kan forsøge at logge på vha. det midlertidige link.

- 5 Indtast svarene på dine sikkerhedsspørgsmål på siden Nulstil adgangskode, og klik på Afsend.
- 6 Indtast en ny adgangskode i feltet Ny adgangskode på siden Opdatering af adgangskode, og indtast dernæst den samme nye adgangskode igen i feltet Bekræft ny adgangskode.
- 7 Klik på Gem for at gemme din adgangskode.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger, hvor mange gange du kan nulstille adgangskoden inden for en given tidsperiode.

Om varighed af Oracle CRM On Demand-session

Firmaadministratoren kan angive den maksimale varighed til en Oracle CRM On Demand-aktiv session til firmaet. Hvis firmaadministratoren sætter indstillingen for maksimal varighed til 0 (nul), er der ingen grænse på varigheden af den aktive session.

Hvis din interaktive brugersession når den angivne maksimale varighed, sendes du tilbage til logonsiden næste gang, du udfører en handling i Oracle CRM On Demand, så som klikker på et link, en fane eller en knap, og du skal logge på igen for at vende tilbage til den side, som du forsøgte at få adgang til. Når webservicer bruges, skal webserviceklienten foretage autentificering igen for at fortsætte med brugen af webservicer, hvis den aktive session får timeout.

Om samtidige sessioner i Oracle CRM On Demand

Firmaadministratoren kan angive, om samtidige sessioner er tilladt. *Samtidige sessioner* forekommer, når samme brugerlegitimation benyttes til at logge på Oracle CRM On Demand mere end én gang fra forskellige browsere på samme tid. Kun interaktive brugersessioner tælles. Forbindelser til Oracle CRM On Demand via webservicer eller desktopklienter medtages ikke, når samtidige sessioner tælles.

Firmaadministratoren angiver, om samtidige sessioner er tilladt. I følgende tabel vises den virkemåde, som brugere ser, når de forsøger at logge på Oracle CRM On Demand med brugerlegitimation, der allerede er i brug til mindst én eksisterende session, afhængigt af den indstilling, som firmaadministratoren vælger.

Indstilling	Virkemåde
Tillad med underretning	<p>Den nye session er tilladt. Når brugeren logger på den nye session, sker følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ I den nye session vises en meddelelse på Oracle CRM On Demand-siden, der angiver, at mindst én anden samtidig session findes. Meddelelsen indeholder et link, som brugeren kan klikke på for at se logonhistorikken til brugeren. ■ Næste gang brugeren udfører en handling i Oracle CRM On Demand, så som klikker på et link, en fane eller en knap, vises i hver eksisterende samtidig session en meddelelse på Oracle CRM On

Indstilling	Virkemåde
	Demand-siden for at angive, at en samtidig session er startet. Meddelelsen indeholder et link, som brugeren kan klikke på for at se logonhistorikken til brugeren.
Tillad uden underretning	Den nye session er tilladt. Ingen underretning gives i den nye session eller i nogen eksisterende session for at angive, at en samtidig session er i gang.
Forhindr og afslut eksisterende	<p>Den nye session er tilladt, men den eksisterende session afsluttes. Når brugeren logger på den nye session, sker følgende:</p> <ul style="list-style-type: none">■ I den nye session vises en meddelelse på Oracle CRM On Demand-siden, der angiver, at en anden session med samme legitimation vil blive afsluttet. Meddelelsen indeholder et link, som brugeren kan klikke på for at se logonhistorikken til brugeren.■ Næste gang brugeren udfører en handling i Oracle CRM On Demand i den oprindelige session, så som klikker på et link, en fane eller en knap, sendes brugeren tilbage til logonsiden, hvor en meddelelse angiver, at sessionen blev afsluttet, fordi en anden bruger loggede på med samme legitimation.

Systemkrav til Oracle CRM On Demand

Du kan finde detaljer om systemkravene til Oracle CRM On Demand på websiten [Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

Release-noter til Oracle CRM On Demand

Et sæt release-noter leveres med hver release af Oracle CRM On Demand. Noterne skitserer mindre ændringer i Oracle CRM On Demand, som ændrer den eksisterende virkemåde eller brugerinterfacet. Noterne leveres på websiten Training and Support Center, som du kan få adgang til ved at klikke på linket Uddannelse og support øverst på hver side i Oracle CRM On Demand.

Kontakt Oracle

Oracle tilbyder en række servicer og modtager gerne forslag til denne applikation. Brug følgende ressourcer til at:

- Foreslå forbedringer af produktet, vores servicer eller vores processer på <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>

- Anmode om salgsbrochurer eller oplysninger om nye produkter og lanceringer på <http://www.crmondemand.com/>
- Foreslå forbedringer til online-hjælp ved at sende e-mail til siebeldoc_ww@oracle.com

Afslutning af Oracle CRM On Demand

ADVARSEL: Før du afslutter Oracle CRM On Demand, skal du udtrykkeligt gemme alle oplysninger og lukke alle åbne vinduer, så som formularer til oprettelse af nye poster. Hvis du bruger Oracle Contact On Demand, opkaldscenterapplikationen, skal du ændre din arbejdsstatus til Ikke tilgængelig, før du logger af.

Sådan afslutter du Oracle CRM On Demand

- Klik på Logoff i øverste højre hjørne af Oracle CRM On Demand-siden.

Hvis du lukker browservinduet for at afslutte Oracle CRM On Demand, forbliver sessionen åben indtil timeout. Timeout-intervallet konfigureres normalt til 10-15 minutter.

BEMÆRK: Klik på linket Logoff i øverste højre hjørne for at logge på som en anden bruger. Hvis du ikke logger af udtrykkeligt, lukkes browserinstansen ikke, og alle visninger og data antager, at den første bruger stadig er logget på.

2 Kalender og aktiviteter

Brug kalendersiderne til at gennemgå, oprette og opdatere dine aktiviteter samt til at gennemgå og opdatere dine planlagte opkald/besøg.

En *aktivitet* består af opgaver, som du skal gennemføre inden en bestemt dato, og aftaler, som du vil planlægge til et bestemt tidspunkt. Opgaver og aftaler kan være møder, opkald, demonstrationer eller begivenheder. Forskellen mellem opgaver og aftaler er, at opgaver vises i en opgaveliste og har en forfaldsdato og status, hvorimod aftaler er planlagt i kalenderen med bestemt dato og tidspunkt.

Et *planlagt besøg* er et Life Sciences-specifikt besøg, som du opretter med status Planlagt for at få en pladsholder til et salgsbesøg hos en læge, et hospital eller en klinik. Følgende farvekodning benyttes for at skelne mellem de planlagte besøg og andre aftaler, aktiviteter eller planlagte opkald i kalenderen:

- Aftaler, aktiviteter og planlagte opkald vises i kalenderen med blå skrift.
- Planlagte besøg, dvs. besøg med status Planlagt, vises i kalenderen med rød skrift.

Planlagte besøg er ikke som standard synlige i kalenderen. Din brugerrolle skal omfatte Life Sciences-privilegiet Besøg: Planlagte besøg i kalender, for at du kan se planlagte besøg i kalenderen.

Arbejde med kalendersider

Kalendersiderne leverer hovedområdet til håndtering af aktiviteter. Standardsiden er siden Dagskalender, der indeholder afsnittet Dagskalender, afsnittet Kalendervisning, afsnittet Åbne opgaver og afsnittet Planlagte besøg.

Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Besøg: Planlagte besøg i kalender, for at du kan se afsnittet Planlagte besøg. Afsnittet Planlagte besøg opstiller op til to ugers planlagte besøg for salgsrepræsentanten i kronologisk rækkefølge og viser følgende oplysninger til hvert planlagt besøg: besøgsdato og starttid, tidspunkt på dagen, emne, kontakt, der skal besøges, og andre oplysninger om kontaktadresse. Følgende farvekodning anvendes i afsnittet Planlagte besøg på kalendersiderne:

- Forfaldne, planlagte besøg med et starttidspunkt, der ligger i fortiden, vises med rød skrift.
- Kommende, planlagte besøg med et starttidspunkt, der ligger i fremtiden, vises med blå skrift.

Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 140), [Udlevering af prøver under et salgsbesøg](#) (på side 514) og [Massebesøgsplanlægning](#) (på side 145) for at få flere oplysninger om oprettelse af et planlagt besøg.

BEMÆRK: Hvis din rolle omfatter privilegiet Del kalender, kan kalendersiderne indeholde yderligere funktionalitet end den, der er anført på standardsiden. Se [Siden Kalenderindstillinger](#) (på side 152) for at få flere oplysninger om yderligere funktionalitet.

Følgende tabel beskriver, hvad du kan gøre fra dagskalenderen eller ugekalenderen.

BEMÆRK: Kommunikationsaktiviteter, der er genereret fra Oracle Contact On Demand, hører til en bestemt aktivitetsundertype. De vises derfor ikke på kalendersiderne eller aktivitetslisterne.

Handling	Trin
Opret en opgave	Klik på Ny i titellinjen Åbne opgaver. Indtast oplysningerne om opgaven på siden Opgaveredigering, og gem posten.
Slet en opgave	Klik på linket til den opgave, som du vil slette. Klik på Slet på siden Opgavedetalje.
Opret en aftale	Klik på Ny aftale i titellinjen Kalender. Indtast oplysningerne om aftalen på siden Aftaleredigering, og gem posten.
Slet en aftale	Klik på linket til den aftale, som du vil slette. Klik på Slet på siden Aftaledetalje.
Gå til en bestemt dag	Klik på linket Dag i afsnittet Kalendervisning.
Gå til en bestemt måned	Klik på pilene i afsnittet Kalendervisning.
Marker en opgave som fuldført	Klik på linket Vis fuld liste i afsnittet Åbne opgaver. Klik på linket Emne på siden Liste: Aktiviteter til den opgave, som du vil markere som fuldført. Klik på Marker som fuldført på siden Opgavedetalje.
Blad gennem kalenderen dag for dag	Klik på pilene i afsnittet Dagskalender.
Opdater en aktivitet	Klik på linket til aktiviteten (aftale, opgave eller planlagt besøg), som du vil opdatere. Rediger felterne på siden Aftaledetalje, Opgavedetalje eller Detalje om besøg, eller klik på Rediger for at åbne siden Aftaleredigering, Opgaveredigering eller Redigering af besøg. Se Opdatering af postdetaljer (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.
Se en liste over aftaler, opgaver (åbne, lukkede eller alle), aktiviteter eller planlagte besøg	Klik på linket Vis fuld liste i afsnittet Åbne opgaver. Klik på rullelisten på siden Liste: Aktiviteter, og ret valget.
Se dagens aftaler	Klik på ikonet 1 i kalenderen.
Se detaljerne om en aktivitet	Klik på linket til den aktivitet (aftale, opgave eller planlagt besøg), som du vil se.
Se hele månedens aftaler	Klik på ikonet 31 i kalenderen.
Se hele ugens aftaler	Klik på ikonet 7 i kalenderen.

Håndtering af kalendere og aktiviteter

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af kalendere og aktiviteter:

- [Visning af aktiviteter](#) (på side 134)
- [Oprettelse af aktiviteter](#) (på side 135)
- [Opdatering af aktiviteter](#) (på side 135)
- [Begrænsning af viste aktivitetsposter](#) (på side 139)
- [Markering af opgaver som fuldførte](#) (på side 139)
- [Tildeling af aktiviteter til en anden medarbejder](#) (på side 140)
- [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 140)

BEMÆRK: Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

- [Justering af meddelelsesrespons](#) (på side 148)
- [Planlægning af aftaler med andre](#) (på side 149)
- [Massebesøgsplanlægning](#) (på side 145)
- [Brug af aktivitetsvurderingsscripts](#) (se "[Brug af aktivitetsvurderingsscripts](#)" på side 155)
- [Gennemgang af anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteter](#) (på side 555)

Hvis din rolle omfatter privilegiet Del kalender, kan du også udføre følgende procedurer:

- [Visning af andres kalendere](#) (på side 151)
- [Deling af kalenderen](#) (på side 152)
- [Indstilling af standard kalendervisning](#) (på side 153)
- [Tilføjelse af tilpassede kalendervisninger](#) (på side 153)

Hvis din rolle omfatter privilegiet Del kalender, og dit firma bruger indstillingen for standard gruppetildeling, kan du også udføre denne procedure: [Visning af gruppeopgavelister](#) (se "[Visning af opgavegruppelister](#)" på side 154).

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Visning af aktiviteter

Oracle CRM On Demand sørger for, at dine aktiviteter bliver i forgrunden ved at vise dem på adskillige sider:

■ Min hjemmeside

Min hjemmeside indeholder separate lister til aftaler og opgaver sorteret efter dato.

■ Kalender

Kalendersiderne viser dine aftaler, som de forekommer i en aftalebog åbnet på dagens plan. Du kan gennemgå andre dage vha. månedskalenderne til højre eller ved at klikke på ikonerne 1, 7 og 31 oven over aftalerne for at se den ønskede kalendervisning.

Siderne Dagskalender og Ugekalender viser også en liste på op til ti af dine opgaver for de næste 30 dage (forfaldsdato \leq i dag + 30) sorteret efter forfaldsdato som standard.

■ Detalsider til posttyper, så som konti, kontakter osv.

Detalsiderne indeholder afsnit, der viser åbne aktiviteter og fuldførte aktiviteter, som er linket til en bestemt post.

BEMÆRK: Du kan også synkronisere dine aktivitetsposter med Oracle Offline On Demand (Offline client). Se [Arbejde med andre applikationer](#) (på side 695) for at få flere oplysninger.

Om håndtering af opgaver

En måde til håndtering af opgaver er at prioritere dem efter vigtighed eller hast. Du prioriterer en opgave ved at tildele den et niveau, f.eks. 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav. Opgaveprioriteten angives af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet og pil ned for lav prioritet. Du ændrer en opgaves prioritetsniveau på siden Opgaveredigering. Standardprioriteten til en opgave er 3 - Lav.

TIP: Opgaver, der vises med rødt i afsnittet Åbne opgaver på Min hjemmeside, siden Dagskalender og siden Ugekalender er over deres forfaldsdato. Opgaver, der er over deres forfaldsdato, vises ikke med rødt på andre sider, så som den listeside, der åbner, når du klikker på Vis fuld liste i afsnittet Åbne opgaver på Min hjemmeside.

BEMÆRK: Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.

Se [Visning af gruppeopgavelister](#) (se "[Visning af opgavegruppelister](#)" på side 154) for at få oplysninger om fanen Gruppeopgaveliste, der er tilgængelig til firmaer, som bruger gruppefunktionen.

Oprettelse af aktiviteter

Du opretter altid en aktivitet (opgave eller aftale) ved at indtaste oplysninger i en formular. Du kan få adgang til denne formular fra forskellige områder i applikationen, afhængigt af hvad du arbejder med, og hvad du vil gøre.

I dette afsnit beskrives én metode til oprettelse af en aktivitet, der gør det muligt at tilføje en post, mens du fortsætter med at arbejde i applikationens hovedområde. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) for at få en beskrivelse af alle metoderne.

Sådan opretter du en aktivitet-vha. afsnittet Opret i handlingslinjen

- 1 Klik på Aftale eller Opgave i afsnittet Opret i handlingslinjen.
- 2 Indtast oplysninger om aktiviteten i formularen.
Se [Felter til aktivitet](#) (på side 155) for at få oplysninger om felterne i aktivitetsposter.
- 3 Gem posten.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Felter til aktivitet](#) (på side 155)
- [Arbejde med kalendersider](#) (på side 131)
- [Brug af Offline Client](#) (på side 696)
- [Tilføjelse af e-mails fra Microsoft Outlook og Lotus Notes](#) (på side 705)

Opdatering af aktiviteter

Du kan opdatere oplysningerne i aktivitetsposten, heriblandt ændring af poststatus til Fuldført, hvis du har redigeringsadgang til posten.

BEMÆRK: Brugere med privilegiet Slet hvilken som helst aktivitet i deres rolle kan slette aktiviteter, som de ikke ejer, eller aktiviteter, der er markeret som private. Typisk gives privilegiet Slet hvilken som helst aktivitet kun til firmaadministratorer.

Sådan opdaterer du oplysninger om aktivitet

- 1 Vælg opgaven eller aftalen.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af aktiviteter.
- 2 Rediger felterne på siden Aftale- eller Opgavedetalje, eller klik på Rediger for at åbne siden Aftaleredigering eller Opgaveredigering. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

Arbejde med aktivitetslister

Listen over poster, som du ser på siden Liste: Aktivitet afhænger af, hvordan du åbner siden:

- Hvis du går til siden Liste: Aktivitet direkte fra kalendersiderne, viser listen alle åbne aktiviteter, som du er tildelt.
- Hvis du går til siden Liste: Aktivitet direkte fra en posts detaljeside, viser listen de åbne aktiviteter eller lukkede aktiviteter, der er linket til posten.

Aktiviteter, der vises i listen Åbne aktiviteter, og er åbnet fra en posts detaljeside, omfatter følgende:

- Alle linkede aftaler, som du kan se, og hvor fuldførelsesdato og -klokkeslæt ligger efter den aktuelle dato og det aktuelle klokkeslæt.
- Alle linkede opgaver, som du kan se, og hvor fuldførelsesdatoen er tom.

Som standard sorteres posterne i listen Åbne aktiviteter efter feltet Fuldførelsesdato. Poster, hvor feltet Fuldførelsesdato er tomt, vises nederst i listen. Åbne opgaver vises derfor nederst i listen efter alle åbne aftaler. Feltet Fuldførelsesdato vises ikke som standard i listen Åbne aktiviteter, som du åbner fra postdetaljesider, men firmaadministratoren kan føje feltet til listen.

Aktiviteter, der vises i listen Fuldførte aktiviteter, og er åbnet fra en posts detaljeside, omfatter følgende:

- Alle linkede aftaler, som du kan se, og hvor aftalens fuldførelsesdato og -klokkeslæt ligger før den aktuelle dato og det aktuelle klokkeslæt
- Alle linkede opgaver, som du kan se, og hvor fuldførelsesdato og -klokkeslæt ligger før den aktuelle dato og det aktuelle klokkeslæt

BEMÆRK: Synlighed på siden Liste: Aktivitet er begrænset til de poster, hvor dit navn vises i feltet Ejer, feltet Delegeret af eller i listen over brugere.

Fra siden Aktivitetsliste kan du oprette nye aktiviteter og få overblik over flere aktiviteter. Du kan redigere felter inline på siden. Du kan også vælge en aktivitet til gennemgang, opdatering eller sletning. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

Hvis du går til siden Liste: Aktivitet fra kalendersiderne, kan du bruge rullelistemenuen til at skifte til en anden liste over aktiviteter. Rullelistemenuen indeholder både standardlister, der leveres med applikationen, og tilpassede lister for dit firma.

BEMÆRK: Hvis firmaadministratoren føjede dig til en gruppe, vises fanen Gruppeopgaver på kalendersiderne.

Følgende tabel beskriver, hvad du kan gøre fra siden Liste: Aktivitet.

BEMÆRK: Nogle af disse funktioner er muligvis ikke tilgængelige, hvis du går til siden Liste: Aktivitet via en posts detaljeside.

Handling	Trin
----------	------

Handling	Trin
Tilføj aktiviteter til bøger, eller fjern aktiviteter fra bøger	Klik på Menu i titellinjen Liste: Aktivitet, og vælg Batchtildel bog. Fuldfør de trin, der er beskrevet i Tildeling af poster til bøger.
Opret en ny liste over aktiviteter	Klik på Menu i titellinjen Liste: Aktivitet, og vælg Opret ny liste. Fuldfør de trin, der er beskrevet i Oprettelse og uddybelse af lister (på side 83).
Opret en opgave	Klik på Ny opgave-i titellinjen Liste: Aktivitet. Indtast de påkrævede oplysninger på siden Opgaveredigering, og gem posten.
Opret en aftale	Klik på Ny aftale-i titellinjen Liste: Aktivitet. Indtast de påkrævede oplysninger på siden Aftaleredigering, og gem posten.
Slet alle poster fra listen	Klik på Menu i titellinjen Liste: Aktivitet, og vælg Batchsletning. Fuldfør de trin, der er beskrevet i Sletning og gendannelse af poster (på side 112). BEMÆRK: Brugere med privilegiet Slet hvilken som helst aktivitet i deres rolle kan slette aktiviteter, som de ikke ejer, eller aktiviteter, der er markeret som private. Typisk gives privilegiet Slet hvilken som helst aktivitet kun til firmaadministratorer.
Eksporter listen	Klik på Menu i titellinjen Liste: Aktivitet, og vælg Eksporter liste. Fuldfør de trin, der er beskrevet i Eksport af poster i lister (på side 91).
Find en aktivitet (opgave eller aftale)	Klik på kolonnehovedet Emne for at sortere dataene. Klik dernæst på et bogstav i alfabetlinjen. Klik på 0-9 for aktiviteter, der begynder med tal.
Håndter alle listerne over aktiviteter	Klik på Menu i titellinjen Liste: Aktivitet, og vælg Håndter lister. Fuldfør trinnene til den påkrævede opgave, som de er beskrevet i Siden Håndter lister (på side 89).
Uddyb søgekriterierne til listen	Klik på Menu i titellinjen Liste: Aktivitet, og vælg Uddyb liste. Fuldfør de trin, der er beskrevet i Oprettelse og uddybelse af lister (på side 83).
Vis flere/færre poster	Vælg antal poster, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal poster, som vises nederst på siden.
Opdater en gruppe aktivitetsposter på én gang	Klik på Menu i titellinjen Liste: Aktivitet, og vælg Masseopdatering. Fuldfør de trin, der er beskrevet i Opdatering af grupper af poster (på side 97).
Opdater en aktivitet	Rediger felter i linjer på siden Liste: Aktivitet, eller vælg aktiviteten for at åbne siden Detaljer. Se Opdatering af postdetaljer (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.
Se et undersæt af aktiviteter (opgaver eller aftaler)	Klik på rullelisten-i titellinjen Liste: Aktivitet, og ret valget (Fuldførte opgaver, Åbne opgaver, Mine opgaver eller Mine aftaler).

Handling	Trin
Se alle aktiviteter (opgaver og aftaler)	Klik på rullelisten i titellinjen Liste: Aktivitet, og vælg Alle aktiviteter.

Standardaktivitetslister

I følgende tabel beskrives standardlisterne.

Aktivitetsliste	Filtre
Fuldførte opgaver	Opgaver med en fuldførelsesdato i fortiden
Delegerede opgaver - Fuldførte	Opgaver, som du oprettede og tildelte andre brugere, og som har en fuldførelsesdato i fortiden
Delegerede opgaver - Åbne	Opgaver, som du oprettede og tildelte andre brugere, og som har en tom fuldførelsesdato eller en fuldførelsesdato i fremtiden
Delegerede opgaver - Over forfald	Opgaver, som du oprettede og tildelte andre brugere, og som er over forfald
Mine aktiviteter	Alle dine aktiviteter, heriblandt opgaver og aftaler
Mine aftaler	Alle dine aftaler
Mine daglige opkald	Henvisningsopkald, review-opkald eller fødselsdagsopkald, der skal foretages dags dato
Mine åbne opgaver	Dine opgaver, hvor afkrydsningsfeltet Fuldført ikke er markeret, og som skal være fuldført inden for de næste 90 dage
Mine opgaver	Alle dine opgaver
Mine ugentlige opkald	Henvisningsopkald, review-opkald eller fødselsdagsopkald, der skal foretages i denne uge
Åbne aktiviteter	Kombineret liste over: <ul style="list-style-type: none"> ■ Opgaver, som du er tildelt, og som har en tom fuldførelsesdato eller en fuldførelsesdato i fremtiden ■ Fremtidige aftaler, som du er tildelt
Åbne opgaver	Opgaver, hvor afkrydsningsfeltet Fuldført ikke er markeret, og som skal være fuldført inden for de næste 90 dage
Planlagte besøg	Dine planlagte besøg BEMÆRK: Denne liste er specifik for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Begrænsning af viste aktivitetsposter

Du kan begrænse de aktiviteter, som du ser, ved at vælge en filtreret liste. En liste viser et undersæt af de aktiviteter, der opfylder de kriterier, som er gemt i listen.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Før du går i gang. Når du opretter en liste, skal du udfylde felterne og værdierne til de kriterier, som du definerer. Det kan være, at du vil gå til siden Opgaveredigering eller Aftaleredigering og notere de nøjagtige feltnavne og -værdier, som de bruges i applikationen. Ellers opsamler den filtrerede liste muligvis ikke de korrekte poster. Alternativt kan du udskrive postens detaljeside for at opsamle de nøjagtige feltnavne. Udskriften opsamler imidlertid ikke alle de tilgængelige feltværdier til rullelister.

Sådan åbner du en filtreret liste til aktiviteter

- 1 Klik på fanen Kalender.
- 2 Klik på linket Vis fuld liste i afsnittet Åbne opgaver på siden Kalender.
- 3 Ret valget i rullelisten på siden Liste: Aktiviteter.

Sådan opretter du en filtreret liste til aktiviteter

- 1 Klik på fanen Kalender.
- 2 Klik på linket Vis fuld liste i afsnittet Åbne opgaver på siden Kalender.
- 3 Klik på Menu på siden Aktivitetslister, og vælg Håndter lister.
- 4 Klik på knappen Ny liste på siden Håndter lister.
- 5 Fuldfør de trin, der er beskrevet i [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83).

Markering af opgaver som fuldførte

Du kan markere opgaver som Fuldførte. En fuldført opgave forbliver i visse lister, så som Alle aktiviteter eller Mine aktiviteter. Fuldførte opgaver forbliver imidlertid ikke på Min hjemmeside.

Hvis fuldførte opgaver er linket til poster, flyttes de fra listen Åbne aktiviteter til listen Fuldførte aktiviteter på detaljesiden til posten.

Sådan markerer du en opgave som Fuldført

- 1 Vælg opgaven.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af opgaver.

- 2 Klik på knappen Marker som fuldført på siden Opgavedetalje.

Tildeling af aktiviteter til en anden medarbejder

Du kan tildele en aktivitet til en anden medarbejder, hvis du har redigeringsadgang til posten. Generelt kan du redigere en post, hvis du ejer den eller ejeren rapporterer til dig. Adgangsniveauer kan dog justeres for at begrænse en brugers adgang.

Når du har tildelt en aktivitet til en anden medarbejder, vises aktiviteten automatisk i den nye brugers liste, Mine aktiviteter eller Mine opgaver. Ved tildeling vises dit navn i feltet Delegeret af til aktiviteten, og du kan stadig se posten. Den tildelte aktivitet vedligeholder også alle tidligere tilknytninger til aktiviteten. Du kan spore opgaver, som du har tildelt til andre, ved at bruge listerne for delegeret opgave i rullelisten på siden Aktivitetslister.

Sådan tildeler du en aktivitet til en anden medarbejder

- 1 Vælg aktiviteten.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af aktiviteter.

- 2 Anbring markøren i feltet Ejer på siden Detalje: Aftale, og klik på ikonet Opslag.

- 3 Klik på linket Vælg ved siden af navnet på den nye ejer i opslagsvinduet.

Navnet på den nye ejer vises i feltet Ejer på siden Detalje: Aftale.

Sporing af besøg (salgsbesøg) hos kunder

BEMÆRK: Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Du kan gøre følgende på siden Detalje om besøg:

- Spore besøg (salgsbesøg) hos kunder og registrere oplysninger, så som de produkter, som du omtalte, de prøver, lanceringsvarer eller uddannelsesmateriale, som du efterlod, løsninger, som I diskuterede, og relaterede kontakter. Du kan spore besøg (salgsbesøg) til kunder på en af følgende måder:
 - Ved at tilføje oplysninger om detaljerede produkter, udleverede prøver, prøveanmodning og lanceringsvare til det overordnede besøg.
 - Ved at tilføje deltagere til det overordnede besøg og dernæst spore de detaljerede produkter, udleverede prøver, prøveanmodningen og lanceringsvaren til hver individuelle deltagerpost.

BEMÆRK: En *deltager* er en enkeltperson, der er til stede ved et møde eller telefonopkald.

Bemærk følgende, hvis deltagere bruges til at spore besøg (salgsbesøg) til kunder:

- Alle deltagere arver detaljerede produktoplysninger, der er registreret på det overordnede besøg.

- Deltageroplysninger vil ikke påvirke de primære kontaktoplysninger i det overordnede besøg.

- Gemme oplysningerne som en skabelon, kaldet et *Smartbesøg*. Denne skabelon er nyttig, når du besøger flere kunder med samme formål, f.eks. tilmelding af kliniske undersøgere. Du kan gøre skabelonen privat eller gøre den tilgængelig for andre (offentlig).

Når du anvender skabelonen Smartbesøg på et nyt besøg, udfylder de fleste oplysninger fra smartbesøget automatisk den nye post, heriblandt oplysninger om detaljeret produkt, udleverede lanceringsvarer og udleverede prøver. Andre felter, så som partinumre til udleverede prøver, gemmes imidlertid ikke som en del af skabelonen.

Når du har anvendt Smartbesøg-skabelonen på et besøg, kan du dernæst opdatere de resterende felter for at spore detaljerne om besøget.

Hvis firmaadministratoren medtog feltet Sidste kontaktdato på siden Redigering: Konto eller Redigering: Kontakt, opdateres det felt automatisk på den linkede konto og alle linkede kontakter. Opdateringen sker, når du ændrer besøgspostens status til Fuldført og gemmer posten. Feltet afspejler starttidspunkt og dato for besøget.

Se Håndtering af Smartbesøg for at få flere oplysninger om Smartbesøg.

- Afsende oplysningerne til brug i afstemningsprocessen for lagerperioder.

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition gør følgende, når detaljeoplysningerne om besøg er afsendt:

- Sætter status for besøgsaktivitet til Afsendt.
- Låser besøgsdetaljeposter med status sat til Afsendt for at forhindre ændringer eller sletninger af de poster. Se Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition for at få oplysninger om låsning af poster til besøgsaktivitetsposter.
- Opretter en udleveringstransaktion, der bruges i afstemningsprocessen for lagerperioden. Se [Afstemning af en lagerperiode](#) (på side 494), [Proces til afstemning af lager](#) (på side 498), [Visning af udleveringstransaktioner](#) (på side 512) for at få flere oplysninger.

Sådan sporer du et besøg (salgsbesøg) til en kunde

- 1 Åbn kontoen eller kontakten til dit besøg på hjemmesiden Konti eller Kontakter.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af poster.

BEMÆRK: Du kan planlægge et besøg (salgsbesøg) til op til 25 kunder på én gang vha. funktionen til massebesøgsplanlægning i Oracle CRM On Demand. Se [Massebesøgsplanlægning](#) (på side 145) for at få oplysninger om oprettelse af et planlagt besøg til flere kunder.

- 2 Klik på Nyt besøg eller AutoBesøg for at oprette en ny besøgspost på siden Detalje: Konto eller Detalje: Kontakt i afsnittet Besøg.

BEMÆRK: Hvis afsnittet Besøg ikke er synligt på detaljesiden, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet Besøg til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

- Hvis du klikker på Nyt beløb, føres du til siden Redigering af besøg, hvor du skal indtaste de fleste oplysninger om den nye besøgspost manuelt.

Sørg for, at du angiver Besøg-i feltet Type. Ellers vil følgende relaterede elementer ikke være tilgængelige: Prøver udleveret, Lanceringsvarer, Produkter detaljeret.

- Hvis du klikker på AutoBesøg, føres du til siden Detalje om besøg, hvor følgende feltdata automatisk er udfyldt til den nye besøgspost:
 - Feltet Status har værdien Planlagt.
 - Feltet Slutdato har en værdi, der er lig med startdatoen plus 30 minutter.
 - Feltet Emne har værdien Automatisk besøg og viser konto- eller kontaktnavnet.
 - Feltet Type har værdien Besøg.

ADVARSEL: Oracle CRM On Demand Life Sciences-kunder må ikke forsøge at deaktivere eller tilpasse Type=Besøg.

3 Gør følgende på siden Redigering af besøg eller Detalje om besøg:

- a Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Smartbesøg, og vælg smartbesøget for at udfylde den nye besøgspost med oplysninger fra en eksisterende Smartbesøg-skabelon.
- b Indtast eller opdater oplysningerne.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen. Tilpassede felter, som firmaadministratoren definerede, gemmes i skabelonen Smartbesøg.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om besøg	
Emne	Begrænset til 100 tegn. Navnet på Smartbesøg-skabelonen.
Primær kontakt	<p>Automatisk udfyldt og skrivebeskyttet.</p> <p>Hvis dette opkald er linket til både en konto og en kontakt, vises besøgsposten som relateret oplysning på siderne Detalje: Konto og Detalje: Kontakt.</p> <p>BEMÆRK: Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.</p>
Konto	<p>Automatisk udfyldt og skrivebeskyttet.</p> <p>Hvis dette opkald er linket til både en konto og en kontakt, vises besøgsposten som relateret oplysning på siderne Detalje: Konto og Detalje: Kontakt.</p> <p>BEMÆRK: Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.</p>
Adresse	<p>Viser den fulde adresse, der tages fra de individuelle adressefelter til konto- eller kontaktposten.</p> <p>BEMÆRK: Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.</p>

Felt	Beskrivelse
Smartbesøg	Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet, kan du vælge en Smartbesøg-skabelon. BEMÆRK: Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.
Status	Besøgets status, som kan være en af følgende: Tildelt, Fuldført, Udskudt, I opkald, I chat, Igangværende, Ikke startet, Planlagt, Underskrevet, Afsendt, Venter på en anden. Når status er Planlagt, vises besøget i kalenderen med rød skrift og i afsnittet Planlagte besøg på kalendersiderne. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Besøg: Planlagte besøg i kalender, for at du kan se planlagte besøg i kalenderen og i afsnittet Planlagte besøg på siden Kalender. BEMÆRK: Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.
Valuta: Aktivitet	Du kan vælge en anden valuta for at omregne prisen til en anden valuta, hvis firmaadministratoren konfigurerer den funktion.
Målsætning	Grænsen er på 1.500 tegn.
Starttid	Dato og klokkeslæt, hvor besøget begynder. Standardangives til dags dato og kl. 12:00. BEMÆRK: Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.
Varighed	Beregnet felt (i minutter), der er baseret på starttidspunkt og sluttidspunkt. BEMÆRK: Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.
Sluttid	Standardangives til starttidspunkt plus 30 minutter. BEMÆRK: Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.
Type	Typen kan være en af følgende: Besøg, Korrespondance, Demonstration, E-mail, Begivenhed, Fax, Møde, Personlig, Præsentation, Andet eller Gøremål. Du skal vælge Besøg for at udføre styring af prøver.
Besøgstype	(Skrivebeskyttet) Viser Kontobesøg, Forretningsbesøg, Deltagerbesøg eller Generelt besøg afhængigt af besøgstypen. BEMÆRK: Feltet Besøgstype standardangives til Forretningsbesøg til kontaktbesøg, Kontobesøg til overordnede kontobesøg og Deltagerbesøg, når deltagere føjes til det overordnede kontobesøg.
Ref.nr.	Tekstfelt, der kan bruges til at lagre referencenummeret for et relateret element, så som et signeret dokument. BEMÆRK: Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.

Felt	Beskrivelse
Yderligere oplysninger	
Omkostning	BEMÆRK: Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.
Papirunderskrift	BEMÆRK: Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.
Privat	BEMÆRK: Dette felt kopieres ikke til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.
Beskrivelse	Grænsen er på 16.350 tegn.
Næste besøg	Grænsen er på 1.500 tegn. BEMÆRK: Dette felt kopieres <i>ikke</i> til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.

1 Gem posten ved at gøre en af følgende:

- Klik på Gem på siden Redigering af besøg.
- Klik på Gem som privat smartbesøg eller Gem som offentligt smartbesøg på siden Detalje om besøg.

Se [Gem besøgsdetaljeoplysninger som en skabelon](#) (se "[Gem detaljeoplysninger om besøg som en skabelon](#)" på side 524) for at få flere oplysninger.

2 Gør dernæst en af følgende på siden Detalje om besøg efter behov:

- Tilføj linjeelementer vedr. detaljerede produkter, udleverede prøver, prøveanmodning eller lanceringsvare til den overordnede besøgspost.
- Tilføj et deltagerlinjeelement til den overordnede besøgspost, og tilføj dernæst linjeelementer vedr. detaljerede produkter, udleverede prøver, prøveanmodning eller lanceringsvare til deltagerposten.

Se følgende emner for at få flere oplysninger om disse opgaver:

- [Tilføjelse af deltagere til besøg](#) (på side 515)
- [Linkning af oplysninger om detaljeret produkt til besøg](#) (på side 517)
- [Linkning af oplysninger om udleverede prøver til besøg](#) (på side 519)
- [Linkning af oplysninger om lanceringsvare til besøg](#) (på side 521)
- [Linkning af oplysninger om prøveanmodning til besøg](#) (på side 523)

3 Klik på Afsend for at afsende detaljeoplysningerne om besøg til behandling. Se [Afsendelse af detaljeoplysninger om besøg til lagersporing](#).

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om sporing af besøg til kunder:

- [Udlevering af prøver under et salgsbesøg](#) (på side 514)

- Angivelse af maks. antal gange, som kontakter kan prøvetages
- Autorisering af kontakter til at modtage prøver

Massebesøgsplanlægning

Du kan oprette et planlagt besøg hos en eller flere kunder på følgende måder:

- Fra siden Detalje: Konto eller siden Detalje: Kontakt med status Planlagt.
Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 140) for at få flere oplysninger om oprettelse af et planlagt besøg hos en kunde fra siden Detalje: Konto eller siden Detalje: Kontakt.
- Fra siden Liste: Konto eller siden Liste: Kontakt vha. funktionen til massebesøgsplanlægning.
Se følgende procedurer for at få flere oplysninger om oprettelse af et planlagt besøg hos flere kunder fra siden Liste: Konto eller siden Liste: Kontakt vha. funktionen til massebesøgsplanlægning.

Bemærk følgende, når besøg planlægges:

- Når besøgets status er sat til Planlagt, vises besøget i kalenderen med rød skrift og i afsnittet Planlagte besøg på siden Kalender.

Afsnittet Planlagte besøg på siden Kalender opstiller op til to ugers planlagte besøg for salgsrepræsentanten i kronologisk rækkefølge og viser følgende oplysninger til hvert planlagt besøg: besøgsdato og starttid, tidspunkt på dagen, emne, kontakt, der skal besøges, og andre oplysninger om kontaktadresse.

Følgende farvekodning bruges i afsnittet Planlagte besøg på siden Kalender:

- Forfaldne, planlagte besøg med et starttidspunkt, der ligger i fortiden, vises med rød skrift.
- Kommende, planlagte besøg med et starttidspunkt, der ligger i fremtiden, vises med blå skrift.

BEMÆRK: Din brugerrolle skal omfatte privilegiet **Besøg: Planlagte besøg i kalender**, for at du kan se planlagte besøg i kalenderen og i afsnittet Planlagte besøg på siden Kalender.

- Når besøgets status er sat til andet end Planlagt, vises besøget i kalenderen med blå skrift.

Du kan oprette et planlagt besøg hos op til 25 kunder vha. funktionen til massebesøgsplanlægning i Oracle CRM On Demand. Brug følgende procedure til at oprette et planlagt besøg hos flere kontakter.

Sådan opretter du et planlagt besøg hos flere kontakter på én gang

- 1 Gå til hjemmesiden Kontakter.
- 2 Vælg den ønskede kontaktliste i afsnittet Lister: Kontakt på siden.
- 3 Klik på Menu på siden Liste: Kontakt, og vælg Massebesøgsplanlægning.
- 4 Indtast følgende oplysninger på siden Planlagte besøg til hver kontakt, som du vil inkludere i massebesøgsplanen:
 - Indtast den dag i ugen, hvor du planlægger at komme på besøg.

De gyldige indstillinger er: Søndag, Mandag, Tirsdag, Onsdag, Torsdag, Fredag og Lørdag.

- Indtast det bedste kontakttidspunkt.

De gyldige indstillinger er: Først på formiddagen (7 til 9), Formiddag (9 til 11), Midt på dagen (11 til 13), Først på eftermiddagen (13 til 15), Eftermiddag (15 til 17), Først på aftenen (17 til 19), Sen aften (19 til 21) og Sidst på natten (21 to 23).

5 Klik på Afslut.

På siden Kalender er alle planlagte besøg nu synlige i kalenderen med rød skrift og i afsnittet Planlagte besøg på siden, forudsat din brugerrolle omfatter privilegiet Besøg: Planlagte besøg i kalender. En oplysningsmeddelelse vises over kalenderen og angiver antallet af planlagte besøg, der blev oprettet.

6 Klik på det relevante link i kalenderen eller det relevante Emne-link i afsnittet Planlagte besøg på siden Kalender for at åbne siden Detalje om besøg.

Følgende feltdata udfyldes automatisk til hver ny besøgspost, der er oprettet via massebesøgsplanlægning:

- Feltet Status har værdien Planlagt.
- Startdatoen har en værdi, der kombinerer dag i ugen og bedste kontakttidspunkt.
- Feltet Slutdato har en værdi, der er lig med startdatoen plus 30 minutter.
- Feltet Emne har værdien Forretningsbesøg plus kontaktnavnet til besøg, der er oprettet fra kontaktlisten, eller værdien Kontobesøg plus kontonavnet til besøg, der er oprettet fra kontolisten.
- Feltet Type har værdien Besøg.

7 Indtast eller opdater oplysningerne i de resterende felter på siden Detalje om besøg efter behov.

Klik f.eks. på ikonet Opslag ved siden af feltet Smartbesøg, og vælg smartbesøget for at udfylde den nye besøgspost med oplysninger fra en eksisterende Smartbesøg-skabelon.

Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 140) for at få flere oplysninger om felterne på siden Detalje om besøg.

8 Tilføj evt. linjeelementer til besøgsposten, og klik dernæst på Gem som privat Smartbesøg eller Gem som offentligt Smartbesøg.

Du kan linke oplysninger om detaljeret produkt, oplysninger om udleverede prøver og lanceringsvarer til besøgsposten. Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 140) for at få flere oplysninger om tilføjelse af linjeelementer til en besøgspost.

Brug følgende procedure for at oprette et planlagt besøg hos flere konti.

Sådan opretter du et planlagt besøg hos flere konti på én gang

- 1 Gå til hjemmesiden Konti.
- 2 Vælg den ønskede kontoliste i afsnittet Lister: Konto på siden.
- 3 Klik på Menu på siden Liste: Konto, og vælg Massebesøgsplanlægning.

- 4 Indtast følgende oplysninger på siden Planlagte besøg til hver konto, som du vil inkludere i massebesøgsplanen:
 - Indtast den dag i ugen, hvor du planlægger at komme på besøg.
De gyldige indstillinger er: Søndag, Mandag, Tirsdag, Onsdag, Torsdag, Fredag og Lørdag.
 - Indtast det bedste kontakttidspunkt.
De gyldige indstillinger er: Først på formiddagen (7 til 9), Formiddag (9 til 11), Midt på dagen (11 til 13), Først på eftermiddagen (13 til 15), Eftermiddag (15 til 17), Først på aftenen (17 til 19), Sen aften (19 til 21) og Sidst på natten (21 to 23).
- 5 Klik på Afslut.
På siden Kalender er alle planlagte besøg nu synlige i kalenderen med rød skrift og i afsnittet Planlagte besøg på siden, forudsat din brugerrolle omfatter privilegiet Besøg: Planlagte besøg i kalender. En oplysningsmeddelelse vises over kalenderen og angiver antallet af planlagte besøg, der blev oprettet.
- 6 Klik på det relevante link i kalenderen eller det relevante Emne-link i afsnittet Planlagte besøg på siden Kalender for at åbne siden Detalje om besøg.
Følgende feltdata udfyldes automatisk til hver ny besøgspost, der er oprettet via massebesøgsplanlægning:
 - Feltet Status har værdien Planlagt.
 - Startdatoen har en værdi, der kombinerer dag i ugen og bedste kontakttidspunkt.
 - Feltet Slutdato har en værdi, der er lig med startdatoen plus 30 minutter.
 - Feltet Emne har værdien Forretningsbesøg plus kontaktnavnet til besøg, der er oprettet fra kontaktlisten, eller værdien Kontobesøg plus kontonavnet til besøg, der er oprettet fra kontolisten.
 - Feltet Type har værdien Besøg.
- 7 Indtast eller opdater oplysningerne i de resterende felter på siden Detalje om besøg efter behov.
Klik f.eks. på ikonet Opslag ved siden af feltet Smartbesøg, og vælg smartbesøget for at udfylde den nye besøgspost med oplysninger fra en eksisterende Smartbesøg-skabelon.
Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 140) for at få flere oplysninger om felterne på siden Detalje om besøg.
- 8 Tilføj evt. linjeelementer til besøgsposten, og klik dernæst på Gem som privat Smartbesøg eller Gem som offentligt Smartbesøg.
Du kan linke oplysninger om detaljeret produkt, oplysninger om udleverede prøver og lanceringsvarer til besøgsposten. Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 140) for at få flere oplysninger om tilføjelse af linjeelementer til en besøgspost.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 140)
- [Udlevering af prøver under et salgsbesøg](#) (på side 514)

Justering af meddelelsesrespons

Et *meddelelsesrespons* er feedback, der modtages fra målgruppen under præsentationen af en meddelelsesplan i løbet af en bestemt periode. Feedback er baseret på museklik eller tryk med en pen fra præsentationsværten. Sådant feedback indsamles løbende via en meddelelsesplanlevering og spores efter tid og det specifikke meddelelsesplanelement, der præsenteres. Se [Meddelelsesplaner](#) (på side 551) for at få flere oplysninger om meddelelsesplaner.

De meddelelsesrespons, der vises, indsamles og udfyldes fra PCD-leveringssoftwaren. De respons, der er relevante for tidligere interaktioner, skal vises i Oracle CRM On Demand. Ændringsprivilegierne til disse respons må kun tildeles til administrative personer, der har bemyndigelse til at justere meddelelsesplanrespons med tilbagevirkende kraft.

Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter personaliseret indholdslevering for at kunne fungere sammen med meddelelsesresponssiderne.

BEMÆRK: Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Sådan justerer du et meddelelsesrespons

- 1 Rul til den relaterede elementsektion til Meddelelsesrespons fra siden Detalje om opkald eller Detalje: Løsning, og klik på Ny.

BEMÆRK: Hvis du ikke kan se afsnittet Meddelelsesrespons på siden Detalje om opkald eller siden Detalje: Løsning, skal du tilføje dette afsnit, som beskrevet i [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 684), eller kontakte firmaadministratoren.

- 2 Se og juster evt. følgende felter fra siden Redigering af meddelelsesrespons.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om meddelelsesrespons	
Meddelelsesplan	Den meddelelsesplan, der vises til et givet meddelelsesrespons. Klik på Vælger-ikonet for at vælge en eksisterende meddelelsesplan.
Sekvens	Sekvensnummeret på det element i meddelelsesplanen, der svarer til et bestemt respons. (Påkrævet felt).
Element i meddelelsesplan	Dette felt identificerer det specifikke element i meddelelsesplanen, der vises med meddelelsesplanen.
Løsning	Det underliggende multimedie- eller grafikfilindhold, der er emnet for responset. (Påkrævet felt).
Respons	De forudkonfigurerede værdier til respons er følgende: Fortsæt diskussion, Kræver data, Acceperet, Ikke interesseret eller Afvist. Vælg en værdi i rullelisten. (Påkrævet felt).

Felt	Beskrivelse
Noter	Yderligere beskrivende oplysninger om responset.
Afsnit	En komponent i et præsentationselement (f.eks. en graf), der kan aktiveres i løbet af præsentationsværtens præsentation. Komponenten er emnet for en given responsværdi.
Starttid	Begyndelsen på responsperioden, hvor det første respons blev modtaget. Klik på kalenderikonet for at vælge startdato og - klokkeslæt og foretage justering. (Påkrævet felt).
Sluttid	Slutningen på responsperioden, hvor det sidste respons blev modtaget. Klik på kalenderikonet for at vælge slutdato og - klokkeslæt og foretage justering. (Påkrævet felt).
Varighed	Perioden (i sekunder) mellem starttid og sluttid.
Opfølgning	Præsentationsværtens markerer dette afkrydsningsfelt i løbet af præsentationen af en meddelelsesplan for at angive, at en opfølgningsanmodning er afsendt for et bestemt segment i meddelelsesplanen. (En opfølgningsanmodning kan omfatte afsendelse af litteratur osv.). Feltet er påkrævet og markeres ikke som standard.

- 3 Gem posten, hvis du har justeret nogen af felterne.

Planlægning af aftaler med andre

Når du vil planlægge en aftale og underrette andre om aftalen, skal du følge denne sekvens:

- 1 Opret en aftale.

- 2 Inviter kontakter og brugere.

Når aftaler planlægges med andre, skelner applikationen mellem:

- **Kontakter.** Kunder, partnere osv., som er anført i dine firmaoplysninger som kontaktposter.
- **Brugere.** Brugere af Oracle CRM On Demand i dit firma.

- 3 Kontroller brugernes tilgængelighed

Du kan se brugeres, men ikke kontakters tilgængelighed, da du ikke har adgang til kalendere, der ligger uden for applikationen.

BEMÆRK: Din brugerrolle skal omfatte privilegiet *Del kalender*, for at du kan udføre dette trin.

- 4 Send underretning om aftalen til alle inviterede.

Sådan føjer du inviterede til aftalen

- 1 Opret aftalen, udfyld oplysningerne om aftalen, og gem posten.
- 2 Rul ned til afsnittet Kontakter på siden Aftaledetalje, og klik på Tilføj.
BEMÆRK: Du skal muligvis føje afsnittene Kontakt og Bruger til layoutet. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 684) for at få instruktioner.
- 3 Vælg en eksisterende kontakt i opslagsvinduet, eller klik på Ny, og opret kontaktposten.
De valgte kontakter vises i alfabetisk rækkefølge.
- 4 Klik på OK.
BEMÆRK: Klik på linket Rediger ved siden af aftalen på siden Kalender for at ændre den kontakt, der vises som den primære kontakt. Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Primær kontakt på siden Aftaleredigering, vælg den nye primære kontakt, og klik på Gem. Den primære kontakt vises i kalenderoversigten. Den nye, primære kontakt føjes også til afsnittet Kontakter på siden Aftaledetalje, hvis den ikke allerede findes der.
- 5 Rul ned til afsnittet Brugere på siden Aftaledetalje, og klik på Tilføj.
- 6 Vælg de brugere, som du vil invitere til aftalen, i opslagsvinduet.
Den liste, der vises i opslagsvinduet, indeholder alle brugere af Oracle CRM On Demand i dit firma.
- 7 Klik på Gem.

Sådan kontrollerer du brugernes tilgængelighed

- 1 Klik på Brugertilgængelighed på siden Aftaledetalje.
Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Del kalender, for at knappen Brugertilgængelighed vises.
En kombineret kalender vises med listen over brugere og deres kalendere. Rækker til brugere, der ikke har delt deres kalender med dig, vises som tomme linjer.
Lad musen hvile over aftalen for at se oplysninger om optagethed i kalenderen.
- 2 Du kan gøre følgende for at se tilgængelighed på en anden dag:
 - Klik på pilene i kalenderhovedet for at rulle til den næste eller forrige dag
 - Klik på ikonet Kalender i kalenderhovedet
- 3 Opdater evt. aftalens dato og tidspunkt.
- 4 Gem posten.

Advarsel: Ingen advarselsmeddelelse vises, hvis du opretter en overlappende aftale.

Sådan sender du en e-mail-underretning til de inviterede (kontakter og brugere)

- 1 Klik på Send e-mail på siden Aftaledetalje.
- 2 En e-mail åbner med følgende oplysninger:
 - **Til.** Inviterede (kontakter og brugere)
Hvis listen overskrider 70 inviterede, sendes e-mailen til de resterende inviterede, men deres e-mail-adresser vises ikke i linjen Til.
 - **Emne.** Hvis dit brugersprog er Engelsk-britisk eller Engelsk-amerikansk, omfatter emnelinjen i e-mailen ordet *Aftale* efterfulgt af værdierne til felterne Emne, Lokation, Starttid og Sluttid fra aftalen. Hvis dit brugersprog ikke er Engelsk-britisk eller Engelsk-amerikansk, er emnelinjen i e-mailen tom. Du kan redigere indholdet af emnelinjen.

Visning af andres kalendere

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Del kalender, for at du kan udføre denne procedure.

Du kan se:

- En anden brugers kalender
Du kan se de individuelle kalendere for brugere i din gruppe (hvis du er medlem af en gruppe) eller for brugere, som rapporterer til dig, og kalendere for andre brugere, som udtrykkeligt deler deres kalender med dig.
- En gruppekalender (hvis du er medlem af en gruppe), der kombinerer kalenderne for alle medlemmerne i gruppen i en enkelt kalendervisning.

BEMÆRK: Listen viser brugerne i alfabetisk rækkefølge. Rul gennem listen for at se yderligere brugeres kalendere, hvis listen overskrider ti brugere.

Se Gruppestyring for at få flere oplysninger om grupper.

- Tilpassede visninger, der kombinerer andre brugeres kalendere

Det kan f.eks. være, at du arbejder på et særligt kortfristet projekt med et antal brugere med forskellige funktioner. Opsætning af en tilpasset visning, der omfatter kalendere for kun de brugere, gør det muligt at se planen for de brugere i en enkelt visning. Når du konfigurerer en tilpasset kalendervisning, kan du føje følgende brugere til visningen:

- Brugere, som er medlemmer af gruppen (hvis du er medlem af en gruppe)
- Brugere, som udtrykkeligt deler deres kalender med dig eller en af dine underordnede

Se [Tilføjelse af tilpassede kalendervisninger](#) (på side 153) for at få flere oplysninger om opsætning af tilpassede kalendervisninger.

Kalenderne viser tidspunkter i den lokale tidszone, fra 7 a.m. til 7 p.m. (7.00 til 19.00). Desuden kan kun inviterede og ejere af aftaler se detaljerne til private aftaler.

Sådan ser du en anden brugers kalender

- 1 Klik evt. på fanen Bruger på siden Kalender.
- 2 Klik på ikonet Opslag i titellinjen, og klik på brugerens efternavn i opslagsvinduet. Brugerens kalender udfylder brugervisningen.

BEMÆRK: Kun brugere, der deler deres kalendere med dig, og brugere, som er medlemmer af din gruppe, kan vælges.

Sådan vender du hurtigt tilbage til din egen kalender

- Klik på knappen Min kalender i titellinjen.

Sådan ser du en kombineret kalender for alle gruppemedlemmer

- 1 Klik på fanen Gruppe på siden Kalender.
- 2 I den kombinerede kalender kan du:
 - Klikke på brugerens navn for at gå til brugerens personlige kalender.
 - Klikke på datoen for at gå til gruppevisningen for den dag.

Relaterede emner

Se følgende emne for at få relaterede oplysninger om tilpassede kalendervisninger:

[Tilføjelse af tilpassede kalendervisninger](#) (på side 153)

Siden Kalenderindstillinger

Klik på et emne for at se instruktioner til følgende fra siden Kalenderindstillinger:

- [Deling af kalenderen](#) (på side 152)
- [Indstilling af standard kalendervisning](#) (på side 153)
- [Tilføjelse af tilpassede kalendervisninger](#) (på side 153)

Bemærk: Kalenderen fungerer kun i henhold til den gregorianske kalender. Den kan ikke konfigureres til andre kalendersystemer.

Deling af kalenderen

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Del kalender, for at du kan udføre denne procedure.

Du skal udtrykkeligt dele kalenderen med en anden bruger for at give andre end dine gruppemedlemmer adgang til din kalender.

Sådan deler du din kalender

- 1 Klik på Kalenderopsætning på kalendersiderne.
- 2 Klik på Del kalender på siden Kalenderindstillinger.
Hvis du er medlem af en gruppe, vises medlemmerne af gruppen i afsnittet Standard deling.
- 3 Klik på Tilføj brugere i afsnittet Min kalenderdelingsliste.
- 4 Vælg de brugere, som du vil dele kalenderen med, på siden Fælles kalender.
- 5 Gem ændringerne.

Indstilling af standard kalendervisning

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Del kalender, for at du kan udføre denne procedure.

Du kan angive den standardvisning, som du vil vise, hver gang du klikker på fanen Kalender.

Sådan indstilling du din standard kalendervisning

- 1 Klik på Kalenderopsætning på kalendersiderne.
- 2 Klik på Standard kalendervisning på siden Kalenderindstillinger.
- 3 Vælg en kalendervisning på siden Standard kalenderindstillinger.
- 4 Gem ændringerne.

Tilføjelse af tilpassede kalendervisninger

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Del kalender, for at du kan udføre denne procedure.

Hvis du er medlem af en gruppe (og din rolle har privilegiet Del kalender), kan du automatisk se en flettet kalender, der kombinerer kalenderne for alle medlemmerne i gruppen i en enkelt kalendervisning. Du kan imidlertid stadig konfigurere forskellige, kombinerede kalendervisninger for at imødekomme specifikke behov. Tilføj en tilpasset visning for at konfigurere kombinerede kalendervisninger:

Det kan f.eks. være, at du arbejder på et særligt kortfristet projekt med et antal brugere på tværs af funktioner. Opsætning af en tilpasset visning, der omfatter kalendere for kun de brugere, gør det muligt at se

se planen for de brugere i en enkelt visning. Når du konfigurerer en tilpasset kalendervisning, kan du føje følgende brugere til visningen:

- Brugere, som er medlemmer af gruppen (hvis du er medlem af en gruppe)
- Brugere, som udtrykkeligt deler deres kalender med dig

Bemærk: Tilpassede visninger tillader ikke, at du ændrer den første dag i ugen eller starttidspunktet for dagen.

Sådan tilføjer du en tilpasset kalendervisning

- 1 Klik på linket Kalenderopsætning på kalendersiderne.
- 2 Klik på Håndter gruppevisninger på siden Kalenderindstillinger.
Dit gruppenavn vises i afsnittet Standardvisninger på siden Håndter visninger.
- 3 Klik på Tilføj.
- 4 Indtast et navn og en beskrivelse af visningen på siden Håndter visning.
BEMÆRK: Du kan ikke vælge en hel gruppe at dele kalendere med. I stedet skal du tilføje hvert medlem af gruppen som en bruger til en tilpasset visning.
- 5 Gem posten.
- 6 Klik på navnet på den nye gruppe på siden Håndter visninger.
Siden Håndter visningsdetalje vises.
- 7 Klik på Tilføj medlemmer, og vælg brugerne.
- 8 Gem posten.
Den nye visning vises i rullelisten under fanen Kalendergruppe.

Visning af opgavegruppelister

Hvis firmaet bruger indstillingen for gruppetildeling, kan du se den konsoliderede liste over opgaver, der ejes af medlemmer i din gruppe. Se Gruppestyring for at få flere oplysninger om grupper.

Sådan ser du lister over gruppeopgaver

- 1 Klik på fanen Gruppeopgaver på siden Kalender.
- 2 Vælg den liste over opgaver, som du vil se, i rullelisten.
Listerne over opgaver omfatter opgaver, der er oprettet af et medlem af din gruppe (undtagen opgaver, som brugere har markeret som private).

Brug af aktivitetsvurderingsscripts

Firmaadministratoren kan have konfigureret vurderingsscripts som en hjælp til at indsamle oplysninger om og evaluere aktiviteter, så som opgaver, aftaler og salgsbesøg. Et *vurderingsscript* består af en række spørgsmål, som du bruger til at indsamle kundedata. Responserne scores, tildeles en vægt og sammenlignes med en angivet tærskel for at fastlægge det relevante udfald eller handlingsforløb.

BEMÆRK: Smartbesøg har ikke aktivitetsvurderinger aktiveret på nuværende tidspunkt.

Før du går i gang. For at kunne bruge vurderingsscripts skal din brugerrolle være konfigureret, således at der gives adgang til vurderingsposter. Se Om vurderingsscripts for at få flere oplysninger om de påkrævede indstillinger.

Sådan bruger du et aktivitetsvurderingsscript

- 1 Vælg aktiviteten.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få flere oplysninger om valg af aktiviteter. Se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 131) for at få flere oplysninger om aktiviteter.
- 2 Rul ned til afsnittet Aktivitetsvurdering på detaljesiden (siden Detalje om besøg, Aftaledetalje eller Opgavedetalje) til aktiviteten, og klik på Tilføj.
BEMÆRK: Klik på linket Rediger layout, hvis afsnittet Aktivitetsvurdering ikke er vist.
- 3 Søg efter det relevante script i opslagsvinduet, og klik på Vælg. Du kan bruge filterfelterne øverst i opslagsvinduet til at filtrere listen over scripts.
- 4 Vælg svaret til hvert scriptspørgsmål på siden Aktivitetsvurderinger, og klik på Gem.
Detaljesiden (siden Detalje om besøg, Aftaledetalje eller Opgavedetalje) til aktiviteten vises igen.
Afhængigt af udfaldet af scriptet kan nogle af felterne i posten være opdateret automatisk.

Felter til aktivitet

Brug siden Opgaveredigering til at tilføje en opgave eller opdatere detaljer til en eksisterende opgave. Brug siden Aftaleredigering til at tilføje en aftale eller opdatere detaljer til en eksisterende aftale. Brug siden Redigering af besøg til at opdatere detaljer om et eksisterende, planlagt besøg. Redigeringsiderne viser alle felterne til en opgave eller aftale.

TIP: Du kan også redigere aktiviteterne på siden Liste: Aktiviteter og på detaljesiderne til aftale, opgave og besøg. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter, der er tilgængelige på siden Opgaveredigering og Aftaleredigering. Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 140) for at få flere oplysninger om de tilgængelige felter på siden Redigering af besøg.

BEMÆRK: Hvis posttypen Aktivitet er konfigureret i blandet tilstand eller bogtilstand, må feltet Delegeret (flag) ikke findes på layout til aftale-, opgave- eller besøgsdetaljesider, da det medfører en fejl, når du forsøger at gemme aftalen, opgaven eller besøget.

Felt	Beskrivelse
Konto	Konto, der er linket til denne aktivitet.
Godkendelsesstatus	Postens godkendelsesstatus, når opgaven oprettes. Dette felt vises ikke som standard. Firmaadministratorer kan føje dette felt til layoutet af siden Aktivitet. Firmaadministratorer kan bruge feltet som en hjælp til at spore postgodkendelser til Partner Relationship Management. Feltet kan udfyldes som en del af en arbejdsgang. Se Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret opgave for at få flere oplysninger om arbejdsgangen Opret opgave. Se Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide for at få flere oplysninger om konfiguration af Partner Relationship Management.
Opkaldsresultat	Resultatet af aktivitetstypen Fødselsdagsopkald, Henvissningsopkald eller Review-opkald, f.eks. Kan ikke få fat i, Aftale, Bevar kontakt eller Lukket fil. Når du indtaster en værdi i dette felt, bliver det skrivebeskyttet.
Kampagne	Kampagne, der er linket til denne aktivitet.
Fuldførelsesdato	Dato og klokkeslæt for fuldførelse af aktiviteten. Til opgaver udfyldes dette felt automatisk, når feltet Status er sat til Fuldført, eller der klikkes på knappen Marker som fuldført. Hvis fuldførelsesdato efterlades tom til aftaler, sættes samme værdi som i feltet Sluttid, når aftalen oprettes og gemmes. Hvis feltet Fuldførelsesdato ikke er konfigureret som et skrivebeskyttet felt, kan du indtaste en dato i dette felt, der er forskellig fra aftalens slutdato. Hvis du imidlertid senere ændrer værdien i feltet Sluttid, ændres værdien i feltet Fuldførelsesdato også automatisk til den nye værdi i feltet Sluttid. Ydermere resulterer ændring af datoen i feltet Fuldførelsesdato ikke i, at afkrydsningsfeltet Fuldført markeres til aftalen, eller at feltet Status sættes til Fuldført, selv om den nye dato ligger i fortiden. Feltet Fuldførelsesdato kan aldrig efterlades tomt på aftaler, da Oracle CRM On Demand bruger dette felt til at fastlægge, hvilke aftaler skal medtages i de lister med åbne aktiviteter, der vises i adskillige områder i Oracle CRM On Demand. Hvis du rydder værdien fra feltet Fuldførelsesdato på en aftale, nulstiller Oracle CRM On Demand automatisk feltet til den samme værdi som feltet Sluttid.
Fuldført	Til opgaver markeres dette afkrydsningsfelt automatisk, når feltet Status på opgaven er sat til Fuldført. Til aftaler markeres dette afkrydsningsfelt ikke automatisk, når feltet Status på aftalen er sat til Fuldført.
Primær kontakt	Primær kontakt, der er linket til denne aktivitet. For firmaer, der bruger gruppefunktionen, er denne kontakt den primære kontakt på kalendervisningerne.
Delegeret af	Bruger, som delegerede opgaven til en anden ejer. Feltet udfyldes automatisk, når opgaven er tildelt til en anden ejer.

Felt	Beskrivelse
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om aktiviteten. Grænsen er på 16.350 tegn.
Forfaldsdato	Dato, hvor opgaven skal være afsluttet (gælder kun for opgaver).
Sluttid	Dato og klokkeslæt, hvor aftalen slutter (gælder kun for aftaler). Standardangives til dags dato og kl. 13:00. Oracle CRM On Demand opdaterer automatisk dette felt vha. aftalens starttidspunkt og varighed. Hvis du lader feltet Fuldførelsesdato på en aftale stå tomt, udfyldes Fuldførelsesdato automatisk med værdien fra feltet Sluttid. Hvis du ændrer værdien i feltet Sluttid, ændres værdien i feltet Fuldførelsesdato også automatisk til den nye værdi i feltet Sluttid.
Kundeemne	Kundeemne, der er linket til denne aktivitet.
Lokation	Sted, hvor aftalen finder sted (gælder kun for aftaler).
Salgsmulighed	Salgsmulighed, der er linket til denne aktivitet.
Ejer	Ejeren af aktivitetsposten. Afhængig af den postejer tilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejer tilstande.
Prioritet	Prioritetsniveau, så som 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav. Prioritetsniveauet gælder kun for opgaver. Standardværdien er 3 - Lav. BEMÆRK: Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.
Privat	Angiver, at aktivitetsposten kun kan ses af dig, selv om aktiviteten er linket til en post, der er synlig for andre.
Afvisningsårsag	Angiver, hvorfor et element blev returneret eller afvist. Dette felt vises ikke som standard. Firmaadministratorer kan føje dette felt til layoutet af siden Aktivitet. Firmaadministratorer kan bruge feltet som en hjælp til at spore postgodkendelser til Partner Relationship Management. Feltet kan udfyldes som en del af en arbejdsgang. Se Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret opgave for at få flere oplysninger om arbejdsgangen Opret opgave. Se Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide for at få flere oplysninger om konfiguration af Partner Relationship Management.
Serviceanmodning	Serviceanmodning, der er linket til denne aktivitet.
Starttid	Dato og klokkeslæt, hvor aftalen begynder (gælder kun for aftaler). Standardangives til dags dato og kl. 12:00.
Status	Status for opgave eller aftale, f.eks. Fuldført, Udskudt, Igangværende, Venter på en anden eller Ikke startet.

Felt	Beskrivelse
Emne	Titel på eller kort beskrivelse af denne aktivitet.
Undertype	Godkendelsens objekttype. Dette felt vises ikke som standard. Firmaadministratorer kan føje dette felt til layoutet af siden Aktivitet. Firmaadministratorer kan bruge feltet som en hjælp til at spore postgodkendelser til Partner Relationship Management. Feltet kan udfyldes som en del af en arbejdsgang. Se Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret opgave for at få flere oplysninger om arbejdsgangen Opret opgave. Se Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide for at få flere oplysninger om konfiguration af Partner Relationship Management.
Type	Til opgaver henviser dette til en kategori, f.eks. Godkendelse, Fødselsdagsopkald, Opkald, Korrespondance, Demonstration, E-mail, Begivenhed, Fax, Frokost, Møde, Personlig, Præsentation, Andet, Henvisningsopkald, Review-opkald eller Gøremål.
Type	På siden Liste: Aktiviteter henviser dette til aktivitetstypen, enten Opgave eller Aftale.

3 Marketing

Oracle CRM On Demand indeholder følgende posttyper til marketingoplysninger:

- **Kampagner.** Brug disse sider til at håndtere marketingkampagner og til at generere kvalificerede kundeemner og salgsmuligheder.
- **Kundeemner.** Brug disse sider til at spore kundeemner til nye salgsmuligheder og til at automatisere konvertering af kundeemner.

Håndtering af marketing

Udfør følgende processer for at håndtere marketing.

- 1 [Proces til håndtering af kampagner](#) (på side 159).
- 2 [Proces til håndtering af kundeemner](#) (på side 160).

Proces til håndtering af kampagner

Udfør følgende opgaver for at håndtere kampagner:

- 1 Opret en kampagnepost. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til kampagne](#) (på side 166).
- 2 Tildel kampagnemodtagere. Se [Målretning af kontakter til kampagner](#) (på side 164).
- 3 Klargør e-mail-indhold, hvis dette er en e-mail-kampagne. Se online-hjælpen til Oracle Email Marketing On Demand for at få flere oplysninger.
- 4 Udfør kampagnen.
- 5 Spor kampagnesvar. Se [Registrering af svar på kampagner](#) (på side 165).
- 6 Mål kampagneeffektivitet. Se [Måling af kampagneeffektivitet](#) (på side 166).

- 7 Tilknyt kundeemner til kampagnen. Hvis kampagnen genererer kundeemner, skal du knytte de nye kundeemner til den kampagne, som de kom fra. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til kundeemner](#) (på side 184).

Proces til håndtering af kundeemner

Udfør følgende opgaver for at håndtere kundeemner:

- 1 Konfigurer regler for tildeling af kundeemne. Se [Om tildelingsregler og Opsætning af tildelingsregler](#).
- 2 Konfigurer regler for konvertering af kundeemne. Se [Kundeemner](#) (på side 168) og [Mapping af yderligere felter under konvertering af kundeemne](#).
- 3 Konfigurer layout af konvertering af kundeemne. Se [Oprettelse af layout af konvertering af kundeemne](#).
- 4 Opret scripts til kvalificering af kundeemne. Se [Brug af scripts til kvalificering af kundeemner](#) (på side 178).
- 5 Kvalificer kundeemnet. Se [Kvalificering af kundeemner](#) (på side 177).
- 6 Konverter eller afvis kundeemnet.

Du kan konvertere kundeemner til konto-, kontakt-, handelsregistrerings- eller salgsmulighedsposter. Se [Konvertering af kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder](#) (på side 179). Hvis du beslutter, at et kundeemne ikke er værdifuldt, kan du fjerne det fra kundeemnestyringsprocessen. Se [Afvisning af kundeemner](#) (på side 182).

Kampagner

Brug kampagnesiderne til at oprette, opdatere og spore kampagner. En *kampagne* er redskabet eller projektet, hvor du udbreder en marketingmeddelelse til en eller flere persongrupper, heriblandt eksisterende og potentielle kunder. Typisk leverer kampagner et lanceringstilbud på tværs af kommunikationskanaler for at bevare aktuelle kunder eller få nye kunder. Målet er at generere yderligere interesse i firmaets produkter og services og dermed skabe yderligere omsætning.

Du kan gøre følgende vha. kampagner:

- Lagre kampagneoplysninger, så som budgetterede omkostninger sammenlignet med faktiske omkostninger, målrettede kundeemner og marketingmateriale (f.eks. brochurer og illustrationsmateriale) på ét sted.
- Dele visninger af kampagner med marketingteamet og dele konsistente kampagneoplysninger med salgsteamet fra samme sted i realtid.
- Se kampagneresultaterne ved at se kundeemner og salgsmuligheder, der er genereret til hver kampagne.
- Bruge forudgenererede rapporter til at måle resultaterne og fastlægge kampagneaktivitetens afkast i realtid.

- Foretage historiske sammenligninger mellem nuværende og tidligere kampagner for at identificere tendenser.

Salgs- og marketingmanagere kan importere kundeemner og linke dem til en eksisterende kampagne. Kundeemneoplysninger skal først formateres i en kommasepareret fil (.csv).

Kampagner, kundeemner, salgsmuligheder og kontakter

I løbet af en kampagne kan du generere flere kundeemner, der er linket til en kampagne. Hvis du konverterer nogle af de kundeemner til nye salgsmuligheder, kontakter eller konti, overføres linket til kampagnen fra de oprindelige kundeemner til de konverterede salgsmuligheder, kontakter og konti. F.eks. opretter kampagne A 100 kundeemner, L1 til og med L100. Du linker hver af disse kundeemner til kampagne A. Kundeemne L1 til og med L90 viser aldrig indtægtpotentiale. Kundeemne L91 til og med L100 viser indtægtpotentiale, så du konverterer dem til salgsmulighed O1 til og med O10. Hver af disse salgsmuligheder linkes automatisk til kampagne A via dets oprindelige kundeemne. Flere måneder senere kan du gennemgå effektiviteten af kampagne A. Du ser posten Kampagne A og ser, at der er 100 kundeemner og 10 salgsmuligheder linket til den. Du kan sammenligne disse resultater med tidligere kampagner eller dine forventninger til kampagnen og foretage justeringer efter behov.

BEMÆRK: Hvis firmaadministratoren tilføjer tilpassede felter for kundeemner, overføres de felter ikke til salgsmulighedsposterne, når kundeemnet konverteres til en salgsmulighed eller kontakt. En undtagelse opstår, hvis firmaadministratoren konfigurerer yderligere mapping via funktionen Mapping af konvertering: Kundeemne. Se Mapping af yderligere felter under konvertering af kundeemne for at få flere oplysninger om mapping af kundeemnefelter.

Arbejde med hjemmesiden Kampagne

Hjemmesiden Kampagne er udgangspunktet for håndtering af kampagner.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Kampagne-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en kampagne

Du kan oprette en kampagne ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste kampagner. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til kampagne](#) (på side 166) for at få flere oplysninger.

Arbejde med kampagnelister

Afsnittet Kampagnelister viser et antal filtrerede lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til kampagner.

Kampagneliste	Filter
Alle aktive	Kampagner, hvor feltet Status er sat til Aktiv

Kampagneliste	Filter
kampagner	
Alle fuldførte kampagner	Kampagner, hvor feltet Status er sat til Fuldført
Alle planlagte kampagner	Kampagner, hvor feltet Status er sat til Planlagt
Nyligt oprettede kampagner	Alle kampagner sorteret efter oprettelsesdato med den nyligst oprettede kampagne øverst på listen
Nyligt ændrede kampagner	Alle kampagner sorteret efter ændringsdato med den nyligst oprettede kampagne øverst på listen
Alle kampagner	Ingen. Listen viser alle kampagner for dit firma sorteret efter kampagnenavn i stigende rækkefølge
Mine nyligt ændrede kampagner	Alle kampagner, der ejes af dig. Listen sorteres efter ændringsdato med den nyligst ændrede kampagne øverst på listen

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt viste kampagner

Afsnittet Mine nyligt viste kampagner viser de kampagner, som du senest har set.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

Arbejde med kampagneopgaver

Afsnittet Opgaver: Kampagne viser de opgaver, som du er tildelt, sorteret efter forfaldsdato og dernæst efter prioritet. Du eller din manager angiver forfaldsdato og prioritet. Opgaveprioriteten, så som 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav, er angivet af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet, pil ned for lav prioritet.

BEMÆRK: Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.

- Klik på linket Emne for at gennemgå en opgave.
- Klik på kampagnenavnet for at gennemgå den kampagne, som opgaven er tilknyttet.
- Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over opgaver.

Visning af aktive kampagner

Afsnittet Aktive kampagner viser en liste over kampagner, der kører i øjeblikket.

- Klik på feltet Kampagnenavn for at se en aktiv kampagne.
- Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Rapportafsnit

Et eller flere rapportafsnit kan være vist på Kampagne-hjemmesiden. Firmaadministratoren kan angive de rapportafsnit, der vises på siden. I standardudgaven af Oracle CRM On Demand vises afsnittet Aktiv kampagnestatus.

Brug af rapporter til måling af kampagneeffektivitet

Et eller flere rapportafsnit kan være vist på Kampagne-hjemmesiden. (Firmaadministratoren kan angive de rapportafsnit, der vises på siden). I standardapplikationen vises afsnittet Aktiv kampagnestatus med en analyse af alle aktive kampagner. Se [Måling af kampagneeffektivitet](#) (på side 166) for at få flere oplysninger om brug af afsnittet Aktiv kampagnestatus.

Tilføjelse af afsnit til din Kampagne-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Kampagne afhængigt af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Kampagne-hjemmeside.

Sådan føjer du afsnit til din Kampagne-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Kampagne-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Kampagne-for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af kampagner

Udfør følgende opgaver for at håndtere kampagner:

- [Målretning af kontakter til kampagner](#) (på side 164)
- [Registrering af svar på kampagner](#) (på side 165)
- [Lukning af kampagner](#) (på side 165)
- [Måling af kampagneeffektivitet](#) (på side 166)

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Felter til kampagne](#) (på side 166)
- [Arbejde med hjemmesiden Kampagne](#) (på side 161)
- [Rapporter](#) (på side 727)
- [Import af data](#)

Målretning af kontakter til kampagner

Du kan vælge kontakter, som du vil målrette til en kampagne.

BEMÆRK: Hvis firmaet bruger guiden Segmentering, en applikation, som du kan downloade, og som virker mellem Oracle CRM On Demand og Excel, kan du opbygge målsegmenter, der filtrerer poster i henhold til kriterier fra et antal posttyper. Se [Brug af guiden Segmentering](#) (på side 721) for at få oplysninger om, hvordan guiden Segmentering downloades og bruges.

Sådan målretter du kontakter til en kampagne

- 1 Vælg kampagnen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kampagner.

- 2 Rul ned til afsnittet Modtagere på siden Detalje: Kampagne, og gør følgende:

BEMÆRK: Hvis afsnittet Modtagere ikke er synligt på siden Detalje: Kampagne, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet Modtagere til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

- Klik på Tilføj for at målrette kontakter en ad gangen.
- Klik på linket Fjern i postrækken for at fjerne kontakten. Derved fjernes tilknytning af poster uden, at poster slettes.

- 3 Gem posten.

Se Import af data for at importere kontakter fra en fil.

Registrering af svar på kampagner

Når du vil registrere svaret på en kampagne, så som det, at en modtager deltog i en begivenhed, kan du spore det i afsnittet Modtager: Kampagne.

Sådan registrerer du et svar på en kampagne

- 1 Vælg kampagnen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kampagner.

Bemærk: Hvis afsnittet Modtagere ikke vises på siden Detalje: Kampagne, skal du klikke på Sidelayout for at tilføje det.

- 2 Rul ned til afsnittet Modtagere på siden Detalje: Kampagne, og klik på Rediger til den kontakt, hvis svar du vil registrere.
- 3 Udfyld oplysningerne på siden Redigering af svar: Kampagne.

Felt	Beskrivelse
Leveringsstatus	<p>Standardværdierne er Ventende, Sendt, Afvist af bruger, Afvist af system, Ukendt afvisning, Modtaget og Åbnet. Firmaadministratoren kan imidlertid omdøbe indstillingerne i denne rulleliste.</p> <p>Hvis firmaet bruger Oracle Email Marketing On Demand, opdateres modtagerleveringsstatus automatisk (kun for værdierne Afvist af bruger, Afvist af system eller Meddelelse åbnet).</p>
Svarstatus	<p>Standardværdierne er Click-thru, SU - Ønsker at deltage, SU - Deltager ikke, Deltaget, Konverteret til kundeemne, Anmodede om flere oplysninger, Opt-in til liste, Opt-out fra liste, Global opt-in, Global opt-out og Meddelelse åbnet. Firmaadministratoren kan imidlertid tilpasse indstillingerne i denne rulleliste.</p> <p>Hvis firmaet bruger Oracle Email Marketing On Demand, opdateres svarstatus automatisk (kun for værdierne Click-thru, Opt-in til liste, Opt-out fra liste, Global opt-in, Global opt-out og Meddelelse åbnet).</p>

- 4 Gem posten.

Lukning af kampagner

Du kan ændre kampagnens status for at angive, at den er fuldført.

Sådan lukker du en kampagne

- 1 Klik i feltet Status på siden Liste: Kampagne.
- 2 Vælg status Fuldført i rullelisten.
- 3 Klik på det grønne afkrydsningsikon i feltet Status for at gemme posten.

Måling af kampagneeffektivitet

Afsnittet Aktiv kampagnestatus på Kampagne-hjemmesiden viser en analyse af alle aktive kampagner. Du kan bruge disse oplysninger til at fastlægge kampagners effektivitet.

Sådan ser du oplysninger om kampagnernes effektivitet

- Udfør følgende i dette afsnit på Kampagne-hjemmesiden:
 - Anbring markøren på diagrammet for at se specifikke oplysninger.
 - Klik på et segment for at gennemgå en detaljeret rapport.
 - Ret kategorierne i listerne for at se de samme data fra et andet perspektiv.
- Du kan f.eks. se analysen af kampagner efter afkast, rate for konvertering af kundeemner eller omkostninger til hvert kundeemne.

Felter til kampagne

Brug siden Redigering af kampagne-til at tilføje en kampagne eller opdatere detaljer til en eksisterende kampagne. Denne side viser alle felterne til en kampagne.

TIP: Du kan også redigere kampagner på siden Liste: Kampagne og siden Detalje: Kampagne. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i rullelister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om kampagne	
Kildekode	Identifikatorkode for kampagne. Sørg for, at koden er entydig. Feltet har maks. 30 tegn.
Navn: Kampagne	Beskrivende navn til kampagnen. Feltet har maks. 100 tegn.

Felt	Beskrivelse
Type: Kampagne	Kampagnetype, så som Annonce, Direct mail, E-mail, Begivenhed - Andet, Begivenhed - Seminar, Begivenhed - Messe, Liste - Indkøbt, Liste - Lejet, Andet, Henvisning - Medarbejder, Henvisning - Ekstern eller Website.
Målsætning	Beskrivelse af kampagnens målsætning, så som "At øge salg med 10%".
Målgruppe	Kampagnens målgruppe.
Tilbud	Beskrivelse af det produkt eller den service, som kampagnen tilbyder.
Status	<p>Kampagnestatus, så som:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiv. Startdato ligger i fortiden, og slutdato ligger i fremtiden. ■ Fuldført. Start- og slutdatoer ligger i fortiden. ■ Planlagt. Start- og slutdatoer ligger i fremtiden. ■ Tidsplanlagt. Du kan sætte denne status manuelt for at angive, at kampagnen er klar og sat til eksekvering på en bestemt dato og et bestemt tidspunkt. ■ Kontakt support. I Oracle Email Marketing On Demand sættes denne status automatisk, hvis der er et problem med kampagnen. <p>Du skal angive status. Systemet opdaterer den ikke automatisk, når kampagnen starter, medmindre firmaet bruger Oracle Email Marketing On Demand. Hvis firmaet bruger Oracle Email Marketing On Demand, tildeles statusangivelserne Aktiv, Fuldført og Kontakt support automatisk.</p>
Startdato	Dato og klokkeslæt, hvor kampagnen starter. Standardangives til aktuel dato og aktuelt klokkeslæt. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
Slutdato	Dato og klokkeslæt, hvor kampagnen er planlagt at være fuldført. Standardangives til aktuel dato og aktuelt klokkeslæt. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
Valuta: Kampagne	Indtast koden (f.eks. USD) for den valuta, der bruges til alle omsætningsfelter.
Oplysninger om kampagneplan	
Omsætningsmål	Omsætning, som kampagnen forventes at generere.
Mål: Kundeemner (antal)	Antal potentielle kunder, som kampagnen er rettet mod.
Budgetteret omkostning	Beløb, som firmaet budgetterer til kampagnen.
Faktisk omkostning	Beløb, som firmaet bruger på kampagnen.
Yderligere oplysninger	

Felt	Beskrivelse
Ejer	<p>Alias for ejeren af kampagneposten.</p> <p>Generelt kan ejeren af en post opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Firmaadministratoren kan imidlertid justere adgangsniveauer for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Værdien i feltet Ejer påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører fra siderne Rapporter og Instrumentbræt.</p> <p>Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.</p>
Beskrivelse	Beskrivelse af kampagnen. Feltet har en grænse på 16.350 tegn.

Kundeemner

Brug kundeemnesiderne til at oprette, opdatere og evaluere kundeemner. Et *kundeemne* er en person, som har udvist interesse i dine produkter eller ydelser.

Du kan indtaste kundeemner manuelt, eller du kan tildeles dem. Du kan følge op på tildelte kundeemner for at fastlægge, om de med tiden vil generere omsætning til firmaet. Oprettelse af en kundeemnepost er en hurtig måde at indsamle nye kundeoplysninger på. I én post kan du indtaste detaljer om firmaet, personen og forretningsinteressen i stedet for at oprette fire forskellige poster til en konto, en kontakt, en handelsregistrering og en salgsmulighed.

Et kundeemne bevæger sig gennem kundeemnestyringsprocessen i følgende rækkefølge: evaluering, kvalificering og konvertering til en salgsmulighed eller handelsregistrering. I stedet for at kvalificere et kundeemne kan du fjerne det ved at arkivere det. I stedet for at konvertere et kvalificeret kundeemne til en salgsmulighed eller handelsregistrering kan du afvise det. I resten af emnet forklares de forskellige stadier mere detaljeret.

Evaluering af kundeemner

Under evaluering udfører den person, der foretager evalueringen, en række løbende aktiviteter:

- Kontakten kontaktes, e-mailes eller besøges for at udveksle oplysninger.
- Specifikke oplysninger om kundeemnet opdateres med mere nøjagtige og nyligt opdagede oplysninger.
- Aktiviteter vedrørende kundeemnet oprettes, spores og fuldføres.
- Noter vedrørende interaktionen logges.
- (Valgfrit, men anbefales) Kundeemnet linkes til en konto og en kontakt, hvilket har følgende fordele:

- Den bruger, der er tildelt til kontoen eller kontakten (som muligvis også er den bruger, der er tildelt til kundeemnet) kan se kundeemnet i løbet af evalueringsprocessen, da det vil fremgå af siderne Konto og Kontakt.
- Kundeemneejeren kan få adgang til yderligere oplysninger om kontoen eller kontakten ved at klikke på et link.
- Kundeemneejeren kan indtaste flere detaljer, der typisk lagres med et kundeemne, så som yderligere kontakter hos kontoen, forsendelsesadresse osv.
- Hvis kundeemnet konverteres til en salgsmulighed eller handelsregistrering, kan de eksisterende konto- og kontaktlinks øge hastigheden af processen.

Kvalificering af kundeemner

Kvalifikationsprocessen hjælper evaluatoren med at indsamle nok oplysninger til at fastlægge de kundeemner, der skal følges yderligere. Når evaluatoren har fastlagt, at et kundeemne potentielt kan generere omsætning, kvalificerer evaluatoren kundeemnet. Systemet kontrollerer dernæst, at bestemte kritiske felter indeholder data. Hvis kriterierne er opfyldt, markeres kundeemnet som kvalificeret og bliver synligt for sælgeren som et nyligt oprettet kundeemne.

Kvalificering af kundeemner gør det muligt for firmaet at bruge mere tid på forretningshandler med højt potentiale. Firmaadministratorer kan konfigurere scripts til kundeemnekvalificering som en hjælp til evaluatoren, når de skal kvalificere kundeemner nøjagtigt og konsistent. (Se Opsætning af vurderingsscripts for at få oplysninger om opsætning af vurderingsscripts).

Arkivering af kundeemner

Hvis kundeemnet anses for at være uden værdi for firmaet, kan evaluatoren alternativt arkivere kundeemnet. Systemet fjerner dernæst kundeemnet fra kundeemnestyringsprocessen.

TIP: Opret en ny liste, der hedder Arkiverede kundeemner, for at sortere arkiverede kundeemner. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få oplysninger om oprettelse af lister.

Konvertering af kundeemner til salgsmuligheder eller handelsregistreringer

Kundeemner kan konverteres til kontakter og evt. til konti og salgsmuligheder og handelsregistreringer vha. siden Konverter kundeemne. Siden Konverter kundeemne indeholder indstillinger for kundeemnekonvertering som angivet i layoutet til konvertering af kundeemne, der gælder for brugerrollen. Hvis et kundeemne har tilstrækkelig potentiel værdi, kan evaluatoren konvertere det til en salgsmulighed eller en handelsregistrering, så længe et layout af konvertering af kundeemne har alle indstillinger for kundeemnekonvertering aktiveret. Systemet prompter evaluatoren for en konto, der skal linkes til kundeemnet, en kontakt hos kontoen, der skal linkes til kundeemnet, og en salgsmulighed eller handelsregistrering, der skal linkes til kundeemnet.

Systemet opretter dernæst en ny salgsmulighed eller handelsregistrering med nogle værdier, der er overført fra kundeemnet, så som potentiel omsætning og anslået lukkedato. Efterfølgende fjerner systemet kundeemnet fra aktiv evaluering (selv om det stadig kan ses, hvis det ønskes).

Hvad sker der under konvertering

Nogle oplysninger fra kundeemneposten overføres til de relevante områder i konto-, kontakt-, salgsmuligheds- og handelsregistreringsposterne, der oprettes under konverteringsprocessen. Følgende tabel viser et eksempel på, hvordan felterne mappes mellem posterne vha. siden Mapping af konvertering: Kundeemne.

Kundeemne	Konto	Salgsmulighed	Kontakt	Handelsregistrering
Adresse	Faktureringsadresse	Ikke gældende	Kontaktadresse	Handelsadresse
Årlig omsætning	Årlig omsætning	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende
Ca. indkomst	Ikke gældende	Ikke gældende	Samlet indkomst	Ikke gældende
Tilknyttet firma	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende	Tilknyttet firma
Tilknyttet kontakt	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende	Tilknyttet kontakt
Kampagne	Kildekampagne BEMÆRK: Hvis kontoen oprettes via processen til konvertering af kundeemne, udfyldes dette felt automatisk fra feltet Kampagne i kundeemneposten. Hvis kontoen oprettes af en bruger, kan brugeren indtaste oplysningerne i dette felt.	Kildekampagne BEMÆRK: Hvis salgsmuligheden oprettes via processen til konvertering af kundeemne, udfyldes dette felt automatisk fra feltet Kampagne i kundeemneposten. Hvis salgsmuligheden oprettes af en bruger, kan brugeren indtaste oplysningerne i dette felt.	Kildekampagne BEMÆRK: Hvis kontakten oprettes via processen til konvertering af kundeemne, udfyldes dette felt automatisk fra feltet Kampagne i kundeemneposten. Hvis kontakten oprettes af en bruger, kan brugeren indtaste oplysningerne i dette felt.	Ikke gældende
Mobilnr.	Ikke gældende	Ikke gældende	Mobilnr.	Mobilnr.
By	Faktureringsby Forsendelsesby	Ikke gældende	Primær by	By (for handelsadresse)
Firma	Kontonavn	Konto	Konto	Firmanavn
Land	Faktureringsland Forsendelsesland	Ikke gældende	Primært land	Land
Fødselsdato	Ikke gældende	Ikke gældende	Fødselsdato	Ikke gældende
Beskrivelse	Ikke gældende	Beskrivelse	Ikke gældende	Begrundelse

Kundeemne	Konto	Salgsmulighed	Kontakt	Handelsregistrering
E-mail	Ikke gældende	Ikke gældende	E-mail	E-mail
Anslået lukkedato	Ikke gældende	Lukkedato	Ikke gældende	Lukkedato
Fornavn	Ikke gældende	Ikke gældende	Fornavn	Ikke gældende
Branche	Branche	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende
Jobtitel	Ikke gældende	Ikke gældende	Jobtitel	Ikke gældende
Efternavn	Ikke gældende	Ikke gældende	Efternavn	Ikke gældende
Valuta: Kundeemne	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende	Valuta: Handel
Kundeemneer	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende
Kundeemnetype	Kontotype	Ikke gældende	Kontakttype	Ikke gældende
Hr./Fr.	Ikke gældende	Ikke gældende	Hr./Fr.	Ikke gældende
Send aldrig e-mail	Ikke gældende	Ikke gældende	Send aldrig e-mail	Ikke gældende
Næste trin	Ikke gældende	Næste trin	Ikke gældende	Næste trin
Antal medarbejdere	Antal medarbejdere	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende
Oprindelig partner	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende	Oprindelig partner
Potentiel omsætning	Ikke gældende	Omsætning	Ikke gældende	Størrelse på handel
Primært telefonnr.	Ikke gældende	Ikke gældende	Arbejdstlf.	Telefonnr.
Hovedpartner	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende	Hovedpartner
Produktinteresse	Ikke gældende	Navn: Salgsmulighed bliver: Produktinteresse (kontakts fulde navn)	Ikke gældende	Produktinteresse
Profession	Ikke gældende	Ikke gældende	Profession	Ikke gældende
Kvalificeret dato	Ikke gældende	Ikke gældende	Kvalificeret dato	Ikke gældende
Prioritering	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende
Henvist af	Ikke gældende	Ikke gældende	Henvist af	Ikke gældende

Kundeemne	Konto	Salgsmulighed	Kontakt	Handelsregistrering
Kilde	Ikke gældende	Kundeemnekilde	Kilde: Kundeemne	Ikke gældende
Stat/provins	Faktureringsstat/provins Forsendelsesstat/provins	Ikke gældende	Primær stat/provins	Stat (for handelsadresse)
Website	Website	Ikke gældende	Ikke gældende	Ikke gældende
Arbejdsfax	Ikke gældende	Ikke gældende	Arbejdsfax	Ikke gældende
Postnr.	Faktureringspostnr. Forsendelsespostnr.	Ikke gældende	Primært postnr.	Postnr. (for handelsadresse)

Desuden viser nogle felter andre værdier som resultat af konverteringsprocessen. I følgende tabel vises de nye værdier.

Denne post/dette felt	ændres til denne værdi
Kundeemnepost	
Status	Konverteret
Kontopost	
Ejer	Bruger, der konverterer kundeemnet. Se afsnittet Ejerskab af relaterede kundeemneposter efter konvertering.
Salgsmulighedspost	
Status	Ventende
Salgsstadie	Opbygning af vision
Sandsynlighed	50%
Ejer	Bruger, der konverterer kundeemnet. Se afsnittet Ejerskab af relaterede kundeemneposter efter konvertering.
Kontaktpost	
Ejer	Bruger, der konverterer kundeemnet. Se afsnittet Ejerskab af relaterede kundeemneposter efter konvertering.
Handelsregistreringspost	
Navn	Produktinteresse om kundeemnet. Du kan tilsidesætte dette felt.
Type	Standard
Afsendelsesstat us	Ikke afsendt.

Ejerskab af relaterede kundeemneposter efter konvertering

Hvis du har udfyldt feltet sælger, bliver den person ejer af alle relaterede poster, når kundeemnet konverteres. Hvis feltet ikke er udfyldt, bliver den bruger, der konverterer kundeemnet, som standard ejer af alle relaterede poster. Firmaadministratoren kan imidlertid ændre denne virkemåde vha. funktionen Mapping af konvertering: Kundeemne. Se Mapping af yderligere felter under konvertering af kundeemne.

Afvisning af kvalificerede kundeemner

Kvalificerede kundeemner kan også afvises. Det gøres typisk i organisationer, hvor den person eller gruppe, der evaluerer kundeemner, er forskellig fra de sælgere, der tager kvalificerede kundeemner og konverterer dem til omsætning. I de organisationer kan den sælger, der er tildelt til et kvalificeret kundeemne, fastlægge, at kundeemnet ikke er så værdifuldt, som evaluatoren angav.

Når et kundeemne afvises, skal sælgeren angive en afvisningskode til afvisningen og kan evt. også angive afvisningsårsagen. Hvis den valgte afvisningskode er Andet, bliver afvisningsårsag et påkrævet felt. Systemet registrerer, at en afvisning er forekommet, hvem, der foretog afvisningen, og hvorfor der blev afvist.

Sælgeren kan også vælge at få kundeemnet omtildelt som en del af afvisningen. Afhængigt af firmaets politik kan kundeemnet omtildes til en manager til opfølgning eller føres tilbage til den oprindelige evaluator til yderligere vurdering.

Arbejde med hjemmesiden Kundeemner

Hjemmesiden Kundeemner er udgangspunktet for håndtering af kundeemner.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Kundeemner-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af et kundeemne

Du kan oprette et kundeemne ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste kundeemner. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til kundeemner](#) (på side 184) for at få flere oplysninger.

Arbejde med lister over kundeemner

Afsnittet Kundeemnelister viser et antal filtrerede lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til kundeemner.

Listen Kundeemner	Filter
Alle kundeemner	Ingen
Alle konverterede kundeemner	Viser kundeemner, hvor feltet Status er sat til Konverteret

Listen Kundeemner	Filter
Alle kundeemner, der kvalificeres	Viser kundeemner, hvor feltet Status er sat til Kvalificering
Alle kvalificerede kundeemner	Viser kundeemner, hvor feltet Status er sat til Kvalificeret
Nyligt oprettede kundeemner	Viser alle kundeemner sorteret efter oprettelsesdato
Nyligt ændrede kundeemner	Viser alle kundeemner sorteret efter ændringsdato
Alle afviste kundeemner	Viser kundeemner, hvor feltet Status er sat til Afvist
Mine kundeemner	Viser kundeemner sorteret efter oprettelsesdato, der opfylder en af følgende betingelser: <ul style="list-style-type: none"> ■ Feltet Sælger er sat til dit brugernavn, og feltet Status er sat til Kvalificering. ■ Feltet Kundeemneejer er sat til dit brugernavn, feltet Sælger er tomt og feltet Status er sat til Kvalificering.
Mine nye kundeemner	Viser kundeemner sorteret efter oprettelsesdato, der opfylder en af følgende betingelser: <ul style="list-style-type: none"> ■ Feltet Sælger er sat til dit brugernavn, og feltet Status er sat til Kvalificeret. ■ Feltet Kundeemneejer er sat til dit brugernavn, feltet Sælger er sat til et andet brugernavn end dit, og feltet Status er sat til Kvalificering.
Mine nyligt oprettede kundeemner	Viser alle kundeemner, som du ejer. Listen sorteres efter oprettelsesdato med det nyligst oprettede kundeemne øverst på listen.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt viste kundeemner

Afsnittet Mine nyligt viste kundeemner viser de kundeemner, som du nyligst har vist.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Arbejde med kundeemneopgaver

Afsnittet Mine åbne kundeemnerrelaterede opgaver viser de opgaver, som du er tildelt, sorteret efter forfaldsdato og dernæst efter prioritet. Du eller din manager angiver forfaldsdato og prioritet. Opgaveprioriteten, så som 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav, er angivet af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet, pil ned for lav prioritet.

BEMÆRK: Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.

- Klik på linket Emne for at gennemgå en opgave.
- Klik på kundeemnenavnet for at gennemgå det kundeemne, som opgaven er tilknyttet.
- Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over opgaver.

Visning af kvalificerede kundeemner

Afsnittet Kvalificerede kundeemner viser en liste over kvalificerede kundeemner. Feltet Fulde navn er et link, der åbner kundeemneposten.

- Klik på feltet Fulde navn for at åbne kundeemneposten.
- Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Brug af rapporter til analyse af opfølgning på kundeemne

Et eller flere rapportafsnit kan være vist på Kundeemner-hjemmesiden. Firmaadministratoren kan angive de rapportafsnit, der vises på siden. I standardudgaven af Oracle CRM On Demand vises afsnittet Analyse af opfølgning på kundeemne, som viser fremskridt mod kvalificering af kundeemner inden for de sidste 90 dage. Se [Analyse af opfølgning på kundeemne](#) (på side 183) for at få oplysninger om brug af afsnittet Analyse af opfølgning på kundeemne.

Tilføjelse af afsnit til din Kundeemner-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Kundeemner afhængigt af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Kundeemner-hjemmeside.

Sådan føjer du afsnit til din Kundeemner-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Kundeemner-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout af hjemmesiden Kundeemne for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af kundeemner

Udfør følgende opgaver for at håndtere kundeemner:

- [Omtildeling af kundeemner](#) (på side 176)
- [Kvalificering af kundeemner](#) (på side 177)
- [Brug af scripts til kvalificering af kundeemner](#) (på side 178)
- [Arkivering af kundeemner](#) (på side 178)
- [Konvertering af kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder](#) (på side 179)
- [Afvisning af kundeemner](#) (på side 182)
- [Analyse af opfølgning på kundeemne](#) (på side 183)

BEMÆRK: Hvis du bruger Oracle CRM On Demand Financial Services Edition og drager fordel af henvisningsfunktionen, oprettes nye kundeemner, når du linker nye henvisninger til kontakter.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Omtildeling af kundeemner

Hvis dine adgangsniveauer tillader det, kan du manuelt omtilde et kundeemne ved at ændre ejeren eller den primære tilpassede bog i kundeemneposten.

BEMÆRK: Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen Kundeemne, kan du tildele en kundeemnepost til en ejer eller til en primær tilpasset bog. Du kan imidlertid ikke tildele en kundeemnepost til både en ejer og en primær tilpasset bog. Se [Om dataadgang, postdeling og postejerskab](#) (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.

Hvis dit firma bruger tildelingsprocessoren og posttypen Kundeemne er konfigureret til brugertilstanden eller blandet tilstand for postejerskab, kan du også omtilde et kundeemne til en ny ejer ved at markere afkrydsningsfeltet Omtildel ejer på anmodningen.

Sådan omtildeler du et kundeemne

- 1 Vælg det kundeemne, som du vil omtilde.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kundeemner.

2 Klik på Rediger på siden Detalje: Kundeemne.

3 Gør et af følgende på siden Redigering af-kundeemne:

- Klik på ikonet Opslag i feltet Ejers fulde navn eller feltet Bog, og vælg dernæst en anden bruger eller bog i opslagsvinduet.
- Marker afkrydsningsfeltet Omtidel ejer for at udløse tildelingsprocessoren til at omtildele kundeemnet.

BEMÆRK: Tildelingsprocessoren kan kun omtildele poster til brugere. Den kan kun omtildele poster, hvis posttypen er konfigureret i postejskabets brugertilstand eller blandede tilstand.

Tildelingsprocessoren kan ikke omtildele poster, hvis posttypen er konfigureret i bogtilstand. Se [Om dataadgang, postdeling og postejskab](#) (på side 37) for at få flere oplysninger om postejsertilstande.

4 Gem ændringerne.

BEMÆRK: Behandlingstiden til omtildeling af poster kan variere afhængigt af kompleksiteten af firmaets tildelingsregler, antallet af poster, der skal omtildeles, og den aktuelle systembelastning.

Kvalificering af kundeemner

Hvis du fastlægger, at et kundeemne har potentiale til at blive en salgsmulighed, kan du kvalificere kundeemnet. Normalt vælger du en prioritering til kundeemnet i henhold til en skala, der er konfigureret af firmaadministratoren.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan have konfigureret vurderingsscripts som en hjælp til at evaluere kundeemner til kvalificering. Se [Brug af scripts til kvalificering af kundeemner](#) (på side 178) for at få flere oplysninger om brug af scripts til kvalificering af kundeemner.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Kvalificer-kundeemner, for at du kan udføre denne procedure.

Sådan kvalificerer du et kundeemne

1 Vælg kundeemnet.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kundeemner.

2 Sørg for, at følgende felter for kundeemneposten er udfyldt på siden Detalje: Kundeemne: Fornavn, Efternavn, Prioritering og Sælger. Disse felter er påkrævet for at kvalificere kundeemnet. Hvis posttypen Kundeemne er konfigureret til brugertilstanden for postejskab, skal feltet Ejers fulde navn desuden være udfyldt.

BEMÆRK: Disse oplysninger hjælper dig med at sikre, at kundeemner ikke mistes, efter de er kvalificeret, og at værdifulde salgsressourcer udnyttes fuldt ud til opfølgning af kundeemner, der kan udvikle sig til salgsmuligheder. Hvis felterne Prioritering og Sælger ikke er udfyldt, vil du ikke kunne sætte kundeemnets status til Kvalificeret.

3 Klik på Marker som kvalificeret.

Systemet verificerer, at de kritiske felter indeholder data. Hvis kriterierne opfyldes, ændres værdien af feltet Status til Kvalificeret.

BEMÆRK: Hvis du modtager en fejlmeddelelse, efter du har klikket på Marker som kvalificeret, skal du verificere, at feltet Kvalificeret dato ikke er tilpasset med en skrivebeskyttet værdi.

Brug af scripts til kvalificering af kundeemner

Firmaadministratoren kan have konfigureret vurderingsscripts som en hjælp til at evaluere kundeemner til kvalificering. Et script til kvalificering af et kundeemne består af en række spørgsmål, som du bruger til at indsamle kundedata. Dine responser scores, tildeles en vægtning og sammenlignes med en angivet tærskel for at fastlægge det relevante udfald eller handlingsforløb.

ADVARSEL: Hvis et script forsøger at sætte feltet Status for et kundeemne til Kvalificeret, kan det ikke gøre det, medmindre felterne Prioritering og Sælger for kundeemnet er udfyldt. Hvis disse felter ikke er udfyldt, vises en fejlmeddelelse, og scriptet antager, at kundeemnet ikke opfyldte tærsklen. Scriptet sætter dernæst feltet Status i henhold til de resultater, der er defineret på scriptet for manglende opfyldelse af tærsklen.

Før du går i gang. For at kunne bruge vurderingsscripts skal din brugerrolle være konfigureret, således at der gives adgang til vurderingsposter. Se Om vurderingsscripts for at få flere oplysninger om de påkrævede indstillinger.

Sådan bruger du et script til kvalificering af et kundeemne

- 1 Vælg kundeemnet.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af kundeemner.
- 2 Rul ned til afsnittet Kvalifikationsscripts: Kundeemne på siden Detalje: Kundeemne, og klik på Tilføj.
BEMÆRK: Hvis afsnittet Kvalifikationsscripts: Kundeemne ikke er vist, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og tilføje afsnittet til sidelayoutet. Afsnittet er kun tilgængeligt, hvis firmaadministratoren har konfigureret et script til kvalificering af et kundeemne.
- 3 Søg efter det relevante script i opslagsvinduet, og klik på Vælg. Du kan bruge filterfelterne øverst i opslagsvinduet til at filtrere listen over scripts.
- 4 Vælg svaret til hvert scriptspørgsmål i vinduet Kvalifikationsscripts: Kundeemne, og klik på Gem.
Siden Detalje: Kundeemne vises igen. Afhængigt af udfaldet af scriptet kan nogle af felterne i posten være opdateret automatisk.

Arkivering af kundeemner

I stedet for at kvalificere et kundeemne kan du angive, at det ikke er værd at efterfølge kundeemnet og fjerne det fra vurderingsprocessen. Arkivering af et kundeemne sletter det ikke, men bevarer kundeemnet i databasen med status Arkiveret.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Arkiver kundeemner, for at du kan udføre denne procedure.

Sådan arkiverer du et kundeemne

- 1 Vælg det kundeemne, som du vil arkivere.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kundeemner.
- 2 Klik på Arkiver på siden Detalje: Kundeemne.
Feltet Status: Kundeemne ændres til Arkiveret.

Konvertering af kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder

Hvis din brugerrolle har den relevante opsætning, kan du oprette konto-, kontakt-, salgsmuligheds- og handelsregistreringsposter eller kopiere kundeemneoplysninger til eksisterende poster ved at konvertere kundeemneposten. Afhængigt af firmaets indstillinger kan den nye salgsmulighedspost indeholde oplysninger, der påvirker beregninger af omsætning.

BEMÆRK: Normalt konverterer du kundeemner til salgsmuligheder, der er kvalificeret tidligere. Se [Kvalificering af kundeemner](#) (på side 177).

Proceduren i dette afsnit beskriver trinnene til følgende to scenarier:

Scenarie 1. Der er nye kundeemner fra en kampagne, som firmaet har kørt. Som en del af hver kundeemnepost har du en persons navn sammen med firmanavnet. Du vil nu oprette en ny kontaktpost, en ny kontopost og evt. en ny salgsmulighedspost med oplysningerne fra kundeemnet.

Scenarie 2. Du kører en kampagne, der er målrettet mod eksisterende konti og kontakter. Nogle kundeemner genereres, som du nu vil konvertere til salgsmuligheder.

Før du går i gang. For at udføre denne procedure skal dine indstillinger for brugerrolle og adgangsprofil være konfigureret, som beskrevet i [Indstillinger for adgangsprofil og rolle til konvertering af kundeemner](#) (se "[Indstillinger af adgangsprofil og rolle til konvertering af kundeemner](#)" på side 181). Siden Konverter kundeemne viser kun de konverteringsindstillinger, der er tilgængelige for din brugerrolle i henhold til det layout af konvertering af kundeemne, der er valgt til rollen. Hvis et layout ikke er valgt til rollen, gælder standardlayoutet.

Sådan konverterer du et kundeemne til en konto, en kontakt, en handelsregistrering eller en salgsmulighed

- 1 Vælg det kundeemne, som du vil konvertere.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kundeemner.
- 2 Klik på Konverter på siden Detalje: Kundeemne.
- 3 Gør et af følgende på siden Konverter kundeemne:
 - Vælg indstillingerne AutoOpret ny konto og AutoOpret ny kontakt for at oprette nye konto- og kontaktposter til dette kundeemne (scenarie 1).
I feltet Firma til kundeemnet i afsnittet Konto vises feltet Kontonavn som standard.
Kundeemnets fornavn og efternavn vises som standard i afsnittet Kontakt.

- Vælg indstillingerne Brug eksisterende konto og Brug eksisterende kontakt for at oprette en ny salgsmulighed og linke salgsmuligheden til en eksisterende konto og kontakt.

Hvis kundeemneposten har en tilknyttet konto, vises denne konto i feltet Tilknyttet konto. Hvis kundeemneposten har en tilknyttet kontakt, vises denne kontakt i feltet Tilknyttet kontakt.

- Klik på ikonet Opslag ved siden af felterne Tilknyttet konto eller Tilknyttet kontakt for at linke kundeemnet til en anden konto eller kontakt, og vælg en anden konto og kontakt. Sørg for, at de korrekte navne vises i felterne Tilknyttet konto og Tilknyttet kontakt, og at valgknapperne Brug eksisterende konto og Brug eksisterende kontakt er markeret.

- 4 (Valgfrit) Vælg indstillingen AutoOpret ny salgsmulighed, og udfyld felterne for at konvertere kundeemnet til en salgsmulighed.

BEMÆRK: Fornavn og efternavn fra kundeemneposten vises som standard i feltet Navn på salgsmulighed på siden Konverter kundeemne. Værdierne i felterne Omsætning, Lukkedato, Næste trin og Beskrivelse på siden Konverter kundeemne overføres også til salgsmulighedsposten. Du kan redigere disse felter på siden Konverter kundeemne.

- 5 (Valgfrit) Vælg indstillingen AutoOpret handelsregistrering, og udfyld felterne for at konvertere kundeemnet til en handelsregistrering.

BEMÆRK: Værdierne i feltet Produktinteresse og feltet Partner fra kundeemneposten vises som standard i henholdsvis feltet Navn: Handelsregistrering og feltet Hovedpartnerkonto. Værdierne i felterne Omsætning, Lukkedato, Næste trin og Beskrivelse på siden Konverter kundeemne overføres også til handelsregistreringsposten. Du kan redigere disse felter på siden Konverter kundeemne.

- 6 Klik på Gem for at konvertere kundeemnet.

Når konverteringen er fuldført:

- Siden Detalje: Kundeemne vises igen med disse værdier, hvor de fleste er baseret på de valg, som du foretog på siden Konverter kundeemne:
 - Feltet Status for kundeemnet er Konverteret.
 - Værdierne til felterne Tilknyttet konto og Tilknyttet kontakt er de samme som dem, der var på siden Konverter kundeemne.
 - Hvis du konverterede kundeemnet til en salgsmulighed, er værdien af feltet Tilknyttet salgsmulighed den samme som det nye salgsmulighedsnavn, der var på siden Konverter kundeemne.
 - Hvis du konverterede kundeemnet til en salgsmulighed, har den nye salgsmulighedspost, der er oprettet fra konverteringsprocessen, det konverterede kundeemne linket til salgsmulighedsposten.
 - Hvis du konverterede kundeemnet til en handelsregistrering, er værdien i feltet Tilknyttet handelsregistrering den samme som det nye handelsregistreringsnavn, som du angav på siden Konverter kundeemne.
 - Hvis du konverterede kundeemnet til en handelsregistrering, linkes den nye handelsregistreringspost, der er oprettet fra konverteringsprocessen, også til det konverterede kundeemne.
- Hvis du konverterede kundeemnet til en salgsmulighed (trin 4) eller handelsregistrering (trin 5), arver den nye salgsmuligheds- eller handelsregistreringspost nogle feltværdier fra kundeemnet.
- Du kan stadig se kundeemneposten, men forretningsprocesserne skifter til den relevante salgsmuligheds- eller handelsregistreringspost.

BEMÆRK: Se Hvad sker der under konvertering i [Kundeemner](#) (på side 168) for at få flere oplysninger om konverteringsprocessen og dens virkning på felter og værdier. Se [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 112) for at få flere oplysninger om sletning af poster.

BEMÆRK: Du kan konvertere det samme kundeemne til en konto eller kontakt flere gange, men du kan kun konvertere et kundeemne til en handelsregistrering eller salgsmulighed én gang. Hvis du har konverteret et kundeemne til en handelsregistrering eller en salgsmulighed, kan du ikke senere konvertere det til en anden handelsregistrering eller salgsmulighed. Et kundeemne, der er konverteret til en handelsregistrering, kan imidlertid konverteres igen til en anden konto eller kontakt.

Indstillinger af adgangsprofil og rolle til konvertering af kundeemner

Du skal have de relevante indstillinger i dine adgangsprofiler og din brugerrolle for at kunne konvertere kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder. I dette emne beskrives de påkrævede indstillinger.

Indstillinger af adgangsprofil til konvertering af kundeemner

De adgangsniveauer, der giver brugere mulighed for at konvertere kundeemner, er vist i følgende tabeller. Indstillingerne kræves på både standardadgangsprofilen og ejeradgangsprofilen.

I følgende tabel vises de adgangsniveauindstillinger til posttyper, der gør det muligt at konvertere kundeemner.

Posttype	Adgangsniveau
Konto	Læs/Rediger
Aktivitet	Læs/Rediger
Kontakt	Læs/Rediger
Kundeemne	Læs/Rediger
Salgsmulighed	Læs/Rediger
Handelsregistrering	Læs/Rediger

I følgende tabel vises de adgangsniveauindstillinger til posttyper med relaterede oplysninger, der gør det muligt at konvertere kundeemner:

Posttype	Posttypen Relaterede oplysninger	Adgangsniveau
Konto	Adresser	Læs/Opret/Rediger
Kontakt	Konti	Læs/Opret
	Adresser	Læs/Opret/Rediger

Posttype	Posttypen Relaterede oplysninger	Adgangsniveau
Kundeemne	Fuldførte aktiviteter	Vis
	Åbne aktiviteter	Vis
Salgsmulighed	Omsætning	Læs/Opret
	Kontakt	Læs/Opret

Indstillinger af brugerrolle til konvertering af kundeemner

Følgende rolleindstillinger giver dig mulighed for at konvertere kundeemner:

- Rollen skal have privilegiet CRM Marketing: Konverter kundeemner.
- Posttypeadgangen til rollen skal have følgende indstillinger:
 - Afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan oprette skal være markeret til posttypen Salgsmulighed ved konvertering til salgsmuligheder.
 - Afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan oprette skal være markeret til posttypen Handelsregistrering ved konvertering til handelsregistreringer.
 - Afkrydsningsfeltet Har adgang skal markeres til posttypen Kundeemne i alle tilfælde af kundeemnekonvertering.
 - Afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan oprette skal markeres til posttypen Aktivitet i alle tilfælde af kundeemnekonvertering.
 - Afkrydsningsfeltet Har adgang skal være markeret til posttypen Konto for at konvertere kundeemner til eksisterende konti.
 - Afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan oprette skal være markeret til posttypen Konto for at konvertere kundeemner til nye konti.
 - Afkrydsningsfeltet Har adgang skal være markeret til posttypen Kontakt for at konvertere kundeemner til eksisterende kontakter.
 - Afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan oprette skal være markeret til posttypen Konto for at konvertere kundeemner til nye kontakter.

Afvisning af kundeemner

I stedet for at konvertere et kvalificeret kundeemne til en salgsmulighed, kan du beslutte, at kundeemnet ikke er så værdifuldt som evaluatoren angav og fjerne det fra processen til kundeemnestyring. Afvisning af et emne sletter det ikke, men bevarer kundeemnet i firmaets poster med status Afvist.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Afvis-kundeemner, for at du kan udføre denne procedure.

Sådan afviser du et kvalificeret kundeemne

- 1 Vælg det kundeemne, som du vil afvise.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kundeemner.
- 2 Klik på Afvis på siden Detalje: Kundeemne.
- 3 Indtast følgende oplysninger på siden Afvis et kundeemne:
 - Vælg en værdi i rullelisten i feltet Afvisningskode.
 - (Valgfrit) Indtast årsagen til afvisningen i feltet Afvisningsårsag.
BEMÆRK: Feltet Afvisningsårsag er påkrævet, hvis afvisningskoden er sat til Andet.
 - Marker afkrydsningsfeltet Omtidel ejer for at omtildele kundeemnet til en ny ejer.
Hvis firmaadministratoren har konfigureret regler for tildeling af kundeemne, udløser markering af afkrydsningsfeltet Omtidel ejer, at tildelingsprocessoren omtildeler kundeemnet vha. reglerne for kundeemnetildeling. Afhængigt af firmaets politik kan det afviste kundeemne omtildes til den oprindelige ejer eller til den oprindelige ejers manager. Tildelingsprocessoren kan kun omtildele poster til brugere. Den kan kun omtildele poster, hvis posttypen er konfigureret i postejerskabets brugertilstand eller blandede tilstand. Tildelingsprocessoren kan ikke omtildele poster, hvis posttypen er konfigureret i bogtilstand. Se [Om dataadgang, postdeling og postejerskab](#) (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.
- 4 Klik på Bekræft afvisning.
Siden Detalje: Kundeemne vises igen med oplysninger om afvisningen, heriblandt dit navn, afvisningskoden, og hvis relevant årsagen til afvisningen. Værdien i feltet Status: Kundeemne ændres til Afvist.

Analyse af opfølgning på kundeemne

I standardudgaven af Oracle CRM On Demand indeholder afsnittet Analyse af opfølgning på kundeemne på Kundeemner-hjemmesiden oplysninger, der hjælper med at analysere fremskridt mod kvalificering af kundeemner inden for de sidste 90 dage.

Udfør følgende i dette afsnit på Kundeemner-hjemmesiden:

- Evaluer salgsteamets præstation fra forskellige perspektiver.
- Se kundeemnestatus for hvert salgsteammedlem ved at vælge Kundeemneejer eller Sælger.
- Se data efter måned eller uge for at status for kundeemner til de perioder.
- Identificer de handlinger, der kræves for at flytte kundeemner gennem salgsprocessen.
- Klikke på et segment på diagrammet for at se en kundeemneliste.
- Downloade eller udskrive disse analyser.

Felter til kundeemner

Brug siden Redigering: Kundeemne-til at tilføje et kundeemne eller opdatere detaljer til et eksisterende kundeemne. Denne side viser alle felterne til et kundeemne.

TIP: Du kan også redigere kundeemner på siden Liste: Kundeemner og siden Detalje: Kundeemne. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i rullelister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om kundeemne	
Firma	Svarer til kontonavnet for et firma.
Send aldrig e-mail	Angiver kundeemnets præference vedr. modtagelse af e-mails.
Salgsmulighedsrelaterede oplysninger	
Status	Kundeemnets status, så som Kvalificering, Kvalificeret, Konverteret, Afvist og Arkiveret. Kan kun ændres på siden Redigering af kundemne, og <i>ikke</i> på siden Nyt kundeemne. Se Værdier til feltet Status nedenfor for at få flere oplysninger om feltets værdier og deres betydninger.
Prioritering	Skalaprioritering, som konfigureret af firmaet, f.eks. A = Meget varm, B = Varm, C = Kølig og D = Kold.
Produktinteresse	Produkt eller service, som kundeemnet udtrykker interesse i.
Potentiel omsætning	Potentiel omsætning i den valuta, der er valgt af dig eller firmaadministratoren.
Anslået lukkedato	Dato og klokkeslæt, hvor kundeemnet forventes at blive lukket.
Næste trin	Beskrivelse af det næste trin, der skal udføres.
Kilde	Kildekategorier, som konfigureret af firmaet, så som Annoncering, Direct mail, Begivenhed, Lancering, Henvisning, Messe, Web, Partner, Indkøbt, Lejet og Andet.
Kampagne	Kampagne, der genererer dette kundeemne eller er linket til kundeemnet.
Branche	Branchekategori til kundeemnet, som konfigureret af firmaet.
Årlig omsætning	Årsomsætning for kundeemnets firma.
Yderligere oplysninger	
Tilknyttet konto	Konto, der er linket til kundeemnet. Påkrævet til konvertering af kundeemner til salgsmuligheder.

Felt	Beskrivelse
Tilknyttet kontakt	Kontakt, der er linket til kundeemnet. Påkrævet til konvertering af kundeemner til salgsmuligheder.
Tilknyttet handelsregistrering	Handelsregistrering, der er linket til kundeemnet. Feltet sættes automatisk, når et kundeemne konverteres til en handelsregistrering.
Tilknyttet salgsmulighed	Salgsmulighed, der er linket til kundeemnet. Påkrævet til konvertering af kundeemner til salgsmuligheder.
Ejer	Ejeren af kundeemneposten. Afhængig af den postejer tilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejer tilstande.
Ejers fulde navn	Ejeren af kundeemneposten.
Omtildel ejer	Angiver, at kundeemnet skal omtildeles. Hvis firmaadministratoren har konfigureret regler for tildeling af kundeemne, udløser valg af dette felt, at tildelingsprocessoren i Oracle CRM On Demand behandler kundeemnet igen og tildeler den i henhold til reglerne. Tildelingsprocessoren kan kun omtildele poster til brugere. Den kan kun omtildele poster, hvis posttypen er konfigureret i postejerskabets brugertilstand eller blandede tilstand. Tildelingsprocessoren kan ikke omtildele poster, hvis posttypen er konfigureret i bogtilstand. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejer tilstande. BEMÆRK: Behandlingstiden til omtildeling af poster kan variere afhængigt af kompleksiteten af firmaets tildelingsregler, antallet af poster, der skal omtildeles, og den aktuelle systembelastning. Navnet på ejeren af kundeemnet ændres, når posten er tildelt.
Sælger	Sælger, som firmaet tildeler til kundeemnet.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger, der beskriver kundeemnet. Grænsen er på 16.350 tegn.
Website	Website, der er linket til kundeemnet.
Status for ejerskab	Aktuel status for ejerskab til kundeemnet.
Profession	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ca. indkomst	Dette er et valutafelt. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fødselsdato	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Alder	Dette felt beregnes fra feltet Fødselsdato. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Felt	Beskrivelse
Kvalificeret dato	Udfyldes automatisk med den aktuelle dato, når feltet Status er sat til Kvalificeret.

Værdier til feltet Status

I takt med at et kundeemne flytter gennem kundeemnestyringsprocessen, angiver feltet Status, hvor kundeemnet er i processen. Statusværdier er en af hovedmåderne til filtrering af kundeemner. Se [Kundeemner](#) (på side 168) for at få flere oplysninger om kundeemnestyringsprocessen.

I følgende tabel vises statusfeltets mulige værdier.

Status	Beskrivelse
Arkiveret	Resultater fra fuldførelse af arkiveringstrinnene (Arkivering af kundeemner (på side 178)). Det konstateres, at kundeemnet ikke har nogen værdi for firmaet, og det fjernes fra vurderingsprocessen.
Konverteret	Resultater fra fuldførelse af konverteringstrinnene (Konvertering af kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder (på side 179)). Det konstateres, at kundeemnet har tilstrækkelig værdi til at blive en salgsmulighed.
Kvalificeret	Resultater fra fuldførelse af kvalificeringstrinnene (Kvalificering af kundeemner (på side 177)). Kundeemnet har bestået kvalificeringsprocessen. Ny ejer bliver den sælger, der tildeles til kundeemnet.
Kvalificering	Resultater fra fuldførelse af oprettelsestrinnene (Kvalificering af kundeemner (på side 177)). Kundeemnet er oprettet og undergår eller er ved at begynde kvalificeringsprocessen. Ejer standardangives til den person, der oprettede kundeemnet.
Afvist	Resultater fra fuldførelse af afvisningstrinnene (Afvisning af kundeemner (på side 182)). Det konstateres, at det kvalificerede kundeemne ikke er af så stor værdi, som evaluatoren oprindeligt mente.

4 Salg

Oracle CRM On Demand indeholder følgende posttyper til salgsoplysninger:

- **Konti.** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om firmaer, som du handler med.
- **Kontakter.** Brug disse sider til at spore personer, der er knyttet til dine konti og salgsmuligheder.
- **Salgsmuligheder.** Brug disse sider til at håndtere potentielle omsætningsgenererende salgsmuligheder.
- **Prognoser.** Brug disse sider til at generere prognoser for at planlægge kvartalsvis omsætning på basis af eksisterende salgsmuligheder.

Posttypen Kundeemner er også relateret til salgsområdet, da kundeemner kan være konverteret til salgsmuligheder.

Oracle CRM On Demand indeholder følgende posttyper til oplysninger om salg og forretningsplanlægning:

- **Forretningsplan.** Brug disse sider til at **etablere strategiske mål og handlinger til konti, kontakter eller produkter.**
- **Målsætning.** Brug disse sider til at håndtere mål på højt niveau, som du vil opnå.
- **Plankonto.** Brug disse sider til at spore, hvordan konti mappes til forretningsplaner.
- **Plankontakt.** Brug disse sider til at knytte kontakter til forretningsplaner.
- **Plansalgsmulighed.** Brug disse sider til at knytte salgsmuligheder til forretningsplaner.

Håndtering af salg

Udfør følgende processer for at håndtere salg:

- 1 [Proces til håndtering af salgsmuligheder](#) (på side 188)
- 2 [Proces til håndtering af konti](#) (på side 188)
- 3 [Proces til håndtering af kontakter](#) (på side 189)
- 4 [Proces til håndtering af prognoser for salgsbrugere](#) (på side 189)
- 5 [Proces til håndtering af prognoser for prognoseadministratorer](#) (på side 190)
- 6 [Proces til håndtering af kalender og aktiviteter](#) (på side 190)

Proces til håndtering af salgsmuligheder

Udfør følgende opgaver for at håndtere salgsmuligheder:

- 1 Gennemgå salgsmulighedsfelter og relaterede oplysninger. Se [Felter til salgsmulighed](#) (på side 247).
- 2 Opret en ny salgsmulighedspost. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40).
- 3 Tilføj produktomsætningsposter til salgsmuligheden. Se [Linkning af produkter til salgsmuligheder](#) (på side 237).
- 4 Definer nøglekontakter og kontaktroller. Se [Kontakter](#) (på side 213) og Tilføjelse af roller.
- 5 Spor aktiviteter og noter, der er relateret til salgsmuligheder. Se [Felter til aktivitet](#) (på side 155) og [Tilføjelse af noter](#) (på side 99).
- 6 Tildel ejerskab af salgsmulighed og synlighed. Se Styring af adgangsprofil og [Deling af poster \(team\)](#) (på side 94).
- 7 Opdater salgsstadiet til salgsmuligheden. Se [Om salgsmuligheder og prognoser](#) (på side 229).
- 8 Link partnere og konkurrenter, der er relateret til salgsmuligheden. Se [Sporing af partnere og konkurrenter til salgsmuligheder](#) (på side 235).
- 9 Vurder og prognosticer salgsmuligheden. Se [Om salgsmuligheder og prognoser](#) (på side 229).

Proces til håndtering af konti

Udfør følgende opgaver for at håndtere konti:

- 1 Gennemgå kontofelter og relaterede oplysninger. Se [Felter til konto](#) (på side 209).
- 2 Opret en ny kontopost. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40).
- 3 Definer nøglekontakter og kontaktroller. Se [Kontakter](#) (på side 213) og Tilføjelse af roller.
- 4 Spor kontorelaterede aktiviteter og noter. Se [Felter til aktivitet](#) (på side 155) og [Tilføjelse af noter](#) (på side 99).
- 5 Tildel ejerskab af konto og synlighed. Se Styring af adgangsprofil og [Deling af poster \(team\)](#) (på side 94).
- 6 Tilknyt partnere og konkurrenter til kontoen. Se [Sporing af partnere og konkurrenter til konti](#) (på side 204).
- 7 Definer kontorelationer. Se [Sporing af relationer mellem konti](#) (på side 200).
Bemærk: Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Tilføj omsætningsposter til kontoen. Se [Sporing af omsætning på basis af konti](#) (på side 206).

Bemærk: Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Prognosticer kontoomsætning. Se [Sporing af omsætning på basis af konti](#) (på side 206).

Bemærk: Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 10 Spor kontoaktiver. Se [Sporing af aktiver](#) (på side 205).

Proces til håndtering af kontakter

Udfør følgende opgaver for at håndtere kontakter:

- 1 Gennemgå kontaktfelter og relaterede oplysninger. Se [Felter til kontakt](#) (på side 225).
- 2 Opret en ny kontaktpost. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40).
- 3 Spor kontaktrelaterede aktiviteter og noter. Se [Felter til aktivitet](#) (på side 155) og [Tilføjelse af noter](#) (på side 99).
- 4 Tildel ejerskab af kontakt og synlighed. Se [Styring af adgangsprofil](#) og [Deling af poster \(team\)](#) (på side 94).
- 5 Udfør en undersøgelse af kundetilfredshed. Se [Brug af vurderingsscripts](#) (se "[Brug af vurderingsscripts](#)" på side 111).
- 6 Definer kontaktrelationer. Se [Sporing af relationer mellem kontakter](#) (på side 220).
Bemærk: Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 7 Tilføj omsætningsposter til kontakten. Se [Sporing af omsætning på basis af kontakter](#) (på side 221).
Bemærk: Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Prognosticer kontaktomsætning. Se [Sporing af omsætning på basis af kontakter](#) (på side 221).
Bemærk: Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Spor kontaktaktiver. Se [Sporing af aktiver](#) (på side 205).
Bemærk: Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Proces til håndtering af prognoser for salgsbrugere

Udfør følgende opgaver for at håndtere prognoser:

- 1 Angiv kvoter. Se [Håndtering af kvoter](#) (på side 257).
- 2 Prognosticer salgsmuligheder, konti og kontakter. Se [Prognoser](#) (på side 249).

- 3** Gennemgå prognoser. Se [Gennemgang af prognoser](#) (på side 252).
- 4** Opdater prognoser. Se [Opfriskning af prognoser](#) (på side 254).
- 5** Afsend prognoser. Se [Afsendelse af prognoser](#) (på side 256).

Proces til håndtering af prognoser for prognoseadministratorer

Udfør følgende opgaver for at håndtere prognoser:

- 1** Konfigurer firmaets regnskabskalender. Se Opsætning af firmaprofil og globale standarder.
- 2** Fastlæg prognosehierarki. Se Opsætning af prognosedefinition.
- 3** Angiv brugerkvoter. Se Opsætning af brugeres salgskvoter.
- 4** Opret prognosedefinitionen, heriblandt dato, type, varighed og deltagere. Se Opsætning af prognosedefinition.

Proces til håndtering af kalender og aktiviteter

Udfør følgende opgaver for at håndtere kalender og aktiviteter:

- 1** Gennemgå aktuelle kalenderaftaler. Se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 131).
- 2** Opret nye aftaler og opgaver. Se [Oprettelse af aktiviteter](#) (på side 135).
- 3** Del kalenderen med andre brugere. Se [Visning af andres kalendere](#) (på side 151).
- 4** Spor og håndter nøgleopgaver. Se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 131).

Kundeemner (salgsaspekter)

Kundeemner spiller en vigtig rolle i salgsprocessen. Salgsprocessen kan starte med kundeemnegenerering. Kundeemner flytter gennem kvalificering til konvertering. Se [Håndtering af marketing](#) (på side 159) for at få flere oplysninger om salgsprocessen. Du kan konvertere kundeemner til kontakter, konti, handelsregistreringer og salgsmuligheder. Når et kundeemne er konverteret til en salgsmulighed eller handelsregistrering, indgår det i salgsprocessen. Visse felter i salgsmuligheds- eller handelsregistreringsposten henter deres værdier fra kundeemneposten. Disse værdier er baseret på mapping af kundeemner, der er blevet konverteret i løbet af salgsprocessen.

Konti

Brug kontosiderne til at oprette, opdatere og spore konti. *Konti* er generelt firmaer, som du driver forretninger med, men du kan også spore partnere, konkurrenter, associerede osv. som konti.

Hvis kontoposter er centrale i, hvordan firmaet håndterer sine forretningerne, som det er tilfældet i mange firmaer, skal du indtaste så mange oplysninger om konti som muligt. Nogle af oplysningerne, så som feltet Region eller Branche, kan bruges i rapporter til at kategorisere oplysninger. Hvis du linker en post, så som en salgsmulighed, til en kontopost med feltet Region eller Branch udfyldt, kan de salgsmuligheder på lignende vis kategoriseres efter de værdier.

Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

- [Håndtering af konti](#) (på side 193)

Arbejde med hjemmesiden Konto

Hjemmesiden Konto er udgangspunktet for håndtering af konti.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Konto-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en konto

Du kan oprette en konto ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste konti. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til konto](#) (på side 209) for at få flere oplysninger.

Arbejde med kontolister

Afsnittet Kontolister viser et antal filtrerede lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til konti.

Kontoliste	Filtre
Alle konti	Alle konti-sorteret alfabetisk efter Kontonavn
Alle kundekonti	Konti, hvor kontotypen er sat til Kunde
Alle kontokonkurrentkonti	Konti, hvor kontotypen er sat til Konkurrent
Alle kontopartnerkonti	Konti, hvor kontotypen er sat til Partner
Alle potentielle konti	Konti, hvor kontotypen er sat til Potentiel kunde

Kontoliste	Filtre
Nyligt oprettede konti	Alle konti sorteret efter oprettelsesdato
Nyligt ændrede konti	Alle konti sorteret efter ændringsdato
Alle referererbare konti	Konti med afkrydsningsfeltet Reference markeret
Alle bedste konti	Konti, hvor prioriteten er sat til Høj
Mine konti	Konti med dit navn i feltet Ejer

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt viste konti

Afsnittet Mine nyligt viste konti viser de konti, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Arbejde med kontoopgaver

Afsnittet Mine åbne kontorelaterede opgaver viser de opgaver, som du er tildelt, sorteret efter forfaldsdato og dernæst efter prioritet. Du eller din manager angiver forfaldsdato og prioritet. Opgaveprioriteten, så som 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav, er angivet af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet, pil ned for lav prioritet.

BEMÆRK: Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.

- Klik på linket Emne for at gennemgå en opgave.
- Klik på kontonavnet for at gennemgå den konto, som opgaven er tilknyttet.
- Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over opgaver.

Brug af rapporter til analyse af kontopræstation

Et eller flere rapportafsnit kan være vist på Konto-hjemmesiden. (Firmaadministratoren kan angive de rapportafsnit, der vises på siden). I standardudgaven af Oracle CRM On Demand vises afsnittet Kontoanalyse, som viser en omfattende analyse af, hvordan kontiene er distribueret og af lukket omsætning. Se [Analyse af kontopræstation](#) (på side 209) for at få oplysninger om brug af afsnittet Kontoanalyse.

Tilføjelse af afsnit til din Konto-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Konto afhængigt af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Konto-hjemmeside.

Sådan føjer du afsnit til din Konto-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Konto-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Konto for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af konti

Udfør følgende opgaver for at håndtere konti:

- [Omtildeling af konti](#) (på side 194)
- [Ændring af en kontos primære kontakt](#) (på side 195)
- [Linkning af poster til konti](#) (på side 195)
- [Linkning af porteføljekonti](#) (på side 198)
- [Angivelse af overordnede konti](#) (på side 198)
- [Begrænsning af viste kontoposter](#) (på side 199)
- [Sporing af relationer mellem konti](#) (på side 200)
- [Sporing af relationer mellem konti og kontakter](#) (på side 201)
- [Sporing af partnere og konkurrenter til konti](#) (på side 204)
- [Sporing af aktiver](#) (på side 205)
- [Sporing af omsætning på basis af konti](#) (på side 206)

BEMÆRK: Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

BEMÆRK: Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

- [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 140)

BEMÆRK: Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

- [Analyse af kontopræstation](#) (på side 209)

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Brug af vurderingsscripts](#) (på side 111)
- [Deling af poster \(team\)](#) (på side 94)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Felter til konto](#) (på side 209)
- [Arbejde med hjemmesiden Konto](#) (på side 191)
- [Rapporter](#) (på side 727)
- [Brug af Offline Client](#) (på side 696)
- [Import af data](#)

Omtildeling af konti

Hvis dine adgangsniveauer tillader det, kan du manuelt omtildele en konto ved at ændre ejeren eller den primære tilpassede bog i kontoposten.

BEMÆRK:Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen Konto, kan du tildele en kontopost til en ejer eller til en primær tilpasset bog. Du kan imidlertid ikke tildele en kontopost til både en ejer og en primær tilpasset bog. Se [Om dataadgang, postdeling og postejskab](#) (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.

Hvis dit firma bruger tildelingsprocessoren og posttypen Konto er konfigureret til brugertilstanden eller blandet tilstand for postejskab, kan du også omtildele en konto til en ny ejer ved at markere afkrydsningsfeltet Omtildel konto.

Sådan omtildeler du en konto

- 1 Vælg den konto, som du vil omtildele.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af konti.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Konto.

3 Gør et af følgende på siden Redigering af konto:

- Klik på ikonet Opslag i feltet Ejer eller feltet Bog, og vælg dernæst en anden bruger eller bog i opslagsvinduet.
- Marker afkrydsningsfeltet Omtidel konto for at udløse tildelingsprocessoren til at omtildele kontoen.

BEMÆRK: Tildelingsprocessoren kan kun omtildele poster til brugere. Den kan kun omtildele poster, hvis posttypen er konfigureret i postejerskabets brugertilstand eller blandede tilstand.

Tildelingsprocessoren kan ikke omtildele poster, hvis posttypen er konfigureret i bogtilstand. Se [Om dataadgang, postdeling og postejerskab](#) (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.

4 Gem ændringerne.

BEMÆRK: Behandlingstiden til omtildeling af poster kan variere afhængigt af kompleksiteten af firmaets tildelingsregler, antallet af poster, der skal omtildeles, og den aktuelle systembelastning.

Ændring af en kontos primære kontakt

En konto kan have flere kontakter, men en af kontakterne skal være angivet som den primære kontakt til kontoen. Som standard er den første kontakt, der føjes til kontoen, den primære kontakt, men du kan ændre denne indstilling.

Sådan ændrer du en kontos primære kontakt

1 Vælg kontoen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af konti.

2 Klik på Rediger på siden Detalje: Konto.

BEMÆRK: Hvis feltet Primær kontakt ikke vises på siden Detalje: Konto eller Redigering af konto, skal du kontakte firmaadministratoren for at få feltet føjet til dit sidelayout.

TIP: Hvis inline-redigeringsfunktionen er aktiveret til firmaet, kan du ændre den primære kontakt inline på siden Detalje: Konto. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om inline-redigering.

3 Klik på ikonet Opslag i feltet Primær kontakt på siden Redigering af konto.

4 Vælg den nye, primære kontakt i opslagsvinduet.

5 Klik på Gem på siden Redigering af konto.

Linkning af poster til konti

Du kan linke de nye poster, som du opretter fra detaljesiden, så som kontakter og aktiviteter, til kontoposten. Linkning knytter poster til hinanden, så du og andre, der har adgangsrettigheder til posten, får en fuld visning af oplysningerne.

Nye poster føjes til databasen samtidig med, at de linkes til den valgte konto. En kontakt, som du opretter fra siden Detalje: Konto linkes f.eks. til kontoen og vises dernæst på kontaktsiderne.

En kontopost indeholder oplysninger, der arves, efter linkning til en anden post. F.eks. viser nogle salgsmulighedsposter posterne efter område eller branche. Da Område og Branche ikke er en del af salgsmulighedsposterne, søger systemet i linkede kontoposter for at fastlægge den gruppe, som salgsmuligheden tilhører. Du vil derfor, når det er muligt, linke poster til kontoposten.

Du kan også linke andre brugere til en kontopost, så de kan se posten. Du har måske brug for at dele en kontopost med et team af kolleger, som arbejder på at lukke en handel. På basis af hver rolle kan et teammedlem have forskellige adgangsbehov til kontoposten og de kontakt- og salgsmulighedsposter, der er linket til kontoen.

Sådan linker du oplysninger til en konto

1 Vælg kontoen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af konti.

2 Rul til det relevante afsnit på siden Detalje: Konto, og link poster til kontoen efter behov.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger den type relaterede oplysninger, der kan vises på siden Detalje: Konto. Du kan ændre rækkefølgen af afsnittene med relaterede oplysninger, som er tilgængelige for dig, eller skjule relaterede oplysninger, som du ikke bruger. Klik på Rediger layout for at redigere sidelayoutet, og klik på pilene på siden Personligt layout for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Ændring af disse indstillinger påvirker visningen af Oracle CRM On Demand.

I følgende tabel vises nogle af de posttyper, som du muligvis kan linke til en konto.

Posttype	Oplysninger
Salgsmuligheder	Klik på Ny for at linke en ny salgsmulighed, indtast de påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se Felter til salgsmulighed (på side 247) for at se beskrivelser af felter.
Serviceanmodninger	Klik på Ny for at linke en ny serviceanmodning, indtast de påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se Felter til serviceanmodning (på side 315) for at få beskrivelser af felter.
Noter	Klik på Ny for at linke en ny note, indtast de påkrævede oplysninger, og gem posten. BEMÆRK: Du kan også tilføje noter ved at klikke på noteikonet øverst til højre på siden, hvis denne funktion er aktiveret til firmaet. Se Tilføjelse af noter (på side 99) for at få flere oplysninger om noter.

Åbne aktiviteter	<p>Klik på Ny opgave-eller Ny aftale for at linke en ny opgave eller aftale. Indtast dernæst påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se Felter til aktivitet (på side 155) for at få beskrivelser af felter.</p> <p>Du kan linke adskillige aktiviteter til en konto. Hvis en aktivitet har et klokkeslæt tilknyttet, vises aktiviteten i listen Aktiviteter og Kalender.</p> <p>Brugere, der kan se en konto, kan også se de aktiviteter, der er linket til posten, heriblandt aktiviteter, der ejes af eller tildeles til andre.</p>
Kontakter	<p>Klik på Ny for at linke en ny kontakt, indtast de påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se Felter til kontakt (på side 225) for at få beskrivelser af felter.</p> <p>TIP: Du kan også klikke på Tilføj og dernæst klikke på ikonet Opslag ved siden af kolonnen Ny kontakt for at undgå at duplikere kontaktposter. Indtast fornavn, efternavn eller e-mail-adresse i opslagsvinduet, og klik på Start. Hvis applikationen ikke finder kontakten, skal du klikke på Ny for at oprette kontaktposten.</p> <p>Klik på Tilføj for at føje kontaktposten til denne post, hvis du ved, at den findes.</p> <p>Klik på navnet Link for at åbne siden Detalje: Kontakt og opdatere oplysningerne om kontakten. Se Sporing af relationer mellem konti og kontakter (på side 201) for at få flere oplysninger om linkning af kontakter til konti.</p>
Team: Konto	<p>Klik for Tilføj brugere for at gøre denne post synlig for andre medarbejdere. Vælg medarbejderens navn i vinduet Team - Tilføj brugere: Konto, og angiv adgangsniveauet. Se Deling af poster (team) (på side 94) for at få flere oplysninger om deling af poster.</p>
Kontopartnere	<p>Klik på Tilføj for at linke en konto og spore den som din partner-til kontoen. Indtast dernæst påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se Sporing af kontopartnere og -konkurrenter (se "Sporing af partnere og konkurrenter til konti" på side 204) for at få beskrivelser af felter.</p>
Kontokonkurrenter	<p>Klik på Tilføj for at linke en konto og spore den som din konkurrent til kontoen. Indtast dernæst påkrævede oplysninger i redigeringsformularen, og gem posten. Se Sporing af kontopartnere og -konkurrenter (se "Sporing af partnere og konkurrenter til konti" på side 204) for at få beskrivelser af felter.</p>

Sådan fjerner eller sletter du en linket post

- 1 Vælg kontoen.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af konti.
- 2 Rul ned til det relevante afsnit på siden Detalje: Konto.

- 3 Vælg Fjern eller Slet i menuen på postniveau i den række med et link, som du vil fjerne eller slette.
 - **Fjern.** Tilknytning af posterne fjernes uden, at de slettes.
 - **Slet.** Den linkede post slettes. En slettet post flyttes til siden Slettede elementer og fjernes permanent fra databasen efter 30 dage.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 106)
- [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 112)
- [Sporing af aktiver](#) (på side 205)

Linkning af porteføljekonti

Denne funktion er specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Du kan linke porteføljekonti til en konto med en mange-til-en-relation. Med andre ord kan du linke mange porteføljekonti til én konto, men hver porteføljekonto kan kun linkes til én konto.

Før du går i gang. De relaterede oplysninger om portefølje vises ikke på siden Detaljer: Konto som standard. Firmaadministratoren skal tildele din rolle adgang til de relaterede oplysninger for, at du kan se oplysningerne. Du eller firmaadministratoren skal dernæst føje de relaterede oplysninger om portefølje til dit layout af siden Detaljer: Konto. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 684) for at få oplysninger om tilpasning af layout af detaljeside.

Sådan linker du en porteføljeunderkonto

- 1 Vælg den overordnede konto.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af konti.
- 2 Rul ned til relaterede oplysninger om porteføljeunderkonti på siden Detalje: Konto, og klik på Ny.
- 3 Udfyld felterne på siden Redigering af porteføljekonto, der åbnes.
Se [Felter til porteføljekonto](#) (på side 584) for at få flere oplysninger om porteføljekonti.
- 4 Gem posten.

Angivelse af overordnede konti

Du kan angive kontohierarkier, så som et firma, der er et datterselskab af et andet firma, ved at angive en overordnet/underordnet relation. Først opretter du den overordnede konto og dernæst vælger du den konto som den overordnede til den underordnede eller underkontoen.

Sådan angiver du den overordnede konto

- 1 Vælg den underordnede konto.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af konti.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Konto.
BEMÆRK: Hvis inline-redigeringsfunktionen er aktiveret til firmaet, kan du angive den overordnede konto inline på siden Detalje: Konto. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om inline-redigering.
- 3 Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Overordnet konto på siden Redigering af konto.
- 4 Vælg den overordnede konto i opslagsvinduet.
- 5 Gem posten.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Søgning efter poster](#) (på side 43)
- [Felter til konto](#) (på side 209)

Begrænsning af viste kontoposter

Du kan begrænse de konti, som du ser, ved at vælge en filtreret liste. En liste viser et undersæt af de konti, der opfylder de kriterier, som er gemt i listen.

Før du går i gang:

- Når du opretter en liste, skal du udfylde felterne og værdierne til de kriterier, som du definerer. Det kan være, at du vil gå til siden Redigering af konto og notere de nøjagtige feltnavne og -værdier, som de bruges i applikationen. Ellers opsamler den filtrerede liste muligvis ikke de korrekte poster. Alternativt kan du udskrive postens detaljeside for at opsamle de nøjagtige feltnavne. Udskriften opsamler imidlertid ikke alle de tilgængelige feltværdier til rullelister.
- Hvis du bruger Oracle Offline On Demand (Offline client), er det antal poster, som du kan downloade ad gangen, begrænset. Som standard begrænser Offline client antallet til download til 250 konti ad gangen. Firmaadministratoren kan anmode om en forhøjelse af dette tal. Forhøjelse af antallet kan imidlertid forøge den tid, som det tager at fuldføre download-processen. Hvis kontoposterne overskrider det maksimale antal, som du kan downloade, kan du oprette filtrerede lister, der opdeler kontiene i mindre antal, så som konti baseret på forskellige prioritetsværdier eller på placering. Under download-processen kan du så vælge den filtrerede liste, som du oprettede, for at sikre, at alle kontoposter kopieres til din bærbar eller stationære pc.

Sådan åbner du en filtreret liste til konti

- 1 Klik på fanen Konti.

- 2 Vælg den liste, som du vil arbejde med, i afsnittet Kontolister på Konto-hjemmesiden.

Se [Arbejde med hjemmesiden Konto](#) (på side 191) for at få en beskrivelse af standard filtrerede lister til konto.

Sådan åbner du en filtreret liste til konti

- 1 Klik på fanen Konti.
- 2 Klik på linket Håndter lister i afsnittet Kontolister på Konto-hjemmesiden.
- 3 Klik på knappen Ny liste på siden Håndter lister.
- 4 Fuldfør de trin, der er beskrevet i [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83).

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Felter til konto](#) (på side 209)
- [Arbejde med aktivitetslister](#) (på side 136)
- [Arbejde med hjemmesiden Konto](#) (på side 191)

Sporing af relationer mellem konti

Når du vil spore relationer mellem konti, skal du lagre oplysningerne på kontorelationssiderne. Du vil måske spore investorrelationer eller relationer med associerede til denne konto.

Fo at gøre det skal du først linke den konto, hvis relation du vil spore, til denne kontopost. (Du kan linke lige så mange konti, som du ønsker). Dernæst definerer du relationen og tilføjer andre relevante oplysninger.

BEMÆRK: Funktionen til sporing af relation er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig til dit firma.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan oprette tilpassede felter for at lagre yderligere oplysninger om kontorelationer og tilføje de tilpassede felter til layoutet af siden Redigering af kontorelation. Brugere, som har adgang til kontorelationsposter, kan dernæst se og opdatere oplysningerne i de tilpassede felter.

Før du går i gang. Opret en kontopost til hver organisation, som du vil linke til kontoen. Denne funktion er muligvis ikke tilgængelig i din version af applikationen.

Sådan sporer du relationer mellem konti

- 1 Vælg kontoen.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af konti.
- 2 Rul ned til afsnittet Kontorelationer på siden Detalje: Konto, og gør følgende:

- Klik på Tilføj for at linke en konto.
- Klik på linket Rediger i rækken til den eksisterende kontorelation for at opdatere oplysninger.

3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af kontorelation.

I følgende tabel beskrives nogle feltoplysninger til sporing af relationer mellem konti.

Felt	Kommentarer
Relateret konto	Klik på ikonet Opslag, og vælg den konto, som du vil spore relation og oplysninger for. Feltet er påkrævet.
Rolle	Vælg en indstilling, der definerer relationen mellem kontiene. Feltet er påkrævet.
Omvendt rolle	Vælg en indstilling, der definerer den omvendte relation mellem kontiene. Feltet er påkrævet.
Startdato	Du kan bruge dette felt til at registrere startdatoen for relationen mellem kontiene. Standardværdien er dags dato.
Slutdato	Brug dette felt til at registrere udløbsdatoen for relationen mellem kontiene.

4 Gem posten.

Sporing af relationer mellem konti og kontakter

Du kan linke konti til kontakter på en række måder. Fra siden Detalje: Konto kan du linke eksisterende kontakter til kontoen, og du kan også oprette nye kontakter, der automatisk linkes til kontoen. På lignende vis kan du fra siden Detalje: Kontakt linke eksisterende konti til kontakten, og du kan også oprette nye kontir, der automatisk linkes til kontakten.

Om oplysningerne til en kontokontakt

Når du har linket en konto og en kontakt, kan du se detaljerne om kontokontakten på siden Redigering af konto: Kontakt. Firmaadministratorer kan oprette tilpassede felter for at lagre yderligere oplysninger om kontokontakter og tilføje de tilpassede felter til layoutet af siden Redigering af konto: Kontakt. Brugere, som har adgang til kontokontaktposter, kan dernæst se og opdatere oplysningerne i de tilpassede felter.

Firmaadministratorer opretter tilpassede felter til kontokontakter via linket Felter til kontokontakt, som er tilgængeligt til både posttyperne Konto og Kontakt i applikationstilpasningssiderne i Oracle CRM On Demand. Firmaadministratorer opretter layout til siden Redigering af konto: Kontakt via linket Layout af siden Kontokontakt, som også er tilgængeligt til både posttyperne Konto og Kontakt. Se Applikationstilpasning for at få flere oplysninger om tilføjelse af tilpassede felter og oprettelse af sidelayout.

Om kontaktroller

Når du linker en konto og en kontakt, kan du angive de roller, som kontakten har hos kontoen. Spring af en kontakts rolle hos et firma er kritisk for forståelsen af den indflydelse, som kontakten har på købsbeslutninger hos kontoen. Det kan f.eks. være, at du vil spore følgende kontaktrelationer til en konto: Godkender, Bruger og evaluator, Bruger og godkender, Bruger og beslutningstager, Evaluator og godkender, Evaluator og beslutningstager og Ukendt.

I følgende procedure beskrives, hvordan du linker kontakter til en konto.

Sådan linker du kontakter til en konto

- 1 Vælg den ønskede konto.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af poster.

- 2 Gør følgende for at oprette en ny kontakt, der er linket til kontoen:

- a Klik på Ny i det relaterede oplysningsafsnit Kontakter på siden Detalje: Konto.
- b Indtast oplysningerne til den nye kontakt på siden Redigering: Kontakt, og gem dernæst ændringerne.
BEMÆRK: Visse felter på siden Redigering: Kontakt kan blive udfyldt automatisk med værdier fra kontoposten.

- 3 Gør følgende for at linke en eksisterende kontakt til kontoen:

- a Klik på Tilføj i det relaterede oplysningsafsnit Kontakter på siden Detalje: Konto.
- b Klik på ikonet Opslag på siden Liste over kontakter, og vælg den kontakt, som du vil linke til kontoen.
Du kan linke op til fem kontakter til kontoen på siden Liste over kontakter.
- c (Valgfrit) Vælg en indstilling til hver kontakt, der definerer kontaktens primære rolle hos kontoen.
BEMÆRK: Når du har linket en kontakt til kontoen, kan du føje yderligere roller til kontakten hos kontoen.
- d Gem ændringerne.

I følgende procedure beskrives, hvordan du linker konti til en kontakt.

Sådan linker du konti til en kontakt

- 1 Vælg den ønskede kontakt.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af poster.

- 2 Gør følgende for at oprette en ny konto, der er linket til kontakten:

- a Klik på Ny i det relaterede oplysningsafsnit Konti på siden Detalje: Kontakt.
- b Indtast oplysningerne til den nye konto på siden Redigering: Konto, og gem dernæst ændringerne.

3 Gør følgende for at linke en eksisterende konto til kontakten:

- a** Klik på Tilføj i det relaterede oplysningsafsnit Konti på siden Detalje: Kontakt.
- b** Klik på ikonet Opslag på siden Tilføj konto, og vælg den konto, som du vil linke til kontakten.
Du kan linke op til fem konti til kontakten på siden Tilføj konto.
- c** (Valgfrit) Vælg en indstilling til hver konto, der definerer kontaktens primære rolle hos kontoen.
BEMÆRK: Når du har linket en konto til kontakten, kan du føje yderligere roller til kontakten hos kontoen.
- d** Gem ændringerne.

I følgende procedure beskrives, hvordan du ser og opdaterer detaljerne om en kontokontakt.

Sådan ser og opdaterer du detaljerne om en kontokontakt

1 Gør et af følgende:

- Klik på linket Rediger til kontakten i det relaterede oplysningsafsnit Kontakter på siden Detalje: Konto.
- Klik på linket Rediger til kontoen i det relaterede oplysningsafsnit Konti på siden Detalje: Kontakt.

Siden Redigering af konto: Kontakt viser detaljerne om den relaterede kontakt. Felterne på siden kan være skrivebeskyttede, eller du kan muligvis tilføje og ændre oplysningerne på siden afhængig af, hvordan firmaadministratoren konfigurerer sidelayoutet.

2 Opdater oplysningerne efter behov, og gem dernæst ændringerne.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opdaterer rolleoplysningerne til en kontokontakt.

Sådan opdaterer du rolleoplysningerne til en kontokontakt

1 Gør et af følgende:

- Klik på linket Rediger roller til kontakten i det relaterede oplysningsafsnit Kontakter på siden Detalje: Konto.
- Klik på linket Rediger roller til kontoen i det relaterede oplysningsafsnit Konti på siden Detalje: Kontakt.

Siden Roller: Konto eller siden Roller: Kontakt viser de tilgængelige og valgte roller til kontokontakten.

2 Vælg rollerne til kontakten i afsnittet Tilgængelig på siden Roller: Konto eller siden Roller: Kontakt, og brug dernæst retningspilen til at flytte rollerne til afsnittet Valgt.

3 Brug op- og ned-pilene til at ændre rækkefølgen af rollerne i afsnittet Valgte.

Rollen øverst i listen er den primære rolle.

4 Gem ændringerne.

Sporing af partnere og konkurrenter til konti

Oracle CRM On Demand indeholder områder i applikationen, hvor du kan spore oplysninger om partnere eller konkurrenter til konti. Det kan f.eks. være, at du vil spore firmaer (konti), som du handler med til konto XYZ eller firmaer, som du konkurrerer om til konto XYZ.

For at gøre det skal du først linke den konto, der fungerer som partner eller konkurrent, til kontoposten. Du kan linke lige så mange partner- eller konkurrentkonti, som du ønsker. Dernæst tilføjer du oplysninger, så som styrker og svagheder om partneren eller konkurrenten, til siden Redigering af kontopartner eller Redigering af kontokonkurrent.

BEMÆRK: Når du tilføjer en kontopartner eller en kontokonkurrent, oprettes en gensidig post under den valgte konto. Hvis du f.eks. tilføjer konto 123 som en kontopartner for konto XYZ, ser du automatisk konto 123 anført i listen Kontopartner til konto XYZ.

Se [Konvertering af konti til partnerkonti](#) (på side 357) for at få oplysninger om konvertering af eksisterende konti til partnerkonti.

Før du går i gang. Opret en kontopost til hver partner eller konkurrent, som du vil linke til kontoen. Se [Oprettelse af poster for at få instruktioner om tilføjelse af poster](#). (se "Oprettelse af poster" på side 40)

Sådan sporer du partner- og konkurrentoplysninger til konti

1 Vælg kontoen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af konti.

2 Rul ned til afsnittet Kontopartnere eller afsnittet Kontokonkurrenter på siden Detalje: Konto, og gør et af følgende:

- Klik på Tilføj for at linke en konto.
- Klik på linket Rediger ved siden af den eksisterende partner eller konkurrent for at opdatere oplysninger.

3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af kontopartner eller Redigering af kontokonkurrent.

I følgende tabel beskrives nogle feltoplysninger til sporing af partner- eller konkurrentoplysninger.

Felt	Kommentarer
Ktopartner	Klik på ikonet Opslag, og vælg den konto, som du vil spore relation og oplysninger for, som partner, mens du handler med denne konto. Feltet er påkrævet.
Ktokonkurrent	Klik på ikonet Opslag, og vælg den konto, som du vil spore relation og oplysninger for, som konkurrent til denne konto. Feltet er påkrævet.
Rolle	Vælg en indstilling, der definerer relationen mellem kontiene. Feltet er påkrævet.

Felt	Kommentarer
Omvendt rolle	Vælg en indstilling, der definerer den omvendte relation mellem kontiene. Feltet er påkrævet.
Startdato	Du kan bruge dette felt til at registrere startdatoen for et partnerskab. Standardværdien er dags dato. Feltet er påkrævet.
Slutdato	Du kan bruge feltet til at registrere udløbsdatoen for et partnerskab.
Primær kontakt	Den vigtigste kontakt til partner- eller konkurrentrelationen.

- 4 Gem posten.

Sporing af aktiver

Når du vil spore et produkt, som du har solgt til en kunde eller et firma, skal du linke produktposten til kontoen som et aktiv.

Sådan linker du en produktpost til en konto som et aktiv

- 1 Vælg kontoen.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af konti.
- 2 Rul ned til afsnittet Aktiver-på siden Detalje: Konto, og gør følgende:
 - Klik på Ny for at oprette et aktiv.
Som standard er opretteren af aktivet ejeren af aktivet.
 - Klik på linket Rediger ved siden af det eksisterende aktiv for at opdatere aktivoplysninger.
- 3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af aktiv.

BEMÆRK: Hvis du bruger en branchespecifik version af Oracle CRM On Demand, kan aktiver være anført under forskellige overskrifter. I Oracle CRM On Demand Automotive Edition er aktiver f.eks. anført som *køretøjer*.

I følgende tabel beskrives nogle felter til sporing af aktivoplysninger. Hvis du bruger en branchespecifik version af Oracle CRM On Demand, kan der være yderligere felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om aktiv	
Produktnavn	Produkt, der leveres til kunden. Når du linker produktposten, kopieres følgende felter fra produktdefinitionen: Produktkategori, Partnr., Type og Status.
Indkøbspris	Pris, der er betalt for produkter.

Felt	Beskrivelse
Mængde	Antal enheder, som kunden har købt.
Forsendelsesdato	Standardangives til dags dato.
Produktkategori	Skrivebeskyttet. Kopieret fra produktdefinitionen.
Partnr.	Skrivebeskyttet. Kopieret fra produktdefinitionen.
Type	Skrivebeskyttet. Kopieret fra produktdefinitionen.
Driftsstatus	Standardværdier er Inaktiv, Aktiv, Ledig, Oppe, Begrænset anvendelse, Vedligeholdelse, Nede, Kritisk nede.
Garanti	Garantiens tidsperiode.
Kontrakt	Kontraktttype, så som Bronze, Guld, Platin eller Sølv.
Valuta	Valuta, der svarer til indkøbsprisen. Du kan vælge en anden valuta for at omregne prisen til en anden valuta, hvis firmaadministratoren konfigurerer den funktion.
Underretningsdato	<p>Dato, der vises i opgaveposten.</p> <p>Hvis du indtaster en underretningsdato på aktivposten, oprettes en opgave, når du gemmer aktivposten. Opgaven vises som <i>"Kontonavn kræver opfølgning"</i> på Min hjemmeside, Konto-hjemmesiden og Kalender.</p> <p>TIP: Angiv dato, så du har tid til at følge op på opgaver vedrørende dette aktiv, f.eks. underretning om, at en kontrakt eller garanti er ved at udløbe.</p> <p>BEMÆRK: Den automatiske oprettelse af en opgavefunktion aktiveres kun, når du indtaster en underretningsdato på en aktivpost, ikke på en kontaktpost.</p>
Yderligere oplysninger	
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om aktivet. Grænsen er på 250 tegn.

Sporing af omsætning på basis af konti

Før du går i gang. Denne funktion er specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Du kan spore omsætningsoplysninger til hver af dine konti, hvilket gør det muligt for firmaet at basere prognoser på kontoomsætning. Du skal føje omsætningsposter til konti for at gøre dette.

Tilføjelse af omsætningsposter til konti-gør det muligt at:

- Spore produkter, produktkategorier eller omsætning, der er prognosticeret til hver konto
- Basere firmaets prognoser på kontoomsætning

Hvis firmaet baserer sine prognoser på konti, medtages kun poster, der opfylder kriterierne, i prognosen:

- Omsætningspost til kontoen skal have status Åben, Ventende eller Lukket.
- Omsætningspost til kontoen skal have feltet Prognose markeret.
- Omsætningspost kan ikke linkes til en salgsmulighed.

Før du går i gang. Firmaet skal underrette dig om den prognosticeringsmetode, der skal anvendes. Firmaer kan prognosticere omsætning på enhver af følgende: salgsmulighedsomsætning, mængde og omsætning af salgsmulighedsprodukt, kontoomsætning eller kontaktoomsætning. Firmaets prognosticeringsmetode fastlægger de felter, som du skal udfylde, når omsætningsposter føjes til konti.

Sådan tilføjer du omsætning til konti

- 1 Vælg kontoen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af konti.

- 2 Rul ned til afsnittet Omsætning på siden Detalje: Konto, og gør følgende:

- Klik på Tilføj for at tilføje en omsætningspost.
- Klik på linket Rediger ved siden af den eksisterende omsætningspost for at opdatere oplysninger om omsætning.

- 3 Udfyld omsætningsfelterne på siden Redigering af omsætning.

BEMÆRK: Hvis firmaet ikke bruger kontoomsætning til dets prognoser, er det bedst at lade afkrydsningsfeltet Prognose stå tomt på omsætningssiden.

- 4 Gem posten.

Felter til omsætning

I følgende tabel beskrives feltoplysninger til omsætning. Firmaadministratoren kan tilføje, ændre label til eller slette felter, så de felter, som du ser, kan derfor være forskellige fra dem i denne tabel.

BEMÆRK: Prognostisering på basis af konto- og kontaktoomsætning kræver, at omsætning er aktiveret til både konti og kontakter. Denne funktionalitet skal være konfigureret til firmaet. Kontakt firmaadministratoren for at få flere oplysninger.

ADVARSEL: Hvis firmaet baserer sine prognoser på konto- og kontaktoomsætning, kan de oplysninger, som du indtaster om omsætning, påvirke beregningerne.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om produkt	

Felt	Beskrivelse
Start/lukkedato	<p>Den forventede omsætningslukkedato til en konto eller kontakt. Startdatoen for tilbagevendende omsætning. Til tilbagevendende omsætning med en lukkedato, der slutter på den sidste dag i måneden og med en startdato midt på måneden, skal du tilføje én post for den fulde tilbagevendende pris og en anden post for den forholdsmæssigt fordelte rækkefølge.</p> <p>Eksempel: Du begynder at levere engangsvarer til et firma eller en klient den 15. maj. Derefter sender du for \$500 engangsvarer i slutningen af hver måned til og med slutningen af året.</p> <p>Tilføj en post med disse værdier for ordren midt på måneden: Omsætning = \$250 Mængde = 1</p> <p>Tilføj en anden post med disse værdier for den tilbagevendende ordre: Omsætning = \$500 Mængde = 1 Frekvens = Månedlig Antal perioder = 7 (juni til og med december).</p>
Produktnavn	Kun produkter, der er markeret som Bestilbar af firmaadministratoren, kan vælges.
Produktkategori	Produktets kategori.
Partnr.	Nummer, der overføres med produktdefinitionen. Skrivebeskyttet.
Prognose	Indikator for medtagelse af dette produkt i prognosticeringstotaler.
Type	<p>Standardværdier er Faktisk, Afsendt, Faktureret, Booket, Forventet og Kvote.</p> <p>BEMÆRK: Den type, som du angiver, gælder for omsætningsposten. Et andet Type-felt (skrivebeskyttet felt), som udfyldes med produktoplysningerne, vises muligvis også på denne side.</p>
Status	<p>Hvis firmaet beregner prognoser på basis af konti og kontakter, skal du sætte status til Åben, Ventende eller Lukket for, at denne post medtages i prognoserne.</p> <p>BEMÆRK: Den status, som du angiver, gælder for omsætningsposten. Et andet Status-felt (skrivebeskyttet felt), som udfyldes med produktoplysningerne, vises muligvis også på denne side.</p>
Mængde	Antal enheder, som kunden bestiller. Til et tilbagevendende produkt skal du indtaste mængden af produktet pr. tilbagevendende periode. Indtast f.eks. 10 her, hvis du sender 10 printertonere hver måned.
Omsætning	<p>Mængde ganget med pris. Omsætningen kan ikke overskrives. Hvis afkrydsningsfeltet Prognose er markeret, bidrager dette omsætningsbeløb til firmaets prognosetotaler.</p> <p>TIP: Sæt mængden til 1 og prisen til at være lig med omsætningsværdien for at prognosticere en bestemt omsætningsværdi uafhængigt af produktet eller produktkategorien.</p>

Felt	Beskrivelse
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om partneren. Grænsen er på 16.350 tegn.
Oplysninger om tilbagevendende omsætning	
Frekvens	Angiver hyppigheden af et tilbagevendende produkt. Perioden <i>Hver anden uge</i> betyder hver fjortende dag. Når du udfylder dette felt, skal du også udfylde feltet Antal perioder.
Antal perioder	Antal perioder til et tilbagevendende produkt. Tilbagevendende omsætning understøtter maksimalt 260 perioder. Den tidsvarighed, der dækkes af det samlede antal perioder, varierer på basis af den valgte hyppighed (i feltet Frekvens). Hvis du f.eks. har ugentligt tilbagevendende omsætning, kan du spore omsætning i op til fem år. BEMÆRK: Når du udfylder dette felt, skal du også udfylde feltet Frekvens.
Yderligere oplysninger	
Ejer	Person, der er tildelt til denne omsætningspost. Generelt kan ejeren opdatere postdetaljer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang. Denne værdi påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører (fra siderne Rapporter og Instrumentbræt). Hver post har kun én ejer. Konto-, kontakt- og salgsmulighedsposter kan imidlertid deles med andre medarbejdere. Se Deling af poster (team) (på side 94) for at få instruktioner.

Analyse af kontopræstation

Afsnittet Kontoanalyse på Konto-hjemmesiden viser en analyse af kontodistribution og lukket omsætning. Du kan identificere kunder med bedste præstation og kunder, der præsterer dårligt, samt nye markedssegmenter.

I dette afsnit på Konto-hjemmesiden kan du anbringe markøren på diagrammet for at se specifikke oplysninger, klikke på et segment for at gennemgå en detaljeret rapport eller ændre kategorierne i rullelisterne for at se de samme data fra et andet perspektiv.

Felter til konto

Brug siden Redigering af konto-til at tilføje en konto eller opdatere detaljer til en eksisterende konto. Denne side viser alle felterne til en konto.

TIP: Du kan også redigere konti på siden Kontoliste og siden Detalje: Konto. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i rullelister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Kontoposter er centrale i, hvordan du håndterer og ser dine data. Du bør derfor indtaste så mange oplysninger om konti som muligt. Nogle af oplysningerne, så som region eller branche, kan bruges i rapporter til at kategorisere oplysninger. Hvis du linker en post, så som en salgsmulighed, til en kontopost med Region eller Branche udfyldt, kan de salgsmuligheder på lignende vis kategoriseres efter de værdier.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om konto	
Kontonavn	Navnet på kontoen. Du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubletposter.
Lokation	Den type facilitet, der drives af kontoen på dette sted, så som Hovedkontor.
Overordnet konto	Firma, som kontoen er et datterselskab af.
Website	URL-adressen til kontoen.
Salgsoplysninger om konto	
Kontotype	Kontoens relation til dit firma, så som Potentiel kunde, Kunde, Partner eller Konkurrent. Bemærk: Konti, der er angivet som en partner eller konkurrent, vises under listerne Alle konkurrentkonti og Alle partnerkonti, der er tilgængelige fra Konto-hjemmesiden. De er også inkluderet i listen over konti, som du linker til andre konti eller salgsmuligheder fra siden Detalje: Konto og Detalje: Salgsmulighed. På det tidspunkt kan du definere den nøjagtige rolle, som kontoen spiller, så som Forhandler, Leverandør eller Partner, og spore partner- og konkurrentoplysninger for hver konto og salgsmulighed.
Prioritet	Kontoens prioritet, så som Høj, Mellem eller Lav.
Branche	Den type forretning, som kontoen driver, så som Fremstilling, Højteknologi, Finansielle services, Detail, Bilindustri, Medicinalvarer, Telekommunikation. Energi, Services eller Andet. Hvis du vil se rapportoplysningerne, så som salgsmuligheder, efter branche, skal du vælge en branche til kontoen og dernæst linke salgsmulighedsposten til kontoen.
Offentligt selskab	Angiver, at kontoen er offentligt ejet firma.
Område	Område, som kontoen falder under, i firmaet. Hvis du vil se rapportoplysningerne, så som salgsmuligheder, efter områder, skal du vælge et område til kontoen og dernæst linke salgsmulighedsposten til kontoen.

Felt	Beskrivelse
Status	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sidste kontaktdato	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Sundhedsbranchenummer. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Indflydelsestype	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Besøgsfrekvens	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kildekampagne	Den kampagne, der genererede kontoen. Hvis kontoen oprettes via processen til konvertering af kundeemne, udfyldes dette felt automatisk fra feltet Kampagne i kundeemneposten. Hvis kontoen oprettes af en bruger, kan brugeren indtaste oplysningerne i dette felt.
Årlig omsætning	Beløb for firmaets årsomsætning.
Markedssegment	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Markedspotentiale	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
ÅTD omsætning	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Markedsandel	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Reference	Angiver, at kontoen kan bruges som en reference til potentielle kunder, eller som salgsrepræsentanter kan kontakte.
Reference pr.	Dato, hvor kontoen bliver en reference.
Kontopartner	Angiver, at denne konto er en partner.
Antal læger	Antal læger, der arbejder på denne behandlingssted, f.eks. et hospital eller en klinik. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rute	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Yderligere oplysninger	
Fakturerings- og forsendelsesadresser	<p>Valg af et land fastlægger labeler til de resterende adressefelter i henhold til landets adresseregulering. Skærmen opfriskes muligvis til at vise feltnavnene.</p> <p>Hvis du tilføjer en kontakt og linker den til denne konto, overføres kontoens faktureringsadresse til kontoadresseafsnittet for kontakten.</p> <p>BEMÆRK: Hvis fælles adresser er konfigureret til firmaet, er fakturerings- og forsendelsesadresserne skrivebeskyttet, og adressefelterne ændres, så de opfylder kravene til fælles adresser. Se Adresser for at få flere oplysninger om fælles adresser.</p>

Felt	Beskrivelse
Ejer	<p>Alias for ejeren af kontoposten.</p> <p>Generelt kan ejeren af en post opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Firmaadministratoren kan imidlertid justere adgangsniveauer for at begrænse eller udvide en brugers adgang. Du skal have adgangsniveauindstillingen Læs/Rediger til posten for at kunne omtildele ejerskab af en kontopost.</p> <p>BEMÆRK: Hvis gruppeejerskab er aktiveret til firmaet, ændres medlemmerne af gruppeteamet automatisk, hvis den nye ejer af kontoen er medlem af en anden gruppe.</p> <p>Værdien i feltet Ejer afspejler de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører.</p> <p>Du kan dele kontoposter med andre brugere via siden Team: Konto. Se Deling af poster (team) (på side 94) for at få flere oplysninger om deling af poster med andre brugere.</p> <p>Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.</p>
Omtidel konto	<p>Angiver, at kontoen skal omtildes. Hvis firmaadministratoren har konfigureret regler for kontotildeling, udløser valg af dette felt, at tildelingsprocessoren i Oracle CRM On Demand behandler kontoen igen og tildeler den i henhold til reglerne. Tildelingsprocessoren kan kun omtildele poster til brugere. Den kan kun omtildele poster, hvis posttypen er konfigureret i postejerskabets brugertilstand eller blandede tilstand. Tildelingsprocessoren kan ikke omtildele poster, hvis posttypen er konfigureret i bogtilstand. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.</p> <p>BEMÆRK: Behandlingstiden til omtildeling af poster kan variere afhængigt af kompleksiteten af firmaets tildelingsregler, antallet af poster, der skal omtildes, og den aktuelle systembelastning. I tilfælde af konti påvirkes behandlingstiden også af antallet af teammedlemmer og antallet af kontakter og salgsmuligheder, der er knyttet til posten. Ejernavnet ændres, når posten er tildelt.</p>
Salgsområde	Salgsområde, som denne konto hører til.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om kontoen. Feltet har en grænse på 16.350 tegn.

Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

- [Håndtering af konti](#) (på side 193)

Kontakter

Brug kontaktsiderne til at oprette, opdatere og spore kontakter. *Kontakter* er enkeltpersoner, som firmaet i øjeblikket udfører forretning med eller forventer at udføre forretning med i fremtiden. Disse enkeltpersoner kan være medarbejder i andre firmaer, selvstændige konsulenter, leverandører eller personlige bekendtskaber. En kontakt er generelt knyttet til en konto, og en kontopost omfatter ofte links til oplysninger om flere forskellige kontakter i det pågældende firma.

I Oracle CRM On Demand Financial Services Edition betegnes en kontakt ofte som en klient for at understøtte funktionalitet, der er specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Betegnelse af en kontakt som en klient angiver, at det er en kontakt, som dit firma opretholder en langvarig relation med, så du kan overvåge ændringer i klientens situation og identificere muligheder for krydssalg af yderligere produkter til klienten.

Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

- [Håndtering af kontakter](#) (på side 215)

Arbejde med hjemmesiden Kontakter

Hjemmesiden Kontakter er udgangspunktet for håndtering af kontakter.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Kontakter-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en kontakt

Du kan oprette en kontakt ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste kontakter. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til kontakt](#) (på side 225) for at få flere oplysninger.

Arbejde med kontaktlister

Afsnittet Kontaktlister viser et antal filtrerede lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til kontakter.

Kontaktliste	Filtre
Alle kontakter	Intet filter er tilgængeligt. Listen viser alle poster, som du kan se, uanset ejer.
Alle kundekontakter	Kontakter, hvor feltet Type er sat til Kunde
Mine kontakter	Kontakter med dit brugernavn i feltet Ejer
Mine nyligt oprettede kontakter	Kontakter med dit brugernavn i feltet Ejer sorteret

Kontaktliste	Filtre
	efter oprettelsesdato
Mine nyligt ændrede kontakter	Kontakter med dit brugernavn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato
Nyligt oprettede kontakter	Alle kontakter sorteret efter oprettelsesdato
Nyligt ændrede kontakter	Alle kontakter sorteret efter ændringsdato

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt viste kontakter

Afsnittet Mine nyligt viste kontakter viser de kontakter, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Arbejde med kontaktopgaver

Afsnittet Mine åbne kontaktrelaterede opgaver viser de opgaver, som du er tildelt, sorteret efter forfaldsdato og dernæst efter prioritet. Du eller din manager angiver forfaldsdato og prioritet. Opgaveprioriteten, så som 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav, er angivet af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet, pil ned for lav prioritet.

BEMÆRK:Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.

- Klik på linket Emne for at gennemgå en opgave.
- Klik på kontaktnavnet for at gennemgå den kontakt, som opgaven er tilknyttet.
- Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over opgaver.

Brug af rapporter til analyse af kontakter

Et eller flere rapportafsnit kan være vist på Kontakter-hjemmesiden. (Firmaadministratoren kan angive de rapportafsnit, der vises på siden). I standardudgaven af Oracle CRM On Demand vises afsnittet Kontaktanalyse pr.·konto, som viser kontakter efter kontaktkriterier, så som område, stat/provins eller branche. Se [Analyse af kontakter](#) (på side 223) for at få oplysninger om brug af afsnittet Kontaktanalyse.

Tilføjelse af afsnit til din Kontakter-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Kontakter afhængigt af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Kontakter-hjemmeside.

Sådan føjer du afsnit til din Kontakter-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Kontakter-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Kontakter-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af kontakter

Udfør følgende opgaver for at håndtere kontakter:

- [Import af kontakter](#) (på side 216)
- [Linkning af kontakter til flere konti](#) (på side 220)
- [Sporing af relationer mellem kontakter](#) (på side 220)
- [Sporing af relationer mellem konti og kontakter](#) (på side 201)
- [Sporing af omsætning på basis af kontakter](#) (på side 221)

BEMÆRK: Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.
- [Tilføjelse af henvisninger](#) (på side 222)

BEMÆRK: Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.
- [Sporing af kontaktinteresser](#) (på side 223)

BEMÆRK: Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.
- [Analyse af kontakter](#) (på side 223)
- [Sporing af bedste kontakttidspunkter](#) (på side 223)

BEMÆRK: Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.
- [Tilføjelse af licenser for kontakts stat](#) (på side 224)

BEMÆRK: Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.
- [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 140)

BEMÆRK: Denne funktion er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig for dit firma.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Deling af poster \(team\)](#) (på side 94)
- [Brug af vurderingsscripts](#) (på side 111)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Import af kontakter

Som en ikke-administrator kan du importere op til 2000 kontakter ad gangen fra en kommasepareret værdifil (.csv) til brug med Oracle CRM On Demand.

Når du importerer kontakter, angiver du, hvordan du ønsker, at Oracle CRM On Demand skal håndtere dubletposter.

Adskillige værktøjer er tilgængelige på siden Import- og eksportværktøjer, som forbedrer import- og eksportfaciliteterne i Oracle CRM On Demand:

- **Importassistent.** Se Importassistent for at få flere oplysninger.
- **Oracle Data Loader On Demand.** Se Klienthjælpeprogrammet Oracle Data Loader On Demand for at få flere oplysninger.
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Se Klienthjælpeprogrammet Oracle Migration Tool On Demand for at få flere oplysninger.
- **Oracle Web Services.** Se Integration af Web Services for at få flere oplysninger.

Se 1089184.1 (artikel-id) på My Oracle Support for at få flere oplysninger om valg af en relevant importmetode. Se Import- og eksportværktøjer for at få flere oplysninger om import og eksport i Oracle CRM On Demand.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan importere op til 30.000 kontaktposter på én gang med en maksimal størrelse på 20 MB.

Før du går i gang. Hvis flere medarbejdere i firmaet importerer kontakter, skal du koordinere importen for at minimere duplikering af poster. Klargør også filen til import for at sikre, at du opsamler alle data i filen.

ADVARSEL: Du kan ikke fortryde import af poster eller udføre massesletning af poster. Det anbefales derfor at gennemgå importproceduren med en fil med 5-10 poster for at undgå at skulle rydde op i dataene bagefter. Hvis dit firma importerer et stort antal poster, kan du deltage i en undervisningssession om dataimport. Klik på linket Kundeservice øverst på hver side i Oracle CRM On Demand for at få oplysninger om disse ressourcer.

Sådan importerer du kontakter

- 1 Klik på fanen Kontakter.
- 2 Klik på Importer i titellinjen Nyligt ændrede kontakter.
BEMÆRK: Hvis afsnittet Nyligt ændrede kontakter ikke er synligt på Kontakter-hjemmesiden, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og tilføje afsnittet Nyligt ændrede kontakter til sidelayoutet.
- 3 Klik på Importer dine kontakter i afsnittet Personlige import- og eksportværktøjer på siden Data- og integrationsværktøj.
Importassistenten begynder.
- 4 I trin 1 i importassistenten skal du gøre følgende:
 - a Vælg, hvordan du ønsker, at importassistenten skal identificere matchende poster.
Importassistenten bruger en ekstern entydig id, som er et entydigt eksternt id-felt, der importeres fra et andet system. Importassistenten bruger også foruddefinerede felter i Oracle CRM On Demand.
Se Om postdubletter og eksterne id'er for oplysninger om, hvordan dubletposter defineres.
 - b Vælg, hvad importassistenten skal gøre, hvis den finder en identisk entydig postidentifikator i Oracle CRM On Demand. Valgmulighederne er: ikke at importere dubletposter, at overskrive eksisterende poster eller at oprette yderligere poster.
 - c Vælg den handling, som importassistenten skal følge, hvis den importerede posts entydige postidentifikator ikke matcher en eksisterende post i Oracle CRM On Demand.
BEMÆRK: Hvis du vælger Overskriv eksisterende poster og Opret ikke ny post i forrige indstilling, opdateres posten.
 - d Beslut, om importassistenten skal oprette en ny post til manglende tilknytninger (relaterede poster) i datafilen.
 - e Vælg dato/klokkeslætsformat, der bruges i CSV-filen.
Se Retningslinjer for felttype til import af data for at få flere oplysninger.
 - f Verificer, at valget af filkodning er Vesteuropæisk.
BEMÆRK: Du bør ikke ændre dette, medmindre du er sikker på, at en anden kodningsmetode anvendes. Standarden, Vesteuropæisk, gælder for de fleste kodningssystemer i Europa og Nordamerika.
 - g Vælg den type CSV-afgrænser, der bruges i filen: komma eller semikolon.
 - h Vælg det, som du ønsker, at Oracle CRM On Demand skal logge, i menuen Fejllogning: alle meddelelser, fejl og advarsler eller kun fejl.
 - i Vælg den CSV-fil, hvis data du vil importere.

5 I trin 2 i importassistenten skal du gøre følgende:

a Følg evt. instruktionerne til validering af filen.

b Vælg en feltmappingfil, hvis der findes en.

Feltmappingfiler (.map) indeholder feltpar i CSV-filen med eksisterende felter i Oracle CRM On Demand. Når du har udført en import, sender systemet en e-mail med .map-filen med det seneste mappingskema. Gem den på computeren for genbruge den under senere importer.

6 I trin 3 i importassistenten skal du mappe felterne i filen til felter i Oracle CRM On Demand. Som minimum skal du mappe alle påkrævede felter til kolonneoverskrifterne i CSV-filen.

Importassistenten opstiller kolonneoverskrifter fra CSV-importfilen ved siden af en liste med alle felterne i det område i Oracle CRM On Demand inkl. de tilpassede felter, som du tilføjede.

Hvis det adressefelt, som du ønsker, ikke vises i rullelisten, skal du vælge det tilsvarende, der vises i denne tabel.

For at filtrere listen på dette felt	skal du vælge dette felt i rullelisten
Gadenr. Adresse 1 Chome	Nr./Gade
Ku	Adresse 2
Etage Distrikt	Adresse 3
Shi/Gun	By
Colonia/Section CEDEX-kode Adresse 4 URB Township	Postboks/sorteringskode
MEX Stat BRA Stat Sogn Del af territorium Ø Præfektur Region Emirat Oblast	Provins
Island Code Boite Postale Codigo Postal	Postnr.

Hvis du valgte en .map-fil, skal du verificere, at felterne mappes korrekt. Tilpassede felter, der er oprettet, siden du kørte den forrige import, skal muligvis mappes.

Se Om postdubletter og eksterne id'er for at få oplysninger om eksterne id'er.

ADVARSEL: Hvis du har valgt den forkerte fil til import, skal du klikke på Annuller for at ændre valgene. På dette tidspunkt rydder brug af Tilbage-knappen ikke cachen, så den importfil, som du valgte oprindeligt, vises i feltmappingtrinnet.

ADVARSEL: Ekstern entydig id og Ekstern id for manager er nøglefelter, der bruges til at knytte kontakter til deres managerposter. Hvis disse felter ikke er mappet, knyttes managerposten til kontakter vha. felterne Kontaktnavn og Manager. Når felterne Kontaktnavn og Manager bruges til at udføre denne tilknytning, vil datafilposterne være underlagt strengere sortering af afhængighed.

- 7 I trin 4 i importassistenten skal du følge instruktionerne på skærmen, hvis nødvendigt.
- 8 Klik på Afslut i trin 5 i importassistenten.

Sådan ser du køen til importanmodningerne

- 1 Klik på fanen Kontakter.
- 2 Klik på knappen Importer i titellinjen Nyligt ændrede kontakter.
- 3 Klik på linket Importanmodningskø på siden Data- & integrationsværktøj.

Siden Importanmodningskø vises med oplysninger om dine anmodninger, heriblandt anslået tidspunkt for fuldførelse.

I følgende tabel beskrives importstatus.

Status	Beskrivelse
Fuldført	Import er fuldført uden fejl under importen.
Fuldført med fejl	Import er fuldført, men der var fejl med nogle af posterne.
Fejlet	Import er fuldført, men ingen af posterne blev importeret.
Fejl	Import blev ikke fuldført pga. en fejl.

I følgende tabel beskrives oplysningerne om importposten.

Oplysninger om importpost	Beskrivelse
Antal afsendt	Antal poster indeholdt i CSV-filen.
Antal behandlet	Antal poster, som importprogrammet har behandlet indtil nu. Dette felt behandles hver 20.

Oplysninger om importpost	Beskrivelse
	sekund eller som angivet af en systemproces.
Antal importeret	Antal poster, der blev importeret uden problemer.
Antal delvist importeret	Antal poster, der blev importeret. Ikke alle poster blev importeret.
Antal ikke importeret	Antal poster, der slet ikke blev importeret.

Linkning af kontakter til flere konti

Du kan linke en kontakt til mere end én konto. Din rolle og opsætning skal være konfigureret på følgende måde for at gøre det:

- Firmaadministratoren skal medtage privilegiet Håndter udvidet adgang til kontakt- og kontorelation i din brugerrolle.
- Layoutet af siden Detalje: Kontakt skal omfatte kontorelaterede oplysninger. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 684) for at få oplysninger om ændring af sidelayoutet.

Se [Linkning af poster til den valgte post](#) (se "[Linkning af poster til din valgte post](#)" på side 69) for at få flere oplysninger om linkning af poster.

Sporing af relationer mellem kontakter

Når du vil spore relationer mellem kontakter, skal du lagre oplysningerne på kontaktrelationssiderne. Du vil måske spore vigtige relationer, så som personlige relationer, forretningsrelationer og branchekolleger til denne kontakt.

For at gøre det skal du først linke den kontakt, hvis relation du vil spore, til denne kontaktpost. (Du kan linke lige så mange kontakter, som du ønsker). Dernæst definerer du relationen og tilføjer andre relevante oplysninger.

BEMÆRK: Funktionen til sporing af relationer er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig til dit firma.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan oprette tilpassede felter for at lagre yderligere oplysninger om kontaktrelationer og tilføje de tilpassede felter til layoutet af siden Redigering af relation: Kontakt. Brugere, som har adgang til kontaktrelationsposten, kan dernæst se og opdatere oplysningerne i de tilpassede felter.

Før du går i gang. Opret en kontaktpost til hver person, som du vil linke til kontakten.

Sådan sporer du relationer mellem kontakter

- 1 Vælg kontakten.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kontakter.
- 2 Rul ned til afsnittet Kontaktrationer på siden Detalje: Kontakt, og gør følgende:
 - Klik på Tilføj for at linke en kontakt.
 - Klik på linket Rediger i rækken til den eksisterende kontaktration for at opdatere oplysninger.
- 3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af relation: Kontakt.
I følgende tabel beskrives nogle felter til sporing af relationer mellem kontakter.

Felt	Kommentarer
Relateret kontakt	Klik på ikonet Opslag, og vælg den kontakt, som du vil spore relation og oplysninger for. Feltet er påkrævet.
Rolle	Vælg en indstilling, der definerer relationen mellem kontakterne. Feltet er påkrævet. Standardværdierne er: Ingen angivet, Barn, Advokat, Ægtefælle, Revisor, Assistent, Investor, Bankier, Boede med, Underordnet, Overordnet, Kendt medarbejder, Konkurrent, Slægtning eller Agent. Firmaadministratoren kan ændre eller tilføje værdier til rullelisten.
Omvendt rolle	Vælg en indstilling, der definerer den omvendte relation mellem kontakterne. Feltet er påkrævet. Standardværdierne er: Ingen angivet, Barn, Advokat, Ægtefælle, Revisor, Assistent, Investor, Bankier, Boede med, Underordnet, Overordnet, Kendt medarbejder, Konkurrent, Slægtning eller Agent. Firmaadministratoren kan ændre eller tilføje værdier til rullelisten.
Startdato	Standardværdien er dags dato. Du kan bruge feltet til at registrere startdatoen for relationen mellem kontakterne.
Slutdato	Brug dette felt til at registrere udløbsdatoen for relationen mellem kontakterne.

Sporing af omsætning på basis af kontakter

Du kan spore omsætningsoplysninger til hver af dine kontakter, hvilket gør det muligt for firmaet at basere prognoser på kontaktomsætning. Du skal føje omsætningsposter til kontakter for at gøre dette.

BEMÆRK: Funktionen til sporing af omsætning er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig til dit firma.

Tilføjelse af omsætningsposter til kontakter gør det muligt at:

- Spore produkter, produktkategorier eller omsætning, der er prognosticeret til hver kontakt
- Basere firmaets prognoser på kontaktomsætning

Hvis firmaet baserer sine prognoser på kontakter, medtages kun poster, der opfylder kriterierne, i prognosen:

- Omsætningspost til kontakten skal have status Åben, Ventende eller Lukket.
- Omsætningspost til kontakten skal have feltet Prognose markeret.
- Omsætningspost kan ikke linkes til en salgsmulighed.

Før du går i gang. Firmaet skal underrette dig om den prognosticeringsmetode, der skal anvendes. Firmaer kan prognosticere omsætning på salgsmulighed, salgsmulighedsprodukt, konto, kontaktomsætning eller produktmængde, men kun én af disse. Firmaets prognosticeringsmetode fastlægger de felter, som du skal udfylde, når omsætningsposter føjes til kontakter.

Sådan tilføjer du omsætning til kontakter

- 1 Vælg kontakten.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kontakter.

- 2 Rul ned til afsnittet Omsætning på siden Detalje: Kontakt, og gør følgende:

- Klik på Tilføj for at linke en omsætningspost.
- Klik på linket Rediger ved siden af den eksisterende omsætningspost for at opdatere oplysninger om omsætning.

- 3 Udfyld omsætningsfelterne på siden Redigering af omsætning. Se [Sporing af omsætning baseret på konti](#) (se "[Sporing af omsætning på basis af konti](#)" på side 206).

BEMÆRK: Hvis firmaet ikke bruger kontaktomsætning til dets prognoser, er det bedst at lade afkrydsningsfeltet Prognose stå tomt på omsætningssiden.

- 4 Gem posten.

Tilføjelse af henvisninger

Du kan tilføje henvisninger til kontaktposten. Når du opretter en ny henvisning, gemmes posten som en ny kundeemnepost.

BEMÆRK: Henvisningsfunktionen er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig til dit firma.

Sådan tilføjer du en henvisning

- 1 Vælg kontakten.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kontakter.

- 2 Rul ned til afsnittet Henvisning på siden Detalje: Kontakt, og klik på Ny.
- 3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af henvisning.
- 4 Gem posten.

Den nye henvisning vises med status Kvalificering som standard.

Sporing af kontaktinteresser

Du kan spore produkter, servicer eller hobbyer, som en kontakt er interesseret i, så som investeringsforening eller golf.

BEMÆRK: Funktionen til kontaktinteresser er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig til dit firma.

Sådan sporer du kontaktinteresser

- 1 Vælg kontakten.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kontakter.
- 2 Rul ned til afsnittet Interesser: Kontakt på siden Detalje: Kontakt, og klik på Tilføj.
- 3 Udfyld de påkrævede oplysninger på siden Interesser: Kontakt.
- 4 Gem posten.

Analyse af kontakter

Afsnittet Kontaktanalyse pr.-konto på Kontakter-hjemmesiden viser et diagram, der giver brugere mulighed for at analysere deres samlede antal kontakter efter kontokriterier, så som område, stat/provins eller branche. Med disse oplysninger kan brugere se kontaktdistributionen og identificere områder med muligheder eller svagheder.

I dette afsnit på Kontakter-hjemmesiden kan du anbringe markøren på diagrammet for at se specifikke oplysninger, klikke på et segment for at gennemgå en detaljeret rapport eller ændre kategorierne i rullelisterne for at se de samme data fra et andet perspektiv.

Sporing af bedste kontakttidspunkter

For at registrere og spore det bedste tidspunkt at besøge en kontakt på (typisk en læge eller en anden sundhedsudbyder) skal du fuldføre følgende procedure for at tilføje det bedste kontakttidspunkt. Oprettelse af denne post gør det muligt at spore, hvornår en kontakt er tilgængelig på en given lokation.

BEMÆRK: Hvis du ikke kan se afsnittet Bedste tidspunkter på siden Detalje: Kontakt, skal du tilføje dette afsnit, som beskrevet i [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 684), eller kontakte firmaadministratoren. Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Sådan sporer du det bedste kontakttidspunkt

- 1 Rul ned til afsnittet Bedste tidspunkter fra siden Detalje: Kontakt, og klik på Ny.
- 2 Udfyld de felter, der er beskrevet i følgende tabel.

Felt	Beskrivelse
Dag	Den planlagte dag for besøget, f.eks. mandag. Brug valglisten til at vælge en dag. (Påkrævet)
Starttid	Det planlagte starttidspunkt for besøget, f.eks. kl. 11:00. (Påkrævet)
Sluttid	Det planlagte sluttidspunkt for besøget, f.eks. kl. 13:00. (Påkrævet)
Kommentarer	En beskrivelse af besøget.
Gadenavn	Gadenavnet til kontakten. Brug Opslag-vælgeren til at vælge adressen. (Påkrævet)

- 3 Gem posten.

Tilføjelse af licenser for kontakts stat

En licens til at udøve lægegering bruges til at validere underskrifter på prøver, der udleveres af salgsrepræsentanter (f.eks. en salgsrepræsentant i et medicinalfirma) til en kontakt (f.eks. en læge). En læge skal have en gyldig licens i den stat, hvor lægen udøver sin lægegering. En *licenspost for kontakts stat* indsamler licensoplysningerne vedr. kontakten, typisk en læge.

Fuldfør følgende procedure for at tilføje en statslicenspost for en kontakt.

BEMÆRK: Hvis du ikke kan se det relaterede elementafsnit Kontakts stat - Licens på siden Detalje: Kontakt, skal du tilføje det relaterede elementafsnit, som beskrevet i Tilpasning af layout af relateret element, eller kontakte firmaadministratoren. Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Sådan tilføjer du en licens for en kontakts stat

- 1 Rul ned til afsnittet Kontakts stat - Licens fra siden Detalje: Kontakt, og klik på Ny.
- 2 Udfyld felterne i følgende tabel, og gem posten.

Felt	Beskrivelse
Kontakt	Kontakten til denne statslicenspost, typisk en læge eller repræsentant fra et medicinalfirma. Brug Bog-vælgeren til at vælge en kontakt.
Licensnr.	Kontaktens licensnummer, f.eks. PS4231732. (Påkrævet)
Stat	Den amerikanske stat eller jurisdiktion, der er knyttet til licensnummeret. Brug valglisten til at vælge staten, f.eks. <i>NJ</i> for New Jersey.

Felt	Beskrivelse
	BEMÆRK: Feltet er ikke påkrævet, hvis din jurisdiktion ikke er amerikansk.
Udløbsdato	Datoen, hvor licensen udløber (MM/DD/ÅÅÅÅ), f.eks. 10/31/2009. Klik på kalenderikonet for at vælge udløbsdatoen.
Status	Status for licensen (Aktiv eller Inaktiv). Vælg status vha. valglisten.

Felter til kontakt

Brug siden Redigering: Kontakt til at tilføje en kontakt eller opdatere detaljer til en eksisterende kontakt. Denne side viser alle felterne til en kontakt.

TIP: Du kan også redigere oplysninger om kontakt på siden Liste: Kontakt og siden Detalje: Kontakt. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i rullelister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om kontakt	
Konto	Konto, som kontakten er linket til. BEMÆRK: Det er muligt at linke en kontakt til mere end én konto. Se Linkning af kontakter til flere konti (på side 220) for at få flere oplysninger.
Opt-in	Bruges i USA og Europa til at angive, at en kunde udtrykkeligt har valgt at deltage i deres informationsdeling eller marketingkommunikation.
Opt-out	Bruges i USA og Europa til at angive, at en kunde udtrykkeligt har valgt <i>ikke</i> at deltage i deres informationsdeling eller marketingkommunikation.
Detaljeoplysninger om kontakt	
Kontakttype	Kontakttype, så som Potentiel kunde, Kvalificeret kundeemne, Kunde, Partner, Klient og Konkurrent. Værdien Klient er specifik for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Felt	Beskrivelse
	BEMÆRK: Hvis du vælger værdien Klient i dette felt, udfyldes feltet Klient siden den automatisk med den aktuelle dato.
Afdeling	Navn på kontaktens afdeling.
Manager	Navn på kontaktens manager.
Kundeemnekilde	Kontaktens kundeemnekilde, så som Annonce, Direct mail, E-mail, Website og Andet.
Kildekampagne	Den kampagne, der genererede kontakten. Hvis kontakten oprettes via processen til konvertering af kundeemne, udfyldes dette felt automatisk fra feltet Kampagne i kundeemneposten. Hvis kontakten oprettes af en bruger, kan brugeren indtaste oplysningerne i dette felt.
Assistents navn	Navn på kontaktens assistent.
Assistents telefonnr.	Telefonnummer til kontaktens assistent.
Privat	Angiver, at kontakten er privat og ikke kan ses af andre brugere.
Send aldrig e-mail	Angiver, at kontakten ikke ønsker at modtage e-mail.
Grad	Standardværdier er PHD, M.D., D.O., MBA, RN, R.T., Farmaceut, Master of Science, Tandlæge, LPN og Master of Public Health. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Markedspotentiale	Standardværdier er Høj, Mellem og Lav. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Besøgsfrekvens	Standardværdier er Besøg ikke, 1-2 gange/år, 3-4 gange/år og >5 gange/år. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
ÅTD salg	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rute	Standardværdier er Rute 1, Rute 2, Rute 3 og Rute 4. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sidste kontaktdato	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Bedste kontakttidspunkt	Angiver det bedste tidspunkt at få fat i kontakten på. Standardværdier er Først på eftermiddagen, Først på formiddagen, Aften, Sidst på eftermiddagen, Midt på formiddagen og Lørdag. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Yderligere oplysninger	
Felter til kontoadresse	Primær adresse. Arves fra den konto, der er linket til kontakten. Skrivebeskyttet.
Felter til kontaktadresse	Alternativ adresse til kontakten. BEMÆRK: Hvis fælles adresser er konfigureret til firmaet, er kontaktadresserne skrivebeskyttet, og adressefelterne ændres, så de

Felt	Beskrivelse
	opfylder kravene til fælles adresser. Andre brugere i firmaet kan se de fælles adressedata til private kontakter. Se Adresser for at få flere oplysninger om fælles adresser.
Ejer	<p>Aliaset for ejeren af kontaktposten.</p> <p>Generelt kan ejeren af en post opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Firmaadministratoren kan imidlertid justere adgangsniveauer for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Værdien i feltet Ejer afspejler de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører.</p> <p>Du kan dele kontaktposter med andre brugere via siderne Team: Kontakt eller Team: Konto. Se Deling af poster (team) (på side 94) for at få flere oplysninger om deling af poster med andre brugere.</p> <p>Afhængig af den postejer tilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejer tilstande.</p>
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om kontakten. Feltet har en grænse på 16.350 tegn.
Tilgængeligt afsnit	
Aktuelt investeringsmix	Standardværdier er Aggressiv, Moderat og Konservativ. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Målsætning	Standardværdier er Kapitalbevaring, Indkomst, Indkomst/vækst, Balanceret, Vækst, Markant vækst og International diversificering. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Standardværdier er Funktionær, Arbejder, Landdistrikt/Landbrug, Massedetail, Meget velhavende, Høj nettoværdi, Pentamillionærer og Ultrahøj nettoværdi. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Erfaringsniveau	Standardværdierne er Ingen, Begrænset, God og Omfattende. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Risikoprofil	Standardværdier er Konservativ, Moderat og Aggressiv. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Primært mål	Standardværdier er Opsparing til barns uddannelse, Opsparing til universitet, Nyt bolig, Akkumulering af formue, Formueplanlægning, Bevarelse af aktiver og Pension. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Livsbevidsthed	Standardværdier er Ægteskab, Barnefødsel, Pension, Skilsmisse og Andet. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Felt	Beskrivelse
Investeringshorisont	Standardværdier er Kort sigt, Mellem sigt og Lang sigt. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Niveau	Standardværdier er Gold, Sølv, Bronze, Top 100, Top, Mellem og Lav. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Samlede passiver	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Samlet nettoværdi	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Samlet indkomst	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Samlede aktiver	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Samlede udgifter	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kreditscore	Dette felt er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Civilstand	Standardværdier er Single, Fraskilt, Gift, Partner, Separeret, Enke og Enkemand. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Eje eller leje	Standardværdier er Eje eller Leje. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Boligværdi	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fødselsdato	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Skatteramme	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kunde-id	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Køn	Standardværdier er K og M. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Selvstændig	Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Klient siden den	Udfyldes automatisk med den aktuelle dato, når feltet Kontaktttype er sat til Klient. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Henvist af	Den person, der henviste kontakten. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kvalificeret dato	Udfyldes automatisk med den aktuelle dato, hvor klienten er kvalificeret. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Status	Kontaktens status. Standardværdier er Aktiv, Hvilende henlagt eller Lukket henlagt. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profession	Klientens profession. Feltet er specifikt for Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Salgsmuligheder

Brug salgsmulighedssiderne til at oprette, opdatere og spore salgsmuligheder. *Salgsmuligheder* er potentielle salgshandler, der på et eller andet tidspunkt kan inkluderes i indtægtsprognostisering.

Du kan oprette en salgsmulighed ved at konvertere et kvalificeret kundeemne til en salgsmulighed, eller du kan oprette en ny salgsmulighed til en eksisterende konto eller kontakt.

Salgsmulighedsposter hjælper dig med at håndtere salgspipeline, mens du arbejder med at lukke handler. Alle salgsmulighedsoplysningerne er synlige på ét sted og er linket til relaterede oplysninger om kundeemne, kontakt og konto. Oplysningerne giver et komplet billede af salgsmuligheden og kunden.

Om salgsmuligheder og prognoser

En *salgsmulighed* er en potentiel omsætningsgenererende transaktion, der kan medtages i salgsprognosen, når den når et bestemt punkt i salgsprocessen. For at en salgsmuligheds- eller produktomsætningspost kan komme i betragtning til medtagelse i en prognose, skal posten have en lukkedato, der ligger inden for prognoseperioden, og ejes af en prognosedeltager. Prognoseperioderne og -deltagerne fastlægges som en del af prognosedefinitionen. Se [Prognoser](#) (på side 249) for at få flere oplysninger om prognoser.

Tip til håndtering af salgsmulighedsposter

Opdatering af salgsmulighedsoplysninger, mens du arbejder med at lukke en handel, skaber klar teamkommunikation og sikrer nøjagtige prognoser og rapporter. Det er især vigtigt at holde bestemte felter på siden Detalje: Salgsmulighed ajour:

- Felterne Omsætning, Lukkedato og Salgsstadie er kritiske til sporing af pipeline-historik og bruges til tendensanalyser og prognostisering.
- Hvis firmaet baserer sine prognoser på salgsmuligheder, skal du markere afkrydsningsfeltet Prognose på en salgsmulighedspost for at føje salgsmuligheden til den prognosticerede omsætning på det relevante tidspunkt i salgsprocessen. Hvis firmaet baserer sine prognoser på produkter, skal du i stedet markere afkrydsningsfeltet Prognose på de linkede produkter.

Salgsstadier

Hver salgsproces defineres af bestemte stadier. Hvert salgsstadie har bestemte aktiviteter og leverancer eller opgaver, der skal fuldføres, før salgsmuligheden rykker videre til næste salgsstadie. Mens du arbejder med en salgsmulighed, evaluerer du den i forhold til klart definerede kriterier til hvert stadie i firmaets salgscyklus.

- Opdater feltet Salgsstadie i salgsmulighedsposten i takt med, at kriterier opfyldes.
- Feltet Sandsynlighed % i salgsmulighedsposten viser som standard en værdi, der vedrører det valgte salgsstadie til salgsmuligheden. Du kan evt. ændre denne værdi for bedre at afspejle den bestemte salgsmulighed, mens den er i det salgsstadie. Når salgsstadiet ændres, opdateres værdien i feltet Sandsynlighed % imidlertid automatisk til standard sandsynlighedsværdien til det nye salgsstadie,

medmindre funktionen Masseopdatering bruges til at ændre salgsstadiet. Hvis du bruger funktionen Masseopdatering til at ændre værdien i feltet Salgsstadie på en eller flere poster, opdateres værdien i feltet Sandsynlighed % på posterne ikke til standard sandsynlighedsprocenten til det nye salgsstadie.

- Feltet Forventet omsætning viser en valutaværdi, der er beregnet på basis af feltet Omsætning, ganget med værdien i feltet Sandsynlighed %. Dette tal bruges til prognosticering.
- Opdater feltet Næste trin for at afspejle kriterierne for det næste stadie i salgscyklussen.

BEMÆRK: Ved søgning efter salgsmuligheder efter salgsstadie, angiver Oracle CRM On Demand alle de tilgængelige indstillinger til salgsstadiet, uanset om salgsstadiet gælder for din rolle. Hvis du er tildelt adgang til en salgsmulighed, der er knyttet til et salgsstadie, som ikke er tilgængeligt til din rolle, kan du søge efter salgsmulighedsposten. I et sådant scenarie kan du angive et salgsstadie i søgekriterierne, der er entydigt for salgsmulighedsposten, selv om salgsstadiet værdierne muligvis ikke er tilgængelige til din rolle.

Prognosticering

Når Oracle CRM On Demand genererer prognoser, fastlægges det, hvilke poster, felter og data skal medtages i henhold til prognosticeringsmetoden. Hvis bestemte betingelser er opfyldt, medtages de poster i prognoserne:

- **Lukkedato.** Oracle CRM On Demand verificerer, at lukkedatoen til salgsmuligheds- eller produktomsætningsposten ligger inden for prognoseperioden:
 - Hvis firmaets prognoser er baseret på salgsmulighedsomsætning, skal salgsmulighedsposten (enten alene eller linket til produkter) vise en lukkedato, der ligger inden for prognoseperioden.
 - Hvis firmaets prognoser er baseret på produktomsætning, skal produktomsætningsposten vise en lukkedato, der ligger inden for prognoseperioden.

- **Forventet omsætning.** Oracle CRM On Demand beregner de forventede omsætningsprognosedata på følgende måde:

Beregner totalen til felterne for forventet omsætning i salgsmuligheds- eller produktomsætningsposterne og viser summen i feltet Forventet omsætning i prognoseposten.

BEMÆRK: Brugeren skal klikke på knappen Opdater totaler for salgsmulighed, for at salgsmulighedens forventede omsætning nøjagtigt afspejler forventet omsætning på basis af salgsmulighedsprodukter. Denne funktionalitet er kun tilgængelig, hvis indstillingen Gennemsnitsberegning af produktsandsynlighed aktiveret er aktiveret i firmaprofilen. Funktionaliteten sikrer, at sandsynlighedsprocenten (som registreret i feltet Sandsynlighed %) til hver produktomsætningspost er medtaget som en del af beregningen.

- **Pipeline.** Oracle CRM On Demand beregner pipeline-prognosedata på følgende måde: beregner totalen til omsætningsfelterne i salgsmuligheds- eller produktomsætningsposterne til alle potentielle handler inden for prognoseperioden uanset status og viser summen i feltet Pipeline i prognoseposten.

BEMÆRK: Til tilbagevendende produktomsætning medtages kun det omsætningsbeløb, der vedrører prognoseperioden, og ikke den samlede produktomsætning.

- **Prognose.** Oracle CRM On Demand henter data i feltet Omsætning fra poster med afkrydsningsfeltet Prognose markeret og viser summen i feltet Prognose i prognoseposten:

- Hvis firmaet baserer sine prognoser på salgsmuligheder, medtages salgsmulighedsposter, der har afkrydsningsfeltet Prognose markeret.
- Hvis firmaet baserer sine prognoser på produkter, medtages produktomsætningsposter, der har afkrydsningsfeltet Prognose markeret.

BEMÆRK: Flaget Prognose angiver, at der er en høj sandsynlighed for, at salgsmuligheden vil blive lukket. Når dette flag er markeret, medtages den tilsvarende omsætning således i de prognosticerede omsætningstotaler.

Flaget Prognose fastlægger ikke, om en salgsmuligheds- eller produktomsætningspost er en del af den generelle prognosepost.

■ **Lukket omsætning.** Oracle CRM On Demand henter data i feltet Omsætning fra **poster med salgsstadiet Lukket/Vundet og viser totalen i feltet Lukket omsætning i prognoseposten:**

- Hvis firmaet baserer sine prognoser på salgsmuligheder, medtages salgsmulighedsposter med en lukkedato inden for prognoseperioden.
- Hvis firmaet baserer sine prognoser på produkter, medtages produktomsætningsposter med en start/lukkedato inden for prognoseperioden.

BEMÆRK: Til tilbagevendende produktomsætning medtages kun det omsætningsbeløb, der vedrører prognoseperioden, og ikke den samlede produktomsætning.

Arbejde med hjemmesiden Salgsmulighed

Hjemmesiden Salgsmulighed er udgangspunktet for håndtering af salgsmuligheder.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Salgsmulighed-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en salgsmulighed

Du kan oprette en salgsmulighed ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt viste salgsmuligheder. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til salgsmulighed](#) (på side 247) for at få flere oplysninger.

Arbejde med salgsmulighedslistes

Afsnittet Salgsmulighedslistes viser et antal filtrerede lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlistes. Alle standardlistes er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere listes på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede listes vises oven over standardlistesne.

I følgende tabel beskrives standardlistesne til salgsmuligheder.

Salgsmulighedsliste	Filtre
Alle salgsmuligheder	Alle salgsmuligheder, som du kan se
Alle lukkede salgsmuligheder	Salgsmuligheder, hvor feltet Salgsstadiet er sat til Lukket/Vundet
Alle store salgsmuligheder	Salgsmuligheder, hvor omsætningen er større end 100.000
Nyligt oprettede salgsmuligheder	Alle salgsmuligheder, som du kan se, sorteret efter oprettelsesdato

Salgsmulighedsliste	Filtre
Nyligt ændrede salgsmuligheder	Alle salgsmuligheder, som du kan se, sorteret efter ændringsdato
Mine prognosesalgsmuligheder	Salgsmuligheder, hvor afkrydsningsfeltet Prognose er markeret
Mine salgsmuligheder	Salgsmuligheder med dit navn i feltet Ejer
Mine bedste salgsmuligheder	Salgsmuligheder, som du ejer, hvor feltet Prioritet er sat til Høj
Mine nyligt oprettede salgsmuligheder	Alle salgsmuligheder, som du oprettede, sorteret efter oprettelsesdato
Mine nyligt ændrede salgsmuligheder	Alle salgsmuligheder, som du ændrede, sorteret efter oprettelsesdato

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt viste salgsmuligheder

Afsnittet Mine nyligt viste salgsmuligheder viser de salgsmuligheder, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Arbejde med salgsmulighedsopgaver

Afsnittet Mine åbne salgsmulighedsrelaterede opgaver viser de opgaver, som du er tildelt, sorteret efter forfaldsdato og dernæst efter prioritet. Du eller din manager angiver forfaldsdato eller prioritet. Opgaveprioriteten, så som 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav, er angivet af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet, pil ned for lav prioritet.

BEMÆRK: Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.

- Klik på linket Emne for at gennemgå en opgave.
- Klik på salgsmulighedsnavnet for at gennemgå den salgsmulighed, som opgaven er tilknyttet.
- Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over opgaver.

Brug af rapporter til analyse af pipeline

Et eller flere rapportafsnit kan være vist på Salgsmulighed-hjemmesiden. Firmaadministratoren kan angive de rapportafsnit, der vises på siden. I standardudgaven af Oracle CRM On Demand vises afsnittet Pipelineanalyse til indeværende kvartal, som viser en kvartalsanalyse af pipeline i diagramformat. Se [Analyse af pipeline](#) (på side 241) for at få oplysninger om brug af afsnittet Pipelineanalyse til indeværende kvartal.

Tilføjelse af afsnit til din Salgsmulighed-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje flere afsnit til hjemmesiden Salgsmulighed afhængigt af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Salgsmulighed-hjemmeside.

Sådan føjer du afsnit til din Salgsmulighed-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Salgsmulighed-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Salgsmulighed-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

Håndtering af salgsmuligheder

Udfør følgende opgaver for at håndtere salgsmuligheder:

- [Omtildeling af salgsmuligheder](#) (på side 234)
- [Sporing af partnere og konkurrenter til salgsmuligheder](#) (på side 235)
- [Adgang til salgsproces-coach](#) (på side 236)
- [Linkning af produkter til salgsmuligheder](#) (på side 237) (tillader sporing af produktomsætning)
- [Analyse af pipeline](#) (på side 241)
- [Oprettelse af særlig prissætningsanmodning fra en salgsmulighed](#) (på side 242)
- [Angivelse af overordnede og underordnede salgsmuligheder](#) (på side 242)
- [Oprettelse af handelsregistrering fra en salgsmulighed](#) (på side 244)
- [Opdeling af salgsmulighedsomsætning mellem teammedlemmer](#) (på side 244)

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Deling af poster \(team\)](#) (på side 94)
- [Brug af vurderingsscripts](#) (på side 111)

- [Visning af revisionsspor til poster](#) (på side 118)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Omtildeling af salgsmuligheder

Hvis dine adgangs niveauer tillader det, kan du manuelt omtilde en salgsmulighed ved at ændre ejeren eller den primære tilpassede bog i salgsmulighedsposten.

BEMÆRK: Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen Salgsmulighed, kan du tildele en salgsmulighedspost til en ejer eller til en primær tilpasset bog. Du kan imidlertid ikke tildele en salgsmulighedspost til både en ejer og en primær tilpasset bog. Se [Om dataadgang, postdeling og postejerskab](#) (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.

Hvis dit firma bruger tildelingsprocessoren og posttypen Salgsmulighed er konfigureret til brugertilstanden eller blandet tilstand for postejerskab, kan du også omtilde en salgsmulighed til en ny ejer ved at markere afkrydsningsfeltet Omtidel salgsmulighed.

Sådan omtildeler du en salgsmulighed

- 1 Vælg den salgsmulighed, som du vil omtilde.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af salgsmuligheder.

- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Salgsmulighed.

- 3 Gør et af følgende på siden Redigering: Salgsmulighed:

- Klik på ikonet Opslag i feltet Ejer eller feltet Bog, og vælg dernæst en anden bruger eller bog i opslagsvinduet.
- Marker afkrydsningsfeltet Omtidel salgsmulighed for at udløse tildelingsprocessoren til at omtilde salgsmuligheden.

BEMÆRK: Tildelingsprocessoren kan kun omtilde poster til brugere. Den kan kun omtilde poster, hvis posttypen er konfigureret i postejerskabets brugertilstand eller blandede tilstand.

Tildelingsprocessoren kan ikke omtilde poster, hvis posttypen er konfigureret i bogtilstand. Se [Om dataadgang, postdeling og postejerskab](#) (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.

- 4 Gem ændringerne.

BEMÆRK: Behandlingstiden til omtildeling af poster kan variere afhængigt af kompleksiteten af firmaets tildelingsregler, antallet af poster, der skal omtildes, og den aktuelle systembelastning.

Sporing af partnere og konkurrenter til salgsmuligheder

Oracle CRM On Demand indeholder områder, hvor du kan spore oplysninger om partnere eller konkurrenter til salgsmuligheder. Det kan f.eks. være, at du vil spore firmaer (konti), som du handler med til salgsmulighed XYZ eller firmaer (konti), som du konkurrerer om til salgsmulighed XYZ.

For at gøre det skal du først linke den konto, der fungerer som partner eller konkurrent, til salgsmulighedsposten. (Du kan linke lige så mange partner- eller konkurrentkonti, som du ønsker). Dernæst føjer du oplysninger til siden Redigering af salgsmulighedspartner eller Redigering af salgsmulighedskonkurrent om partneren eller konkurrenten, så som styrker og svagheder.

Før du går i gang. Opret en kontopost til hver partner eller konkurrent, som du vil linke til salgsmuligheden. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) for at få oplysninger om tilføjelse af poster.

Sådan sporer du partner- og konkurrentoplysninger til salgsmuligheder

- 1 Vælg salgsmuligheden.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af salgsmuligheder.
- 2 Rul til afsnittet Salgsmuligheds partnere eller afsnittet Salgsmulighedskonkurrenter på siden Detalje: Salgsmulighed, og gør et af følgende:
 - Klik på Tilføj for at linke en konto.
 - Klik på linket Rediger ved siden af den eksisterende partner eller konkurrent for at opdatere oplysninger.
- 3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Salgsmulighedspartner eller Salgsmulighedskonkurrent. I følgende tabel beskrives nogle feltoplysninger til sporing af partner- eller konkurrentoplysninger.

Felt	Kommentarer
Salgsmulighedspartner	Klik på ikonet Opslag, og vælg den konto, som du vil spore relation og oplysninger for, som partner til denne salgsmulighed. Feltet er påkrævet.
Salgsmulighedskonkurrent	Klik på ikonet Opslag, og vælg den konto, som du vil spore relation og oplysninger for, som konkurrent til denne salgsmulighed. Feltet er påkrævet.
Rolle	Vælg en indstilling, der definerer relationen mellem salgsmuligheden og denne konto. Feltet er påkrævet.
Omvendt rolle	Vælg den indstilling, der definerer den omvendte relation eller rolle. Feltet er påkrævet.
Startdato	Brug dette felt til at registrere startdatoen for et partnerskab. Standardværdien er dags dato. Feltet er påkrævet.
Slutdato	Brug dette felt til at registrere udløbsdatoen for et partnerskab.
Primær kontakt	Nøglepartner eller konkurrentkontakt til denne salgsmulighed.

- 4 Gem posten.

Adgang til salgsproces-coach

På hvert salgsstadium i en salgsmulighed kan firmaet have brug for at indsamle specifikke oplysninger alt efter firmaets forretningspraksis. Som en hjælp til at udfylde oplysningerne kan firmaadministratoren konfigurere opfølgingsopgaver, kræve, at du udfylder specifikke oplysninger og tilføje oplysninger, som du skal gennemgå ved hver fase i salgsprocessen.

Bemærk: Dit firma kan konfigurere forskellige salgsprocesser (stadier, sandsynligheder og coaching-oplysninger) til forskellige roller og forskellige salgsmulighedstyper. Hvis f.eks. nogle salgsrepræsentanter sælger produkter, mens andre sælger ydelser, kan de være linket til forskellige roller og derved se forskellige indstillinger til salgsstadier og forskellige retningslinjer i salgsproces-coach.

Sådan får du adgang til coach-oplysninger vedrørende salgsstadierne

- 1 Vælg salgsmuligheden.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af salgsmuligheder.

- 2 Klik på knappen Coach på siden Detalje: Salgsmulighed.

- 3 Gennemgå siden Proces-coach for oplysninger, som firmaadministratoren har konfigureret, og opdater salgsmulighedsposten som relevant.

TIP: Du kan udskrive oplysningerne ved at højreklikke på siden Proces-coach.

BEMÆRK: Klik på Vis i rækken til en vedhæftning i afsnittet Nyttige ressourcer for at få flere oplysninger.

- 4 Klik på Rediger for at opdatere salgsmuligheden, og revider postoplysningerne for at opfylde coach-instruktionerne.

- 5 Gem salgsmulighedsposten.

- 6 Når du opdaterer feltet Salgsstadium, anmoder applikationen dig om at udfylde de påkrævede felter. Nogle felter standardangives muligvis til bestemte værdier, men de kan opdateres.

- 7 Klik på Luk i vinduet Proces-coach.

Hvis firmaadministratoren har konfigureret det således, føjes nogle opgaver til denne salgsmulighed og salgsmulighedens linkede konto, når du gemmer posten.

Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

- Opsætning af salgsprocesser, kategorier og coaches

Linkning af produkter til salgsmuligheder

Du kan linke produkter til salgsmuligheder for at gøre følgende:

- Spore, hvilke produkter hører til salgsmuligheden
- Beregne omsætning fra salgsmulighed på basis af produktomsætning
- Basere firmaets prognoser på produktomsætning eller produktmængder

Du kan også linke et produkt til en salgsmulighed, når du opretter salgsmuligheden. Hvis firmaadministratoren har aktiveret knappen Gem og tilføj produkt på siden Redigering af salgsmulighed, kan du klikke på knappen Gem og tilføj produkt for at gemme den nye salgsmulighedspost og navigere direkte til siden Redigering af produktomsætning. Hvis du annullerer produktomsætningsposten, viser Oracle CRM On Demand siden Detalje: Salgsmulighed til den tidligere gemte salgsmulighedspost.

Før du går i gang. Firmaet skal underrette dig om den prognosticeringsmetode, der skal anvendes. Firmaets prognosticeringsmetode fastlægger de felter, som du skal vælge, når produkter linkes til salgsmulighederne.

BEMÆRK: Du kan klikke på knappen Opdater totaler for salgsmulighed for at beregne salgsmulighedsomsætning på basis af produktomsætning. Beregningen bag denne funktionalitet varierer afhængig af, om indstillingen Gennemsnitsberegning af produktsandsynlighed aktiveret er aktiveret i firmaprofilen.

Følgende betingelser gælder for beregningen:

- Hvis indstillingen Gennemsnitsberegning af produktsandsynlighed aktiveret er aktiveret, opdaterer knappen Opdater totaler for salgsmulighed salgsmulighedsomsætningen og salgsmulighedssandsynligheden på basis af hvert linket produkt. Forventet omsætning vil derfor blive beregnet på basis af den gennemsnitlige sandsynlighed til alle linkede produkter.
- Hvis indstillingen Gennemsnitsberegning af produktsandsynlighed aktiveret ikke er aktiveret, opdaterer knappen Opdater totaler for salgsmulighed salgsmulighedsomsætningen på basis af den samlede produktomsætning til hvert linket produkt. Værdien til salgsmulighedssandsynlighed opdateres ikke. Forventet omsætning vil derfor blive beregnet på basis af den eksisterende procent.

Felterne Mængde og Omsætning på siden Redigering af produktomsætning skal være vist og udfyldt, for at knappen Opdater totaler for salgsmulighed virker korrekt. Firmaadministratoren kan tilpasse sidelayoutet for at gøre disse felter tilgængelige.

Sådan linker du produkter til salgsmuligheder

- 1 Vælg salgsmuligheden.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af salgsmuligheder.
- 2 Rul ned til afsnittet Salgsmulighed - Produktomsætn. på siden Detalje: Salgsmulighed, og gør et af følgende:
 - Klik på Tilføj for at linke et produkt.
 - Klik på linket Rediger ved siden af det eksisterende produkt for at opdatere produktoplysninger.
- 3 Udfyld felterne Mængde, Indkøbspris og Lukkedato på siden Redigering af salgsmuligheds produktomsætning.

- 4 Udfyld felterne Frekvens og Antal perioder i afsnittet Oplysninger om tilbagevendende omsætning, hvis produktet repræsenterer tilbagevendende omsætning.
- 5 Marker afkrydsningsfeltet Prognose, hvis firmaet prognosticerer omsætning på basis af produktomsætning, og du vil medtage denne produktomsætningspost som en del af de prognosticerede omsætningstotaler eller de prognosticerede mængder eller begge.
BEMÆRK: Det er bedst ikke at markere afkrydsningsfeltet Prognose på salgsmulighedens produktomsætningspost, hvis firmaet prognosticerer omsætning på basis af salgsmuligheder frem for produkter.
- 6 Gem posten.

Sådan beregner du omsætning fra salgsmulighed på basis af linket produktomsætning

- 1 Vælg salgsmuligheden.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af salgsmuligheder.
- 2 Rul ned til afsnittet Produktomsætning på siden Detalje: Salgsmulighed, og gør følgende:
 - Klik på Tilføj for at linke et produkt.
 - Klik på linket Rediger ved siden af det eksisterende produkt for at opdatere produktoplysninger. (Hvis inline-redigering er aktiveret, kan du redigere felterne for produktomsætning inline på siden Detalje: Salgsmulighed. Se [Opdatering af linkede poster fra hovedposter](#) (på side 76) for at få flere oplysninger om redigering af felter i afsnit med relaterede oplysninger).
- 3 Udfyld felterne Mængde, Indkøbspris og Start/Lukkedato på siden Redigering af salgsmuligheds produktomsætning.
- 4 Udfyld felterne Frekvens og Antal perioder i afsnittet Oplysninger om tilbagevendende omsætning, hvis produktet repræsenterer tilbagevendende omsætning.
- 5 Gem posten.
- 6 Klik på Opdater totaler for salgsmulighed i afsnittet Salgsmulighed - Produktomsætn. på siden Detalje: Salgsmulighed.
Derved sammenlægges produktomsætning for hvert linket produkt og vises i felterne Omsætning og Forventet omsætning til salgsmuligheden.

Sådan baserer du firmaets prognoser på produktomsætningsposter

- 1 Vælg salgsmuligheden.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af salgsmuligheder.
- 2 Rul ned til afsnittet Salgsmulighed - Produktomsætn. på siden Detalje: Salgsmulighed, og gør et af følgende:
 - Klik på Tilføj for at linke et produkt.

- Klik på Rediger for at opdatere produktoplysninger. (Hvis inline-redigering er aktiveret, kan du redigere felterne for salgsmuligheds produktomsætning inline på siden Detalje: Salgsmulighed. Se [Opdatering af linkede poster fra hovedposter](#) (på side 76) for at få flere oplysninger om redigering af felter i afsnit med relaterede oplysninger).

3 På siden Redigering af salgsmuligheds produktomsætning:

- a Udfyld felterne Mængde, Indkøbspris og Start/lukkedato.
- b Sørg for, at datoen i feltet Start/lukkedato ligger inden for prognoseperioden, og at posten ejes af en prognosedeltager.
- c Marker afkrydsningsfeltet Prognose for at angive, at disse postoplysninger skal bidrage til totaler for prognoseomsætning.
- d Udfyld felterne Frekvens og Antal perioder i afsnittet Oplysninger om tilbagevendende omsætning, hvis produktet repræsenterer tilbagevendende omsætning.

4 Gem posten.

BEMÆRK: Hvis et produkt ikke er solgt, kan du opdatere den tilknyttede start/lukkedato og fravælge afkrydsningsfeltet Prognose på siden Produktomsætning til det produkt for at forhindre, at omsætningen fra produktet lægges til firmaets prognoser. Alternativt kan du fjerne produktet fra salgsmuligheden, hvis et af flere produkter, der er linket til salgsmuligheden, tilbageholdes, og oprette en anden salgsmulighed til produktet for at forhindre, at omsætningen medtages i prognosen.

Felter til salgsmuligheds produktomsætning

I følgende tabel beskrives feltoplysninger til produktomsætning. Administratoren kan tilføje, ændre label til- eller slette felter, så de felter, som du ser, kan derfor være forskellige fra dem i denne tabel.

ADVARSEL: Hvis firmaet baserer sine produkter på produkter, kan de oplysninger, som du indtaster til produktomsætning, påvirke beregningerne.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om produkt	
Produktnavn	Kun produkter, der er markeret som Bestilbar af firmaadministratoren, kan vælges. Når du linker et produkt til denne salgsmulighed, kopieres følgende felter fra produktdefinitionen: Produktkategori, Partnr., Type, Status og Beskrivelse.
Mængde	Antal enheder, som kunden bestiller. Til et tilbagevendende produkt skal du indtaste mængden af produktet pr. tilbagevendende periode. Indtast f.eks. 10 her, hvis du sender 10 printertonere hver måned.
Indkøbspris	Produktpris.
Omsætning	Mængden ganget med indkøbsprisen. Omsætningen kan ikke overskrives. Feltet påvirker prognoserne til salgsmulighedsprodukter.

Felt	Beskrivelse
Produktkategori	Kategori, der overføres med produktdefinitionen. Skrivebeskyttet.
Partnr.	Nummer, der overføres med produktdefinitionen. Skrivebeskyttet.
Type	Type, der overføres med produktdefinitionen. Skrivebeskyttet.
Status	Status, der overføres med produktdefinitionen. Skrivebeskyttet.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om partneren. Grænsen er på 250 tegn.
Oplysninger om tilbagevendende omsætning	
Start/lukkedato	<p>Denne dato overføres fra lukkedatoen på salgsmuligheden. Til produktomsætningsvaren er denne dato den forventede lukkedato. Til et tilbagevendende produkt er denne dato startdatoen. Tilføj en post for det fulde tilbagevendende beløb og en anden post for den forholdsmæssigt fordelte ordre til et tilbagevendende produkt med en lukkedato, der slutter på den sidste dag i måneden og en startdato midt i måneden.</p> <p>Eksempel: Du begynder at levere papir til et firma den 15. maj. Derefter sender du for \$500 papir i slutningen af hver måned til og med slutningen af året.</p> <p>Tilføj en produktpost med disse værdier for ordren midt på måneden: Omsætning = \$250 Mængde = 1</p> <p>Tilføj en anden produktpost med disse værdier for den tilbagevendende ordre: Omsætning = \$500 Mængde = 1 Frekvens = Månedlig Antal perioder = 7 (juni til og med december).</p>
Frekvens	<p>Frekvens til et tilbagevendende produkt.</p> <p>Perioden <i>Hver anden uge</i> betyder hver fjortende dag.</p> <p>Når du udfylder dette felt, skal du også udfylde feltet Antal perioder.</p>
Antal perioder	<p>Antal perioder til den tilbagevendende produktomsætning. Tilbagevendende omsætning understøtter maksimalt 260 perioder. Den tidsvarighed, der dækkes af det samlede antal perioder, varierer på basis af den valgte hyppighed (i feltet Frekvens). Hvis du f.eks. har ugentligt tilbagevendende omsætning, kan du spore omsætning i op til fem år.</p> <p>BEMÆRK: Når du udfylder dette felt, skal du også udfylde feltet Frekvens.</p>
Salgsoplysninger	
Salgsstadie	Skrivebeskyttet. Salgsstadie overføres fra salgsmuligheden.
Sandsynlighed	<p>Sandsynligheden for vellykket udfald til produktsalget. Den første værdi i feltet overføres fra salgsmulighedens salgsstadie. Du kan evt. ændre værdien for bedre at afspejle det bestemte produkt.</p> <p>Når salgsstadiet ændres, viser værdien i feltet Sandsynlighed til</p>

Felt	Beskrivelse
	<p>salgsmulighedsposten som standard den værdi, der er relateret til det nye salgsstadie, men værdien i feltet Sandsynlighed til produktet overskrives ikke.</p> <p>BEMÆRK: Hvis funktionen Masseopdatering bruges til at ændre salgsstadiet til en eller flere salgsmuligheder, opdateres værdien i feltet Sandsynlighed % til salgsmuligheder ikke til standard sandsynlighedsprocenten til det nye salgsstadie.</p>
Forventet omsætning	En valutaværdi, der er beregnet på basis af feltet Omsætning, ganget med værdien i feltet Sandsynlighed %.
Konto	Konto, der er linket til denne salgsmulighed. Skrivebeskyttet.
Ejer	<p>Person, der er tildelt til denne salgsmulighed. Værdien standardangives til salgsmulighedsejeren. Efterfølgende ændringer af salgsmulighedsejeren afspejles ikke i dette felt.</p> <p>Generelt kan ejeren opdatere postdetaljer, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Denne værdi påvirker de poster, der medtages i prognoser samt i rapporter, som du eller dine managere kører (fra siderne Rapporter og Instrumentbræt).</p> <p>Hver post har kun én ejer. Salgsmulighedsposter kan imidlertid deles med andre brugere via siderne Team: Salgsmulighed eller Team: Konto. Se Deling af poster (team) (på side 94) for at få instruktioner.</p>
Prognose	Indikator for medtagelse af dette produkt i prognosticeringstotaler.

Analyse af pipeline

I standardudgaven af Oracle CRM On Demand viser afsnittet Pipelineanalyse til indeværende kvartal på Salgsmulighed-hjemmesiden en kvartalsanalyse af pipeline i diagramformat. Du kan bruge denne analyse som en hjælp til at identificere muligheder og udfordringer. I dette afsnit kan du anbringe markøren på diagrammet for at se specifikke oplysninger, klikke på et segment for at gennemgå en detaljeret rapport eller ændre kategorierne i rullelisterne for at se andre salgsmuligheds- og omsætningsanalyserapporter. Du kan f.eks. generere en analyse, der viser antallet af salgsmuligheder efter område.

Du kan også gøre et af følgende:

- Brug denne analyse til at se, om handlerne er i salgscyklussen, så du kan udføre handling, når det er påkrævet.
- Filtrere efter gennemsnitsligt (gns.) antal dage i stadie for at se, om og hvor handlerne ligger stille.
- Filtrere efter antal salgsmuligheder for at se, hvor mange salgsmuligheder findes i hvert stadie af salgscyklussen.

- Få vist en liste over handlerne i hvert stadie som en hjælp til at fokusere på områder, der kræver opmærksomhed.
- Gå til pipeline-instrumentbrættet for at se historiske og komparative perspektiver om generel præstation.

Oprettelse af særlig prissætningsanmodning fra en salgsmulighed

Du kan oprette en særlig prissætningsanmodning fra en salgsmulighed.

Bemærk: Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Før du går i gang. Salgsmuligheds særlige prissætningsanmodning vises ikke i standardapplikationen. For at tilføje den til siden Detalje: Salgsmulighed skal firmaadministratoren tildele din rolle skrivebeskyttet adgang til de relaterede oplysninger til salgsmuligheder. Dernæst skal du klikke på linket Rediger layout på siden Detalje: Salgsmulighed og tilføje den særlige prissætningsanmodning som et afsnit af typen Relaterede oplysninger (se [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 684)).

Sådan opretter du en særlig prissætningsanmodning til en salgsmulighed

- 1 Vælg salgsmuligheden.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af salgsmuligheder.
- 2 Rul ned til relaterede oplysninger om særlig prissætningsanmodning på siden Detalje: Salgsmulighed, og klik på Ny.
- 3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Detalje: Produkt med særlig prissætning, og gem posten.
Se [Felter til produkt med særlig prissætning](#) (på side 415) for at få oplysninger om felterne.

Angivelse af overordnede og underordnede salgsmuligheder

Du kan angive salgsmulighedshierarkier, så som en salgsmulighed med flere komponenter, ved at angive en overordnet/underordnet relation. Du kan oprette den overordnede salgsmulighed fra den underordnede eller oprette den underordnede salgsmulighed fra den overordnede.

Hvis du sletter en overordnet salgsmulighed, der har relaterede undersalgsmuligheder, slettes tilknytningen mellem de overordnede og underordnede poster, men de underordnede salgsmuligheder forbliver som aktive poster. Feltet Ekstern entydig id for overordnet: Salgsmulighed forbliver udfyldt til den underordnede salgsmulighedspost i tilfælde af, at den overordnede salgsmulighed senere gendannes fra siden Slettede elementer.

Hvis du knytter en underordnet salgsmulighed til en ny overordnet salgsmulighedspost, udfyldes felterne Id for overordnet: Salgsmulighed, Overordnet: Salgsmulighed og Ekstern entydig id for overordnet: Salgsmulighed med værdierne til den nye overordnede. Hvis den oprindelige, overordnede post gendannes, knyttes den ikke til den underordnede post igen.

Hvis en enkelt underordnet salgsmulighed slettes, forbliver den overordnede salgsmulighed og evt. ekstra, underordnede salgsmuligheder som aktive poster, og den slettede, underordnede salgsmulighed flyttes til siden Slettede elementer. Den slettede, underordnede salgsmulighed vises ikke længere i den relaterede oplysningsliste Undersalgsmuligheder til den overordnede salgsmulighed, men felterne Id for overordnet: Salgsmulighed, Overordnet: Salgsmulighed og Ekstern entydig id for overordnet: Salgsmulighed forbliver udfyldt på den slettede, underordnede salgsmulighedspost.

I følgende procedure beskrives, hvordan du angiver overordnede og underordnede salgsmuligheder:

Sådan angiver du en overordnet salgsmulighed

- 1 Vælg en salgsmulighed, der skal være den underordnede salgsmulighed.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af salgsmuligheder.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Salgsmulighed.
- 3 Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Overordnet: Salgsmulighed på siden Redigering: Salgsmulighed.
- 4 Vælg eller opret den overordnede salgsmulighed i opslagsvinduet.
- 5 Gem posten.

Sådan angiver du en underordnet salgsmulighed

- 1 Vælg en salgsmulighed, der skal være den overordnede salgsmulighed.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af salgsmuligheder.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Salgsmulighed.
- 3 Klik på knappen Ny ved siden af listen med relaterede elementer til undersalgsmuligheder på siden Redigering: Salgsmulighed.
- 4 Vælg eller opret den underordnede salgsmulighed i opslagsvinduet.
- 5 Gem posten.

Sådan fjerner eller sletter du et salgsmulighedshierarki

- 1 Vælg den underordnede salgsmulighed.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af salgsmuligheder.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Salgsmulighed.
- 3 Slet den aktuelle værdi i feltet Overordnet: Salgsmulighed, indtast en ny værdi, eller brug ikonet Opslag til at vælge en ny værdi.

4 Gem posten.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Søgning efter poster](#) (på side 43)
- [Felter til salgsmulighed](#) (på side 247)

Oprettelse af handelsregistrering fra en salgsmulighed

Du kan oprette en handelsregistrering fra en salgsmulighed.

Bemærk: Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Før du går i gang. I standardudgaven af Oracle CRM On Demand vises afsnittet Handelsregistreringer ikke på siden Detalje: Salgsmulighed. For at tilføje det til siden Detalje: Salgsmulighed skal firmaadministratoren tildele din rolle skrivebeskyttet adgang til de relaterede oplysninger til salgsmuligheder. Dernæst skal du klikke på linket Rediger layout på siden Detalje: Salgsmulighed og tilføje handelsregistreringen som et afsnit af typen Relaterede oplysninger (se [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 684)).

Sådan opretter du en handelsregistrering fra en salgsmulighed

- 1 Vælg salgsmuligheden.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af salgsmuligheder.
- 2 Rul ned til relaterede oplysninger om handelsregistreringer på siden Detalje: Salgsmulighed, og klik på Ny.
- 3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af handelsregistrering.
Se [Felter til handelsregistrering](#) (på side 389) for at få oplysninger om felterne. Se [Tilknytning af handelsregistreringer til salgsmuligheder](#) (på side 386) for at få oplysninger om tilknytning af eksisterende handelsregistreringer til eksisterende salgsmuligheder og for at ændre eksisterende tilknytninger mellem de to.

Opdeling af salgsmulighedsomsætning mellem teammedlemmer

Du kan opdele omsætning fra en salgsmulighed mellem salgsmulighedens teammedlemmer. Prognosetypen Salgsmulighedsomsætning bruger disse omsætningsopdelinger til at beregne omsætning, der er noteret i salgsmulighedsposten. Se [Prognoser](#) (på side 249) og [Om salgsmuligheder og prognoser](#) (på side 229) for at

få flere oplysninger om prognosticering. Se [Om salgsmulighedsteam](#) (på side 246) for at få flere oplysninger om salgsmulighedsteam.

Sådan opdeler du salgsmulighedsomsætning mellem teammedlemmer

- 1** Vælg salgsmuligheden.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af salgsmuligheder.
- 2** Rul ned til afsnittet Salgsmulighedsteam på siden Detalje: Salgsmulighed, og gør et af følgende:
 - Klik på Tilføj brugere for at tilføje et teammedlem.
 - Klik på Rediger brugere for at opdatere oplysninger om teammedlem.
- 3** På siden Team: Salgsmulighed - Rediger brugere:
 - a** Indtast oplysninger i de påkrævede felter, heriblandt feltet Opdelingsprocent (%) for hvert teammedlem.
 - b** (Valgfrit) Klik på knappen Fordel opdeling for at distribuere opdelingsprocenten ligeligt mellem teammedlemmer.
 - c** (Valgfrit) Klik på knappen Opfrisk totaler for at genberegne opdelt omsætning og totaler.

BEMÆRK: Knapperne Opfrisk totaler og Fordel opdeling er ikke synlige, medmindre Aktiver opdeling af salgsmulighedsomsætning er valgt i firmaprofilen. Se Opsætning af firmaprofil og globale standarder.
- 4** Gem posten.

Felter til salgsmulighedsteam

I følgende tabel beskrives nogle af felterne til salgsmulighedsteam.

Felt	Kommentarer
Opdelings-%	Dette felt viser hvert teammedlems omsætningsprocent. Standardværdien er 100% til salgsmulighedsejeren og 0% til andre teammedlemmer.
Opdel omsætning	Dette er et beregnet, skrivebeskyttet felt. Omsætningen til opdeling beregnes ved at gange salgsmulighedsomsætningen med opdelingsprocenten (%).
Brugerrolle	Vælg en indstilling, der definerer relationen mellem teammedlemmet og salgsmulighedsteamet. Feltet er påkrævet.

Felt	Kommentarer
Salgsmulighedsadgang	Angiver et teammedlems adgang til salgsmulighedsposten. Feltet er påkrævet.

Om salgsmulighedsteam

Til nogle posttyper, så som konti, kontakter og salgsmuligheder, kan du tillade, at et team af brugere deler en post. Du skal først føje brugeren til teamet for den valgte post for, at en bruger kan dele en post. Dernæst angiver du det adgangsniveau, som brugeren har til posten og til angivne, linkede poster.

Vær opmærksom på følgende punkter vedrørende salgsmulighedsteam, kontoteam og adgang til salgsmulighedsposter:

- Hvis du markerer afkrydsningsfeltet Aktiver overordnet teamarv på siden Firmaprofil, føjes kontoteammedlemmer automatisk til et salgsmulighedsteam, når salgsmuligheden linkes til kontoen. (På lignende vis kan medlemmer af et kontoteam automatisk blive medlemmer af et kontaktteam, når kontakten linkes til en konto).
- Hvis du ikke ønsker, at en bruger automatisk føjes til salgsmulighedsteamet, når salgsmulighedsposten linkes til en konto, skal du sørge for, at afkrydsningsfeltet Aktiver overordnet teamarv ikke er markeret på siden Firmaprofil. Det forhindrer, at medlemmet af kontoteamet automatisk føjes til salgsmulighedsteamet.

Du kan føje brugere til salgsmulighedsteam på følgende måder:

- Ved at klikke på knappen Tilføj brugere på siden Detalje: Post.
- Ved at bruge tildelingsprocessor. Se Om tildelingsregler for at få flere oplysninger.
- Ved at bruge grupper. Se Gruppestyring for at få flere oplysninger.

Du skal sikre, at brugeren ikke gives adgang via en eller flere af følgende metoder, hvis du vil sikre, at en bruger ikke får adgang til salgsmuligheder, der er linket til en konto.

- Brugeren findes ikke i salgsmulighedsteamet.
- Brugeren har ikke en underordnet, som findes i salgsmulighedsteamet.
- Brugeren er ikke delegeret af en anden bruger, som har adgang til salgsmuligheder.
- Salgsmuligheden findes ikke i en bog, hvor brugeren er medlem, eller i en af dens underbøger.
- Brugeren har ikke adgang til salgsmulighedsposterne fra rolleindstillingerne.
- Posttypens adgangsniveau til den kontorelaterede salgsmulighed er sat til en anden indstilling end følgende: Ingen adgang eller Arv primær.

Felter til salgsmulighed

Brug siden Redigering af salgsmulighed til at tilføje en salgsmulighed eller opdatere detaljer til en eksisterende salgsmulighed. Denne side viser alle felterne til en salgsmulighed.

TIP: Du kan også redigere oplysninger om salgsmulighed på siden Liste over salgsmuligheder og siden Detalje: Salgsmulighed. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i rullelister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

ADVARSEL: Oplysninger, som du indtaster til salgsmuligheder, kan påvirke omsætningsprognoserne til firmaet.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om salgsmulighed	
Navn: Salgsmulighed	Navn for denne salgsmulighed.
Konto	Konto, der er linket til denne salgsmulighed.
Overordnet: Salgsmulighed	Den overordnede salgsmulighed, der er linket til denne salgsmulighed.
Salgsstadie	<p>Stadier i salgsprocessen, så som Kvalificeret kundeemne, Opbygning af vision, Kort liste, Valgt, Forhandling, Lukket/Vundet eller Lukket/Mistet.</p> <p>BEMÆRK: Når salgsstadiet ændres, opdateres værdien i feltet Sandsynlighed % automatisk til standard sandsynlighedsværdien til det nye salgsstadie, medmindre du bruger funktionen Masseopdatering til at ændre salgsstadiet. Hvis du bruger funktionen Masseopdatering til at ændre værdien i feltet Salgsstadie på en eller flere poster, opdateres værdien i feltet Sandsynlighed % på posterne ikke til standard sandsynlighedsprocenten til det nye salgsstadie.</p>
Næste trin	Næste handling, der skal udføres til denne salgsmulighed.
Omsætning	<p>Omsætningsbeløbet til salgsmuligheden. Standardværdien er nul. Denne værdi påvirker prognoserne til salgsmulighedsomsætning.</p> <p>BEMÆRK: Standardværdier eller efter-standardværdier, der er angivet til dette felt, ignoreres.</p>
Lukkedato	Den forventede dato for lukning af salgsmuligheden. Som standard sættes lukkedatoen til den samme dato som feltet Oprettelsesdato. Hvis salgsmuligheden lukkes på en anden dato, skal du ændre feltet Lukkedato, da lukkedatoen bruges i generering af prognoser.
Prognose	Hvis dette afkrydsningsfelt er markeret, angiver det, at salgsmuligheden skal medtages i beregningen af prognoseomsætning.

Felt	Beskrivelse
Detaljeoplysninger om salg	
Status	Status for denne salgsmulighed, så som Ventende, Mistet eller Vundet.
Prioritet	Prioritetsniveau til denne salgsmulighed, så som Høj, Mellem og Lav.
Kundeemnekilde	Kategori for den primære kilde, så som Annonce, Direct mail, E-mail, Begivenhed - Seminar, Begivenhed - Messe, Begivenhed - Andet, Liste - Indkøbt, Liste - Lejet, Henvisning - Medarbejder, Henvisning - Ekstern, Website eller Andet.
Kildekampagne	Den kampagne, der genererede salgsmuligheden. Hvis salgsmuligheden oprettes via processen til konvertering af kundeemne, udfyldes dette felt automatisk fra feltet Kampagne i kundeemneposten. Hvis salgsmuligheden oprettes af en bruger, kan brugeren indtaste oplysningerne i dette felt.
Sandsynlighed %	<p>En procent, der afspejler din tillid til, at handlen vil blive lukket med den angivne omsætning på den angivne lukkedato. Feltet er baseret på standard sandsynlighedsværdien til det valgte salgsstadie.</p> <p>Du kan evt. ændre værdien i feltet Sandsynlighed %, så din bestemte salgsmulighed bedre afspejles, mens den er i det pågældende salgsstadie. Når du vælger et nyt salgsstadie til salgsmuligheden, opdateres værdien i feltet Sandsynlighed % imidlertid automatisk til standard sandsynlighedsværdien til det nye salgsstadie.</p> <p>BEMÆRK: Hvis du bruger funktionen Masseopdatering til at ændre værdien i feltet Salgsstadie på en eller flere salgsmulighedsposter, opdateres værdien i feltet Sandsynlighed % på de poster ikke til standard sandsynlighedsprocenten til det nye salgsstadie. Hvis du ønsker, at sandsynlighedsprocenten på salgsmuligheder skal ændres, når salgsstadiet opdateres, skal du opdatere salgsstadiet på hver post enkeltvis eller via Web Services.</p>
Forventet omsætning	En valutaværdi, der er beregnet på basis af feltet Omsætning, ganget med værdien i feltet Sandsynlighed %. En lavere procent i feltet Sandsynlighed reducerer den forventede værdi, der medtages i omsætningsprognosen.
Årsag til vundet/mistet	Årsag til, at salgsmulighed vindes eller mistes, så som Installeret base, Pris, Relation, Spor post, Intet aktuelt projekt, Intet budget, Ikke kvalificeret, Mistet til konkurrent, Mistet pga. ingen beslutning eller Andet.
Yderligere oplysninger	

Felt	Beskrivelse
Ejer	<p>Ejeren af salgsmulighedsposten.</p> <p>Generelt kan ejeren af en post opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Firmaadministratoren kan imidlertid justere adgangsniveauer for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Værdien i feltet Ejer påvirker de poster, der medtages i rapporterne, som du eller dine managere kører fra siderne Rapporter og Instrumentbræt.</p> <p>Du kan dele salgsmulighedsposter med andre brugere via siderne Team: Salgsmulighed eller Team: Konto. Se Deling af poster (team) (på side 94) for at få flere oplysninger om deling af poster med andre brugere.</p> <p>Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.</p>
Omtidel salgsmulighed	<p>Angiver, at salgsmuligheden skal omtildes. Hvis firmaadministratoren har konfigureret regler for tildeling af salgsmulighed, udløser valg af dette felt, at tildelingsprocessoren i Oracle CRM On Demand behandler salgsmuligheden igen og tildeler den i henhold til reglerne. Tildelingsprocessoren kan kun omtilde poster til brugere. Den kan kun omtilde poster, hvis posttypen er konfigureret i postejerskabets brugertilstand eller blandede tilstand. Tildelingsprocessoren kan ikke omtilde poster, hvis posttypen er konfigureret i bogtilstand. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.</p> <p>BEMÆRK: Behandlingstiden til omtildning af poster kan variere afhængigt af kompleksiteten af firmaets tildelingsregler, antallet af poster, der skal omtildes, og den aktuelle systembelastning. I tilfælde af salgsmuligheder påvirkes behandlingstiden også af antallet af medlemmer af salgsmulighedsteamet og antallet af konti og kontakter, der er knyttet til posten. Ejernavnet ændres, når posten er tildelt.</p>
Beskrivelse	<p>Yderligere oplysninger om salgsmuligheden. Medtag f.eks. produktinteresse (500 dele) og kontoen (Acme Corp.) i beskrivelsen af salgsmuligheden. Feltet har en grænse på 16.350 tegn.</p>

Prognoser

Brug prognosesiderne til at gennemgå, justere og afsende prognoser. En *prognose* er et gemt snapshot af forventet omsætning over tiden. Oracle CRM On Demand beregner prognoser for hvert kvartal og nedbryder oplysningerne efter regnskabsmåned.

Prognoser i Oracle CRM On Demand automatiserer en proces, der ofte er manuel og nogle gange unøjagtig. Prognoser hjælper firmaer med at udvikle salgsstrategier. De hjælper også firmaer med at identificere

fremtidige forretningsbehov ved at give managere nøjagtige og ajourførte oplysninger om forventet salg og kvartalsvis fremskridt mod salgsmål. Individuelle salgsrepræsentanter behøver ikke kompilere statistik. I stedet beslutter de, om en post skal medtages i deres prognoser. Resten af processen er automatisk.

Firmaet kan basere sine prognoser på en hvilken som helst af følgende:

- Salgsmulighedsomsætning
- Salgsmuligheds produktomsætning og mængder, der er linket til salgsmuligheder
- Kontoomsætning
- Kontaktomsætning

Prognose-snapshots gemmer den prognosticerede oplysninger om salgsmulighed, produkt eller omsætning og de justerede prognosetotaler, så du og dine managere kan gennemgå og evaluere prognosetendenser. Desuden kan du se gemte prognoser for at undersøge historikken over salgsmuligheder i det team, som du i øjeblikket arbejder med.

Firmaet kan konfigurere prognoser til at køre ugentligt eller månedligt. Ved begyndelsen af den angivne dag (dvs. et minut over midnat i værtsfacilitetens tidszone) genererer Oracle CRM On Demand automatisk prognosen og viser en varslings på Min hjemmeside. Når denne varslings er modtaget, kan du gennemgå prognosen for at analysere den nyligt beregnede pipeline, prognose og lukket omsætning i forhold til kvoteoplysningerne.

En time før den næste planlagte prognosegenerering, arkiveres den aktuelle prognose automatisk, hvorved det forhindres at nogen redigerer den.

Arbejde med hjemmesiden Prognose

Prognose-hjemmesiden er udgangspunktet for håndtering af prognoser. Siden viser summariske oplysninger om prognose, der er relevante for dig.

Du kan begrænse det antal poster, der vises på hjemmesiden, vha. to forskellige metoder:

- Find specifikke prognoser ved at klikke på en kolonneoverskrift og sortere posterne på basis af den kolonne og dernæst klikke på et bogstav i alfabetlinjen for kun at se de poster, der begynder med det bogstav. Du kan også skrive tegn i tekstfeltet og klikke på Start for at finde poster, der begynder med de tegn. Klik på linket Alle for at se hele listen over prognoser.
- Antal viste poster. Juster værdien i dette felt for at vise et større eller mindre antal poster i oversigtslisten.

Prognose-hjemmesiden viser prognoserne i henhold til den dato, hvor de blev oprettet med de nyeste prognoser først. Den giver også en oversigt over vigtige oplysninger:

- Status er prognosens aktuelle tilstand. Korrekt fuldførte prognoser vil have status Aktiv. En prognose med status Afsendt angiver, at prognosen er klar til ledelsesgennemgang.
- Pipeline-omsætning er den kombinerede omsætning fra alle posterne uanset indstillingen af afkrydsningsfeltet Prognose eller salgsstadiet i individuelle poster. Pipeline-omsætning gælder ikke for konto- eller kontaktomsætningsprognoser.

- Prognoseomsætning er lig med samlet omsætning for alle poster med afkrydsningsfeltet Prognose markeret.
- Lukket omsætning er lig med samlet omsætning for alle salgsmuligheder eller produktomsætning med salgsstadiet Lukket/Vundet. For konto- og kontaktomsætning omfatter statusfeltværdien Lukket posten i beregningen af lukket omsætning. Lukket omsætning anerkendes til omsætningsbeløbet, der vedrører den prognoseperiode, som er baseret på de første lukkedatoer til posten.

Håndtering af prognoser

Udfør følgende opgaver for at håndtere prognoser:

- [Gennemgang af prognoser](#) (på side 252)
- [Opfriskning af prognoser](#) (på side 254)
- [Visning og redigering af en prognose med en anden valuta](#) (på side 255)
- [Visning af prognosehistorik](#) (på side 255)
- [Afsendelse af prognoser](#) (på side 256)
- [Ophævelse af afsendelse af prognoser](#) (på side 256)
- [Håndtering af kvoter](#) (på side 257)
- [Håndtering af dit teams prognoser](#) (på side 258)

BEMÆRK: Prognostisering afhænger af brugerroller og rapporteringshierarkier. Alle brugere med en brugerrolle, der er angivet som en prognoserolle, skal have status Aktiv på deres brugerpost, og skal have en manager angivet i deres brugerpost for at kunne oprette prognoser korrekt. Manageren angives i feltet Rapporterer til eller feltet Rapporterer til (alias) afhængig af, hvilket felt findes på brugersidelayoutet.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Felter til prognose](#) (på side 261)
- [Arbejde med hjemmesiden Prognose](#) (på side 250)

- Opsætning af brugere
- Opsætning af brugeres salgskvoter
- [Rapporter](#) (på side 727)

Gennemgang af prognoser

Prognoser genereres automatisk ugentligt eller månedligt i henhold til firmaets forretningsproces. Hver gang en ny prognose genereres, modtager du en varslings på Min hjemmeside. Gennemgå prognosen, når du har modtaget underretningen. Når du gennemgår prognosen, justeres prognosens summariske måneder i forhold til firmaets definition af regnskabskalender. Hvis du bruger en regnskabskalender såsom 4-4-5, 5-4-4 eller tilpassede regnskabskalendere, svarer firmaets prognoseperioder ikke nødvendigvis til en gregoriansk kalender. Hvis en salgsmulighed ligger i kalendermåneden Juni, betyder det derfor ikke, at den vil blive prognosticeret som en del af regnskabsmåneden Juni. Se Om regnskabskalendere for at få flere oplysninger om tilpassede regnskabskalendere.

BEMÆRK: Når tilpassede regnskabskalendere bruges, er prognoseperioderne baseret på de regnskabsår og -måneder, der er defineret af firmaadministratoren.

Sådan gennemgår du prognoser

- 1 Klik på fanen Prognoser.

Prognose-hjemmesiden viser summariske prognoseoplysninger, der omfatter status, pipeline og lukket omsætning. Du kan sortere prognoseoversigten efter status, prognosedato eller ejer (kun manager). Pipeline gælder ikke for konto- eller kontaktsalgsprognoser.

- 2 Klik på linket Dato: Prognose til den prognose, som du vil gennemgå, i afsnittet Prognose - Hjemmeside.

- 3 Gennemgå oplysningerne i følgende afsnit på siden Detalje: Prognose:

- **Prognoseoversigt.** Dette afsnit opsummerer prognoser efter regnskabskvartal og -måned. Listen Prognoseoversigt indeholder oplysninger om kvote, lukket omsætning, kvote %, prognosebeløb, bedste tilfælde, pipeline og forventet omsætning. Du kan sortere oversigtslisten efter måned.

Teams oversigt efter måned. Dette afsnit viser en liste over prognoser til hvert teammedlem. Hvis du er en manager, ser du prognosemåned, kvote %, prognosebeløb, lukket omsætning, bedste tilfælde, pipeline og sidste opdateringsdato efter ejeralias (teammedlem). Hvis du borer ned på et bestemt teammedlems række i teamets oversigt, vises den tilsvarende prognosedetaljeside for den valgte bruger. På denne side ser du teammedlemmets individuelle prognoseoversigt og prognosticeret omsætning i afsnittet Mine salgsmuligheder, Min omsætning eller Mine produkter.

BEMÆRK: Til prognosetyperne Konto- og Kontaktsalgsprognose medtages oversigtsafsnittene ikke pipeline, bedste tilfælde eller forventet omsætning.

- **Teams produktoversigt.** (Kun prognosetypen Salgsmulighedsprodukt) Dette afsnit viser en liste over prognosticerede produkter til hvert teammedlem. Hvis du er en manager, ser du lukket mængde, prognosticeret mængde, pipeline-mængde, lukket omsætning og forventet omsætning efter ejeralias (teammedlem) og produkt. Hvis du borer til et bestemt teammedlems række i teamets

produktoversigt, vises den tilsvarende prognosedetaljeside for den valgte bruger. Her ser du deres individuelle prognoseoversigt og prognosticerede mængder efter produkt i afsnittet Mine produkter.

BEMÆRK: Siden Prognosedetalje viser kun fem af dit teams poster. Klik på [Vis fuld liste under afsnittet Teams oversigt efter måned for at se hele listen over poster.](#)

- **Mine salgsmuligheder.** Hvis du bruger prognosetypen Salgsmulighedsomsætning, vises dette afsnit som en del af prognosedetaljen. Afsnittet viser aktuelle salgsmuligheder og angiver, om salgsmuligheden er prognosticeret. Det viser også lukkedato, kontonavn, omsætningsbeløb, aktuelt salgsstadie og næste trin, hvis angivet, til hver salgsmulighed.
- **Min omsætning.** Hvis du bruger prognosetypen Salgsmulighedsprodukt, Konto eller Kontakt, vises dette afsnit som en del af prognosedetaljen. Afsnittet viser aktuel omsætning og angiver, om omsætningsposten er prognosticeret af ejeren (prognoseflag valgt). Det viser også start- og lukkedato, produktnavn, omsætningsbeløb og kontonavn til hver omsætningspost, som du indtaster.

Yderligere kolonner kan vises i afsnittet Min omsætning, afhængigt af den omsætningstype, der prognosticeres.

Følgende kolonner vises til salgsmuligheds produktomsætningsprognoser:

- Navn: Salgsmulighed
- Salgsstadie

Følgende kolonner vises til konto- og kontaktoomsætningsprognoser:

- Produktkategori
- Status
- Navn: Kontakt
- **Mine produkter.** Hvis du bruger prognosetypen Salgsmulighedsprodukt, vises dette afsnit som en del af prognosedetaljen. En række til hvert prognosticeret produkt vises sammen med den tilsvarende produktkategori, lukket mængde, prognosticeret mængde, pipeline-mængde, lukket omsætning og forventet omsætning. Disse værdier er summen af alle prognosticerede salgsmuligheder til den valgte brugerprognose. Klik på produktnavnet for at se de prognosticerede salgsmuligheder, der er knyttet til et bestemt produkt.

BEMÆRK: Hvis du bruger prognosetypen Salgsmulighedsprodukt, kan du også se alle prognosticerede salgsmuligheder i en bestemt produktkategori ved at klikke på feltet [Produktkategori](#).

Du kan verificere den prognosetype, der blev brugt i en prognose, og som var baseret på feltet Type i afsnittet Prognoseoplysninger.

Visning og redigering af prognoser med en anden valuta

Konverteringsfunktionen Vis i-valuta gør det muligt at angive den valuta, som prognosen skal vises i. Se [Visning og redigering af en prognose med en anden valuta](#) (på side 255) for at få flere oplysninger om visning og redigering af prognoser i forskellige valutaer.

Opfriskning af prognoser

Prognoser er snapshots over omsætningsdata for bestemte perioder. Hvis en salgsmuligheds- eller omsætningspost opdateres, kan du opfriske nogle værdier til din aktuelle, ikke-afsendte prognose for at sikre, at prognosen afspejler de mest ajourførte oplysninger. Du kan dernæst justere de poster i afsnittet Oversigt: Prognose for at afspejle den omsætning, der genereres, mere nøjagtigt.

Opdatering af postværdier, der bidrager til prognosebeløbene, og dernæst genberegning af prognosetotalerne muliggør mere konsistent prognosticering. Opdateringer af felterne Omsætning, Lukkedato, Salgsstadie, Sandsynlighed, Prognose, Mængde eller Status kan påvirke prognosen.

Sådan opdaterer du postværdier og opfrisker prognosebeløb

- 1 Klik på fanen Prognoser.
Prognose-hjemmesiden viser prognoserne i henhold til den dato, hvor de blev oprettet med de nyeste prognoser først.
- 2 Klik på linket Dato: Prognose til den prognose, som du vil opdatere, i afsnittet Prognose - Hjemmeside.
- 3 Klik på linket Navn: Salgsmulighed, Start/Lukkedato eller Produkt til den post, som du vil ændre, i afsnittet Mine salgsmuligheder, Min omsætning eller Mine produkter på siden Detalje: Prognose.
- 4 Klik på Rediger på siden Detalje.
- 5 Opdater de relevante værdier til salgsmuligheds- eller omsætningsposten på siden Rediger, og klik på Gem.
- 6 Naviger tilbage til siden Detalje: Prognose, og klik dernæst på linket Opfrisk i postrækken.
- 7 Klik på Konsolider på siden Detalje: Prognose.
Prognosesummeringstotalerne opdateres på basis af de salgsmuligheds- eller omsætningsposter, som du ændrede.

BEMÆRK: Klik på Konsolider for at indsamle opdateringer, der er foretaget af salgsmuligheds- eller omsætningsposter i prognoseoversigten.

Når du klikker på Konsolider, overskrives evt. tidligere justeringer af prognosesummeringstotalerne med de nye værdier, der er overført fra salgsmuligheds- eller omsætningsposterne. Det kan derfor være, at du efter opdatering af posterne stadig vil justere prognoseoversigten for at afspejle dine salgsforventninger mere nøjagtigt.

Justering af prognosetotaler

Salgsrepræsentanter og managere kan foretage justeringer på højt niveau efter måned af den aktuelle, prognosticerede omsætning for at sikre, at den automatisk genererede prognose afspejler værdier, der er baseret på et fagligt skøn. Du kan justere følgende prognoseoversigtsfelter:

- Prognose
- Bedste tilfælde

BEMÆRK: Kun prognoseejeren kan justere prognosetotaler.

Sådan justerer du prognosetotaler

- 1 Klik på fanen Prognoser.
- 2 Klik på linket Dato: Prognose til den prognosepost, som du vil justere, i afsnittet Prognose - Hjemmeside.
- 3 Klik på Rediger i afsnittet Oversigt: Prognose.
- 4 Skriv de justerede omsætningsværdier i feltet Prognose eller Bedste tilfælde på siden Redigering af prognose.
- 5 Klik på Opfrisk totaler for at verificere de justerede værdier, og klik dernæst på Gem.

BEMÆRK: Omsætning i bedste tilfælde gælder ikke for konto- eller kontaktomsætningsprognoser.

Visning og redigering af en prognose med en anden valuta

Konverteringsfunktionen Vis i-valuta gør det muligt at angive den valuta, som prognosen skal vises i. Som standard vises prognosen i din lokale valuta (den standardvaluta, der er valgt i din brugerprofil, eller firmaets standardvaluta). Du kan også redigere prognoser i den valgte valuta, hvis du håndterer salgsmuligheder i flere økonomiske zoner.

Hvis prognosen redigeres, mens den vises i euro (EUR), kan brugeren indtaste prognoseværdier i euro. Når den redigerede prognose gemmes, konverteres den til og gemmes i firmaets standardvaluta.

Sådan ser du en prognose med en anden valuta

- 1 Klik på fanen Prognoser.
- 2 Klik på linket Dato: Prognose til den prognose, som du vil gennemgå, på hjemmesiden Prognose.
- 3 Vælg valutaen i listen Vis i i titellinjen Prognoseoversigt på siden Detalje: Prognose.

Vis i-valutaværdien viser som standard valutaen fra din brugerprofil. Hvis din brugerprofils valuta ikke er defineret, viser Vis i-vælgeren som standard firmaets valuta. Alle firmaets aktive valutaer kan vælges.

Når du vælger en Vis i-valuta, konverteres prognoseværdierne fra den lagrede prognosevaluta (firmavaluta) til den valgte Vis i-valuta vha. de gyldige vekselkurser til prognosedatoen.

Hvis du borer ned på en prognosepost eller vælger en Vis i-valuta, der ikke har en gyldig vekselkurs defineret til prognosedatoen, vises prognosen i stedet for i firmaets valuta, og en oplysningsmeddelelse vises.

Visning af prognosehistorik

Du kan se en historik over prognoser for at fastlægge tendenser over tiden.

Sådan ser du prognosehistorikken

- 1 Klik på fanen Prognose.
- 2 Klik på den kolonneoverskrift, hvor du vil sortere posterne, i afsnittet Prognose - Hjemmeside.
- 3 Gennemgå tendenserne over tiden til prognose, pipeline og lukket omsætning.

Afsendelse af prognoser

Det sidste trin i oprettelse af en prognose er at afsende den til manageren til gennemgang. Afsend prognosen, når den afspejler de beløb, som du vil inkludere i firmaets prognoser.

BEMÆRK: Managere kan afsende prognoser for deres direkte rapporterende medarbejdere. Denne indstilling skal vælges, når du konfigurerer prognosedefinitionen. Hvis indstillingen ikke vælges, kan managere ikke afsende deres prognoser, før alle managerens direkte rapporterende har afsendt deres prognoser.

Afsendte prognoser kan ikke redigeres. Hvis du har brug for at justere en afsendt prognose, skal manageren eller administratoren først låse posten op (ophæve afsendelse). Se [Ophævelse af afsendelse af prognoser](#) (på side 256) for at få flere oplysninger.

Sådan afsender du prognosen

- 1 Klik på fanen Prognoser.
- 2 Klik på linket Dato: Prognose til den prognosepost, som du vil afsende, i afsnittet Prognose - Hjemmeside.
- 3 Klik på Afsend prognose i titellinjen Oversigt: Prognose på siden Detalje: Prognose.

Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

- [Ophævelse af afsendelse af prognoser](#) (på side 256)
- Opsætning af prognosedefinition

Ophævelse af afsendelse af prognoser

En manager eller administrator skal først låse posten op (ophæve afsendelse for, at en prognoseejer kan opdatere en afsendt prognose.

Sådan ophæver du afsendelse af en prognose

- 1 Klik på fanen Prognoser.
- 2 Klik på linket Dato: Prognose til den prognosepost, som du vil låse op, i afsnittet Prognose - Hjemmeside.

- 3 Klik på Ophæv afsendelse af prognose på siden Detalje: Prognose.

Denne handling låser prognosen på, så direkte rapporterende kan opdatere og justere deres prognoser og dernæst afsende prognoserne igen.

BEMÆRK: Prognosens status sættes til Aktiv, når du klikker på Ophæv afsendelse af prognose.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Afsendelse af prognoser](#) (på side 256)
- Opsætning af prognosedefinition

Håndtering af kvoter

Hvis firmaadministratoren ikke er ansvarlig for indstilling af dine kvoter, kan du oprette og opdatere kvoter for perioder i løbet af året vha. siden Rediger kvote. Derved kan du sammenligne og justere kvoter i forhold til prognoser. Du kan også gennemgå kvotemålhistorikken for hver periode i hvert år.

Når en kvote er oprettet, afspejles de månedlige kvoteværdier automatisk i prognosen, når prognosen er genereret. Alle aktive kvoter lægges sammen for måneden, og totalerne vises i prognosen. Hvis du ikke ønsker, at en kvote medtages i prognosen, kan du sætte feltet Status til Inaktiv, indtil du er klar til at spore kvoten.

Sådan håndterer du kvoten

- 1 Klik på linket Min opsætning i øverste højre hjørne fra enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil på siden Personlig hjemmeside.
- 3 Klik på linket Min profil i afsnittet Personlige oplysninger på siden Personlig profil.
Min profil gør det muligt at definere kvoter og delingsgrupper samt ændre valuta, sprog og tidszone.
- 4 Rul ned til afsnittet Kvoter på siden Personlig detalje, og klik på Ny kvote.
Eksisterende kvoter vises i listen Kvoter og kan sorteres efter år, navn og status. Hvis du vil ændre en anført kvote, skal du vælge Rediger i menuen på postniveau til den kvotepost, som du vil redigere.
Hvis du vil fjerne en kvote fra listen, skal du vælge Slet menuen på postniveau til den kvotepost, som du vil slette.
- 5 Udfyld de påkrævede felter til den nye kvote på siden Rediger kvote:
 - a Vælg det kalenderår, hvor kvoten skal begynde.
BEMÆRK: Det år, som du vælger på denne side, er kalenderåret, ikke regnskabsåret. Regnskabsåret kan være forskelligt fra kalenderåret. Firmaets regnskabsår kan f.eks. begynde 1. april og slutte 31. marts (i det efterfølgende kalenderår).
 - b Sørg for, at status er Aktiv.

- c** Indtast et navn til kvoten.
- 6** Indtast kvoteoplysninger til hver måned. (De månedlige kvotefelter begynder med den første måned i firmaets regnskabsår).
- 7** Gem kvoten.

Sådan fordeler-du et samlet kvotebeløb jævnt over årets måneder

- 1** Rul ned til afsnittet Kvoter-på siden Personlig detalje, og klik på Ny kvote.
- 2** Indtast de påkrævede oplysninger på siden Rediger kvote, idet du sørger for, at kvotestatus er Aktiv.
- 3** Indtast det samlede kvotebeløb for året i et af månedsfelterne, og klik dernæst på Sum.
Beløbet vises i feltet Samlet kvote.
- 4** Klik på Fordel.
Det samlede beløb fordeles ligeligt over årets 12 måneder, og det forholdsmæssige beløb vises i de felter, der er knyttet til hver måned.
- 5** Gem kvoten.
Kvoten vises i listen Kvoter.

Håndtering af dit teams prognoser

Hvis du er manager, kan du:

- Gennemgå og justere prognoser til dit team
- Se alle salgsmuligheder, der ejes af teamet
- Ophæve afsendelse af en prognose, så et teammedlem kan justere den

Teamet består af alle medarbejdere, der er knyttet til roller, som rapporterer til dig. Dette rollehierarki konfigureres i Brugeradministration. Se Opsætning af brugere for at få flere oplysninger.

Sådan gennemgår du prognoser og salgsmuligheder til dit team

- 1** Klik på fanen Prognoser.
- 2** Klik på linket Dato: Prognose i prognoseposten i afsnittet Prognose - Hjemmeside.
Siden Detalje: Prognose viser en oversigt over teamets totaler, totalerne for hvert teammedlem efter måned og den dato, hvor prognosen sidst blev opdateret.
- 3** Klik på linket Ejeralias til det teammedlem, hvis prognose du vil se, på siden Detalje: Prognose.
TIP: Klik på linket Vis fuld liste, hvis du vil se prognoseoversigterne for alle dine teammedlemmer.

Siden Detalje: Prognose til teammedlemmet vises. Fra denne side kan du gennemgå teammedlemmets prognosetotaler og alle personens prognosticerede salgsmuligheder, men eftersom detaljerne er skrivebeskyttede, kan du ikke redigere dem.

Siden Detalje: Prognose

Siden Detalje: Prognose viser prognoseoplysninger til den valgte prognosedeltager. Siden viser prognoseoversigten, som opstiller forventede omsætningsbeløb efter regnskabsmåned, den tilsvarende brugerkvote og procentopnåelse samt en liste over personens prognosticerede salgsmuligheder, omsætning eller produkter.

Managere kan også se deres teams oversigt efter måned. Som et resultat kan managere se deres egne detaljerede prognosticerede poster og oversigtsposterne for deres direkte underordnede til den prognosticerede periode.

Regnskabsmåneder angives med deres standardnavne i afsnittene Prognoseoversigt og Teams oversigt. Varigheden af måneden er imidlertid baseret på firmaets definition af regnskabskalenderen. F.eks. kan måneden oktober begynde den 15. oktober og slutte den 14. november.

I følgende tabel beskrives de opgaver, som du kan udføre fra siden Detaljer: Prognose.

Handling	Trin
Ret valutaen til en vist prognose	Klik på Vis i i titellinjen Prognoseoversigt, og vælg valutaen.
Se alle dit teams prognoseoversigter	Klik på Vis fuld liste under afsnittet Teams oversigt efter måned. Afsnittet er kun tilgængeligt, hvis du er bruger på managerniveau. I dette afsnit vises et linjeelement til hvert teammedlem efter regnskabsmåned.
Se alle dit teams produktoversigter	Klik på linket Vis fuld liste under afsnittet Teams produktoversigt. Afsnittet er kun tilgængeligt, hvis du er bruger på managerniveau, og du bruger prognosetypen Produktmængde. I dette afsnit vises et linjeelement til hvert teammedlem efter produkt.
Se produktdetaljen til en bestemt bruger	Klik på navnet på den bruger, som du vil se prognosedetaljer for, i kolonnen Ejeralias i et teams oversigtsafsnit.
Se alle prognosticerede salgsmulighedsposter til en bestemt bruger	Klik på Vis fuld liste under afsnittet Mine salgsmuligheder. Afsnittet er kun tilgængeligt, hvis du bruger prognosetypen Salgsmulighed. Denne side viser en række til hver omsætningspost, der er prognosticeret sammen med den tilsvarende lukkedato, prognoseflag, salgsmulighedsnavn, kontonavn, omsætning, salgsstadie og næste trin.
Se alle prognosticerede omsætningsposter til en bestemt bruger	Klik på Vis fuld liste under afsnittet Min omsætning. Afsnittet er kun tilgængeligt, hvis du bruger prognosetypen Produktomsætning, Kontoomsætning eller Kontaktomsætning.

Handling	Trin
	Denne side viser en række til hver omsætningspost, der er prognosticeret sammen med den tilsvarende start- og lukkedato, prognoseflag, produktnavn, salgsmulighedsnavn, kontonavn, omsætning og salgsstadie.
Se alle prognosticerede produktposter til en bestemt bruger	<p>Klik på Vis fuld liste under afsnittet Mine produkter. Afsnittet er kun tilgængeligt, hvis du bruger prognosetypen Produktmængde.</p> <p>Denne side viser en række til hvert produkt, der prognosticeres sammen med den tilsvarende lukkede mængde, prognosticeret mængde, pipeline-mængde, lukket omsætning og forventet mængde. Disse værdier er summen af alle prognosticerede salgsmuligheder til brugeren.</p>
Se alle prognosticerede salgsmuligheder i en produktkategori til en bestemt bruger	Klik på den kategori, som du vil se prognosticerede produkter til, i kolonnen Produktkategori. Siden viser de specifikke værdier til hver af de relaterede salgsmuligheder til den valgte produktkategori, heriblandt lukkedato, salgsmulighedsnavn, individuelle mængder og omsætningsbeløb.
Se alle prognosticerede salgsmuligheder til et individuelt produkt til en bestemt bruger	<p>Klik på det produkt, som du vil se prognosticerede salgsmuligheder til, i kolonnen Produktnavn.</p> <p>Siden viser de specifikke værdier til hver af de relaterede salgsmuligheder til det valgte produkt, heriblandt lukkedato, salgsmulighedsnavn, individuelle mængder og omsætningsbeløb.</p>
Opdater en prognosticeret salgsmulighed	<p>Klik på Navn: Salgsmulighed i afsnittet Mine salgsmuligheder, Min omsætning eller Min produktomsætning i Detalje: Prognose for at navigere til salgsmulighedsdetaljerne.</p> <p>Gå tilbage til prognosen ved at klikke på Tilbage til prognosedetalje, når du har gemt ændringerne, og klik dernæst på Opfrisk.</p> <p>Evt. justeringer, der foretages af salgsmulighedsdetaljeposterne, indsamles ikke i afsnittet Prognoseoversigt, før du klikker på Konsolider.</p>
Konsolider prognosticeret omsætning	<p>Klik på Konsolider i afsnittet Prognoseoversigt</p> <p>Når du klikker på Konsolider, opdateres (genberegnes) totalfelterne på basis af dine opdateringer af salgsmulighed.</p> <p>Evt. justeringer, der foretages af prognoseomsætningsbeløben, tilsidesættes, når du klikker på Konsolider.</p>
Opdater prognosebeløb og omsætningsbeløb for bedste tilfælde	<p>Klik på Rediger i titellinjen Prognoseoversigt.</p> <p>Når du klikker på Rediger, åbnes siden Redigering af prognose. Indtast omsætningsjusteringer, og klik på Gem.</p>
Afsend en prognose	<p>Klik på Afsend prognose i afsnittet Prognoseoversigt.</p> <p>Status til feltet Afsendt opdateres og angiver over for en manager, at prognosen er klar til gennemgang.</p>

Handling	Trin
Ophæv afsendelse af en prognose	Klik på Ophæv afsendelse af prognose i afsnittet Prognoseoversigt. Prognosen låses op. Status sættes til Aktiv, så en bruger kan opdatere eller justere sin prognose og dernæst afsende den igen. Kun den rapporterende manager eller firmaadministratoren kan udføre denne handling.

Felter til prognose

De felter, der er relateret til prognoseomsætning (kvote, lukket omsætning, kvote %, prognose, pipeline og forventet omsætning) beregnes. Se følgende tabel for at få flere oplysninger om felterne.

Felt	Beskrivelse
Bedste tilfælde	(Valgfrit) Dette felt repræsenterer overslag i bedste tilfælde over omsætning, der produceres af al salgsmuligheds- og produktomsætning. Dette felt gælder ikke for kontos eller kontakts omsætningsprognoser.
Lukket omsætning	Skrivebeskyttet. Dette felt beregnes. Hvis firmaet baserer sine prognoser på salgsmuligheder, er den lukkede omsætning totalen af alle egnede salgsmuligheder med salgsstadiet Lukket/Vundet. Hvis firmaet baserer sine prognoser på produkter, er den lukkede omsætning totalen af alle egnede produktomsætningsposter i løbet af perioden med salgsstadiet Lukket/Vundet. Hvis firmaet baserer sine prognoser på konto- eller kontaktomsætning, er den lukkede omsætning totalen af alle egnede omsætningsposter med status Lukket.
Forventet omsætning	Skrivebeskyttet. Dette felt er et vægtet gennemsnit. Værdien beregnes på basis af feltet Potentiel omsætning, ganget med værdien i feltet Sandsynlighed til salgsmulighed. Dette felt gælder ikke for kontos eller kontakts omsætningsprognoser.
Prognose	Værdien i dette felt beregnes, når prognosen genereres. Du kan imidlertid justere værdien i dette felt manuelt for at sikre, at prognosen afspejler værdier, der er baseret på dit faglige skøn. Hvis afkrydsningsfeltet Prognose er markeret i salgsmulighedsposten, er prognosen totalen for alle salgsmuligheder i løbet af prognoseperioden. Hvis afkrydsningsfeltet er markeret i omsætningsposten, er prognosen totalen for alle omsætningsposter i løbet af prognoseperioden.
Ejer	Angiver den person, der ejer eller er ansvarlig for prognosen. Oracle CRM On Demand genererer denne oplysning.

Felt	Beskrivelse
Sidst opdateret	Den dato, hvor teammedlemmets prognostpost sidst blev opdateret. Prognosedatoen vises som standard. Hvis en bruger udfører en redigering, konsolidering, afsendelse eller ophævelse af afsendelse til en prognose, viser dette felt den dato, hvor posten blev ændret. Oracle CRM On Demand genererer denne oplysning.
Pipeline	Skrivebeskyttet. Dette felt beregnes. Pipelinen er totalen af alle salgsmuligheds- eller produktomsætningsposter til prognoseperioden, uanset indstillingen af afkrydsningsfeltet Prognose eller salgsstadiet i de individuelle poster. Feltet gælder ikke for konto- eller kontaktomsætningsprognoser.
Kvote	Skrivebeskyttet. Salgsomsætningsmålet til prognoseperioden. Kvoten kan konfigureres af den individuelle bruger eller administratoren. Kun aktive kvoter bruges, når prognoser oprettes.
Kvote %	Dette felt beregnes. Kvoteprocenten er den lukkede omsætningsværdi divideret med kvoteværdien.
Status	Oracle CRM On Demand genererer prognosens status. Prognosens status kan være en af følgende: <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiv. Oracle CRM On Demand sætter denne status, når generering af prognose er fuldført. ■ Afsendt. Oracle CRM On Demand sætter denne status, når du klikker på Afsend prognose. Posten er låst, medmindre manageren eller en firmaadministrator låser den op (ophæver afsendelse). ■ Igangværende. Oracle CRM On Demand sætter denne status, mens prognosen genereres. ■ Ufuldstændig. Oracle CRM On Demand sætter denne status, hvis der er en fejl under læsning, tilknytning eller konsolidering af omsætning. En ufuldstændig prognose kan nogle gange forekomme pga. en brugerfejl, så som et hierarkiproblem eller andre datarelaterede problemer. ■ Ventende. Oracle CRM On Demand sætter denne status, hvis der opstår en fejl under behandling af firmaets prognose. Hvis firmaadministratoren ikke modtog en e-mail-underretning med beskrivelse af prognoseproblemet, skal du kontakte kundeservice. ■ Arkiveret. Oracle CRM On Demand sætter denne status 1 time, før den kører en ny prognose. Når denne status er sat, bliver prognosen skrivebeskyttet, og du kan ikke låse den op.

Adresser

Brug addressesiderne til at oprette, opdatere og spore adresser, der deles mellem konto-, kontakt-, forhandler- og partnerposter.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter arbejde med adresser, kan fanen Adresse være udeladt i din opsætning.

Hvis firmaadministratoren aktiverer adressepostfunktionaliteten ved at markere afkrydsningsfeltet Aktiver fælles adresser i firmaprofilen, kan de adresser, som du opretter på addressesiderne knyttes til flere konto-, kontakt-, forhandler- og partnerposter (funktionaliteten til fælles adresser). Firmaer, der ikke har Aktiver fælles adresser konfigureret, deler ikke adresseoplysninger mellem nogen poster, og adresseoplysningerne i hver post er specifikke for hver post (funktionaliteten til ikke-fælles adresser).

BEMÆRK: Oracle CRM On Demand understøtter kun funktionaliteten til fælles adresse til konto-, kontakt-, forhandler- og partnerposttyper. Til andre posttyper, der indeholder adressefelter, så som kundeemner, husstande, ordrer osv., understøtter Oracle CRM On Demand kun funktionaliteten til ikke-fælles adresse.

Karakteristika i funktionaliteten Fælles adresse

Nogle karakteristika i funktionaliteten, når den er konfigureret til et firma, er følgende:

- Konto-, kontakt-, forhandler- og partnerposter kan dele og genbruge en fælles adressepost på øverste niveau.
- Adresser har mange-til-mange-relationer. Dvs. konti kan have flere adresser (f.eks. kan hospitaler have flere bygninger med entydige adresser), og kontakter kan have flere adresser (f.eks. kan en læge have en hospitalsadresse, en klinikadresse og en privat kontoradresse). Flere kontakter kan bruge hver adresse (f.eks. kan mere end én læge arbejde på hver adresse), og flere konti kan bruge hver adresse (f.eks. kan flere klinikker dele den samme bygning på en bestemt adresse).
- Vha. en simpel søgning kan du søge efter alle adresseposter, der deler et postnummer, en by, en provins, en stat eller en adresse (feltet Adresselinje 1). Med avanceret søgning kan du finde alle posttyper (konti, kontakter, forhandlere og partnere), der matcher brugernøgleord, så som by, stat eller postnummer. Du kan søge efter adresser, der er fælles, og du kan bekræfte de kontakter, konti, forhandlere eller partnere, der bruger en bestemt adresse. Du kan imidlertid ikke søge i posttyper for at finde alle konti, kontakter, forhandlere eller partnere, der bruger en bestemt fælles adresse.
- Adresser behandles som uafhængige enheder, der kan importeres i Oracle CRM On Demand fra et eksternt sæt adresser. Dette er nyttigt, når et tredjepartssystem bruges til validering af datakvalitet og adressevalidering (for at sikre, at korrekte adressekonventioner bruges, og at der ikke er nogen typografiske fejl eller duplikeringer).
- Adresser har ingen associeringer af salgsområde. Distriktsassocieringer defineres kun i relation til konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter.
- Adresser er ikke bogaktiverede. Bogsegmentering defineres kun i relation til konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter.

Hvilke opgaver kan du udføre med adresseposter?

Du kan oprette, redigere eller slette adresseposter fra fanen på øverste niveau. Du kan også oprette eller fjerne adresseposter direkte fra konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter eller føje eksisterende adresseposter til konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter. Desuden kan du redigere visse felter på

den fælles adressepost (så som valglisten Adresstype eller indstillingerne Primær, Fakturering og Forsendelse) i konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter. Funktionaliteten til fjernelse fjerner tilknytningen mellem adressen og konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposten, mens den fælles adresse bevares som en global ressource. Standardlister er tilgængelige på hjemmesiden Adresse, som brugere kan få adgang til som standard. Da en fælles adresse ikke kan ejes af brugere, har disse lister ordet *ALL* (Alle) foran og ikke ordet *MY* (Min).

Om denormaliserede felter

Når forsendelses- og faktureringsadresser er sat til konti, forhandlere og partnere, og primære adresser er sat til kontakter, lagrer Oracle CRM On Demand adressefelterne direkte på det overordnede objekt. Denne proces kaldes *denormalisering*. Hvis de fælles adressefelter slettes eller opdateres, overfører Oracle CRM On Demand ændringerne til de konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter, der bruger den fælles adresse, så alle adressedata er konsistente, og dataintegritet bevares. Denormalisering forbedrer også søgemuligheden.

Hvad er virkningen af overførsel af denormaliserede felter?

Pga. overførslen af ændringer til felter i konto-, kontakt-, forhandler- og partnerposter kan det tage overførselsforretningstjenesten i Oracle CRM On Demand adskillige minutter at behandle opdateringer af adresser. Hvis en fælles adresse på øverste niveau slettes, kan en lignende forsinkelse desuden forekomme, når overførselsforretningstjenesten i Oracle CRM On Demand fjerner adresseværdier i de denormaliserede felter. Hvis der opstår timeout eller en fejl, forsøger overførselsforretningstjenesten i Oracle CRM On Demand at genoverføre ændringerne kl. 24 hver nat. Hvis overførsel ikke finder sted, skal firmaadministratoren muligvis udføre ændringerne manuelt eller kontakte Oracle CRM On Demand Customer Care for hjælp.

Arbejde med hjemmesiden Adresse

Hjemmesiden Adresse er udgangspunktet for håndtering af adresser.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Adresse-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en adresse

Du kan oprette en adresse ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede: Adresser. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til adresse](#) (se "[Adressefelter](#)" på side 276) for at få flere oplysninger.

Arbejde med adresselister

Afsnittet Lister: Adresse viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til fælles adresser.

Adresseliste	Filtre
Alle adresser	Alle adresser sorteret alfabetisk vha. adressenavnet.
Nyligt ændrede: Adresser	Alle adresser sorteret efter ændringsdato.
Nyligt oprettede: Adresser	Alle adresser sorteret efter oprettelsesdato.
Alle validerede fælles adresser	<p>Alle adresser, der er markeret som valideret af kunden, sorteret alfabetisk vha. adressenavnet.</p> <p>Valideringsbehandling sker uden for Oracle CRM On Demand og bruges af mange firmaer til at standardisere addressedata, bekræfte, at adresserne findes, og bekræfte, at de kan benyttes af officielle myndigheder, så som det amerikanske postvæsen. Se Markering af fælles adresser som validerede (på side 270) for at få oplysninger om markering af adresser som validerede.</p>
Alle ikke-validerede fælles adresser	Alle adresser, der ikke er markeret som valideret af kunden, sorteret alfabetisk vha. adressenavnet.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede adresser

Afsnittet Nyligt ændrede: Adresser viser de fælles adresser, som du senest har ændret.

Tilføjelse af afsnit til din Adresse-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Adresse-hjemmesiden:

- Alle adresser
- Nyligt ændrede: Adresser
- Nyligt oprettede: Adresser
- Alle validerede fælles adresser
- Alle ikke-validerede fælles adresser

Sådan føjer du afsnit til din Adresse-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Adresse-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Adresse for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om fælles adresser:

- [Adresser](#)
- [Håndtering af adresser](#) (på side 266)
- [Felter til adresse](#) (se "[Adressefelter](#)" på side 276)

Håndtering af adresser

Se følgende emner (som omfatter procedurer til både fælles og ikke-fælles adresser) for at få oplysninger om håndtering af adresser:

- [Oprettelse af nye fælles adresser i konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter](#) (på side 267)
- [Deling af adresser mellem konto-, kontakt-, forhandler- og partnerposter](#) (på side 269)
- [Markering af fælles adresser som validerede](#) (på side 270)
- [Fjernelse af fælles adresser fra konti, kontakter, forhandlere eller partnere](#) (se "[Fjernelse af adresser fra konti, kontakter, forhandlere eller partnere](#)" på side 274)
- [Sletning af fælles adresser](#) (på side 274)
- [Oprettelse af nye ikke-fælles adresser i konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter](#) (på side 273)
- [Fjernelse af ikke-fælles adresser fra konti, kontakter, forhandlere eller partnere](#)
- [Tilføjelse af DEA-oplysninger til kontaktadresser](#) (på side 270)

BEMÆRK: Adressefunktionen er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så fælles adresser er muligvis ikke tilgængelige til dit firma.

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Arbejde med poster](#) (på side 37)

Oprettelse af nye fælles adresser i konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter

Når funktionaliteten til fælles adresse er konfigureret, kan du oprette en ny adressepost direkte i en konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerpost uden at skulle gå til fanen Adresse, idet du udfylder afsnittet Adresser på detaljesiden til posten, hvis afsnittet Adresser er konfigureret. Når du har oprettet en adressepost, vises den på Adresse-hjemmesiden.

Før du går i gang. De relaterede oplysninger om adresser vises ikke som standard på detaljesiderne til konto, kontakt, forhandler eller partner. Firmaadministratoren skal tildele din rolle adgang til de relaterede oplysninger for, at du kan se oplysningerne. Du eller firmaadministratoren skal dernæst føje de relaterede oplysninger om adresser til dit layout af detaljesiden til posttypen. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 684) for at få oplysninger om tilpasning af layout af detaljeside.

For at oprette en ny fælles adressepost fra en konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerpost skal afkrydsningsfeltet Aktiver fælles adresser være markeret, mens afkrydsningsfeltet Valider fælles adresser skal være fravalgt i firmaprofilen.

BEMÆRK: Når fælles adresser ikke er konfigureret, dvs. funktionaliteten til fælles adresser bruges ikke, kan du ikke oprette fælles adresser i afsnittet Adresser på detaljesiderne.

Sådan opretter du fælles adresser i konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter

- 1 Naviger til afsnittet Adresser, hvis det er konfigureret, på detaljesiden til konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposten.

- 2 Klik på Ny for at oprette en ny fælles adresse.

BEMÆRK: Knappen Ny vises kun, hvis adressevalidering er slået fra til firmaet. Hvis adressevalidering er slået til, kan de nye adresser kun tilføjes fra fanen Adresse.

- 3 Indtast et adressenavn i feltet Adressenavn (f.eks. Adresse på hovedkontor).

BEMÆRK: Feltet Adressenavn er et påkrævet felt, og det kan bruges i søgninger. Når du flytter til brug af fælles adresser, skal du nøje overveje dine navngivningstandard til adresseposterne. anbefalinger omfatter konkatenering af nøgleadressefelter med et numerisk suffiks eller en kombination af by og stat (eller provins) med en ekstern genereret id. Hvis f.eks. adressenavnet er LebanonNJ38A08833, finder du alle adresser i amtet Lebanon, som ligger i staten New Jersey (NJ), når du søger efter alle adressenavne, der starter med LebanonNJ.

- 4 Udfyld felterne i afsnittet Adresseoplysninger efter behov.

Når du har fuldført adresseposten, vises den i afsnittet Adresse på detaljesiden. Feltet Adresse, der vises, er en konkatenering af de eksisterende adressefelter i adresseobjektet. Hvis f.eks. adresse 1 er 43 2nd St., by er Newark, stat er NJ og land er U.S.A, vises feltet Adresse i afsnittet Adresse som: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Se [Felter til adresse](#) (se "[Adressefelter](#)" på side 276) for at få oplysninger om adressepostfelter.

- 5 Klik på Gem.
- 6 Når du har gemt oplysningerne om fælles adresse, skal du udføre følgende trin efter behov ved at vælge Rediger i menuen på postniveau til adresseposten:
 - a Til konti, forhandlere eller partnere:
 - Vælg Fakturering til adresseposten, hvis en adresse bruges til faktureringsformål.
 - Vælg Forsendelse til adresseposten, hvis en adresse bruges til forsendelsesformål.Oracle CRM On Demand kopierer adresseoplysningerne til afsnittet Fakturering eller Forsendelse som relevant.
 - b Vælg Primær til adresseposten til kontakter, hvis en adresse er en primær kontaktadresse. Oracle CRM On Demand kopierer adresseoplysningerne til afsnittet Primær kontakt.
 - c Brug valglisten Adresstype til hvilken som helst af de fire posttyper for at vælge adrestypen. Følgende adrestyper er tilgængelige som standard: Bolig, Kontor, Feriehjem, Andet, Populær, Privat, Post, Hospital, Klinik.
BEMÆRK: Feltet er påkrævet.
 - d Klik på Gem.

Sådan opretter du en ny fælles adresse i konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter (alternativ metode)

- 1 Naviger til adresseafsnittet Fakturering eller Forsendelse på detaljesiden til en konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerpost.
Naviger til adresseafsnittet Primær kontakt på detaljesiden til en kontaktpost.
- 2 Klik på ikonet Opslag øverst til højre.
- 3 I søgevinduet Adresse kan du oprette en ny adresse ved at klikke på Ny, hvis adressevalidering ikke er konfigureret til firmaet.
BEMÆRK: Knappen Ny vises kun, hvis adressevalidering er slået fra til firmaet. Hvis adressevalidering er slået til, kan nye adresser kun tilføjes fra fanen Adresse.
BEMÆRK: Hvis fælles adresser er konfigureret til firmaet, er adresseafsnittene Fakturering, Forsendelse og Primær kontakt på detaljesiderne skrivebeskyttede.
- 4 Udfyld felterne til den nye adresse i vinduet Adresse.
Når du har fuldført adresseposten, vises den i afsnittet Adresse: Konto på detaljesiden. Feltet Adresse, der vises, er en konkatenering af de eksisterende adressefelter i adresseobjektet. Hvis f.eks. adresse 1 er 43 2nd St., by er Newark, stat er NJ og land er U.S.A, vises feltet Adresse i afsnittet Adresse som: 43 2nd St., Newark, NJ, U.S.A. Se [Felter til adresse](#) (se "Adressefelter" på side 276) for at få oplysninger om adressepostfelter.
- 5 Gem adresseposten.

Oracle CRM On Demand viser den nye adresse i afsnittet Adresser på detaljesiden.

Hvis adresseposten er en fakturerings- eller forsendelsesadresse på en konto-, forhandler- eller partnerpost, vælger Oracle CRM On Demand Fakturering eller Forsendelse og udfylder afsnittet Fakturering og Forsendelse i posten med de nye adresseoplysninger. Hvis adresseposten er en primær kontaktadresse, vælger Oracle CRM On Demand Primær og udfylder adresseafsnittet Kontakt i posten med de nye kontaktadresseoplysninger.

Deling af adresser mellem konto-, kontakt-, forhandler- og partnerposter

Når fælles adresser er konfigureret til firmaet, kan du tilføje en eksisterende adressepost eller redigere en adresse, der vises i afsnittet Adresser på en konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerdetaljeside. Adresser, der er fælles for konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter, linkes ved at tilføje den samme adressepost på detaljesiden til hver post.

Før du går i gang. De relaterede oplysninger om adresser vises ikke som standard på detaljesiderne til konto, kontakt, forhandler eller partner. Firmaadministratoren skal tildele din rolle adgang til de relaterede oplysninger for, at du kan se oplysningerne. Du eller firmaadministratoren skal dernæst føje de relaterede oplysninger om adresser til dit layout af detaljesiden til posttypen. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 684) for at få oplysninger om tilpasning af layout af detaljeside.

For at tilføje en eksisterende fælles adressepost til en konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerpost skal afkrydsningsfeltet Aktiver fælles adresser være markeret i firmaprofilen. Hvis afkrydsningsfeltet Valider fælles adresse er markeret i firmaprofilen, kan kun validerede adresser føjes til posten i denne procedure.

Sådan deler du en adresse mellem konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter

- 1 Naviger til afsnittet Adresser, hvis det er konfigureret til posten, på detaljesiden til posten.
- 2 Klik på Tilføj i afsnittet Adresser.
- 3 Klik på adressevælgeren ved siden af feltet Adresse i vinduet Redigering: Adresse.
BEMÆRK: Feltet Adressenavn er skrivebeskyttet.
- 4 Vælg en adresse i listen over validerede adresser i adressesøgevinduet, hvis adressevalidering er slået til, til firmaet, eller vælg en adresse i listen over alle tilgængelige adresser, hvis adressevalidering er slået fra.
Se [Markering af fælles adresser som validerede](#) (på side 270) for at få oplysninger om validering af adresser.
BEMÆRK: Hvis adressevalidering er slået fra til firmaet, og hvis de tilgængelige adresser ikke er valideret, vises ingen adresser i listen over adresser til valg.
- 5 Vælg adressetypen i valgliste Adresstype.
Følgende adressetyper er tilgængelige som standard: Bolig, Kontor, Feriehus, Andet, Populær, Privat, Post, Hospital, Klinik.

BEMÆRK: Feltet er påkrævet.

- 6 Til konti, forhandlere eller partnere kan du klikke på Fakturering, hvis adressen bruges til faktureringsformål, og klikke på Forsendelse, hvis den bruges til forsendelsesformål.
Oracle CRM On Demand kopierer adresseoplysningerne til afsnittet Fakturering eller Forsendelse som relevant.
- 7 Til kontakter kan du klikke på Primær, hvis adressen er en primær adresse.
- 8 Gem posten.

Markering af fælles adresser som validerede

Oracle CRM On Demand ændrer en adresseposts valideringsstatus fra Ikke valideret til Valideret, hvis feltet Valideringsdato er sat på adressedetaljesiden. Typisk bruger kunder deres egne metoder, som er eksterne for Oracle CRM On Demand, til at fastlægge, om adresser er gyldige, og markerer dem dernæst som validerede i Oracle CRM On Demand ved at sætte feltet Valideringsdato.

Hvis adressevalidering ikke er konfigureret til et firma, bliver kun adresser, der er markeret som valideret, vist eller føjet til lister i konto- og kontaktposter, og du kan ikke føje nye adresser til konti eller kontakter. Du kan imidlertid føje dem til hjemmesiden Adresser.

Før du går i gang. Du skal have privilegiet Valider fælles adresser for at kunne markere adresseposter som validerede. Begge indstillingerne Aktiver fælles adresser og Valider fælles adresser skal være valgt i firmaprofilen for at konfigurere adressevalidering til et firma.

Sådan markerer du en fælles adresse som valideret

- 1 Klik på Rediger på siden Detalje: Adresse.
- 2 Naviger til afsnittet Nøgleoplysninger om adresse, og sæt feltet Valideringsdato vha. datovælgeren.
BEMÆRK: Du kan ikke sætte en valideringsdato til en fremtidig dato.
- 3 Gem adresseposten.

Oracle CRM On Demand ændrer adressepostens valideringsstatus fra Ikke valideret til Valideret.

BEMÆRK: Feltet Valideringsstatus i adresseposten vises ikke som standard. Firmaadministratoren skal konfigurere det.

Tilføjelse af DEA-oplysninger til kontaktadresser

Kontakter inden for medicinalindustrien i USA bruger et DEA-nummer (Drug Enforcement Administration) til at modtage kontrollerede stoffer fra leverandører. En læge kan f.eks. arbejde på flere forskellige hospitaler og kræve et forskelligt DEA-nummer til hver lokation for at modtage kontrollerede stoffer eller lægemidler på hver lokation. Fuldfør følgende procedure for tilføje DEA-numre til en kontaktadressepost.

Før du går i gang. DEA-felterne er ikke tilgængelige på siden Adresse: Kontakt som standard. Firmaadministratoren skal tilpasse detaljesiden til kontaktadresse og tildele dig adgang, for at du kan føje DEA-oplysninger til en kontaktadresse.

Om DEA-numre

Et DEA-nummer er en række numre tildelt til en sundhedsproducent (så som en læge, tandlæge, dyrlæge), der giver vedkommende ret til at udskrive recepter på kontrollerede stoffer. DEA-nummeret bruges til at spore kontrollerede stoffer. Ofte bruges det imidlertid af medicinalindustrien som en generelt receptnummer, dvs. det bruges som en entydig identifikator for enhver, der kan udskrive medicin. Et gyldigt DEA-nummer består af to bogstaver, seks tal og et kontrolciffer. Det første bogstav i koden identificerer registranttypen. Det andet bogstav er det første bogstav i registrantens efternavn. Af de syv cifre, der følger efter, er det syvende kontrolsummen, der beregnes, som følger:

- Læg første, tredje og femte ciffer sammen. Kald dette SUM135.
- Læg andet, fjerde og sjette ciffer sammen, og gang med 2. Kald dette DoubleSUM246.
- Læg SUM135 og DoubleSum246 sammen. Kald dette CHECK.
- Cifret yderst til højre i CHECK bruges som kontrolcifferet i DEA-nummeret.

F.eks. opfylder DEA-strengen XY1234563 kravene på følgende måde:

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

Det sidste ciffer er 3.

Registranttypen (det første bogstav i DEA-nummeret) kan være et af følgende:

- A - Forældet (det kan bruges af nogle ældre entiteter).
- B - Hospital/Klinik
- C - Praktiserende læge
- D - Undervisningsinstitution
- E - Producent
- F - Distributør
- G - Forsker
- H - Analyselaboratorium
- J - Importør
- K - Eksportør
- L - Omvendt distributør
- M - Praktiserende læge på mellemniveau
- N - Militærlæge
- P - Stofmisbrugsbehandlingsprogram

- R - Stofmisbrugsbehandlingsprogram
- S - Stofmisbrugsbehandlingsprogram
- T - Stofmisbrugsbehandlingsprogram
- U - Stofmisbrugsbehandlingsprogram
- X - Suboxone/Subutex receptudskrivningsprogram

Sådan føjer du DEA-oplysninger til en kontaktadresse

- 1** Naviger til afsnittet Adresser, hvis det er konfigureret, på kontaktdetaljesiden.
- 2** Vælg Rediger i menuen på postniveau (hvis fælles adresser er konfigureret), eller vælg Rediger relation (hvis fælles adresser ikke er konfigureret, og du har adgang til adresseposter på øverste niveau) i listen over adresser.
- 3** Udfyld DEA-felterne, som beskrevet i følgende tabel, og gem dernæst kontaktadresseposten.

DEA-felt	Beskrivelse
DEA-nr.	Et gyldigt DEA-nummer.
DEA-udstedelsesdato	Dato, hvor DEA-nummeret udstedes fra forbundsregeringen i USA. Brug datovælgeren til at angive datoen.
DEA-slutdato	Dato, hvor DEA-nummeret ikke længere er aktivt eller gyldigt. Brug datovælgeren til at angive datoen. Dette felt viser som standard DEA-udstedelsesdatoen plus tre år.
DEA aktiv (flag)	Skrivebeskyttet felt. Oracle CRM On Demand fastlægger, om DEA-nummeret er aktivt eller inaktivt. Oracle CRM On Demand bruger DEA-udstedelsesdatoen, DEA-slutdatoen og den aktuelle dato til at fastlægge status.
Acceptable planer	<p>Et langt tekstfelt, hvor du kan indtaste kommaseparerede værdier til acceptable planer, f.eks. Plan 1, Plan 2, Plan 3 osv.</p> <p>BEMÆRK: Dette felt påvirker ikke nogen Oracle CRM On Demand-behandling.</p>

Oprettelse af nye ikke-fælles adresser i konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter

Udfyld felterne i afsnittet Adresser på detaljesiden til posten for at oprette en ny ikke-fælles adresse i konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter.

Før du går i gang. De relaterede oplysninger om adresser vises ikke som standard på detaljesiderne til konto, kontakt, forhandler eller partner. Firmaadministratoren skal tildele din rolle adgang til de relaterede oplysninger for, at du kan se oplysningerne. Du eller firmaadministratoren skal dernæst føje de relaterede oplysninger om adresser til dit layout af detaljesiden til posttypen. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 684) for at få oplysninger om tilpasning af layout af detaljeside.

For at oprette en ny ikke-fælles adressepost i en konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerpost skal afkrydsningsfeltet Aktiver fælles adresser være fravalgt i firmaprofilen.

Sådan opretter du en ny ikke-fælles adresse i konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter

- 1 Naviger til afsnittet Adresser, hvis det er konfigureret, på detaljesiden til konto, kontakt, forhandler eller partner.
- 2 Klik på Ny for at tilføje en ny ikke-fælles adresse.
- 3 Vælg det gældende land til adressen i valglisten Land på siden Rediger adresse, og udfyld de resterende adressefelter til posten.
BEMÆRK: Oracle CRM On Demand justerer adressefelterne for at følge landets adressekonventioner. Se Om lande og adressemapping for at få flere oplysninger om mapping af adressekonventionerne.
- 4 Gem adressen i afsnittet Adresser.

Sådan opretter du en ny ikke-fælles fakturerings- eller forsendelsesadresse i konto-, forhandler- eller partnerposter

- 1 Naviger til afsnittet Fakturering eller Forsendelse under Yderligere oplysninger på detaljesiden til konto, forhandler eller partner.
- 2 Klik på ikonet Rediger i øverste højre hjørne for at redigere de ikke-fælles fakturerings- og forsendelsesadresselister.
- 3 Vælg det gældende land til adressen i valglisten Land, og udfyld de resterende fakturerings- eller forsendelsesadressefelter til posten.
BEMÆRK: Oracle CRM On Demand justerer adressefelterne for at følge landets adressekonventioner. Se Om lande og adressemapping for at få flere oplysninger om mapping af adressekonventionerne.
- 4 Gem forsendelses- eller faktureringsadressen.

Forsendelses- eller faktureringsadressen vises i afsnittet med relaterede oplysninger om adresser til posten med indstillingen for fakturering eller forsendelse valgt, som relevant.

Sådan opretter du en ny ikke-fælles primær adresse i kontaktposter

- 1 Naviger til afsnittet Kontakt under Yderligere oplysninger på en kontaktdetaljeside.
- 2 Klik på ikonet Rediger i øverste højre hjørne for at redigere de ikke-fælles kontaktadressefelter.
- 3 Vælg det gældende land til adressen i valglisten Land, og udfyld de resterende kontaktadressefelter til posten.
BEMÆRK: Oracle CRM On Demand justerer adressefelterne for at følge landets adressekonventioner. Se Om lande og adressemapping for at få flere oplysninger om mapping af adressekonventionerne.
- 4 Gem kontaktdressen.
Kontaktdressen vises i afsnittet med relaterede oplysninger om adresser til posten med indstillingen Primær valgt.

Fjernelse af adresser fra konti, kontakter, forhandlere eller partnere

Fuldfør følgende procedure for at fjerne en adressepost fra konti, kontakter, forhandlere eller partnere.

Sådan fjerner du en adresse fra en konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerpost

- 1 Naviger til afsnittet Adresser, hvis det er konfigureret til posten, på detaljesiden til posten.
- 2 Klik på Fjern i menuen på postniveau til adresseposten i afsnittet Adresser.
Hvis adressen er fælles, fjerner Oracle CRM On Demand adressen fra detaljesiden til posten, dvs. den fjerner tilknytningen mellem adressen og den overordnede post. Adresseposten slettes imidlertid ikke og fortsætter med at findes. Se [Sletning af fælles adresser](#) (på side 274) for at få oplysninger om sletning af en fælles adresse.
Hvis adressen ikke er fælles, sletter Oracle CRM On Demand adressen fra detaljesiden til posten.

Sletning af fælles adresser

Når en fælles adressepost på øverste niveau slettes, fjerner Oracle CRM On Demand alle denormaliserede felter til de tilknyttede konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter.

Eksempel på fjernelse af denormaliserede felter, når en fælles adresse slettes

Overvej følgende eksempel, hvor den fælles adresse på øverste niveau er 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA. To konti og otte kontakter bruger denne fælles adresse. En konto har adressen anført som faktureringsadresse, men den anden konto har den anført som forsendelsesadresse. Fem af de otte kontakter

har denne adresse som deres primære adresse. Oracle CRM On Demand gør følgende, når den fælles adresse slettes:

- Tilknytningerne mellem kontiene og kontakterne slettes
- Oplysningerne om faktureringsadresse ryddes fra den konto, hvor den var anført som en faktureringsadresse
- Oplysningerne om forsendelsesadresse ryddes fra den konto, hvor den var anført som en forsendelsesadresse
- Oplysningerne om kontaktadresse ryddes fra de fem kontakter, hvor den var anført som en primær adresse

Overvejelser ved gendannelse af en slettet fælles adresse

Hvis du gendanner en slettet adresse, skal du opdatere fakturerings- og forsendelsesindstillingerne, da adresseindstillingerne ikke gendannes til de oprindelige værdier, når Oracle CRM On Demand gendanner adresseposten. Du skal omjustere disse værdier for at undgå at oprette fejlagtige data. Overvej f.eks. følgende:

- Fælles adresse 1 til Konto 1 er markeret som en faktureringsadresse, og du sletter Fælles adresse 1. Oracle CRM On Demand rydder faktureringsadressefelterne til Konto 1.
- Du tilknytter dernæst en ny fælles adresse 2 som faktureringsadresse. Oracle CRM On Demand udfylder Konto 1's faktureringsadressefelter med dem fra Fælles adresse 2.
- Du gendanner Adresse 1 fra listen Slettede elementer. Oracle CRM On Demand gendanner Adresse 1 til listen Adresser og tilknytter denne fælles adresse til Konto 1 igen, men gendanner ikke den oprindelige faktureringsindstilling. Adresse 2 og Adresse 1 vises i listen over adresser, der er knyttet til Konto 1. Adresse 2 forbliver faktureringsadressen med de relevante felter denormaliseret til kontoen, indtil du manuelt nulstiller fakturering til Adresse 1.

BEMÆRK: Du kan ikke have mere end én fakturerings- eller forsendelsesadresse i en konto-, forhandler- eller partnerpost, så du skal genjustere indstillingerne Fakturering og Forsendelse i denne situation, hvor en adresse gendannes. Dette gælder også for indstillingen Primær til gendannede kontaktadresser.

Se [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 112) for at få mere generelle oplysninger om sletning og gendannelse af poster.

Sådan sletter du en fælles adresse

- 1 Naviger til den fælles adresselistside.
- 2 Klik på Slet i menuen på postniveau til den fælles adresse.
- 3 Klik på OK i bekræftelsesvinduet.

Adressefelter

Brug siden Redigering: Adresse-til at tilføje en adresse eller opdatere detaljer til en eksisterende adresse. Siden Redigering: Adresse viser alle de felter, der er tilgængelige til en adresse.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om adresse	
Adressenavn	Navnet på adresseposten. Feltet har en grænse på 50 tegn. Det skal være entydigt og er påkrævet som standard.
Valideret dato	(Valgfrit) Dato, hvor adresseoplysningerne er valideret af en ekstern kilde. Brug datovælgeren til at angive eller opdatere denne dato. Denne dato er kun relevant, hvis adressevalidering bruges. Ellers ignoreres den.
Type: Adresse	<p>Dette valglisterfelt angiver adressetypen. Følgende adressetyper er tilgængelige som standard: Bolig, Kontor, Feriehjem, Andet, Populær, Privat, Post, Hospital, Klinik. (Påkrævet).</p> <p>BEMÆRK: Dette valglisterfelt er kun tilgængeligt, når du opretter en ny adressepost vha. siden Redigering: Adresse. Det er kun tilgængeligt, når du redigerer en gemt adressepost. Se Oprettelse af nye fælles adresser i konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter (på side 267) og Indstilling af adressestype til ikke-fælles adresser vha. Rediger relation for at få flere oplysninger.</p>
Adresseoplysninger	
Land	<p>Det land eller territorium, der bruges i adresseposten. Brug rullelisten til at vælge et land eller territorium til adressen.</p> <p>BEMÆRK: Felterne til adresseoplysninger matcher de landespecifikke postkrav. F.eks. bruger adressefelterne til USA ZIP-koder, mens adressefelter til mange andre lande bruger postnumre. Følgende felter til adresseoplysninger (Adresse1 og Adresse2) vises, hvis feltet Land ikke er valgt. Se Om lande og adressemapping for at få flere oplysninger om postkrav.</p>
Address1	Adresselinje 1. Typisk indeholder dette felt gadenavnet, f.eks. Hovedgaden 10. Det har en grænse på 200 tegn. Det konverteres til konventionen for gadenummerering til det valgte land (f.eks. nummer og gade til Canada eller USA). Konverteringen er baseret på feltet Land.
Address2	Adresselinje 2. Dette felt håndterer evt. yderligere detaljer om gadeadresse. Det har en grænse på 100 tegn.
Address3	<p>Adresselinje 3. Dette felt håndterer evt. yderligere detaljer om gadeadresse. Det har en grænse på 100 tegn.</p> <p>BEMÆRK: Dette felt findes ikke i standardlayoutet af siden Redigering: Adresse eller detaljesiden, hvis et land ikke er valgt.</p>

Felt	Beskrivelse
By	Byen i adresseposten.
Provins	Provinsen eller territoriet i adresseposten, f.eks. New Brunswick. BEMÆRK: Oracle CRM On Demand ændrer dette felt til Stat, hvis det valgte land bruger stater (f.eks. Indien eller USA).
Postnr.	Postnummeret, f.eks. M1C 3J6, eller ZIP-koden til amerikanskbaserede adresser, f.eks. 19050.
Beskrivelse	Feltet har en grænse på 100 tegn.
Kommentarer	Feltet har en grænse på 1999 tegn. BEMÆRK: Dette felt vises ikke som standard. Firmaadministratoren skal konfigurere det.
Valideret status	Angiver, om adressen er valideret og er beregnet på basis af feltet Valideret dato. BEMÆRK: Dette felt vises ikke som standard. Firmaadministratoren skal konfigurere det.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om fælles adresser:

- [Adresser](#)
- [Arbejde med hjemmesiden Adresse](#) (på side 264)
- [Håndtering af adresser](#) (på side 266)

5 Forretningsplanlægning

Dette emne introducerer funktionerne til forretningsplanlægning, der leveres med Oracle CRM On Demand.

Om forretningsplanlægning

Oracle CRM On Demand understøtter håndteringen af konti og kontakter. Det omfatter håndtering af kontoens og relaterede kontacters profiler, konto- og kontaktrelationerne samt oprettelse af en generel plan for, hvordan finansiering allokeres effektivt og ressourcer knyttes til en konto.

Da salgs- og marketingteam flytter fra en productcentreret strategi til en kontobaseret (eller kundebaseret) salgsstrategi, bliver salg til nøglekonti og strategisk forretningsplanlægning afgørende for succes. Salgs- og marketingteam definerer følgende:

- Potentielle salgsmuligheder til forretningen
- Strategiske mål
- Lister over definerede aktiviteter for at opfylde disse mål og successandsynligheder
- Strategiske mål til en hel konto
- Håndgribelige mål med den relevante definition af den potentielle salgsmulighed

Oracle CRM On Demand understøtter salgsstrategier og processer til håndtering af nøglekonti, der giver kontoteam mulighed for at oprette og håndtere følgende:

- Forretnings- og engagementsplaner
- Relaterede målsætninger
- Salgsmuligheder
- Aktiviteter

BEMÆRK: Funktionaliteten Forretningsplan, Målsætning, Plankonto, Plankontakt og Plansalgsmulighed blev udviklet inden for konteksten af Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Alle Oracle CRM On Demand-kunder kan imidlertid få adgang til og bruge denne funktionalitet. Firmaadministratoren kan aktivere denne funktionalitet til din brug.

Scenarier til forretningsplanlægning

Følgende emner indeholder eksempler på, hvordan funktionaliteten til forretningsplanlægning i Oracle CRM On Demand kan bruges. Du kan bruge denne funktionalitet på en anden måde afhængigt af din forretningsmodel.

- [Scenarie for håndtering af planer til en enkelt konto](#) (på side 280) (kontocentreret)
- [Scenarie for håndtering af planer til en gruppe af konti eller salgsområder](#) (på side 281) (kontocentreret)

- [Scenarie for håndtering af planer til kontakter](#) (på side 281) (kontaktcentreret)
- [Scenarie for håndtering af planer til målsætninger og produkter](#) (på side 282) (produktcentreret)

Scenarie for håndtering af planer til en enkelt konto

Dette scenarie giver et eksempel på, hvordan funktionaliteten til forretningsplanlægning i Oracle CRM On Demand kan bruges. Du kan bruge funktionaliteten på en anden måde afhængigt af din forretningsmodel.

I dette scenarie er den kontoansvarlige ansvarlig for håndtering af planer til enkelte konti. Den kontoansvarlige bruger sofistikerede funktioner til at håndtere store og komplekse konti (f.eks. et multinationalt firma) sammenlignet med en simpel konto (f.eks. et lokalt firma). Sådant en konto har flere planer til forskellige perioder og endog inden for samme periode for forskellige kontoansvarlige. En generel kontoansvarlig eller en kontoansvarlig for specialprodukter kan f.eks. have forskellige planer.

Den kontoansvarlige udfører følgende opgaver for at håndtere planerne til en konto:

- 1 Før planlægningsperioden opretter den kontoansvarlige en forretningsplan til hver konto. Planen etablerer kvantitative og kvalitative mål på højt niveau til kontoen til den tilknyttede periode. En årsplan og underordnede kvartalsplaner er normalt tilgængelige, især til vigtige konti. Nøglemetrikken til forretningsplanen er omsætning. Typisk indeholder en plan til en stor kunde underordnede planer til forskellige driftsenheder og salgsområder osv., men alle planer håndteres som én konto. Se [Forretningsplaner](#) (på side 283) for at få oplysninger om opsætning af en forretningsplan.
- 2 I godkendelsesprocessen til forretningsplanen ændrer den kontoansvarlige planens status fra Udkast til Afsendt. Andre nøglepersoner gennemgår og redigerer planen. Den kontoansvarlige godkender planen og ændrer status til Endeligt godkendt. I slutningen af planlægningsperioden kan den kontoansvarlige ændre status til Udløbet for at reducere antallet af aktive planer.
- 3 Den kontoansvarlige udfylder yderligere detaljer om forretningsplanen, dvs. målsætningerne. Målsætninger er mål, der er på et lavere niveau i planen. En målsætning kan f.eks. være at udføre et bestemt antal salgsbesøg. Den kontoansvarlige kan knytte specifikke aktiviteter og salgsmuligheder til en forretningsplan eller en målsætning. Se [Målsætninger](#) (på side 289) for at få oplysninger om, hvordan en målsætning konfigureres.
- 4 I takt med at salgsmuligheder opstår, indtaster den kontoansvarlige salgsmulighederne og knytter dem til planen eller målsætningen. Se [Salgsmuligheder](#) (på side 229) for oplysninger om, hvordan salgsmuligheder konfigureres.

Den kontoansvarlige kan gøre følgende, mens planlægningsaktiviteterne udføres:

- Se planer, målsætninger, salgsmuligheder og aktiviteter, der udtrykkeligt er knyttet til en konto, og alle tilknyttede kontokontakter
- Se målsætninger, der gælder for alle konti
- Gennemgå eksisterende aktiviteter løbende og oprette opfølgingsaktiviteter og salgsmuligheder

Scenarie for håndtering af planer til en gruppe af konti eller salgsområder

Dette scenarie giver et eksempel på, hvordan funktionaliteten til forretningsplanlægning i Oracle CRM On Demand kan bruges. Du kan bruge funktionaliteten på en anden måde afhængigt af din forretningsmodel.

I dette scenarie, som er en variation af [Scenarie for håndtering af planer til en enkelt konto](#) (på side 280), udfører en kontoansvarlig eller salgsmanager forretningsplanlægningen for grupper af konti. Eksempler på disse grupper af konti omfatter en kontoansvarligs samlede salgsdistrikt, et *område* (en samling af konti og kontakter, normalt inden for et fælles geografisk område), en større region, en markedskanal eller et segment eller en gruppe af mindre konti, der ikke kræver individuelle planer. Typisk udfører brugere, der udfører [Scenarie for håndtering af planer til en enkelt konto](#) (på side 280), også dette scenarie.

Den kontoansvarlige eller salgsmanageren udfører følgende opgaver for at håndtere planer til gruppen af konti eller salgsområder:

- 1 Inden planlægningsperioden opretter den kontoansvarlige en forretningsplan til hver konto. Planen etablerer kvantitative og kvalitative mål på højt niveau til kontoen for den tilknyttede periode. Typisk er en årsplan og underordnede kvartalsplaner tilgængelige, især til vigtige konti. Nøglemetriken til forretningsplanen er omsætning. Typisk er der altid underordnede kvartalsplaner og muligvis underordnede månedsplaner til planlægning på lavt niveau. Visse felter, så som Kontakter, kan stå tomme. Planer kan findes på flere niveauer i hierarkiet, så som salgsområde, region, land, som kan oprettes af rekursive relationer i posttypen Forretningsplan. Den kontoansvarlige opretter planen på højeste niveau først, så andet personale kan oprette underordnede planer under den overordnede i hierarkiet. Se [Forretningsplaner](#) (på side 283) for at få oplysninger om konfiguration af en forretningsplan.
- 2 I godkendelsesprocessen til forretningsplanen ændrer den kontoansvarlige planens status fra Udkast til Afsendt. Andre nøglepersoner gennemgår og redigerer planen. Den kontoansvarlige godkender planen og ændrer status til Endeligt godkendt. I slutningen af planlægningsperioden kan den kontoansvarlige ændre status til Udløbet for at reducere antallet af aktive planer.
- 3 Den kontoansvarlige udfylder detaljerne om forretningsplanen, dvs. målsætningerne. Målsætninger er mål, der er på et lavere niveau i planen. En målsætning kan f.eks. være at udføre et bestemt antal salgsbesøg. Den kontoansvarlige kan knytte specifikke aktiviteter og salgsmuligheder til en forretningsplan eller en målsætning. Se [Målsætninger](#) (på side 289) for at få oplysninger om, hvordan en målsætning konfigureres.

Den kontoansvarlige kan gøre følgende, mens planlægningsaktiviteterne udføres:

- Se planer, målsætninger, salgsmuligheder og aktiviteter, der udtrykkeligt er knyttet til en konto, og alle tilknyttede kontaktkontakter.
- Se målsætninger, der gælder for alle konti.
- Gennemgå eksisterende aktiviteter løbende og oprette opfølgingsaktiviteter.

Scenarie for håndtering af planer til kontakter

Dette scenarie giver et eksempel på, hvordan funktionaliteten til forretningsplanlægning i Oracle CRM On Demand kan bruges. Du kan bruge funktionaliteten på en anden måde afhængigt af din forretningsmodel.

I dette scenarie er en kontoansvarlig ansvarlig for håndtering af planer til kontakter uafhængigt af kontaktens relation til en konto. Kontakten er f.eks. en nøgleopinionsleder, en konsulent eller forsker med indflydelse, der rækker ud over de tilknyttede konti.

Den kontoansvarlige eller branchekontakten udfører følgende opgaver for at håndtere planen til en kontakt:

- 1** Den kontoansvarlige opretter en forretningsplan til hver kontakt forud for planlægningsperioden. Planen etablerer mål på højt niveau til kontakten for den tilknyttede periode. En årsplan og underordnede kvartalsplaner er typisk tilgængelige, især til vigtige kontakter.

Målrelaterede felter vil sandsynligvis være kvalitative mål frem for omsætningsmål. Det er usandsynligt, at der findes nogen type hierarki, som ligner hierarkiet for kontoplaner, der svarer til den generelle konto, driftsenheder osv. Se [Forretningsplaner](#) (på side 283) for at få oplysninger om, hvordan en forretningsplan konfigureres.
- 2** I godkendelsesprocessen til forretningsplanen ændrer den kontoansvarlige planens status fra Udkast til Afsendt. Andre nøglepersoner gennemgår og redigerer planen. Den kontoansvarlige godkender planen og ændrer status til Endeligt godkendt. I slutningen af planlægningsperioden kan den kontoansvarlige ændre status til Udløbet for at reducere antallet af aktive planer.
- 3** Den kontoansvarlige udfylder målsætningerne. Målsætninger er mål, der er på et lavere niveau i planen. En målsætning kan f.eks. være at levere et bestemt antal akademiske præsentationer. Den kontoansvarlige kan knytte specifikke aktiviteter og salgsmuligheder til en forretningsplan eller en målsætning. Se [Målsætninger](#) (på side 289) for at få oplysninger om, hvordan en målsætning konfigureres.
- 4** I takt med at salgsmuligheder opstår (f.eks. en mulighed for at levere et foredrag eller finansiere forskning), indtaster den kontoansvarlige salgsmulighederne og knytter dem til planen eller målsætningen. Se [Salgsmuligheder](#) (på side 229) for oplysninger om, hvordan salgsmuligheder konfigureres.

Den kontoansvarlige kan gøre følgende, mens planlægningsaktiviteterne udføres:

- Se planer, målsætninger, salgsmuligheder og aktiviteter, der udtrykkeligt er knyttet til en konto og tilknyttede konti.
- Se målsætninger, der gælder for alle kontakter.
- Gennemgå eksisterende aktiviteter løbende og oprette opfølgingsaktiviteter og salgsmuligheder.

Scenarie for håndtering af planer til målsætninger og produkter

Dette scenarie giver et eksempel på, hvordan funktionaliteten til forretningsplanlægning i Oracle CRM On Demand kan bruges. Du kan bruge funktionaliteten på en anden måde afhængigt af din forretningsmodel.

I dette scenarie er en kontoansvarlig ansvarlig for at håndtere forretningsplaner, der fokuserer på planer, målsætninger og produkter. Planerne kan anvendes på en bred gruppe af konti. Til en strategisk produktlancering kan salgs- eller marketingsledelsen f.eks. oprette forretningsplaner og målsætninger, der anvendes på alle konti (eller et relevant undersæt), uanset den specifikke detalje i de individuelle kontoplaner.

Salgsledelsen eller marketingledelsen med salgsledelsesgodkendelse udfører typisk følgende opgaver for at håndtere planen. Hvordan de håndterer planen afhænger af, hvordan deres organisation implementerer adgangskontrol.

- 1 I begyndelsen af de årlige og kvartalsvise planlægningsperioder opretter marketingmanageren forretningsplanerne til nogle produktmarketinginitiativer. Mens marketingorganisationen kan have et separat system til omfattende, produktforretningsplanlægning, er anvendelsen i dette scenarie beregnet til initiativer på højt niveau, der kræver særlig opmærksomhed fra salgsteamet. Forretningsplanerne etablerer kvantitative og kvalitative mål i løbet af den tilknyttede periode. Der kan være en årsplan og underordnede kvartalsplaner. Nøglemetrikkerne til forretningsplanerne omfatter typisk omsætning. Se [Forretningsplaner](#) (på side 283) for at få oplysninger om, hvordan en forretningsplan konfigureres.
- 2 Marketingmanageren kan ændre forretningsplanernes status fra Udkast til Afsendt. De påkrævede managere gennemgår, redigerer og godkender planer ved at ændre status til Endeligt godkendt. I slutningen af planlægningsperioden ændrer marketingmanageren planens status til Udløbet for at reducere antallet af inaktive planer.
- 3 Marketingmanageren føjer flere detaljer til planen, nemlig målsætninger. Målsætninger er mål, der ligger på et lavere niveau i planen, f.eks. aktiver prøvetagning eller udfør aktiviteter; foretag specifikke opkald, besøg osv. Marketingmanageren kan knytte aktiviteterne til forretningsplanen eller målsætningerne. Se [Målsætninger](#) (på side 289) for at få oplysninger om, hvordan en målsætning konfigureres.
- 4 Marketingmanageren udfører planen eller målsætningen på en gruppe af konti. Planen kan gælde for alle konti eller et undersæt af konti, der er relevante for et bestemt produkt. Marketingmanageren knytter forretningsplanen eller målsætningen til hver relevante konto. Den kontoansvarlige udfører og evaluerer forretningsplanen eller målsætningen.
- 5 I takt med at salgsmuligheder opstår, indtaster den kontoansvarlige eller marketingmanageren salgsmulighederne og knytter dem til planen eller målsætningen. Se [Salgsmuligheder](#) (på side 229) for oplysninger om, hvordan salgsmuligheder konfigureres.

Den kontoansvarlige eller marketingmanageren kan gøre følgende, mens planlægningsaktiviteterne udføres:

- Se planer, målsætninger, salgsmuligheder og aktiviteter, der udtrykkeligt er knyttet til en konto, og alle tilknyttede kontaktkontakter.
- Se målsætninger, der gælder for alle konti.
- Gennemgå eksisterende aktiviteter løbende og oprette opfølgingsaktiviteter og salgsmuligheder.

Forretningsplaner

Brug forretningsplansiderne til at oprette, opdatere og spore forretningsplaner til konti, kontakter eller produkter. En *forretningsplan* giver salsorganisationer mulighed for at sætte strategiske mål (f.eks. omsætningsmål) og handlingsplaner for opnåelse af de målsætninger i form af aktiviteter og salgsmuligheder.

Du kan bruge forretningsplaner på en række måder til at imødekomme firmaspecifikke planlægningsprocesser. Du kan f.eks. oprette planer til individuelle konti (f.eks. på hovedkontor- eller salgsmrådeniveau) eller til et antal konti (f.eks. alle konti i en salgsrepræsentants salgsområde). Du kan oprette planer til kontakter uafhængigt af deres kontotilknytning, hvilket er nyttigt til håndtering af relationer med nøgleopinionsledere, som har indflydelse inden for en branche eller et felt, der rækker ud over deres egen tilknytning (f.eks. en

indflydelsesrig medicinsk forsker). Du kan oprette planer til produkter, f.eks. for at planlægge lanceringen af et nyt produkt, der vil blive solgt til mange kunder. Planlægningshorisonten kan være kort- eller langsigtet til alle disse forretningsplantyper. Forretningsplantypen er baseret på firmadefinerede planlægningsperioder, typisk måneder, kvartaler og år.

Brugere kan oprette hierarkier af forretningsplaner. En given forretningsplan kan have flere underordnede planer. Desuden kan en given plan have tilknyttede målsætninger (se [Målsætninger](#) (på side 289) for at få flere oplysninger om målsætninger). En forretningsplan sætter strategiske mål på højt niveau, så som et omsætningsmål. Et mål sætter imidlertid et taktisk mål, så som udførelse af et antal salgsbesøg eller opnåelse af et bestemt antal nye recepter hos en lægepraksis.

Vha. forretningsplaner kan du integrere kunderelationsstyring med forretningsplanlægningsopgaver, arbejdsgange og leverancer i løbet af forretningsplanlægningens livscyklus. Ved at understøtte oprettelsen og håndteringen af kontoplaner understøtter en forretningsplan salg til konti og håndtering af salg. En forretningsplan består af nogle generelle planoplysninger og omfatter relaterede planmålsætninger, salgsmuligheder og aktiviteter. Planoplysningerne er også relateret til konti, da en forretningsplan kan oprettes til én konto, f.eks. en kontogruppeoverordnet og anvendes på et antal andre konti i en gruppe.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om forretningsplan, kan fanen Forretningsplan være udeladt i din opsætning. Forretningsplaner kan tilvejebringes til Tilpassede objekter 04 og højere ved at kontakte kundeservice.

Arbejde med hjemmesiden Forretningsplan

Hjemmesiden Forretningsplan er udgangspunktet for håndtering af forretningsplaner.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Forretningsplan-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en forretningsplan

Du kan oprette en ny forretningsplan ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt viste forretningsplaner. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til forretningsplan](#) (på side 287) for at få flere oplysninger.

Arbejde med forretningsplanlister

Afsnittet Lister: Forretningsplan viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til forretningsplaner.

Forretningsplanliste	Filtre
Alle forretningsplaner	Alle forretningsplaner, som du kan se, uanset hvem der ejer forretningsplanen.
Nyligt ændrede forretningsplaner	Alle forretningsplaner med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nylige forretningsplaner

Afsnittet Nyligt ændrede forretningsplaner viser de forretningsplaner, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Forretningsplan-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Forretningsplan-hjemmesiden:

- Nyligt oprettede forretningsplaner
- Nyligt ændrede forretningsplaner
- Mine nyligt oprettede forretningsplaner
- Mine nyligt ændrede forretningsplaner
- Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Forretningsplan-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Forretningsplan

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Forretningsplan.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Forretningsplan-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik på Gem.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om forretningsplaner:

- [Forretningsplaner](#) (på side 283)
- [Felter til forretningsplan](#) (på side 287)
- [Håndtering af forretningsplaner](#) (på side 285)

Håndtering af forretningsplaner

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af forretningsplaner:

- [Linkning af poster til forretningsplaner](#) (på side 287)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Brug af vurderingsscripts](#) (på side 111)
- [Deling af poster \(team\)](#) (på side 94)
- [Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 103)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Indstillinger af brugerrolle og adgangsprofil

Du skal have følgende privilegier i din brugerrolle for at arbejde med forretningsplansiderne:

- Håndter adgang til forretningsplanlægning
- Håndter periodeadministration

Desuden skal indstillingerne af din adgangsprofil tillade adgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Målsætning
- Plankonto
- Plankontakt
- Plansalgsmulighed
- Periode

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om forretningsplaner:

- [Forretningsplaner](#) (på side 283)
- [Arbejde med hjemmesiden Forretningsplan](#) (på side 284)
- [Felter til forretningsplan](#) (på side 287)

Linkning af poster til forretningsplaner

Du kan linke yderligere poster til forretningsplanen ved at føje afsnit til detaljesiden til forretningsplanposten:

- Plankonti
- Plankontakter
- Forretningsplaner
- Målsætninger
- Plansalgsmuligheder
- Aktiviteter

BEMÆRK: En bestemt forretningsplan kan være relateret til flere elementer i alle ovennævnte enheder. Enheder med ordet *Plan* foran er særlige enheder, der muliggør mange-til-mange-relationer. En forretningsplan, en målsætning eller en aktivitet kan kun relateres til én overordnet forretningsplan. En plankonto, plankontakt eller plansalgsmulighed tillader imidlertid flere overordnede forretningsplaner. Flere overordnede planer imødekommer den påkrævede fleksibilitet ved relatering af disse enheder til forretningsplaner.

Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 684) for at få flere oplysninger.

Sådan linker du poster til en forretningsplan

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Detalje: Forretningsplan.
- 2 Klik på pilene på siden Layout af forretningsplandetalje for at tilføje afsnittet for posten og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Felter til forretningsplan

Brug siden Redigering af forretningsplan til at tilføje en forretningsplan eller opdatere detaljer til en eksisterende forretningsplan. Denne side viser alle felterne til en forretningsplan.

TIP: Du kan også redigere forretningsplaner på siden Liste: Forretningsplan og siden Detalje: Forretningsplan. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til forretningsplan.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om plan	

Felt	Beskrivelse
Plannavn	Navnet på forretningsplanen. (Påkrævet).
Periode	<p>Angiver, den periode, som forretningsplanen skal fuldføres i. En planlægningsperiode følger firmaets regnskabskalenderdefinition, som den er fastlagt af firmaadministratoren.</p> <p>En periode kan svare til et regnskabsår, et kvartal, en måned eller en uge, f.eks. regnskabskvartal 1 2010. De tilgængelige perioder er baseret på firmaets definerede regnskabskalender. Se Om regnskabskalendere for at få flere oplysninger om definition af regnskabskalendere.</p> <p>BEMÆRK: Du skal have privilegiet Håndter periodeadministration for at kunne vælge en periode.</p>
Periode: Startdato	En periodes startdato. Klik på kalenderikonet for at vælge startdatoen.
Periode: Slutdato	En periodes slutdato. Klik på kalenderikonet for at vælge slutdatoen.
Type	Forretningsplantypen. Vælg mellem de gældende forretningsplantyper i rullelisten. Eksempler på plantyper er: Konto, Lokal, Regional, National, Markedssegment, Engagement eller Varemærke. (Påkrævet).
Status	Forretningsplanens status. Vælg forretningsplanens aktuelle status i rullelisten. Eksempler på planstatus er: Udkast, Afsendt, Endeligt godkendt, Aktuel, Udløbet, Fremtidig, Tilbageholdes. (Påkrævet).
Ejer	<p>Ejeren af forretningsplanposten.</p> <p>Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.</p>
Beskrivelse	Beskrivelse af forretningsplanen.
Produktnavn	Navnet på det produkt, der er knyttet til denne plan. Klik på ikonet Opslag for at vælge et produkt.
Planomsætning	Forventet omsætning, der er knyttet til denne plan.
Valuta	Valuta til monetære beløb i denne plan.
Vekseldato	Den relevante dato for konvertering af lokale omsætningsbeløb til valutaer, der bruges hos hovedkontoret.
Konto	<p>Konto, der er knyttet til denne forretningsplan. Klik på ikonet Opslag for at vælge en konto.</p> <p>Dette felt kan bruges i tilfælde af en en-til-en-relation mellem forretningsplanen og en bestemt konto. Brug skæringsenheden Plankonti til at skabe relationen, hvis forretningsplanen har mere end én konto tilknyttet.</p> <p>BEMÆRK: Feltet Konto er ikke tilgængeligt som standard. Kontakt firmaadministratoren for at få føjet dette felt til siden Detalje: Forretningsplan.</p>

Felt	Beskrivelse
SWOT-analyse	
Styrker	Konkurrencemæssig styrke med hensyn til opnåelse af denne plan. (Feltet har en grænse på 240 tegn).
Svaghed	Konkurrencemæssig svaghed med hensyn til opnåelse af denne plan. (Feltet har en grænse på 240 tegn).
Salgsmuligheder	Potentielle forretningsmuligheder, der er knyttet til denne plan. (Feltet har en grænse på 240 tegn).
Trusler	Potentielle trusler, der kan begrænse de forretningsmuligheder, der er knyttet til denne plan. (Feltet har en grænse på 240 tegn).
BEMÆRK: Følgende felter er tilgængelige med Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition og er muligvis ikke tilgængelige til din konfiguration. Kontakt administratoren, hvis felterne ikke er tilgængelige.	
Ejerpartnerkonto	Navnet på den partnerkonto, som ejeren af forretningsplanen hører til.
Oprindelig partnerkonto	Navnet på den partnerkonto, som forretningsplanen stammer fra.
Hovedpartnerkonto	Navnet på den partnerkonto, der leder indsatsen i forretningsplanen.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om forretningsplaner:

- [Forretningsplaner](#) (på side 283)
- [Arbejde med hjemmesiden Forretningsplan](#) (på side 284)
- [Håndtering af forretningsplaner](#) (på side 285)

Målsætninger

Brug målsætningsiderne til at oprette, opdatere og spore målsætninger til en forretningsplan.

En *målsætning* er et taktisk mål, som du vil opnå med henblik på at nå et højere strategisk mål i en forretningsplan. Typisk opretter du en målsætning, der er relateret til en forretningsplan. Mens en forretningsplan kan etablere et generelt årligt omsætningsmål til en konto, etablerer en målsætning et taktisk mål, så som fuldførelse af et antal salgsbesøg eller opnåelse af et bestemt antal nye recepter hos en lægepraksis. Målsætninger giver et midlertidigt planlægningsniveau mellem angivelse af strategiske mål på højt niveau med forretningsplaner og planlægning på lavt niveau med aktiviteter (individuelle salgsbesøg og -opkald) og salgsmuligheder (individuelle salgshandler).

En målsætning behøver ikke være underordnet en forretningsplan. Organisationer kan vælge at bruge målsætninger forskelligt. I lighed med forretningsplaner kan du anvende målsætninger på konti, kontakter eller produkter. En given målsætning kan have flere underordnede målsætninger. Du kan angive målsætninger til kort- eller langsigtede perioder. Perioderne er baseret på de firmadefinerede planlægningsperioder, som typisk er måneder, kvartaler eller år. Målsætninger er ikke så fleksible som forretningsplaner. Mens en forretningsplan kan være relateret til flere konti og kontakter, kan en målsætning kun være relateret til én konto og én kontakt. Desuden kan salgsmulighed kun være relateret til én målsætning, mens en salgsmulighed kan være relateret til flere forretningsplaner.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om målsætning, kan fanen Målsætning være udeladt i din opsætning. Målsætninger kan tilvejebringes til Tilpassede objekter 04 og højere ved at kontakte kundeservice.

Arbejde med hjemmesiden Målsætning

Hjemmesiden Målsætning er udgangspunktet for håndtering af målsætningsposter.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Målsætning-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en målsætning

Du kan oprette en ny målsætning ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede målsætninger. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til målsætning](#) (på side 293) for at få flere oplysninger.

Arbejde med målsætningslister

Afsnittet Lister: Målsætning viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til målsætninger.

Målsætningsliste	Filtre
Alle målsætninger	Alle målsætninger, som du kan se, uanset hvem der ejer målsætningen.
Nyligt ændrede målsætninger	Alle målsætninger med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nylige målsætninger

Afsnittet Nyligt ændrede målsætninger viser de målsætninger, som du senest har ændret.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Målsætning-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Målsætning-hjemmesiden:

- Nyligt oprettede målsætninger
- Nyligt ændrede målsætninger
- Mine nyligt oprettede målsætninger
- Mine nyligt ændrede målsætninger
- Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Målsætning-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til din Målsætning-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Målsætning-hjemmesiden.
- 2 Klik på retningspilene på siden Layout til Målsætning-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

Håndtering af målsætninger

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af målsætninger:

- [Linkning af poster til målsætninger](#) (på side 292)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Brug af vurderingsscripts](#) (på side 111)
- [Deling af poster \(team\)](#) (på side 94)
- [Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 103)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de

standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Indstillinger af brugerrolle og adgangprofil

Du skal have følgende privilegier i din brugerrolle for at arbejde med målsætningssiderne:

- Håndter adgang til forretningsplanlægning
- Håndter periodeadministration

Desuden skal indstillingerne af din adgangprofil tillade adgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Målsætning
- Plankonto
- Plankontakt
- Plansalgsmulighed
- Periode

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om målsætninger:

- [Målsætninger](#) (på side 289)
- [Arbejde med hjemmesiden Målsætning](#) (på side 290)
- [Felter til målsætning](#) (på side 293)

Linkning af poster til målsætninger

Du kan linke følgende poster til en målsætning ved at føje afsnit til detaljesiden til målsætningsposten:

- Målsætninger
- Salgsmuligheder
- Aktiviteter

Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (se "[Ændring af layout af detaljeside](#)" på side 684) for at få flere oplysninger.

Sådan linker du poster til en målsætning

- 1 Klik på Rediger layout på siden Detalje: Målsætning.

- 2 Klik på pilene på siden Layout af målsætningsdetalje for at tilføje afsnittet for posten og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Felter til målsætning

Brug siden Redigering af målsætning til at tilføje en målsætning eller opdatere detaljer til en eksisterende målsætning. Denne side viser alle felterne til en målsætning.

TIP: Du kan også redigere målsætninger på siden Liste: Målsætning og siden Detalje: Målsætning. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til målsætning.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om målsætning	
Navn på målsætning	Navnet på målsætningen. (Påkrævet).
Plannavn	Den overordnede forretningsplan, der er knyttet til denne målsætning. Vælg forretningsplanen vha. ikonet Opslag.
Type	Det generelle formål med målsætningen. Eksempler: Opmærksomhed, Uddannelse, Relation, Ny kontoovertagelse, Forøg kontopenetration, Produktprøve, Særligt incitament, Kontofastholdelse og Svar fra konkurrent. Vælg typen i rullelisten. (Påkrævet).
Status	Målsætningens aktuelle status. Eksempler: Udkast, Afsendt, Endeligt godkendt, Aktuel, Udløbet, Fremtidig og Tilbageholdes. Vælg status i rullelisten. (Påkrævet).
Kontonavn	Den konto, der er knyttet til målsætningen. Klik på ikonet Opslag for at vælge kontoen.
Navn: Kontakt	Den kontakt, der er knyttet til målsætningen. Klik på ikonet Opslag for at vælge kontakten.
Produktnavn	Det produkt, der er knyttet til målsætningen. Klik på ikonet Opslag for at vælge produktet.
Periode	<p>En periode definerer den tid, som en målsætning skal udføres inden. En periodemålsætning fastlægges af firmaets regnskabskalenderdefinition, som firmaadministratoren definerer. (Påkrævet).</p> <p>En periode kan svare til et regnskabsår, et kvartal, en måned eller en uge, f.eks. regnskabskvartal 1, 2010. De tilgængelige perioder er baseret på firmaets definerede regnskabskalender. Se Om regnskabskalendere for at få flere</p>

Felt	Beskrivelse
	oplysninger om definition af regnskabskalendere. BEMÆRK: Du skal have privilegiet Håndter periodeadministration for at kunne vælge en periode.
Periode: Startdato	En periodes startdato. Klik på kalenderikonet for at vælge startdatoen.
Periode: Slutdato	En periodes slutdato. Klik på kalenderikonet for at vælge slutdatoen.
Måloplysninger	
Målsætning - Omsætning	Omsætningsmålet til denne målsætning, f.eks. 1.000.000.
Valuta	Valutaen til omsætningen (f.eks. USD eller EURO). Klik på valutaikonet for at vælge den påkrævede valuta.
Vekseldato	Den relevante dato for konvertering af lokal omsætning til valutaer, som hovedkontoret bruger.
Målgruppe	Målgruppen eller organisationen til målsætningen, f.eks. lægepraksis med speciale i kardiologi.
Målsætning - Mål	Målet eller udfaldet til målsætningen udtryk i målsætningsenheder, f.eks. 1000 for at repræsentere 1000 kundebesøg.
Målsætning - Enheder	Den enhed, som målsætningsmålet udtrykkes i, f.eks. salgsenheder, antal besøg, dollar (\$) osv. Klik på rullelisten for at vælge målsætningsenheden. Klik på rullelisten for at vælge målsætningsenheden.
Yderligere oplysninger	
Beskrivelse	Beskrivelse af målsætningen.
Ejer	Ejeren af målsætningsposten. Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om målsætninger:

- [Målsætninger](#) (på side 289)
- [Arbejde med hjemmesiden Målsætning](#) (på side 290)
- [Håndtering af målsætninger](#) (på side 291)

Plankonti

Brug plankontosiderne til at oprette, opdatere og spore plankonti, der er knyttet til forretningsplaner. En *plankonto* mapper konti og forretningsplaner. Du bruger med andre ord plankonti til at knytte konti til forretningsplaner. En plankonto gør det muligt for en konto at have flere forretningsplaner (f.eks. en til en generel salgsstyrke og en til en særlig salgsstyrke). En forretningsplan dækker imidlertid flere konti (f.eks. alle konti i et salgsområde).

Det er muligt, at nogle brugere ikke interagerer direkte med posttypen Plankonto. I stedet knytter de konti til forretningsplaner fra siden Detalje: Forretningsplan eller fra siden Detalje: Konto. Nogle brugere foretrækker muligvis at arbejde direkte med posttypen Plankonto.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om plankonti, kan fanen Plankonto være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Plankonto

Hjemmesiden Plankonto er udgangspunktet for håndtering af plankonti.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Plankonto-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en plankonto

Du kan oprette en ny plankonto ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede plankonti. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til plankonto](#) (på side 297) for at få flere oplysninger.

Arbejde med plankontolister

Afsnittet Lister: Plankonti viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til plankonti.

Plankontoliste	Filtre
Alle plankonti	Alle plankonti, som du kan se, uanset hvem der ejer plankontoen.
Nyligt ændrede plankonti	Alle plankonti med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nylige plankonti

Afsnittet Nyligt ændrede plankonti viser de plankonti, som du senest har ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Plankonto-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Målsætning-hjemmesiden:

- Nyligt oprettede plankonti
- Nyligt ændrede plankonti
- Mine nyligt oprettede plankonti
- Mine nyligt ændrede plankonti
- Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Plankonto-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til din Plankonto-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Plankonto-hjemmesiden.
- 2 Klik på retningspilene på siden Layout til Plankonto-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

Håndtering af plankonti

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Indstillinger af brugerrolle og adgangsprofil

Du skal have følgende privilegier i din brugerrolle for at arbejde med plankontosiderne:

- Håndter adgang til forretningsplanlægning

■ Håndter periodeadministration

Desuden skal indstillingerne af din adgangsprofil tillade adgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Målsætning
- Plankonto
- Plankontakt
- Plansalgsmulighed
- Periode

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om plankonti:

- [Plankonti](#) (på side 295)
- [Arbejde med hjemmesiden Plankonto](#) (på side 295)
- [Felter til plankonto](#) (på side 297)

Felter til plankonto

Brug siden Redigering af plankonto-til at tilføje en serviceanmodning eller opdatere detaljer til en eksisterende plankonto.

TIP: Du kan også redigere plankonti-på siden Liste: Plankonto og siden Detalje om plankonto. Se Opdatering af postdetaljer for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til plankonto.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om plankonto	
Konto	Den Oracle CRM On Demand-konto, der er knyttet til denne plankontopost. Klik på ikonet Opslag for at vælge den tilknyttede konto. (Påkrævet). Se Felter til konto (på side 209) for at få flere oplysninger om kontofelter.
Primær plankonto	Marker dette afkrydsningsfelt for at angive den evt. konto, der er den primære konto, som er knyttet til en plan.
Forretningsplan	Den forretningsplan, der er knyttet til denne plankontopost. Klik på ikonet Opslag for at vælge den tilknyttede forretningsplan. (Påkrævet).
Konto: Lokation	Lokationsoplysningerne fra feltet Lokation i kontoposten. Det viser den type

Felt	Beskrivelse
	facilitet, der drives af kontoen på denne site, f.eks. Hovedkontor. (Skrivebeskyttet).
Konto: Prioritet	Prioritetsoplysningerne fra feltet Prioritet i kontoposten. Det viser kontoens prioritet, så som Høj, Mellem eller Lav. (Skrivebeskyttet).
Konto: Kontotype	Oplysningerne om kontotype fra feltet Kontotype i kontoposten. Det viser kontoens relation til dit firma, så som Potentiel kunde, Kunde, Partner eller Konkurrent. (Skrivebeskyttet).
Konto: Reference	Referenceoplysningerne fra afkrydsningsfeltet Reference i kontoposten. Det angiver, om kontoen kan bruges som en reference til potentielle kunder eller salgsrepræsentanter. (Skrivebeskyttet).
Konto: Ejer	Ejeroplysningerne fra feltet Ejer i kontoposten. Det angiver aliaset for kontopostejereren. (Skrivebeskyttet).

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om plankonti:

- [Plankonti](#) (på side 295)
- [Arbejde med hjemmesiden Plankonto](#) (på side 295)
- [Håndtering af plankonti](#) (på side 296)

Plankontakter

Brug plankontaktsiderne til at oprette, opdatere og spore kontakter, der er knyttet til forretningsplaner. En *plankontakt* er en post, der gør det muligt at knytte kontakter til forretningsplaner, hvor hver kontakt har flere forretningsplaner. Du kan f.eks. have en plankontakt til en generel salgsstyrke og en plan til en særlig salgsstyrke). På samme tid gør en plankontakt det muligt, at en forretningsplan dækker flere kontakter, f.eks. alle kontakter i et salgsområde.

Det er muligt, at nogle brugere ikke interagerer direkte med posttypen Plankontakt, men i stedet knytter kontakter til forretningsplaner fra siden Detalje: Forretningsplan eller fra siden Detalje: Kontakt. Nogle brugere foretrækker muligvis at arbejde direkte med posttypen Plankontakt.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af plankontaktoplysninger, kan fanen Plankontakt være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Plankontakt

Hjemmesiden Plankontakt er udgangspunktet for håndtering af plankontakter.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Plankontakt. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en plankontakt

Du kan oprette en ny plankontakt ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede plankontakter. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til plankontakt](#) (på side 301) for at få flere oplysninger.

Arbejde med plankontaktliste

Afsnittet Lister: Plankontakter viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til plankontakter.

Plankontaktliste	Filtre
Alle plankontakter	Alle plankontakter, som du kan se, uanset hvem der ejer plankontoen.
Nyligt ændrede plankontakter	Alle plankontakter med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nylige plankontakter

Afsnittet Nyligt ændrede plankontakter viser de plankontakter, som senest er ændret. Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Plankontakt-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Plankontakt-hjemmesiden:

- Nyligt oprettede plankontakter
- Nyligt ændrede plankontakter
- Mine nyligt oprettede plankontakter
- Mine nyligt ændrede plankontakter
- Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Plankontakt-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til din Plankontakt-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Plankontakt.
- 2 Klik på retningspilene på siden Layout af hjemmesiden Plankontakt for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

Håndtering af plankontakter

Se følgende for trinvis procedurer til håndtering af plankontakter, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Indstillinger af brugerrolle og adgangsprofil

Du skal have følgende privilegier i din brugerrolle for at arbejde med plankontaktsiderne:

- Håndter adgang til forretningsplanlægning
- Håndter periodeadministration

Desuden skal indstillingerne af din adgangsprofil tillade adgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Målsætning
- Plankonto
- Plankontakt
- Plansalgsmulighed
- Periode

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om plankontakter:

- [Plankontakter](#) (på side 298)
- [Arbejde med hjemmesiden Plankontakt](#) (på side 298)

■ [Felter til plankontakt](#) (på side 301)

Felter til plankontakt

Brug siden Redigering af plankontakt til at tilføje en plankontakt eller opdatere detaljer til en eksisterende plankontakt. Denne side viser alle felterne til en plankontakt.

TIP: Du kan også redigere plankontakter på siden Liste: Plankontakt og siden Detalje: Plankontakt. Se Opdatering af postdetaljer for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til plankontakt.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om plankontakt	
Kontakt	Den Oracle CRM On Demand-kontakt, der er knyttet til denne plankontaktpost. Klik på ikonet Opslag for at vælge den tilknyttede kontakt. (Påkrævet). Se Felter til kontakt (på side 225) for at få flere oplysninger om kontaktfelter.
Primær plankontakt	Marker dette afkrydsningsfelt for at angive, om kontakten er hovedkontakten til forretningsplanen.
Kontakt: Fornavn	Oplysningerne fra feltet Fornavn i kontaktposten. (Skrivebeskyttet).
Kontakt: Efternavn	Oplysningerne fra feltet Efternavn i kontaktposten. (Skrivebeskyttet).
Kontakt: Konto	Den konto, der er knyttet til kontakten. (Skrivebeskyttet).
Forretningsplan	Den forretningsplan, der er knyttet til denne plankontaktpost. Klik på ikonet Opslag for at vælge den tilknyttede forretningsplan. (Påkrævet).

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om plankontakter:

- [Plankontakter](#) (på side 298)
- [Arbejde med hjemmesiden Plankontakt](#) (på side 298)
- [Håndtering af plankontakter](#) (på side 300)

Plansalgsmuligheder

Brug plansalgsmulighedssiderne til at oprette, opdatere og spore salgsmuligheder, der er knyttet til en forretningsplan. En *plansalgsmulighed* mapper salgsmuligheder til forretningsplaner, hvorved en salgsmulighed kan knyttes til flere forretningsplaner (f.eks. en til en generel salgsstyrke og en til en særlig salgsstyrke). En forretningsplan kan være relateret til flere salgsmuligheder på samme tid.

Det er muligt, at nogle brugere ikke interagerer direkte med posttypen Plansalgsmulighed, men i stedet knytter salgsmuligheder til forretningsplaner fra siden Detalje: Forretningsplan eller fra siden Detalje: Salgsmulighed. Nogle brugere foretrækker muligvis at arbejde direkte med posttypen Plansalgsmulighed.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om plansalgsmulighed, kan fanen Plansalgsmulighed være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Plansalgsmulighed

Hjemmesiden Plansalgsmulighed er udgangspunktet for håndtering af plansalgsmuligheder.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Plansalgsmulighed. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en plansalgsmulighed

Du kan oprette en plansalgsmulighed ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede plansalgsmuligheder. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til plansalgsmulighed](#) (på side 304) for at få flere oplysninger.

Arbejde med plansalgsmulighedslistes

Afsnittet Lister: Plansalgsmuligheder viser et antal filtrerede lister. Filtrererede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til plansalgsmuligheder.

Plansalgsmulighedsliste	Filtre
Alle plansalgsmuligheder	Alle plansalgsmuligheder, som du kan se, uanset hvem der ejer plansalgsmuligheden.
Nyligt ændrede plansalgsmuligheder	Alle plansalgsmuligheder med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nylige plansalgsmuligheder

Afsnittet Nyligt ændrede plansalgsmuligheder viser de plansalgsmuligheder, som senest er ændret. Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Plansalgsmulighed-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Plansalgsmulighed-hjemmesiden:

- Nyligt oprettede plansalgsmuligheder
- Nyligt ændrede plansalgsmuligheder
- Mine nyligt oprettede plansalgsmuligheder
- Mine nyligt ændrede plansalgsmuligheder
- Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Plansalgsmulighed-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til din Plansalgsmulighed-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Plansalgsmulighed.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Plansalgsmulighed-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik på Gem.

Håndtering af plansalgsmuligheder

Se følgende for trinvis procedurer til håndtering af salgsmuligheder, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Indstillinger af brugerrolle og adgangsprofil

Du skal have følgende privilegier i din brugerrolle for at arbejde med siderne til plansalgsmulighed:

- Håndter adgang til forretningsplanlægning
- Håndter periodeadministration

Desuden skal indstillingerne af din adgangsprofil tillade adgang til følgende posttyper:

- Forretningsplan
- Målsætning
- Plankonto
- Plankontakt
- Plansalgsmulighed
- Periode

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om plansalgsmulighed:

- [Plansalgsmuligheder](#) (på side 302)
- [Arbejde med hjemmesiden Plansalgsmulighed](#) (på side 302)
- [Felter til plansalgsmulighed](#) (på side 304)

Felter til plansalgsmulighed

Brug siden Redigering af plansalgsmulighed-til at tilføje en plansalgsmulighed eller opdatere detaljer til en eksisterende plansalgsmulighed.

TIP: Du kan også redigere plansalgsmuligheder-på siden Liste: Plansalgsmulighed og siden Detalje: Plansalgsmulighed. Se Opdatering af postdetaljer for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til plansalgsmulighed.

Felt	Beskrivelse
Oplysninger om plansalgsmulighed	
Forretningsplan	Den forretningsplan, der er knyttet til denne plansalgsmulighedspost. Klik på ikonet Opslag for at vælge forretningsplanen. (Påkrævet). Se Forretningsplaner (på side 283) for at få flere oplysninger om forretningsplaner.
Salgsmulighed	Den salgsmulighed i Oracle CRM On Demand, der er knyttet til denne

Felt	Beskrivelse
	plansalgsmulighedspost. Klik på ikonet Opslag for at vælge den tilknyttede salgsmulighed. (Påkrævet). Se Salgsmuligheder (på side 229) for at få flere oplysninger om salgsmuligheder.
Salgsmulighed: Konto	Den konto, der er knyttet til salgsmulighed. (Skrivebeskyttet).
Salgsmulighed: Lukkedato	Forventet lukkedato, der er knyttet til salgsmuligheden. (Skrivebeskyttet).
Salgsmulighed: Prognose	Hvis dette afkrydsningsfelt er markeret, angiver det, at salgsmuligheden skal medtages i beregningen af prognoseomsætning. (Skrivebeskyttet).
Salgsmulighed: Ejer	Oplysningerne fra feltet Ejer i salgsmulighedsposten. Ejeren er den person, som salgsmuligheden er tildelt. (Skrivebeskyttet).
Salgsmulighed: Omsætning	Potentiel omsætning, der er knyttet til salgsmuligheden. (Skrivebeskyttet).

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om plansalgsmuligheder:

- [Plansalgsmuligheder](#) (på side 302)
- [Arbejde med hjemmesiden Plansalgsmulighed](#) (på side 302)
- [Håndtering af plansalgsmuligheder](#) (på side 303)

6

Service og kommunikation

Oracle CRM On Demand indeholder følgende posttyper til oplysninger om kundeservicer:

- **Serviceanmodninger.** Brug disse sider til at håndtere serviceanmodninger fra kunder om produkter eller servicer.
- **Løsninger.** Brug disse sider til at lagre svar på almindelige spørgsmål eller serviceproblemer.
- **Kommunikation.** Brug disse **sider til at håndtere kundeinteraktioner via dit opkaldscenter (Oracle Contact On Demand).**

Håndtering af service og kommunikation

Udfør følgende processer for at håndtere service og kommunikation:

- 1 [Proces til oprettelse af en serviceanmodning](#) (på side 307).
- 2 [Proces til arbejde med en serviceanmodning](#) (på side 308).
- 3 [Proces til løsning af en serviceanmodning](#) (på side 308).
- 4 [Proces til lukning af en serviceanmodning](#) (på side 308).

Serviceanmodninger kan komme fra indgående opkald fra kunden eller kundeopkald, der er modtaget gennem Oracle CRM On Demand.

Proces til oprettelse af en serviceanmodning

Udfør følgende opgaver for at oprette en serviceanmodning:

- 1 Verificer kundeoplysningerne, og registrer serviceproblemet.
- 2 Brug servicescripts til at udføre firmaprocedurer konsistent, f.eks. identifikation af problemer og eskalering af problemer.
Se [Brug af serviceanmodningsscripts](#) (på side 313) for at få flere oplysninger om scripts.

- 3 Tildel serviceanmodninger til servicerepræsentanter. Se [Tildeling af serviceanmodninger](#). (se "Tildeling af serviceanmodninger" på side 312)

Proces til arbejde med en serviceanmodning

Udfør følgende opgaver for at arbejde med en serviceanmodning:

- 1 Log opfølgningsopkald.
- 2 Log opgaver.
- 3 Log noter for at registrere handlinger, der er udført, for at hjælpe kunden.

Se [Oprettelse af aktiviteter](#) (på side 135) og [Felter til aktivitet](#) (på side 155) for at få flere oplysninger om tilføjelse af aktiviteter til serviceanmodninger.

Proces til løsning af en serviceanmodning

Udfør følgende opgaver for at løse en serviceanmodning:

- 1 Søg i løsningsbiblioteket efter oplysninger, der kan hjælpe dig med at løse kundeanmodningen. Se [Gennemgang af løsninger](#) (på side 321).
- 2 Link de relevante løsninger til serviceanmodningen, og vurder deres brugbarhed, så biblioteket kan overvåges og forbedres løbende. Se [Prioritering af løsninger](#) (på side 322).
- 3 Brug forudgenererede eller tilpassede rapporter til at identificere problemerne. Se [Kørsel af rapporter](#) (på side 759).
- 4 Udfør øjeblikkelig handling for at løse dem. Tilføj en ny løsning til biblioteket, hvis du ikke kan finde en løsning. Se [Håndtering af løsninger](#) (på side 320).

Proces til lukning af en serviceanmodning

Udfør følgende opgaver for at lukke en serviceanmodning:

- 1 Registrer afslutningsaktiviteterne.
- 2 Luk serviceanmodningen, når den er løst. Se [Lukning af løste serviceanmodninger](#) (på side 314).

Serviceanmodninger

Brug serviceanmodningssiderne til at registrere, spore og adressere kudeanmodninger om oplysninger eller assistance. En *serviceanmodning* indeholder alle relevante, detaljerede oplysninger om en bestemt serviceaktivitet. Du kan også bruge serviceanmodningen til at indsamle yderligere oplysninger, så som løsninger eller aktiviteter, der kræves for at løse serviceanmodningen. Servicerepræsentanter kan få adgang til alle relevante oplysninger om serviceanmodninger på én lokation. Ændringerne af poster spores via et revisionsspor for at sikre, at en serviceanmodning opsamler al serviceaktivitet. Se [Håndtering af service og kommunikation](#) (på side 307) for at få oplysninger om håndtering af serviceanmodninger.

Arbejde med hjemmesiden Serviceanmodning

Hjemmesiden Serviceanmodning er udgangspunktet for håndtering af serviceanmodninger.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Serviceanmodning-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en serviceanmodning

Du kan oprette en serviceanmodningpost ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine åbne serviceanmodninger. Se [Tildeling af serviceanmodninger](#) (på side 312) og [Felter til serviceanmodning](#) (på side 315) for at få flere oplysninger om serviceanmodninger.

Arbejde med serviceanmodningslister

Afsnittet Lister: Serviceanmodning viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til serviceanmodninger.

Serviceanmodningsliste	Filtre
Alle serviceanmodninger	ingen
Alle lukkede serviceanmodninger	Status = Lukket
Alle eskalerede serviceanmodninger	Status = Åben - Eskaleret
Alle åbne serviceanmodninger	Status = Åben, Status = Åben - Eskaleret
Alle nyligt oprettede serviceanmodninger	Alle serviceanmodninger·sorteret efter oprettelsesdato
Alle nyligt ændrede serviceanmodninger	Alle serviceanmodninger·sorteret efter ændringsdato

Serviceanmodningsliste	Filtre
Mine åbne serviceanmodninger	Status = Åben (viser poster med dit navn i feltet Ejer)
Mine serviceanmodninger	Serviceanmodninger med dit navn i feltet Ejer

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af åbne serviceanmodninger

Dette afsnit viser en liste over dine åbne serviceanmodninger i den rækkefølge, som de blev oprettet. Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

Visning af serviceanmodningsrelaterede opgaver

Afsnittet Serviceanmodningsrelaterede opgaver viser åbne serviceanmodningsrelaterede opgaver, som du er tildelt, sorteret efter forfaldsdato og dernæst prioritet. Følgende oplysninger vises:

- **Forfaldsdato.** Dato, hvor opgave skal være afsluttet, som angivet af dig eller din manager.
- **Prioritet.** Prioriteten til opgaver, som angivet af dig eller din manager, f.eks. 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav. Opgaveprioriteten angives af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet og pil ned for lav prioritet.
BEMÆRK:Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.
- **Emne.** Opgavens titel. Klik på linket for at gennemgå opgaven.
- **Serviceanmodning.** Nummer, som systemet tildeler, for at identificere serviceanmodningen.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over serviceanmodningsrelaterede opgaver.

Visning af åbne serviceanmodningsrapporter

Afsnittet Analyse af åben serviceanmodning viser serviceanmodningsrapporter efter kilde, produktområde, brugernavn og prioritet. Du kan klikke på et diagramafsnit eller tabelelement for at se detaljerne og fastlægge, hvad der skal gøres for at løse problemer i dag. Du kan også ændre kategorierne i rullelisten for at se de samme data fra et andet perspektiv.

F.eks. kan du:

- Bruge denne analyse til at holde dig ajour om åbne og eskalerede serviceanmodninger.
- Filtre efter produktområde for at se de områder, der genererer flest opkald.

- Filtrere efter brugernavn for at se, hvordan arbejdsbyrden er fordelt over teamet.
- Filtrere efter prioritet for at se det serviceniveau, som problemer rapporteres på.

Gå til Rapporter-hjemmesiden for at se andre typer serviceanalyser.

Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Serviceanmodning

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Serviceanmodning-hjemmesiden:

- Serviceanmodningsrelaterede opgaver
- Mine aktuelle serviceanmodningsrelaterede opgaver (opgaver, der forfalder i dag)
- Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Serviceanmodninger-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til din Serviceanmodning-hjemmeside

- 1 Klik på linket Rediger layout på Serviceanmodning-hjemmesiden.
- 2 Brug retningspilene på siden Layout til hjemmesiden Serviceanmodning for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af serviceanmodninger

Udfør følgende opgaver for at håndtere serviceanmodninger:

- [Tildeling af serviceanmodninger](#) (på side 312)
- [Brug af serviceanmodningsscripts](#) (på side 313)
- [Tilføjelse af løsninger til serviceanmodninger](#) (på side 313)
- [Eskalering af serviceanmodninger](#) (på side 314)
- [Lukning af løste serviceanmodninger](#) (på side 314)

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Visning af revisionsspor til poster](#) (på side 118)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Tildeling af serviceanmodninger

Når du opretter en serviceanmodning, er ejerfeltet tomt. Du kan tildele ejeren manuelt, eller serviceanmodningen kan tildeles automatisk til en ejer, når anmodningen først gemmes, hvis dit firma bruger tildelingsprocessoren og posttypen Serviceanmodning er konfigureret til brugertilstanden eller blandet tilstand for postejskab. Se [Om dataadgang, postdeling og postejskab](#) (på side 37) for at få flere oplysninger om postejskertilstande.

BEMÆRK: Tildelingsprocessoren kan kun omtilde poster til brugere. Den kan kun omtilde poster, hvis posttypen er konfigureret i postejskabets brugertilstand eller blandede tilstand. Hvis en primær tilpasset bog er tildelt til posten, før tildelingsprocessoren omtildeler posten til en ejer, fjerner tildelingsprocessoren den primære bog fra posten. Tildelingsprocessoren kan ikke omtilde poster, hvis posttypen er konfigureret i bogtilstand. Hvis du konfigurerer en posttype i bogtilstand, anbefales det på det kraftigste, at du gør alle regelgrupper til den posttype inaktive.

Hvis en serviceanmodning allerede er tildelt, og dine adgangsniveauer tillader det, kan du omtilde anmodningen ved at ændre ejernavnet eller den primære tilpassede bog på anmodningen. Hvis dit firma bruger tildelingsprocessoren og posttypen Serviceanmodning er konfigureret til brugertilstanden eller blandet tilstand for postejskab, kan du desuden omtilde en serviceanmodning til en ny ejer på en af følgende måder:

- Marker afkrydsningsfeltet Omtildel ejer på anmodningen.
- Slet ejernavnet eller den primære tilpassede bog fra anmodningen.

Hvis du markerer afkrydsningsfeltet Omtildel ejer eller sletter ejernavnet eller navnet på den primære tilpassede bog, udløses tildelingsprocessoren, som behandler serviceanmodningen igen og tildeler den til en ejer i henhold til de regler, der er konfigureret af firmaet.

BEMÆRK: Hvis en serviceanmodning har status Lukket, ignoreres den af tildelingsprocessoren, og den omtildes ikke. Behandlingstiden til omtildeling af poster kan også variere afhængigt af kompleksiteten af firmaets tildelingsregler, antallet af poster, der skal omtildes, og den aktuelle systembelastning.

Sådan tildeler du en serviceanmodning manuelt

- 1 Vælg den serviceanmodning, som du vil tildele.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om søgning efter serviceanmodninger.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Serviceanmodning.
- 3 Anbring markøren i feltet Ejer eller feltet Bog på siden Redigering af serviceanmodning, klik på ikonet Opslag, og vælg dernæst en ny ejer eller bog i opslagsvinduet.
- 4 Gem ændringerne.

Brug af serviceanmodningsscripts

Firmaadministratoren kan have konfigureret vurderingsscripts som en hjælp til at indsamle oplysninger om serviceanmodningerne (opkaldsscripts) eller til at vurdere kundetilfredshedsniveauer (undersøgelser af kundetilfredshed). Et vurderingsscript består af en række spørgsmål, som du bruger til at indsamle kundedata. Dine responser scores, tildeles en vægt og sammenlignes med en angivet tærskel for at fastlægge det relevante udfald eller handlingsforløb.

Før du går i gang. For at kunne bruge vurderingsscripts skal din brugerrolle være konfigureret, således at der gives adgang til vurderingsposter. Se [Om vurderingsscripts](#) for at få flere oplysninger om de påkrævede indstillinger.

Sådan bruger du et serviceanmodningsscript

- 1 Vælg serviceanmodningen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af serviceanmodninger.

- 2 Rul ned til afsnittet Opkaldsscripts eller afsnittet Undersøgelser af kundetilfredshed på siden Detalje: Serviceanmodning, og klik på Tilføj.

BEMÆRK: Hvis afsnittet Opkaldsscripts eller afsnittet Undersøgelser af kundetilfredshed ikke er vist, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og tilføje det relevante afsnit til sidelayoutet. Disse afsnit kan kun føjes til siden, hvis firmaadministratoren har konfigureret dem.

- 3 Søg efter det relevante script i opslagsvinduet, og klik på Vælg. Du kan bruge filterfelterne øverst i opslagsvinduet til at filtrere listen over scripts.
- 4 Vælg svaret til hvert scriptspørgsmål i vinduet Opkaldsscripts eller Undersøgelser af kundetilfredshed, og klik dernæst på Gem.

Siden Detalje: Serviceanmodning vises igen. Afhængigt af udfaldet af scriptet kan nogle af felterne i posten være opdateret automatisk.

Tilføjelse af løsninger til serviceanmodninger

Du kan føje en eksisterende løsning til serviceanmodningerne. Se [Løsninger](#) (på side 316) for at få flere oplysninger om løsninger.

Sådan føjer du en løsning til en serviceanmodning

- 1 Vælg serviceanmodningen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af serviceanmodninger.

- 2 Rul til afsnittet Løsninger på siden Detaljer: Serviceanmodning, og klik på Tilføj.

En liste over løsninger, der er godkendt og publiceret, vises.

- 3 Brug filtreringsindstillingerne til at søge efter nøgleord eller løsnings-id og begrænse antallet af løsninger, der vises.

- 4 Klik på Eksempel for at se detaljer om løsning og sikre, at den adresserer kundens problemer.
- 5 Klik på linket Vælg ved siden af hver løsning, som du vil føje til serviceanmodningen, og klik dernæst på OK.
- 6 Ret serviceanmodningens status til Ventende på følgende måde, indtil du kan bekræfte hos kunden, at problemet er løst:
 - a Klik i feltet Status, og vælg status Ventende i rullelisten på siden Detaljer: Serviceanmodning.
 - b Klik på det grønne afkrydsningsikon i feltet Status for at gemme ændringen.

Eskalering af serviceanmodninger

Du kan eskalere en serviceanmodning, så den fremtræder som en hastesag.

Sådan eskalerer du en serviceanmodning

- 1 Klik i feltet Status til den serviceanmodning, som du vil eskalere, på siden Liste: Serviceanmodning.
- 2 Vælg Åben - Eskaleret i rullelisten i feltet.
- 3 Klik på det grønne afkrydsningsikon i feltet Status for at gemme ændringen.

Firmaets politik fastlægger de handlinger, der udføres, når en serviceanmodning er eskaleret. F.eks. kan firmaadministratoren definere en arbejdsgangregel, der sender en e-mail eller genererer en opgave, når en serviceanmodning eskaleres.

Du kan oprette en filtreret liste for at vise alle eskalerede serviceanmodninger, som du har adgang til.

Lukning af løste serviceanmodninger

Når du har besvaret kundens anmodning tilfredsstillende, kan du lukke serviceanmodningen.

Før du går i gang: Verificer følgende på detaljesiden til serviceanmodningen for at sikre, at serviceanmodningen er komplet:

- Alle aktiviteter i serviceanmodningen har status Fuldført, som angiver, at du har fulgt op hos kunden.
- Hvis firmaet bruger løsninger, linkes løsningen til serviceanmodningsposten med angivelse af, hvordan problemet blev løst.

Sådan lukker du en løst serviceanmodning

- 1 Klik i feltet Status til den serviceanmodning, som du vil lukke, på siden Liste: Serviceanmodning.
- 2 Vælg Lukket i rullelisten i feltet.
- 3 Klik på det grønne afkrydsningsikon i feltet Status for at gemme ændringen.

Felter til serviceanmodning

Brug siden Redigering af serviceanmodning til at tilføje en serviceanmodning eller opdatere detaljer til en eksisterende serviceanmodning.

TIP: Du kan også redigere serviceanmodninger på siden Liste: Serviceanmodning og siden Detalje: Serviceanmodning. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

Siden Redigering af serviceanmodning viser alle felterne til en serviceanmodning, som vist i følgende tabel:

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i rullelister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Kontaktoplysninger	
SA-nr.	Serviceanmodnings-id. Systemgenereret.
Konto	Konto, der er linket til serviceanmodningen.
Kontakt	Kontakt, der er linket til serviceanmodningen.
Arbejdstlf.	Kontaktens arbejdstelefonnummer. Arves fra kontaktposten.
E-mail	Kontaktens e-mail-adresse. Arves fra kontaktposten.
Detaljeoplysninger om service	
Område	Serviceanmodningens kategori, så som Produkt, Installation, Vedligeholdelse, Uddannelse, Andet.
Årsag	Årsag til serviceanmodningen, så som Uklare instruktioner, Bruger har behov for træning, Eksisterende problem, Nyt problem, Andet.
Type	Type serviceanmodning, så som Spørgsmål, Problem, Forbedringsanmodning, Andet.
Kilde	Metode, som serviceanmodning modtages på, så som Telefon, Web, E-mail, Fax.
Prioritet	Angivelse af prioritet, så som 1 - Snarest, 2 - Høj, 3 - Mellem, 4 - Lav.
Status	Serviceanmodningens status, så som Åben, Ventende, Lukket, Åben - Eskaleret, Annulleret. Nogle filtrerede lister og rapporter bruger feltet Status til at fastlægge de serviceanmodninger, der skal medtages.
Åbningstidspunkt	Dato og klokkeslæt for oprettelse af serviceanmodningen. Systemgenereret.

Felt	Beskrivelse
Lukketid	Dato og klokkeslæt, hvor serviceanmodningens status ændres til Lukket. Systemgenereret.
Ejer	<p>Alias for ejeren af serviceanmodningsposten.</p> <p>Generelt kan ejeren af en post opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Firmaadministratoren kan imidlertid justere adgangsniveauer for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Værdien i feltet Ejer påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører fra siderne Rapporter og Instrumentbræt.</p> <p>Afhængig af den postejer tilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejer tilstande.</p>
Omtildel ejer	<p>Angiver, at serviceanmodningen skal omtildeles. Hvis firmaadministratoren har konfigureret regler for tildeling af serviceanmodning, udløser valg af dette felt, at tildelingsprocessoren i Oracle CRM On Demand behandler serviceanmodningen igen og tildeler den i henhold til reglerne. Tildelingsprocessoren kan kun omtildele poster til brugere. Den kan kun omtildele poster, hvis posttypen er konfigureret i postejerskabets brugertilstand eller blandede tilstand. Tildelingsprocessoren kan ikke omtildele poster, hvis posttypen er konfigureret i bogtilstand. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejer tilstande.</p> <p>BEMÆRK: Når du markerer dette afkrydsningsfelt, ændres navnet i feltet Ejer, når du gemmer posten. Afhængigt af kompleksiteten af firmaets tildelingsregler, antallet af poster, der skal omtildeles, og den aktuelle systembelastning kan det tage et stykke tid, før de opgaver, der udføres automatisk, fuldføres, f.eks. afsendelse af underretnings-e-mail.</p>
Yderligere oplysninger	
Emne	Oversigt over serviceanmodning.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om serviceanmodningen. Grænsen er på 16.350 tegn.
Køretøj	Køretøjets stelnummer, hvis et køretøj er knyttet til serviceanmodningen.

Løsninger

Brug løsningssiderne til at oprette, opdatere og spore løsninger. *Løsninger* indeholder oplysninger om, hvordan et kundeproblem skal løses. Ved at vedligeholde en videnbase med løsninger får servicerepræsentanterne adgang til en centraliseret videnbase, der kan hjælpe dem med at løse

kundeproblemer. Desuden udvides videnbasen i takt med, at brugere interagerer med kunder og opretter nye løsninger.

Oracle CRM On Demand sporer anvendelsen af løsninger og giver brugere mulighed for at prioritere løsninger. Oplysningerne hjælper organisationer med at forbedre de løsninger, som de tilbyder kunder, og identificere problemer med produkter og services. Ofte anvendte løsninger kan angive en produktdefekt. Dårlige løsningsprioriteringer kan angive behovet for at forbedre løsninger.

Om håndtering af løsninger

Overvej at implementere en proces, der ligner følgende, for at generere og håndtere en videnbase med løsninger:

- 1 En firmaadministrator importerer de eksisterende løsninger i applikationen (valgfrit).
- 2 Serviceagenter og andre eksperter tilføjer løsningsudkast for at udvide bredden og dybden af videnbasen med tiden.
- 3 Servicemanagere gennemgår, godkender og publicerer løsninger.
- 4 Agenter angiver scorer til eksisterende løsninger for at sikre, at de bedste løsninger ligger øverst.
- 5 Servicemanagere overvåger løsningsvidenbasen for at sikre, at kun gyldige og aktuelle oplysninger præsenteres.

Tip til håndtering af løsningsvidenbasen

Et velorganiseret og kollegaevalueret bibliotek med løsninger hjælper dig med at betjene kunder mere effektivt. I det følgende er nogle tip til bedste opsætning og håndtering af løsningsvidenbasen.

1 - Importer eksisterende løsninger

Før du importerer løsninger, skal du sammenligne oplysningerne i de eksisterende løsninger med løsningsposten i Oracle CRM On Demand. Du kan tilføje, omdøbe eller fjerne felter fra posten for at matche de oplysninger, som du vil importere.

Du kan bruge skabelonen Tilpasset feltopsætning, der findes på siden Værktøjer og skabeloner i uddannelses- og supportcenteret, som en hjælp til at planlægge ændringer. Dokumentet hjælper dig med at planlægge og holde styr på tilpassede ændringer, som du vil foretage til applikationen.

2 - Tilføj løsningsudkast

Etabler retningslinjer for oprettelse af løsningsposter, og kommuniker disse til alle, der kan oprette løsningsudkast, så som serviceagenter, produkt- eller serviceeksperter. Sørg for, at understrege vigtigheden af feltet Titel i en løsningspost. Det er et felt, der kan søges i, og som vises på de fleste lister og opslagsvinduer til løsninger. Serviceagenter vil derfor bruge det til hurtigt at identificere relevante løsninger til deres spørgsmål eller problemer.

Når en løsningspost er oprettet, har den status Udkast. Løsningsudkast kan ikke føjes til serviceanmodningsposter og vises ikke i løsningsopslagsvinduet, før de er publiceret. Hvis en agent opretter en serviceanmodning og indtaster et løsningsudkast i løbet af opkaldet, kan agenten således føjes løsningsudkastet til serviceanmodningen, men andre agenter vil ikke have adgang til løsningsudkastet, før det er publiceret.

3 - Gennemgå, godkend og publicer løsninger

Godkendelsesprocessen sikrer, at de identificerede eksperter får en chance for at gennemgå alle løsninger, før de frigives til generel brug af serviceagenterne. Etabler retningslinjer for gennemgang og godkendelse for at sikre, at alle løsninger er gyldige, nemme at følge og vedvarende nyttige for dem, der har brug for dem.

Du skal have en rolle med privilegiet Publicer løsninger for at kunne ændre en løsnings status til Godkendt og publicere løsningen. Se [Godkendelse og publicering af løsninger](#) (på side 322) for at få flere oplysninger.

4 - Prioriter løsninger

Anmod serviceagenterne om at prioritere de løsninger, som de bruger og føjer til deres serviceanmodningsposter. De kan let gøre dette fra siden Detalje: Løsning ved at klikke på knappen Prioriter løsning. Løsninger prioriteres på en skala fra 1 til 5. Hvis løsningen var meget effektiv, skal du prioritere den som 5. Hvis den ikke var effektiv eller gyldig, skal du prioritere den som 1.

Hver gang en løsning prioriteres, genberegnes prioriteringsscoren og vises på posten. Hvis du får agenter til at prioritere løsninger, får du oplysninger, som du kan bruge til at overvåge kvaliteten af videnbasen. Se [Prioritering af løsninger](#) (på side 322) for at få flere oplysninger.

5 - Overvåg løsninger

Sørg for, at du regelmæssigt overvåger løsningsvidenbasen, så serviceagenterne har de bedste og mest aktuelle oplysninger og instruktioner. Nogle anbefalinger er:

- Tildel en ejer til bestemte løsningsområder eller -typer, og få hver ejer til regelmæssigt at gennemgå og opdatere løsningerne. Gør hver ejer ansvarlig for nøjagtigheden og godkendelsen af hans eller hendes område.
- Med tiden kan løsningerne blive forældede. Løsninger, der vedrører produkter, som ikke længere understøttes, er blot et enkelt eksempel. Opret en løsningsliste for at finde disse løsninger, f.eks. ved at filtrere efter feltet Produkt.
- Slet ikke en løsning, medmindre det er en dublet. Sæt i stedet status til Forældet. Forældede løsninger vises ikke længere på listen, når der søges efter en løsning, der skal føjes til en serviceanmodning. Du kan imidlertid bruge listerne på hjemmesiden Løsninger til at få adgang til dem, hvis du har brug for dem.
- Gennemgå alle løsninger, der er prioriteret lavt. Opret en tilpasset liste, der viser alle publicerede løsninger med prioriteringen 1 eller 2, for at finde dem.
- Brug de forudgenererede løsningslister på hjemmesiden Løsninger til at gennemgå de højst prioriterede løsninger og mest aktive løsninger. Ved at gøre det får du en indikation af de områder, hvor du potentielt kan tilføje mere viden og udvide biblioteket.
- Analyser rutinemæssigt de lukkede serviceanmodninger for tendenser, og identificer nøgleproblemområder, hvor yderligere oplysninger skal føjes til videnbasen.

Arbejde med hjemmesiden Løsning

Hjemmesiden Løsning er udgangspunktet for håndtering af løsninger.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Løsning-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en løsningspost

Du kan oprette en løsningspost ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste løsninger. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til løsning](#) (på side 323) for at få flere oplysninger.

Arbejde med løsningslister

Afsnittet Lister: Løsning viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til løsninger.

Liste: Løsning	Filtre
Godkendte løsninger	Status = Godkendt
Publicerede løsninger	Publiceret = J
Nyligt oprettede løsninger	Alle løsninger sorteret efter oprettelsesdato
Nyligt ændrede løsninger	Alle løsninger sorteret efter ændringsdato
Udkast: Løsninger (kun synlig for brugere med privilegiet Publicer løsninger)	Status = Udkast
Højest prioriterede-løsninger	Højeste akkumulerede prioriteringer-givet af alle enkeltpersoner
Mest aktive løsninger	Ofte linket til serviceanmodninger
Alle løsninger	Alle løsninger-sorteret alfabetisk efter løsningstitel
Mine nyligt ændrede løsninger	Alle løsninger, som du ejer, sorteret efter ændringsdato

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt viste løsninger

Afsnittet Mine nyligt viste løsninger viser de løsninger, som du senest har set.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

Visning af mest aktive løsninger

Afsnittet Mest aktive løsninger viser de løsninger, der er linket hyppigt til serviceanmodninger. Hyppig anvendelse kan over for en serviceorganisation angive de specifikke områder, hvor kunder har problemer med produkter eller ydelser. Organisationer kan svare ved at give servicerepræsentanter flere oplysninger, som de kan videregive til kunder, eller ved at give flere oplysninger direkte til kunder.

Visning af højest prioriterede-løsninger

Afsnittet Højest prioriterede løsninger viser de løsninger med højest akkumulerede prioriteringer, der er givet af alle enkeltpersoner.

Tilføjelse af afsnit til din Løsning-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Løsning-hjemmesiden:

- Nyligt oprettede løsninger
- Nyligt ændrede løsninger
- Mine nyligt oprettede-løsninger
- Mine nyligt ændrede løsninger
- Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige på din Løsning-hjemmeside).

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til din Løsning-hjemmeside.

Sådan føjer du afsnit til din Løsning-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Løsning-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Løsning-for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af løsninger

Udfør følgende processer for at håndtere løsninger:

- [Gennemgang af løsninger](#) (på side 321)

- [Godkendelse og publicering af løsninger](#) (på side 322)
- [Prioritering af løsninger](#) (på side 322)
- [Tilføjelse af bøger til en løsning](#) (på side 323)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 106)

BEMÆRK: Din brugerrolle skal inkludere privilegiet Publicer løsninger for, at du kan opdatere løsningsposter.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Felter til løsning](#) (på side 323)
- [Rapporter](#) (på side 727)
- [Import af data](#)

Gennemgang af løsninger

Du kan gennemgå de mest aktive løsninger eller de højest prioriterede-løsninger. Du kan også gennemgå komplette oplysninger til enhver løsningspost.

Sådan gennemgår du de mest aktive løsninger

- 1 Klik på fanen Løsninger fra enhver side.
- 2 Klik på linket Løsningstitel til den løsning, som du vil gennemgå, i afsnittet Mest aktive løsninger.

Sådan gennemgår du de højest prioriterede-løsninger

- 1 Klik på fanen Løsninger fra enhver side.
- 2 Klik på linket Løsningstitel til den løsning, som du vil gennemgå, i afsnittet Højest prioriterede-løsninger.

Sådan gennemgår du løsningsoplysninger

- 1 Vælg løsningen.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af løsninger.
- 2 Du kan gennemgå løsningsposten på siden Detalje: Løsning.
Se [Felter til løsning](#) (på side 323) for en beskrivelse af felter.

Godkendelse og publicering af løsninger

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Publicer løsninger, for at du kan udføre denne procedure.

Du kan gennemgå løsninger for at sikre, at de er nøjagtige og komplette. Dernæst kan du godkende udkastet og publicere det internt. Intern publicering af en løsning gør, at alle kundeservicerepræsentanter kan benytte den og linke den til serviceanmodninger.

Sådan godkender og publicerer du en løsning

- 1 Klik på linket Udkast: Løsninger på hjemmesiden Løsninger.
- 2 Vælg løsningen på siden Liste: Løsninger, og klik dernæst på Rediger.
- 3 Ret status til Godkendt på siden Redigering af løsning for at godkende løsningen.
- 4 Marker afkrydsningsfeltet Publiceret for at publicere løsningen.
- 5 Gem posten.

Prioritering af løsninger

Du kan prioritere en løsnings effektivitet så mange gange, som du ønsker.

Sådan prioriterer du løsningsoplysninger

- 1 Vælg løsningen.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af løsninger.
- 2 Klik på knappen Prioriter Løsning i titellinjen Detaljer: Løsning.
- 3 Vælg en prioritering fra 1 til 5 (hvor 5 er bedst) i rullelisten på siden Prioritering: Løsning.
- 4 Gem posten.

Individuelle brugerprioriteringer gennemsnitsberegnes for at fastlægge de løsninger, der vises i afsnittet Højest prioriterede løsninger på hjemmesiden Løsninger.

Tilføjelse af bøger til en løsning

Brug følgende procedure for at føje bøger til en løsning. Når du føjer en bog til en løsning, kan du ændre eller fjerne bogen. Denne procedure antager, at posttypen Bøger vises som et relateret element på siden Løsning. Se Tilpasning af layout af relateret element for at få flere oplysninger om tilpasning af oplysninger om relateret element.

Sådan føjer du en bog til en løsning

- 1 Åbn den ønskede løsning på siden Liste: Løsning.
- 2 Klik på Tilføj i afsnittet Bøger på siden Detalje: Løsning.
- 3 Vælg den bog, som du vil føje til løsningen, i Bog-vælgeren, og klik dernæst på OK.
Se Bogstyring for at få flere oplysninger om bøger.

Felter til løsning

Brug siden Redigering af løsning til at tilføje en løsning eller opdatere detaljer til en eksisterende løsning. Denne side viser alle felterne til en løsning.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i rullelister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Detaljeoplysninger om løsning	
Id: Løsning	Entydig id for løsningen. Systemgenereret.
Titel	Løsningstitel. Feltet har en grænse på 100 tegn og er påkrævet.
Status	Løsningens status, f.eks. Udkast, Godkendt eller Forældet. Standardværdien er Udkast. Kun brugere md privilegiet Publicer løsninger kan ændre denne oplysning.
Publiceret	Angiver, at løsningen kun er tilgængelig til intern brug. Kun brugere md privilegiet Publicer løsninger kan ændre denne oplysning.
Prioritering: Løsning	Prioritering af løsningen fra 1 til 5 (5 er bedst).
Yderligere oplysninger	
BEMÆRK: Følgende felter er tilgængelige med Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition og er	

Felt	Beskrivelse
muligvis ikke tilgængelige til din konfiguration. Kontakt firmaadministratoren, hvis felterne ikke er tilgængelige.	
Juridisk godkendelse	Angiver, at løsningen har modtaget juridisk godkendelse.
Marketinggodkendelse	Angiver, at løsningen har modtaget marketinggodkendelse.
Multifil-aktiv	Angiver, at løsningen består af flere digitale filer. Et givet løsningsbillede kan bestå af separate filer til fotoer, logoer og andre komponenter i et større billede.
Udløbsdato	Dato, hvorefter dette indhold ikke må bruges i personaliseret indholdslevering (Personalized Content Delivery (PCD)). Brug kalenderikonet til at vælge udløbsdatoen.
Frigivelsesdato	Dato, hvorefter dette indhold kan bruges i PCD. Brug kalenderikonet til at vælge frigivelsesdatoen.
Verificeringsstatus	Angiver, om løsningen kan vises korrekt. Når brugere indlæser multimedie- eller grafikfiler, tester de dem for at sikre, at de vises korrekt, og de sætter verificeringsstatus til Gennemført. Værdierne er: Ikke verificeret, Gennemført eller Fejlet.
PCD-vedhæftningstype	Angiver typen af vedhæftet multimedie- eller grafikfil: <ul style="list-style-type: none">■ Meddelelse. Indholdet er egnet til en præsentation.■ Miniature. Indholdet er en mindre, komprimeret version af en større meddelelsespost.
Relateret miniaturebillede	Navnet på en anden løsningspost, der indeholder en mindre miniatureversion af hovedmeddelelsesløsningen. Hver løsning af typen Meddelelse skal have en matchende løsning af typen Miniature.
Distributionsmetoder	Vælg Publicer for at distribuere indholdet automatisk til fjernbrugere. Distributionen baseres på brugernes tilladelser.
BEMÆRK: Følgende felter er som standard tilgængelige til alle udgaver af Oracle CRM On Demand.	
Ofte stillede spørgsmål	Ofte stillede spørgsmål om løsningen.
Detaljer: Løsning	Yderligere oplysninger om løsningen.

Kommunikation

Brug kommunikationssiderne sammen med afsnittet Kommunikationsværktøjer og afsnittet Talekontrollementer i handlingslinjen til at håndtere kundeinteraktioner - telefonopkald, talebeskeder og e-mails. Supervisore kan overvåge agenter vha. disse samme områder i applikationen.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter brug af Oracle Contact On Demand, kan fanen Kommunikation og dennes underfaner være udeladt i din opsætning.

Om Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand gør det muligt at bruge tale, talebesked og e-mail til at håndtere kundeinteraktioner. Pga. integrationen med Oracle CRM On Demand spores hver kundeinteraktion og gemmes på samme sted, som firmaet bruger til at håndtere kontakter, konti, løsninger osv. Integrationen gør det muligt at benytte oplysningerne i firmaets database til at finde løsninger på kunde problemer, opdatere kontaktoplysninger og køre analyser mod dataene.

Oracle Contact On Demand er et webbaseret opkaldscenter, der bruger følgende kanaler:

■ Tale

Oracle Contact On Demand gør det muligt at etablere realtids talekommunikation og benytter færdighedsbaseret routing til at viderestille opkald til den relevante agent. De indbyggede opkaldskontrollementer gør det muligt at modtage opkald, foretage udgående (eksterne) opkald og interne (agent til agent) opkald, sætte et opkald i venteposition, lægge på, viderestille et opkald og konferere med andre parter. Funktionen omfatter følgende muligheder:

- **Indgående opkald.** Modtag og arbejd med et indgående opkald via Oracle Contact On Demand-interfacet alle steder, hvor der er en telefon, forudsat du er logget på Oracle Contact On Demand.
- **Udgående opkald.** Oracle Contact On Demand understøtter udgående opringning til amerikanske (indenrigs) og internationale lokationer. Opkald kan foretages fra værktøjslinjen Oracle Contact On Demand.
- **Opkaldskontrol.** Alle opkald håndteres via afsnittene Kommunikationsværktøjer og Talekontrollementer i handlingslinjen og underfanen Opkald på hjemmesiden Kommunikation. Andre oplysninger, der overføres med opkaldet (f.eks. opkaldernavn, telefonnummer og 800-destination) vises kun, hvis de er konfigureret.
- **Interne opkald.** Kontakt en anden agent eller supervisor, der er logget på Oracle Contact On Demand, ved at vælge den ønskede agent eller supervisor i rullelisten over aktive brugere.
- **Færdighedsbaseret routing.** Stemmeopkald dirigeres til den agent, der er bedst kvalificeret til at håndtere opkaldet (dvs. defineret af kundes tryknapvalg via IVR).
- **Statistikvindue.** Indeholder realtidsstatistik om opkaldets fremskridt i Oracle Contact On Demand-applikationen. Vinduet viser den aktuelle tilstand, tid i den tilstand, antallet af opkald i køen, og det opkald, der har ventet længst i køen.
- **Klik-og-ring.** Udgående opkald foretages ved at klikke på telefonnummerlinket på detalje- eller listesiderne.

- **Supervisorkontrol.** Supervisore kan registrere og lytte til tidligere optagede telefonopkald med henblik på kvalitetssikring. Desuden kan supervisore overvåge agenter i realtid og aktivere handlinger, så som hviske, coache, deltage, overtage og logge agenter af.
- **Tilbagekald.** Administratorer kan konfigurere Oracle Contact On Demand, således at opkalderen kan fortsætte med at vente på den næste tilgængelige agent, hvis agenter er optaget. Alternativt kan opkalderen modtage et tilbagekald så snart en agent er ledig. Oracle Contact On Demand tildeler opkaldet en plads i køen. Når agenten er klar til at besvare opkaldet, ringer opkaldscentersserveren automatisk tilbage til opkalderen på vedkommendes kontakttелефонnummer og opretter forbindelse mellem opkalderen og den tilgængelige agent. Agenten modtager det indgående opkald.
- **Webtilbagekald.** Et webtilbagekald ligner et tilbagekald, bortset fra at kunden indtaster sit telefonnummer på et firmas webside i stedet for at bruge telefonen. En potentiel kunde besøger f.eks. en kundes webside, og firmaets webside anmoder kunden om at indtaste sit telefonnummer, hvis kunden vil ringes op af en agent. En Oracle Contact On Demand-administrator er ansvarlig for at administrere denne funktion til kunder. Se *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* for at få flere oplysninger om konfiguration af funktionen til webtilbagekald.
- **Talebesked.** Talebeskedkanalen til Oracle Contact On Demand bruger færdighedsbaseret routing til at videresende meddelelser til den relevante agent. Hvert Oracle Contact On Demand-firma definerer, hvornår og hvordan en opkalder får en talebesked. Anvendelse af intelligent routing i Oracle Contact On Demand giver opkaldere, som vælger at efterlade en talebesked, et hurtigt svar. Svaret har samme kvalitet og prioritet som normale telefonopkald. Agenter kan lytte til opkalderens meddelelse og omtildele det til en anden agent eller arbejdsgruppe, hvis nødvendigt. Du kan få adgang til talebeskeden via aktivitetsposten, også efter den er afsluttet. Talebeskeder kan afspilles igen på en lokal medieafspiller eller på en telefon.
- **E-mail**

E-mails dirigeres til en agents e-mail i henhold til nøgleord i e-mailen eller agentens færdigheder. E-mails kan besvares, kasseres og omtildeles til en anden agent eller arbejdsgruppe. Agenter har grænser på det antal e-mails, som de kan arbejde på ad gangen. Agenten kan klikke på Statistik i handlingslinjen og gennemgå linjen Offline-meddelelser for at gennemgå disse grænser.

Om IVR

Under tale- og talebeskedkanalerne ligger Interactive Voice Response (IVR). IVR bruger underliggende trykknappenkendelse og færdighedsbaseret routing i Oracle Contact On Demand.

Trykknappenkendelse tillader, at IVR besvarer et opkald, afspiller en forudoptaget meddelelse og prompter kunderne om at angive arten af deres forespørgsel og dirigerer dem til en relevant agent (f.eks. ved at trykke 1 for Salg). Hvis firmaadministratoren har konfigureret pop op-skærme, der er baseret på IVR-prompter, har de værdier, der indtastes af en opkalder med en tryknaptelefon, prioritet over de søgekriterier, der er beskrevet under overskriften Om matchningen af poster i Oracle Contact On Demand. IVR-prompter understøtter kun følgende: serviceanmodningsnummer, kontakts privattelefonnummer og kampagne-id.

Serviceanmodningsnumre i Oracle CRM On Demand indeholder en bindestreg. Når en opkalder indtaster et serviceanmodningsnummer som respons på en IVR-prompt, skal du imidlertid underrette opkalderen om at bruge en stjerne (*) for at angive bindestregen i IVR-prompten.

BEMÆRK: Kontakts privattelefonnummer er ikke medtaget i standardlayoutet af siden Kontakt.

Om matchende poster i Oracle Contact On Demand

Når en agent modtager en kommunikation fra en kunde, gør Oracle Contact On Demand følgende:

- 1 Søger efter eksisterende poster i Oracle CRM On Demand-databasen for at forsøge at finde en match i posterne Kontakt, Kundeemne, Konto, Serviceanmodning og Kampagne.

Til telefonopkald søger applikationen efter matchninger på basis af:

- Oprindeligt telefonnummer (det telefonnummer, som kunden ringer fra). Denne oplysning opsamles i feltet Oprindelse. I en kampagne er det oprindelige telefonnummer det kampagnetelefonnummer, som kunden ringer til.

Til e-mails søger applikationen efter matchninger på basis af:

- Ophavsmands e-mail-adresse. Denne oplysning indsamles i feltet Oprindelse.

For at kampagneposter kan inkludere telefonnumre og e-mail-adressefelter, som bruges til at fastlægge matchninger, skal firmaadministratoren tilpasse layoutsiden til siden Detalje: Kampagne for at tilføje felterne E-mail: Kampagne og Telefonnr.: Kampagne manuelt.

I Oracle Contact On Demand er serviceanmodninger kun knyttet til en aktivitet, hvis en IVR-prompt er konfigureret til aktiviteten. F.eks. søger Oracle Contact On Demand kun efter en matchende kontakts privattelefonnummer, hvis firmaadministratoren har konfigureret en IVR-prompt, så en opkalder promptes om at indtaste et privattelefonnummer. For at matche en kontakts privattelefonnummer skal firmaadministratoren tilpasse standardlayout af siden Detalje: Kontakt for at inkludere et felt med kontakts private telefonnummer og indtaste et gyldigt privat telefonnummer i dette felt. Se Tilpasning af layout af statisk side for at få oplysninger om tilpasning af sidelayout.

- 2 Når søgningen er fuldført, oprettes en aktivitetspost til kommunikationen, som er linket til den matchende post.

Der er følgende mulige resultater af en søgning:

- Hvis en entydig serviceanmodning er fundet, knytter Oracle Contact On Demand aktivitetsposten til både serviceanmodningsposten og serviceanmodningens primære konto. Oracle Contact On Demand knytter også aktivitetsposten til serviceanmodningens kontakt, medmindre der findes en entydig match til telefonnummeret.
- Hvis en entydig kontaktmatch er fundet, knytter Oracle Contact On Demand automatisk aktivitetsposten til både kontakten og kontaktens primære konto.
- Hvis en entydig kundeemnematch er fundet, knytter Oracle Contact On Demand automatisk aktiviteten til både kundeemnet og kundeemnets primære konto.
- Hvis en entydig postmatch ikke har en tilknyttet konto, tilknytter Oracle Contact On Demand automatisk den entydige konto, der matchede telefonnummeret, hvis et telefonnummer findes.
- Den matchende post vises, hvis en enkelt matchning findes.
- Hvis flere matchninger er fundet til en bestemt posttype, linker Oracle Contact On Demand ikke aktiviteten til en specifik post for denne posttype.

BEMÆRK: Du skal have adgang til en specifik posttype. Ellers kan Oracle Contact On Demand ikke knytte en aktivitet til denne posttype.

BEMÆRK: Hvis en agent viderestiller et opkald til en anden agent, oprettes en aktivitet for den agent, som opkaldes viderestilles til.

Håndtering af opkaldscenteret

Som supervisor har du brug for værktøjer og oplysninger til effektiv styring af opkaldscenteret. Du har brug for at vide, hvor mange opkald, e-mails og talebeskeder, som teamet håndterer. Du skal stille følgende spørgsmål: hvad er den gennemsnitlige ekspeditionstid til hver interaktion, hvor længe venter kunder i kø osv. Adgang til realtidsoplysninger kan hjælpe dig med at håndtere opkaldscenteret og finde forbedringsmuligheder til individuelle agenter.

Værktøjer til supervisor i Oracle Contact On Demand

Oracle CRM On Demand og Oracle Contact On Demand indeholder adskillige værktøjer til håndtering af opkaldscenteret. Al kundekommunikation kan spores og linkes til kundeposter. Denne sporingsfunktion opbygger en database med oplysninger om dine operationer og kunder, som du kan få adgang til vha. rapporter og analyser. Agentovervågningsværktøjer kan også hjælpe dig med at coache individuel agentpræstation.

Instrumentbrættet Kommunikation

Instrumentbrættet Kommunikation viser realtidsstatistik om køer i opkaldscenter, så du kan analysere præstation.

- Klik på fanen Instrumentbræt, og vælg instrumentbrættet Kommunikation i rullelisten. Klik på Vis.
- Se det aktuelle antal kundeinteraktioner i hver af kommunikationskanalerne.
- Gennemgå statistik for individuelle arbejdsgrupper for at analysere opkaldscentervolumen og håndtere ressourcer.
- Klik på linket Yderligere rapporter for at vælge et andet instrumentbræt og se andre service- eller salgsanalyser.

Kommunikationsrapporter og - analyser

Hjemmesiden Rapporter indeholder links til forudgenererede og tilpassede analyser, der kan hjælpe dig med at håndtere opkaldscenteret. Gennemgå tilpassede og forudgenererede analyser regelmæssigt for at identificere tendenser, potentielle risici og muligheder for forbedring i opkaldscenteret.

Du kan bruge Oracle CRM On Demand Answers til at designe tilpassede rapporter og analysere kommunikationsaktiviteter, der genereres af interaktioner i opkaldscenteret. Når du opretter en tilpasset analyse, skal du:

- Bruge rapporteringsemneområdet Aktiviteter til at generere en kommunikationsspecifik analyse.
- Udvide mappen Aktivitet og dernæst mappen Kommunikation.
- Klik på Oracle Contact On Demand-datakolonnenavnene for at føje dem til den tilpassede analyse.

Se [Rapporter](#) (på side 727) for at få flere oplysninger.

Arbejde med hjemmesiden Kommunikation

Hjemmesiden Kommunikation er udgangspunktet for håndtering af kundeinteraktion.

Visning af kundeinteraktioner

Afsnittet Indbakke viser alle kundeinteraktioner, der i øjeblikket er tildelt til dig for den kanal, som du har valgt i underfanerne (Opkald, Talebesked eller E-mail). Se [Afslutning af kommunikationsaktiviteter](#) (på side 342) for at få en beskrivelse af felterne (kolonnerne). Du kan fastlægge den periode, hvor indbakken på hjemmesiden Kommunikation viser de aktuelle og fuldførte aktiviteter i din personlige profil. Se [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 668) for at få flere oplysninger.

Arbejde med kommunikationslister

Afsnittet Kommunikationslister viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til kommunikation.

Denne liste over aktiviteter	viser
Alle ældre e-mails	Alle e-mails, som du kan se, og som har været åbne mere end 24 timer.
Alle ældre talebeskeder	Alle talebeskeder, som du kan se, og som har været åbne mere end 24 timer.
Alle tilbagekald	Alle webtilbagekald og tilbagekald, som du kan se.
Alle e-mails	Alle e-mails, som du kan se.
Alle indgående opkald	Alle indgående opkald, som du kan se.
Alle indgående e-mails	Alle indgående e-mails, som du kan se.
Alle udgående opkald	Alle udgående opkald, som du kan se.
Alle udgående e-mails	Alle udgående e-mails, som du kan se.
Alle viderestillinger	Alle viderestillinger, som du kan se.
Alle taleopkald	Alle telefonopkald.
Alle talebeskeder	Alle talebeskeder.
Alle webtilbagekald	Alle webtilbagekald, som du kan se.
Min kommunikation (indbakke)	Alle kundeinteraktioner, som du i øjeblikket er tildelt. Ingen nye, ufuldstændige e-mails findes i denne liste.
Mine opkald (indbakke)	Ufuldstændige opkald, som du er tildelt.

Denne liste over aktiviteter	viser
Mine talebeskeder (indbakke)	Ufuldstændige talebeskeder, som du er tildelt.
Nyligt fuldført kommunikation	Al kommunikation, som du har fuldført for nyligt.
Nyligt fuldførte opkald	Opkald, som du har fuldført for nyligt.
Nyligt fuldførte e-mails	E-mails, som du har sent svar til.
Nyligt fuldførte talebeskeder	Talebeskeder, som du har fuldført for nyligt.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny liste for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt fuldført kommunikation

Afsnittet Nyligt fuldført kommunikation viser dine nyligt-fuldførte interaktioner. Se [Afslutning af kommunikationsaktiviteter](#) (på side 342) for at få en beskrivelse af felterne (kolonnerne).

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over nyligt fuldført kommunikation. Listen viser en fuld side over poster, som du kan rulle gennem side efter side.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Om Oracle Contact On Demand](#) (på side 325)
- [Håndtering af Oracle Contact On Demand](#) (på side 330)

Håndtering af Oracle Contact On Demand

Udfør følgende opgaver for at håndtere Oracle Contact On Demand:

- [Klargøring til interaktion med kunder](#) (på side 331)
- [Håndtering af telefonopkald](#) (på side 334)
- [Deaktivering af værktøjslinjen Kommunikation i en browsersession](#) (på side 337)
- [Foretag opkald](#) (se "[Foretagelse af opkald](#)" på side 337)
- [Håndtering af tilbagekald \(web og telefon\)](#) (på side 339)
- [Håndtering af talebeskeder](#) (på side 339)
- [Håndtering af e-mails](#) (på side 340)

- [Afslutning af kommunikationsaktiviteter](#) (på side 342)
- [Gennemgang af statistik](#) (på side 345)
- [Visning af interaktionshistorikker](#) (på side 346)
- [Overvågning af agenter](#) (på side 346)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Klargøring til interaktion med kunder

Følgende emner indeholder trinvis procedurer, der bruges til klargøring af interaktion med kunder.

Adgang til Oracle Contact On Demand

Når du logger på Oracle CRM On Demand, skal fanen Kommunikation vises sammen med Konti, Kontakter osv. Gør følgende, hvis det ikke er tilfældet:

- Klik på pilen til højre for fanerækken, og vælg Kommunikation i rullelisten.

BEMÆRK: Hvis Kommunikation ikke vises som en indstilling, skal du muligvis føje fanen til dit layout eller kontakte firmaadministratoren. Se [Fremvisning af faner](#) (se "[Visning af faner](#)" på side 684) for at få instruktioner om visning af faner.

Opdatering af dit telefonnummer

Når du vil modtage telefonopkald på en anden lokation, skal du sørge for at opdatere dit telefonnummer. Det telefonnummer, som du indtaster her, er det nummer, som applikationen dirigerer dine opkald til.

Sådan opdaterer du dit telefonnummer

- 1 Klik på Brugerpræference i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen.
- 2 Opdater telefonindstillingerne i vinduet Konfiguration:
 - **SIP-adresse.** Protokolstandard for modtagelse af VoIP-telefonopkald. Opdater feltet, hvis firmaet bruger SIP-baseret VoIP.
 - **Ekstern telefon (fjernlokalnr.).** Telefonnummer, som Oracle Contact On Demand dirigerer indgående opkald til. Du kan opdatere dette telefonnummer når som helst.
 - **Afspil bekendtgørelse.** Prompter dig om at trykke på et ciffer (DTMF-nøgle), før opkaldet dirigeres til dig.

TIP: Du kan vælge denne indstilling, hvis du arbejder hjemmefra. Denne indstilling forhindrer, at andre, f.eks. børn, kommer til at tage et opkald, der er dirigeret fra opkaldscenteret.

- 3 Klik på OK for at lukke vinduet Konfiguration.

De nye indstillinger får virkning med det samme.

Indstilling af brugerpræferencer

Du skal opdatere dine brugerindstillinger for at ændre din personlige velkomsthilsen, arbejde med røret af og ændre anden virkemåde i forbindelse med telefonhåndtering.

Sådan angiver du brugerpræferencer

- 1 Klik på Brugerpræference i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen.
- 2 Vælg de ønskede indstillinger for generel telefon og talebeskedprompt i vinduet Konfiguration:

Indstilling	Beskrivelse
Generel telefon	
Pop op-skærmen Indgående opkald	Åbner automatisk siden Detalje: Serviceanmodning, Detalje: Kampagne, Detalje: Kontakt, Detalje: Kundeemne, Detalje: Konto eller Detalje om opkald, når du besvarer et telefonopkald. Applikationen søger i databasen i Oracle CRM On Demand efter eksisterende poster, der matcher opkalderens telefonnummer. Hvis én match findes, vises den matchende post (serviceanmodningspost, kontaktpost, kundeemnepost eller kontopost). Siden Detalje om opkald vises i andre tilfælde, f.eks. hvis der ikke er nogen match, eller hvis der er flere matchninger. Se Om Oracle Contact On Demand (på side 325) for at få flere oplysninger om matchning af poster.
Arbejd med røret af (deaktiver ringetone)	Holder linjen åben, efter det første opkald er taget, så du ikke behøver tage telefonen for at besvare opkaldet. I stedet kan du bruge afsnittet Talekontrollementer i handlingslinjen for at tage telefonen.
Automatisk accept af opkald	(Kun tilgængelig, når du arbejder med røret af) Accepterer automatisk det indgående opkald, så opkaldere har forbindelse uden, at du behøver udføre yderligere trin. Et bip varsler agenten om, at der er en opkalder på linjen.
Telefonindstillinger	Se "Opdatering af dit telefonnummer" ovenfor for at få oplysninger om telefonindstillinger.
Talebeskedprompt	

Indstilling	Beskrivelse
Prompten Agentnavn - wav-fil	Optagelse, der oplyser dit navn.
Prompten Talebeskedhilsen - wav-fil	Optagelse, der afspilles, når et opkald dirigeres til din talebesked.
Prompten Velkommen - wav-fil	Optagelse, der afspilles, når en kunde dirigeres til dit telefonnummer.
Optag en personaliseret prompt	Optager din personlige meddelelse. Denne prompt bruges til automatiske at hilse opkaldere velkommen, når funktionen Afspil hilsen aktiveres af din administrator.

Kontrol af din indbakke i Oracle Contact On Demand

Afsnittet Indbakke (under fanen Kommunikation) opstiller de kanalspecifikke, igangværende interaktioner, som du er tildelt, i den valgte underfane (Opkald, Talebesked eller E-mail). Oracle Contact On Demand anser denne kommunikation for at være aktiv, indtil følgende sker:

- **Telefonopkald.** De afsluttes, når opkaldet afsluttes. Afslutningsformularen viser automatisk status som Fuldført. Klik på Gem i afslutningsskærm billedet for at anvende status Fuldført på aktiviteten. Klik på Annuller for at lade aktiviteten stå med tilstanden Igangværende. Når opkaldet er afsluttet, vises det ikke længere i indbakken.
- **Talebeskeder.** Du skal manuelt vælge Afslut, når du har lyttet til en talebesked. Afslutningsformularen viser automatisk status som Fuldført. Når talebeskeden afsluttes, vises den ikke længere i indbakken.
- **E-mails.** Du kan besvare, omtildede eller kassere e-mail (f.eks. junk mail). Når du svarer på en e-mail, vises et afslutningsvindue automatisk. Vinduet gør det muligt for agenten at medtage yderligere oplysninger i den fuldførte e-mail-aktivitet.

Når e-mailen er omtildelt, eller når systemet automatisk har omtildelt en e-mail, fordi en agent ikke svarede hurtigt nok, vises e-mailen ikke længere i agentens indbakke.

BEMÆRK: E-mail-aktiviteter gemmes ikke i Oracle CRM On Demand, før de besvares og afsluttes med status Fuldført. Firmaadministratoren kan også konfigurere Oracle Contact On Demand til automatisk at afslutte en aktivitet uden, at et afslutningsvindue vises i Oracle Contact On Demand. Se [Afslutning af kommunikationsaktiviteter](#) (på side 342) for at få flere oplysninger.

Gør dig selv tilgængelig

Din status skal være Tilgængelig for, at du kan modtage nye opkalds- og talebeskedinteraktioner. Du kan modtage e-mail-interaktioner, når din status er Tilgængelig. Afhængigt af hvordan administratoren har konfigureret det, kan din status ændres til Tilgængelig, lige så snart du logger på applikationen. Hvis ikke, skal du manuelt sætte din status til Tilgængelig.

Når din status er Tilgængelig, kan du:

- Modtage en eller mange typer ny kundekommunikation, som du er tildelt (telefonopkald, e-mails, talebeskeder). Typen og antal kommunikationer afhænger af de indstillinger, som administratoren har konfigureret.
- Se data vedrørende indgående applikationer vist i handlingslinjen.

Sådan gør du dig selv tilgængelig for telefonopkald

- Klik på Ikke tilgængelig i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen.
Status Ikke tilgængelig ændres til Tilgængelig.

Håndtering af telefonopkald

Når du er klar til arbejde, kan du begynde at modtage opkald fra kunder. Afhængigt af firmaets routing vil du modtage opkald baseret på dit færdighedssæt, din arbejdsgruppe eller andre kriterier.

Du kan fastlægge den periode, hvor indbakken på hjemmesiden Kommunikation viser de aktuelle og fuldførte opkald i din personlige profil. Se [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 668) for at få flere oplysninger.

Desuden søger applikationen efter matchende poster til telefonopkaldet og viser den matchende post. Hvis ingen eksisterende poster - eller flere poster - matcher det indgående opkald, vises vinduet Detalje om opkald. Se [Om Oracle Contact On Demand](#) (på side 325) for at få flere oplysninger om denne sekvens.

Hvis du ændrer din status til Ikke tilgængelig, kan du stadig få e-mails tildelt. Ingen anden kommunikation, så som telefonopkald og talebeskeder, kan tildeles. Du kan gøre dig selv utilgængelig, mens du udfører andet arbejde, f.eks. rydder op i eksisterende meddelelser. Når du gør dig selv tilgængelig, forhindrer det dig i at miste opkald unødvendigt, f.eks. mens du udfører andre opgaver. En alternativ løsning, der forhindrer dig i at miste indgående opkald, er at køre to browsersessioner med samme brugerlegitimation: en med værktøjslinjen Kommunikation åben, og den anden med værktøjslinjen lukket. Brug den første browser til indgående opkald og den anden til alle øvrige aktiviteter.

Sådan tager du et telefonopkald

- Tag telefonen, når du tildeles en ny kommunikation.

Hvis Oracle Contact On Demand er konfigureret til at vise pop op-skærm, vises den matchende post på basis af en søgning efter følgende data (i denne rækkefølge):

- Serviceanmodning
- Kampagne
- Kontakt
- Kundeemne
- Konto

BEMÆRK: Yderligere konfigurationsopgaver til Oracle Contact On Demand skal fuldføres, hvis du ønsker, at applikationen skal søge efter data, der er indtastet af opkalderen som respons på en IVR-prompt (Interactive Voice Response); dvs. et serviceanmodningsnummer, kontakts privattelefonnummer eller kampagne-id.

Hvis du ikke er konfigureret til pop op-skærme, skal du klikke på den blinkende varsling Indgående opkald i værktøjslinjen Kommunikation for at navigere direkte til siden Detalje om opkald.

Når du accepterer opkaldet, bliver opkaldskontrollementerne aktive.

TIP: Hvis en pop op-skærm for et indgående opkald vises, mens du redigerer en post, mistes de data, der ikke er gemt for denne post. Det er god praksis at køre to browsersessioner med samme brugerlegitimation: en med værktøjslinjen Kommunikation åben, og den anden med værktøjslinjen Kommunikation lukket. Brug den første browser til indgående opkald og den anden til alle andre aktiviteter.

Sådan lægger du på

- Læg røret på, eller klik på Læg på i afsnittet Talekontrollementer i handlingslinjen.

Når opkaldet slutter, vises formularen Afslut, hvor du kan spore oplysninger om opkaldet. Administratoren kan sætte en tidsbaseret afslutning, så du kan færdiggøre arbejdet efter opkaldet. Se [Afslutning af kommunikationsaktiviteter](#) (på side 342) for at få flere oplysninger om afslutning af aktiviteter.

Sådan anbringer du et opkald i venteposition

- Klik på Tilbagehold når som helst i løbet af opkaldet i afsnittet Talekontrollementer i handlingslinjen.

Du kan sætte et opkald i venteposition for at parkere opkaldet og holde pause i talekommunikationen med opkalderen. Du kan se opkaldets status (dvs. Tilbageholdes) i handlingslinjen.

Sådan genoptager du talekommunikation

- Klik på knappen Tilbagehold.

Sådan viderestiller du et opkald

- 1 Klik på Viderestil i afsnittet Talekontrollementer i handlingslinjen.
- 2 Vælg den ønskede indstilling i rullevinduet.
- 3 Gør et af følgende i vinduet Viderestil i henhold til dit tidligere valg:

Indstilling	Trin
-------------	------

Indstilling	Trin
Agent	<p>1. Vælg en agent.</p> <p>TIP: Brug feltet Søg efter en agent for at finde agenten i listen.</p> <p>BEMÆRK: Viderestilling af et opkald til en agent kræver ikke, at agenten er logget på applikationen eller tilgængelig for opkald.</p> <p>2. Klik på en af knapperne:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Blind viderestilling. Viderestiller opkaldet til en anden agent. Din forbindelse til opkaldet afbrydes. ■ Annonceret viderestilling. Viderestiller opkaldet, hvor du kan meddelele den agent, der svarer, om opkaldet. Kunden hører ikke meddelelsen. ■ Konference. Viderestiller opkaldet, men du og kunden forbliver på linjen, mens en anden person deltager i opkaldet. <p>TIP: Du kan dobbeltklikke på agentnavnet for at viderestille opkaldet som en blind viderestilling.</p> <p>3. Hvis agenten ikke svarer, kan du klikke på Opgiv viderestilling i afsnittet Talekontrolelementer når som helst. Det anbringer kunden i venteposition og returnerer kontrollen til dig. Klik på knappen Tilbagehold for at genoprette forbindelsen til opkalderen.</p>
Gruppe	<p>Vælg Færdighedsgruppe i firmaets liste over grupper, og klik på Viderestil, eller dobbeltklik på gruppenavnet.</p> <p>Viderestilling af et opkald til en færdighedsgruppe kræver ikke, at agenter er logget på.</p> <p>TIP: Brug feltet Søg efter en gruppe for at finde gruppen i listen.</p>
Telefon	<p>4. Indtast telefonnummeret i det tilgængelige felt.</p> <p>Det kan være en telefon i firmaet eller uden for firmaet.</p> <p>5. Klik på Konference, Annonceret viderestilling eller Blind viderestilling for at udføre viderestillingen.</p>
Talebesked	Sender opkaldet til agentens talebesked.

1 Indtast oplysninger i formularen Afslutning.

BEMÆRK: Når du viderestiller et opkald, slutter opkaldet mellem dig og opkalderen, og det foranlediger, at formularen Afslutning vises.

Sådan genopretter du forbindelse til opkalderen

■ Klik på knappen Opgiv viderestilling, og klik dernæst på knappen Tilbagehold.

BEMÆRK: Denne indstilling er tilgængelig til annoncerede viderestillinger eller konferenceviderestillinger.

Deaktivering af værktøjslinjen Kommunikation i en browsersession

Hvis du bruger flere browsersessioner i Oracle CRM On Demand for at tale med en kunde og samtidig tilføje detaljer til en formular, så som en serviceanmodning, kan du deaktivere kommunikationsværktøjer i én browsersession i Oracle CRM On Demand. Derved kan du gemme de detaljer, som du indtaster i formularen. I den anden browsersession i Oracle CRM On Demand kan du bruge kommunikationsværktøjer til at håndtere kundekommunikation.

BEMÆRK: Det deaktiverede afsnit Kommunikationsværktøjer forbliver deaktiveret i browsersessionen, indtil du logger af og logger på Oracle CRM On Demand igen. Det er ikke nødvendigt at lukke browservinduet.

Sådan deaktiverer du værktøjslinjen Kommunikation i browsersession 1

- 1 Klik på knappen X i titellinjen til afsnittet Kommunikationsværktøjer fra handlingslinjen.

TIP: Flyt markøren hen over knappen for at se et værktøjstip, der viser oplysninger om knappens funktionalitet.

Når der klikkes på knappen Deaktiver kommunikationsværktøjslinje, vises en bekræftelsesanmodning.

- 2 Klik på OK for at deaktivere kommunikationsværktøjslinjen.

BEMÆRK: Hvis du deaktiverer kommunikationsværktøjslinjen, kan du ikke bruge knapperne Kasser, Afslut, Omtildel og Åbn e-mail eller Oracle Contact On Demand-vedhæftninger, f.eks. visning af interaktionshistorik fra siden Detalje om opkald, fra browsersessionen. Du kan logge på Oracle CRM On Demand igen for at aktivere værktøjslinjen.

Foretagelse af opkald

Fra Oracle Contact On Demand kan du foretage eksterne opkald til kunder eller interne opkald til en anden agent eller supervisor.

Som standard har hver agent to separate telefonlinjer, så du kan modtage et indgående opkald på den ene og foretage et udgående opkald på den anden. Det kan f.eks. være, at kunden skal bruge oplysninger, som du ikke kan levere. Du kan sætte kunden i venteposition, klikke på den anden linje, klikke på Ring op og kontakte en anden for at få de ønskede oplysninger. Når du modtager oplysningerne, kan du afslutte det andet opkald og vende tilbage til kunden på den første linje.

Foretagelse af et eksternt opkald opretter automatisk en aktivitetspost i Oracle CRM On Demand til opkaldet, medmindre du rydder den indstilling, før hvert opkald foretages. Logning af den udgående opkaldsaktivitet sparer dig tid, når dine daglige aktiviteter skal spores, og giver managere mulighed for at måle hver agents produktivitet.

Sådan foretager du et eksternt opkald

- 1 Klik på Ring op i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen.

BEMÆRK: Afkrydsningsfeltet Log en aktivitet er som standard markeret.

- 2 Dernæst kan du gøre et af følgende:

- Vælge et nummer i listen Nyligt ringet op og klikke på Ring op.

BEMÆRK: Disse numre, der er ringet op for nyligt, vedrører den aktuelle session. Listen ryddes, når du logger af.

- Indtaste telefonnummeret og klikke på Ring op.

- Klikke på knappen Søg efter agenter, vælge agenten i listen og klikke på Ring op.

TIP: Brug feltet Søg efter en agent for at finde agenten i listen.

- 3 Besvare telefonen.

Oracle Contact On Demand ringer dernæst det indtastede destinationstelefonnummer op.

Sådan foretager du et eksternt opkald vha. Klik-og-ring

- 1 Naviger til en kontakts detaljer på siden Detaljer: Kontakt eller siden Liste: Kontakter.

Hvis kontakts nummer vises som et hyperlink, kan du klikke på det for at ringe nummeret op.

BEMÆRK: Systemadministratorer kan tilpasse systemet og ændre felter og deres karakteristika. Klik-og-ring virker muligvis ikke med sådanne felter.

- 2 Klik på det telefonlink, som du vil ringe op.

En opringningsdialogboks vises.

BEMÆRK: Telefonnummeret i denne dialogboks er skrivebeskyttet. Naviger til Min opsætning, Personlig profil og dernæst Min profil, og fjern markeringen af afkrydsningsfeltet Vis klik-og-ring pop-op for at deaktivere denne dialogboks. Du skal logge af og på igen, for at ændringen får virkning.

- 3 Klik på knappen Opkald for at foretage et udgående opkald.

Oracle Contact On Demand ringer dernæst til det destinationstelefonnummer, som du klikkede på.

Sådan foretager du et internt opkald

Et internt opkald kan foretages af agenter eller supervisore. Deres status vises i listen over brugere sammen med deres navn og måltelefonnummer (dvs. aktuelle lokation). Et opkald, der foretages til en agent, gør, at agentens telefon ringer, uanset om agenten er logget på eller ej.

Håndtering af tilbagekald (web og telefon)

Oracle Contact On Demand indeholder web-tilbagekalds- og tilbagekaldsmuligheder, som skal konfigureres af administratoren:

- **Web-tilbagekald.** Kunder åbner en formular på firmaets website for at planlægge et tilbagekald.
- **Tilbagekald.** Kunder anmoder om et tilbagekald via telefonmenuen, når de kontakter opkaldscenteret.

Når en anmodning om et tilbagekald afsendes via websiden eller telefonmenuen, dirigeres tilbagekaldet til den bedst egnede og tilgængelige agent. Agenten ser en blinkende varslings, og opkaldsknapper bliver aktiveret.

Sådan accepterer du et tilbagekald

- Klik på Svar, når du ser varslingsunderretningen i handlingslinjen.

Når du accepterer tilbagekaldet, overføres opkaldet til dig. Din telefon ringer, og når du svarer, foretages opkaldet til den anmodende part. Hvis du accepterer et webtilbagekald, viser dialogboksen Webtilbagekald oplysninger, som opkalderen indtastede i formularen Webtilbagekald.

BEMÆRK: Siden Detalje: Oracle Contact On Demand vises ikke til webtilbagekald. Aktivitetsposterne linkes imidlertid automatisk til evt. matchende poster.

Håndtering af talebeskeder

Talebeskeder kan være personlige meddelelser eller ACD-meddelelser. ACD-meddelelser er talebeskeder til firmaets opkaldscenter. De talebeskeder dirigeres i henhold til opkaldsflow, der er konfigureret af administratoren, og tildeles til agenter på basis af deres færdighed og tilgængelighed.

Du kan omtildele en talebesked til en anden agent, supervisor eller færdighedsgruppe. Når du omtildeler en talebesked, går den gennem routing igen i henhold til den arbejdsgang, som administratoren har konfigureret. Omtildelte talebeskeder ejes ikke længere af dig.

Når en talebesked ligger i din kø, blinker varslingen Indgående talebesked i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen i et par sekunder. Posten vises også øverst i din indbakke på hjemmesiden Kommunikation i underfanen Talebesked.

Du kan fastlægge den tidsramme, hvor indbakken på hjemmesiden Kommunikation viser de aktuelle og fuldførte talebeskeder i din personlige profil. Se [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 668) for at få flere oplysninger.

Du kan afspille en talebesked når som helst, og afspilning af meddelelsen påvirker ikke din tilgængelighed til at besvare opkald. Din tilgængelighed påvirkes imidlertid, hvis du vælger at lytte til talebeskeden vha. telefonen.

BEMÆRK: Talebeskeder kan ikke slettes.

Sådan lytter du til en meddelelse (ny eller afspillet)

- 1 Klik på linket Emne til talebeskeden i indbakken.
- 2 Klik på knappen Lyt til talebesked på siden Talebesked.

Talebeskeden afspilles via den lokale medieafspiller.

TIP: Hvis du har problemer med at lytte til optagede meddelelser, kan du ændre standard medieafspilleren på din maskine.

Sådan lytter du til en meddelelse på telefonen (ny eller afspillet)

- 1 Klik på linket Emne til talebeskeden i indbakken.
- 2 Klik på knappen Lyt til talebesked på telefon på siden Talebesked.
Agentens telefon ringer, og talebeskeden afspilles via telefonen.

Sådan omtildeler du talebeskeden

- 1 Klik på Omtildel på siden Talebesked.
- 2 Klik på Agent eller Gruppe i det vindue, der vises.
- 3 Vælg en gruppe eller agent i vinduet Overfør.

Hvis du klikker på Agent, åbnes en dialogboks med en liste over alle agenterne og deres respektive statusangivelser. I følgende liste beskrives agenternes statusangivelser:

- **Tilgængelig.** Agenten har status Tilgængelig i linjen Kommunikationsværktøjer.
- **Pause.** Agenten har status Ikke tilgængelig i linjen Kommunikationsværktøjer.
- **Optaget.** Agenten arbejder med en anden interaktion og er ikke tilgængelig.
- **Logoff.** Agenten er ikke logget på kommunikationsserveren. Denne oplysning vedrører ikke agentens status i Oracle CRM On Demand.
- **ACD e-mail.** Agenten er ved at behandle en e-mail.
- **Afslut.** Agenten er ved at behandle en afslutningsformular.

- 4 Klik på Overfør.

Håndtering af e-mails

E-mails dirigeres til agenter på basis af færdighed, tilgængelighed eller nøgleord. Når en e-mail dirigeres til dig, blinker varslingen Indgående e-mail i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen. Posten vises også øverst i indbakken på hjemmesiden Kommunikation i underfanen E-mail.

Du kan fastlægge den periode, hvor indbakken på hjemmesiden Kommunikation viser de aktuelle og fuldførte e-mails i din personlige profil. Se Opdatering af personlige detaljer for at få flere oplysninger.

Generelt vil du besvare alle e-mails. Når du modtager e-mail, f.eks. junk mail, der ikke kræver et svar, kan du imidlertid kassere dem. Kassering afslutter e-mailen uden et svar og ingen fuldført e-mail-aktivitet oprettes. Du kan dog vælge at oprette en e-mail-aktivitet for kasserede e-mails. Du kan gemme ufuldstændige e-mail-

svar ved at klikke på Gem som udkast. Disse gemmes i mappen Udkast. Du kan ikke redigere kasserede og sendte e-mails.

Administratoren konfigurerer også indstillinger for maks. antal e-mails, som du kan modtage. Du kan se de oplysninger ved at se på linjen Offline-meddelelser i vinduet Statistik, vist som x/y. x er antallet af e-mails, som du er tildelt i øjeblikket, y er din tilladte grænse.

BEMÆRK: Når en agent modtager en e-mail, forbliver agentens status Tilgængelig.

Sådan læser du en ny e-mail

Du kan gøre følgende for at få adgang til en ny e-mail:

- Klik på varslingen Indgående e-mail i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen.
Underfanen E-mail på hjemmesiden Kommunikation åbnes automatisk.
- Naviger til underfanen E-mail under fanen Kommunikation.
En liste over nye e-mails, som du er tildelt, vises.
- 1 Klik på linket Emne til den e-mail, som du vil gennemgå.
E-mail-indholdet vises i vinduet Detaljer om ny e-mail.
- 2 Du kan gøre følgende i vinduet Detaljer om e-mail:
 - **Omtidel.** Videresender e-mailen til den samme arbejdsgruppe, så den kan omtildeles til en anden agent eller gruppe.
Indtast oplysninger i feltet Note, hvis du vil angive baggrundsoplysninger til den næste agent eller gruppe.
 - **Kasser.** Fjerner e-mailen fra indbakken.
Brug denne funktion til uønskede e-mails. Hvis du vil registrere visse kasserede e-mails, kan du markere afkrydsningsfeltet Log en aktivitet i dialogboksen Kasser e-mail.
 - **Gem som udkast.** Gemmer e-mailen i listen med e-mail-udkast i afsnittet Min e-mail.
 - **Svar.** Ved besvarelse af en e-mail vises et afslutningskærm billede. Indtast de relevante afslutningsdetaljer, og klik på Gem.

Aktiviteten registreres nu i afsnittet Nyligt fuldførte e-mails på Kommunikation-hjemmesiden. Hvis e-mailen vedrørte poster, kan du desuden få adgang til e-mailen fra postens interaktionshistorik. Både den oprindelige e-mail og responset opsamles i interaktionshistorikken.

Sådan læser du e-mail-udkast, sendte og kasserede e-mails

- 1 Klik på underfanen E-mail på hjemmesiden Kommunikation.
- 2 Find den e-mail, som du vil gennemgå, i rullemenuen i afsnittet Mine e-mails:
 - Meddelelsesudkast
 - Sendte meddelelser

■ Kasserede meddelelser

Det viser en liste over e-mails til den valgte mappe.

3 Klik på linket Emne til den e-mail, som du vil gennemgå.

E-mail-indholdet vises i afsnittet Detaljer om e-mail.

BEMÆRK: Aktiviteten Udgående e-mail gemmes som en separat aktivitetspost. Hvis aktiviteten Udgående e-mail linkes til en kontakt, konto osv., vises aktivitetsposten også i afsnittet med relaterede oplysninger om kontakten eller kontoen. Oracle CRM On Demand opretter kun fuldførte e-mail-aktiviteter i Sendte meddelelser.

Sådan omtildeler du e-mailen

1 Klik på Omtildel på siden E-mail.

2 Klik på Agent eller Gruppe i det vindue, der vises.

3 Vælg en gruppe eller agent i vinduet Overfør.

Hvis du klikker på Agent, åbnes en dialogboks med en liste over alle agenterne og deres respektive statusangivelser. I følgende liste beskrives agenternes statusangivelser:

- **Tilgængelig.** Agenten har status Tilgængelig i linjen Kommunikationsværktøjer.
- **Pause.** Agenten har status Ikke tilgængelig i linjen Kommunikationsværktøjer.
- **Optaget.** Agenten arbejder med en anden interaktion og er ikke tilgængelig.
- **Logoff.** Agenten er ikke logget på kommunikationsserveren. Denne oplysning vedrører ikke agentens status i Oracle CRM On Demand.
- **ACD e-mail.** Agenten er ved at behandle en e-mail.
- **Afslut.** Agenten er ved at behandle en afslutningsformular.

4 Klik på Overfør.

Afslutning af kommunikationsaktiviteter

Administratoren fastlægger, om afslutningsformularen i Oracle Contact On Demand aktiveres automatisk eller manuelt. Som standard er afslutningsformularer obligatoriske, og kun administratoren kan aktivere eller deaktivere dem i Oracle Contact On Demand.

TIP: Indstillingen Automatisk afslutning er tilgængelig i afsnittet Fimaprofil i Oracle CRM On Demand. Kun administratorer kan aktivere eller deaktivere denne indstilling. Se *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* og *Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide* for at få flere oplysninger om konfiguration af indstillinger til Automatisk afslutning.

Når du afslutter kommunikation (opkald, talebeskeder, e-mails), opretter Oracle Contact On Demand automatisk en aktivitet og viser afslutningsformularen. Du skal udfylde formularen for at fuldføre kommunikationsaktiviteten.

Gør følgende, hvis en afslutningsformular ikke vises:

- Kontroller hos administratoren, om afslutningsformularen er aktiveret.
- Kontroller, om din browser har et pop op-blokeringsprogram aktiveret.

ADVARSEL: Afslut ikke en aktivitet, mens et opkald stadig er aktivt. Ellers vises endnu en afslutningsformular, når du lægger på. Lad ikke flere afslutningsvinduer stå åbne, da det er vanskeligt at fastlægge, hvilken formular der hører til hvilket opkald.

BEMÆRK: Hver enkelte aktivitet åbner en enkelt afslutningsformular. Du kan tilpasse formularerne på siden Applikationstilpasning: Aktivitet i Oracle CRM On Demand. Se Tilpasning af layout af statisk side for at få flere oplysninger om tilpasning af layout af afslutningsformularer. Se Tilføjelse af roller for at få flere oplysninger om tildeling af tilpassede afslutningsformularer til bestemte brugere.

Hvis formularen Afslutning vises, mens du redigerer en post, mistes de data, der allerede er indtastet til denne post ikke, da den åbne side, som du redigerer, ikke opfriskes, når Oracle Contact On Demand gemmer dataene på formularen Afslutning.

I afslutningsformularen kan du opsummerer, hvad der skete under kommunikationen. Du kan også linke andre poster til aktiviteten, så som konti og kontakter i afslutningsformularen. Linkning af poster opretter en historisk revision over al kommunikation mellem firmaet og en kontakt eller konto. Du kan også spore al kommunikation, der var nødvendig for at løse en serviceanmodning, eller al kommunikation, der er genereret til en bestemt kampagne, og som hjælper firmaet med at måle generel kampagneeffektivitet.

I følgende tabel beskrives nogle felter i afslutningsformularen:

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om opgave	
Ejer	Postejerens alias. Generelt kan ejeren opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang. Denne værdi påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører, samt synlighed i styrede lister.
Emne	Standard er aktivitetsundertypen efterfulgt af telefonnummer eller e-mail-adresse.
Prioritet	Prioritet til denne aktivitet, som fastlagt af firmaopsætningen. Skrivebeskyttet felt.
Oprindelse	Telefonnummer eller e-mail-adresse, som opkaldet kommer fra eller e-mailen er sendt fra. Skrivebeskyttet felt.
Destination	Telefonnummer, som agenten ringer op, eller mål-e-mail-adresse til e-mailen. Skrivebeskyttet felt.
Status	Standardangives til Fuldført i afslutningsformularen. Hvis du gemmer oplysningerne med status Fuldført, vises aktiviteten i afsnittet Nyligt fuldført kommunikation på Kommunikation-hjemmesiden.
Type	Aktivitetstype som defineret i firmaet. Skrivebeskyttet.

Felt	Beskrivelse
Undertype: Aktivitet	<p>Specifik aktivitetstype. Du kan ikke redigere disse værdier. Kun firmaadministratoren kan ændre eller tilføje værdier til rullelisten.</p> <p>Standardværdier er Indgående opkald, Udgående opkald, Indgående viderestilling, Udgående viderestilling, Mistet viderestilling, Indgående e-mail, Udgående e-mail, Videresendt e-mail, Omtildelt e-mail, E-mail-svar, Indgående talebesked, Udgående talebesked, Videresendt talebesked, Omtildelt talebesked, Tilbagekald og Web-tilbagekald.</p>
Løsningskode	<p>Kort beskrivelse af, hvordan dette opkald er løst.</p> <p>Standardværdier er Forkert nummer, Optaget, Ring tilbage, Kundeopdatering, Kasseret e-mail, Generelt spørgsmål, Litteraturanmodning, Ny konto, Ny kontakt, Nyt kundeemne, Ny salgsmulighed, Ny serviceanmodning, Intet svar, Ikke interesseret, Ekstern viderestilling, Andet, Produktspørgsmål, Omtildelt til agent, Omtildelt til gruppe, Svar givet, Planlagt opfølgning, Viderestillet til agent, Viderestillet til gruppe og Viderestillet til talebesked.</p> <p>Firmaadministratoren kan ændre eller tilføje værdier til rullelisten.</p>
Relaterede elementer	<p>Poster, der er linket til aktiviteten. Oracle Contact On Demand linker automatisk poster, når aktiviteten er oprettet, på basis af oplysninger, der opsamles af applikationen, så som oprindelse, destination og andre opkalderindtastede cifre.</p> <p>Du kan også oprette nye poster, der automatisk linkes til denne aktivitet, eller vælge eksisterende, der skal linkes. Klik på ikonet Opslag ved siden af posttypen. Vælg den eksisterende post på søgesiden, eller klik på Ny, indtast de påkrævede oplysninger på siden Rediger, og gem posten.</p>
Yderligere oplysninger	
Ændret af	Navn på den person, der opretter eller opdaterer posten, efterfulgt af dato og klokkeslæt. Systemgenereret.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om opkaldet. Grænsen er på 16.350 tegn.

Brug af automatiske afslutningsformularer

Du har ét minut til at udfylde afslutningsformularen, men denne tid kan ændres af en administrator. Hvis du overskrider den tilladte tidsgrænse, vises en timervarsling. Klik på OK, og fortsæt med at indtaste oplysninger, og gem dernæst. Ingen yderligere timervarslinger vises efter den første varsling. Hvis afslutningsformularen er åbnet automatisk, er knappen Annuller gråmarkeret og kan ikke bruges. Hvis du lukker afslutningsformularvinduet, gemmes de evt. oplysninger, som du har indtastet.

Brug af manuelle afslutningsformularer

Hvis afslutningsformularen er åbnet manuelt, kan du lukke den uden at gemme detaljerne ved at vælge knappen Annuller.

Gennemgang af statistik

Du kan gennemgå statistik ved at klikke på Statistik i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen. Statistik præsenterer aktivitet inden for de sidste 24 timer for dig eller din arbejdsgruppe, som angivet i følgende tabel. Statistik nulstilles (0) ved midnat (i firmaets tid).

Denne label	viser denne oplysning
Session	
Sidste opdatering	Sidste tidspunkt, hvor statistik blev opdateret (agentspecifik).
Logget på	Varighed af logon (agentspecifik).
Taletid	<p>Varighed af taletid for alle agentens telefoniske interaktioner.</p> <p>Eksempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 4 opkald <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 ACD-opkald: 30 minutters taletid ■ 1 udgående opkald: 10 minutter ■ 1 indgående opkald: 14 minutter ■ 1 webtilbagekalds-opkald: 15 minutter ■ Taletid er 69 minutter
Tid til svar	<p>Gennemsnitstid til besvarelse af alle typer interaktioner for alle arbejdsgrupper, som agenten er tildelt til.</p> <p>Eksempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Agent er medlem af arbejdsgruppe 1, 2 og 3: <ul style="list-style-type: none"> ■ Gennemsnitstid til besvarelse for arbejdsgruppe 1: 2 minutter ■ Gennemsnitstid til besvarelse for arbejdsgruppe 2: 4 minutter ■ Gennemsnitstid til besvarelse for arbejdsgruppe 3: 6 minutter ■ Gennemsnitstid til besvarelse: 4 minutter
Offline-meddelelser	Antal e-mails i din kø, eller antal meddelelser, som du er konfigureret til at modtage (agentspecifik)
Tale	Antal opkald, der er taget af agenten. Er agentspecifik og inkluderer ikke totaler for arbejdsgruppe.
Antal opkald i kø	Antal opkald i køen for alle arbejdsgrupper, som agenten er tildelt til.
Længste ventetid	Den længste tid, som et opkald har ventet i køen. Denne periode beregnes ved at medtage alle opkald i alle arbejdsgrupper, som agenten er tildelt til.
Aktuel tilstand	Angiver tilstanden af taleopkald, f.eks. Tilgængelig, Ikke tilgængelig osv.

Denne label	viser denne oplysning
Talebesked	Antal ACD-talebeskeder, der er taget af agenten.
Antal talebeskeder i kø	Antal ACD-talebeskeder i køen for alle arbejdsgrupper, som agenten er tildelt til.
Aktuel tilstand	Angiver tilstanden af ACD-taleopkald, f.eks. Tilgængelig, Ikke tilgængelig osv.
E-mail	Antal ACD-e-mails, der er taget af agenten.
Antal e-mails i kø	Antal ACD-e-mails i køen for alle arbejdsgrupper, som agenten er tildelt til.
Aktuel tilstand	For ACD-e-mails (agentspecifik), f.eks. Tilgængelig, Ikke tilgængelig osv.

Visning af interaktionshistorikker

Oracle Contact On Demand sporer, hvad der sker med hver kundeinteraktion i en separat fil kaldet en interaktionshistorik. Interaktionshistorikken svarer til en logfil og indeholder oplysninger, så som agent, prioritet og dirigering til talebesked. Interaktionshistorikker lagres som vedhæftninger til aktivitetsposter.

Sådan ser du interaktionshistorikken

- 1 Vælg aktiviteten.
- 2 Rul ned til vedhæftningsafsnittene på detaljesiden.
- 3 Klik på Vis i rækken Interaktionshistorik.
- 4 Klik på det bestemte link i historikken for at se yderligere detaljer.
Du kan f.eks. klikke på dette link for at gennemgå det svar, som du sendte til en e-mail: Gemmer udskrift af e-mail-svaret.

Overvågning af agenter

Før du går i gang. Du skal være konfigureret som supervisor i Oracle Contact On Demand, for at du kan udføre denne procedure:

Du kan bruge overvågningsfunktionen som et coaching-værktøj til at hjælpe agenter med at håndtere kunde problemer bedst muligt. Når du overvåger agenter, ved de ikke, at du lytter til deres kommunikation.

Sådan overvåger du en agents opkald

- 1 Naviger til Supervisor og dernæst Overvåg i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen.

- 2 Vælg agentnavnet i vinduet Overvåg agent.

TIP: Brug feltet Søg efter en agent for at finde agenten i listen.

- 3 Vælg overvågnings- eller optagelseskontrolelementet til det aktuelle opkald:
 - **Lyt.** Du kan høre samtalen, men hverken kunden eller agenten kan høre dig.
 - **Visk.** Du kan høre samtalen og coache agenten. Kunden kan ikke høre dig.
 - **Overtag.** Du kan tage kontrol over telefonopkaldet med kunden. Det afbryder agentens forbindelse til opkaldet, og formularen Afslut vises på agentens skærm.
 - **Deltag.** Du deltager i samtalen. Både agenten og kunden kan høre dig.
 - **Optag/stop optagelse.** Du optager samtalen. Når du stopper optagelse, lagres wav-filen som en vedhæftning til denne aktivitet i interaktionshistorikken.
 - **Log agent af.** Du logger agenten af applikationen. Brug denne indstilling for at logge fjernagenter af, der har forladt deres arbejdsstation. Når du vælger denne indstilling, vises en meddelelse, der spørger, om du vil afbryde forbindelsen til kanalen. Hvis du vælger Ja, afbrydes det telefonopkald, som agenten var i gang med.

Sådan lytter du til en agents optagelse

- 1 Klik på Supervisor i afsnittet Kommunikationsværktøjer i handlingslinjen, og vælg Optagelser. Derved vises de optagelser, der blev foretaget af supervisoren, mens en agent blev overvåget.

BEMÆRK: Optagelser, der er foretaget af agenten, er tilgængelige i interaktionshistorikken.

- 2 Vælg optagelsen i vinduet Optagelser:

TIP: Udfyld felterne Bruger, Fra og Til, og klik på Søg for at finde optagelsen i listen. Du kan også bruge kalenderikonerne til at udfylde felterne Fra og Til.

- 3 Vælg optagelseskontrolelementet til den aktuelle optagelse:

- **Afspil.** Du kan afspille den valgte optagelse.
- **Luk.** Du stopper optagelsen og lukker vinduet Optagelser.

TIP: Hvis du har problemer med at lytte til optagede meddelelser, kan du ændre standard medieafspilleren på din maskine.

Siden Liste: Kommunikationsaktiviteter (Oracle Contact On Demand)

Siden Liste: Aktiviteter til Oracle Contact On Demand viser undersættet eller listen over kundeinteraktioner, som du valgte på Kommunikation-hjemmesiden. Fra siden Liste: Aktiviteter kan du få overblik over flere interaktioner. Du kan også vælge én til gennemgang eller opdatering.

Sådan ser du siden Liste: Aktiviteter

- 1 Klik på fanen Opkald, Talebesked eller E-mail.
- 2 Klik på linket Vis fuld liste i afsnittet Indbakke.

Siden Liste: Aktiviteter viser en liste over alle kundeinteraktioner.

Du kan fastlægge den periode, hvor indbakken på hjemmesiden Kommunikation viser de aktuelle og fuldførte aktiviteter i din personlige profil. Se [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 668) for at få flere oplysninger.

Vha. rullelistemenueen kan du også skifte til en anden liste. Rullelisten indeholder både standardlister, der leveres med applikationen, og tilpassede lister for dit firma. Se tabellen i afsnittet Kommunikationslister i [Arbejde med hjemmesiden Kommunikation](#) (på side 329) for at få en beskrivelse af standardlisterne.

BEMÆRK: Aktiviteter omfatter aftaler, opgaver og kommunikationsaktiviteter. Du kan ikke slette Oracle Contact On Demand-aktiviteter fra fanen Kommunikation, Kalender eller hjemmesider.

Følgende tabel beskriver, hvad du kan gøre fra siden Liste: Aktiviteter.

Handling	Trin
Opret en filtreret liste	Klik på linket Håndter lister i titellinjen, og klik dernæst på Ny liste. Derved åbnes en guide, der leder dig gennem processen.
Opret en opgavepost	Klik på Ny i titellinjen. Indtast de påkrævede oplysninger på siden Opgaveredigering, og gem posten.
Find en aktivitet	Klik på kolonnehovedet Emne. Klik dernæst på et bogstav i alfabetlinjen. Klik på 0-9 for aktiviteter, der begynder med tal.
Gå gennem listen	Klik på navigeringsikonerne øverst eller nederst på listesiden for at flytte til næste side, forrige side, første side eller sidste side i listen.
Vis flere/færre poster	Vælg antal poster, der skal vises på én gang, i rullelisten Antal poster, som vises nederst på siden.
Se et andet undersæt af aktiviteter	Klik på rullelisten i titellinjen, og ret valget. Rullelisten indeholder alle filtrerede lister, som er tilgængelige for dig.
Se detaljer om aktivitet	Klik på Emne til den aktivitet, som du vil se. Detalsiden åbnes.
Se alle aktiviteter i firmaet	Klik på rullelisten i titellinjen, og vælg et element.

Oracle Contact On Demand-værktøjslinje

Oracle Contact On Demand fjører to afsnit til handlingslinjen: Kommunikationsværktøjer og Talekontrol-elementer. Denne tabel beskriver de indstillinger, som du kan se i disse to områder, afhængigt af dine ansvarsområder.

Knap	Beskrivelse
Kommunikationsværktøjer	

Knap	Beskrivelse
Tilgængelig/Ikke tilgængelig	Tillader, at du ændrer arbejdsstatus til Tilgængelig eller Ikke tilgængelig med hensyn til at acceptere telefonopkald.
Ring op	Tillader, at du foretager et internt opkald eller et udgående opkald.
Supervisor	Tillader, at supervisore overvåger og registrerer agentes opkald og lytter til agents optagelser.
Brugerpræference	Tillader, at du ændrer telefonen, hvor du modtager indgående opkald, samt andre indstillinger.
Statistik	Sporer sessionsstatistik. Se Gennemgang af statistik (på side 345) for at få flere oplysninger.
Talekontrolelementer	Specifik for hver af de to telefonlinjer, der er i brug.
Svar	Accepterer tilbagekald (bruges, når der arbejdes med Røret på)
Afvis	Afviser et tilbagekald eller afviser et kald, der er dirigeret til dig.
Læg på	Afslutter et aktivt opkald.
Vent	Sætter et opkald i venteposition, så du kan foretage et udgående opkald til en ekstern kilde. Klik på denne knap en gang til for at vende tilbage til opkaldet.
Viderestil	Viderestiller et aktivt opkald til en anden agent, gruppe eller ekstern kilde.
Optag	Optager det aktive opkald, som gemmes som en wav-fil og kan afspilles på din lokale medieafspiller.

Felter til kommunikationsaktivitet (Oracle Contact On Demand)

Når du klikker på Rediger fra siderne Detalje om opkald, Detalje om talebesked eller Detalje om e-mail, åbner siden Redigering af aktivitet med de oplysninger, der er udtrukket fra formularen Afslutning til aktiviteten.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i rullelister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel. Hvis firmaadministratoren tilpasser posttypen Aktivitet, så yderligere felter vises efter behov, forhindrer denne tilpasning Oracle CRM On Demand i at oprette aktivitetsposter til nye interaktioner.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

BEMÆRK: Alle tider vises i antal sekunder.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om aktivitet	

Felt	Beskrivelse
Ejer	Se Ejer i Afslutning af kommunikationsaktiviteter (på side 342).
Emne	Se Emne i Afslutning af kommunikationsaktiviteter (på side 342).
Prioritet	Se Prioritet i Afslutning af kommunikationsaktiviteter (på side 342).
Oprindelse	Se Oprindelse i Afslutning af kommunikationsaktiviteter (på side 342).
Destination	Se Destination i Afslutning af kommunikationsaktiviteter (på side 342).
Status	Se Status i Afslutning af kommunikationsaktiviteter (på side 342).
Type	Se Type i Afslutning af kommunikationsaktiviteter (på side 342).
Undertype: Aktivitet	Se Undertype: Aktivitet i Afslutning af kommunikationsaktiviteter (på side 342).
Løsningskode	Se Løsningstype i Afslutning af kommunikationsaktiviteter (på side 342).
Nøglestatistik	
Tilbageholdelsestid i kø	Tid i sekunder, som interaktionen er i kø, før den tildeles til en agent.
Starttid	Klokkeslæt, dato og tidsstempel for tildeling af kommunikation til agenten.
Sluttid	Klokkeslæt, dato og tidsstempel for afslutning af kommunikation.
Samlet tilbageholdelsestid	Tid i sekunder, hvor opkalderen vælger indstillinger i menuprompter, kombineret med tilbageholdelsestid i kø.
Tildelt kø	Navn på gruppe, som interaktionen er dirigeret til.
IVR-tid	Tid i sekunder, hvor kunden vælger indstillinger fra menuprompter. Til e-mails vises 0.
Interaktionstid	Tid i sekunder mellem starttid og sluttid.
Afslutningstid	Tid i sekunder, som agenten bruger på afslutning (med formularen Afslutning åben).
Ekspeditionstid	Sum af interaktionstid og afslutningstid.
Tilbageholdelsestid i kø	Tid i sekunder, som opkalderen venter, efter indtastning af IVR-oplysninger.
Relaterede elementer	Se Relaterede elementer i Afslutning af kommunikationsaktiviteter (på side 342).
Yderligere oplysninger	
Ændret af	Se Ændret af i Afslutning af kommunikationsaktiviteter (på side 342).
Beskrivelse	Se Beskrivelse i Afslutning af kommunikationsaktiviteter (på side 342).

Siderne Detalje om opkald, Detalje om talebesked og Detalje om e-mail

Klik på et emne for at se instruktioner til følgende fra siden Detalje om opkald, Detalje om talebesked eller Detalje om e-mail:

- [Visning af interaktionshistorikker](#) (på side 346)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 106)

Administratorer i Oracle Contact On Demand kan oprette detaljesider om opkald, talebesked og e-mail, der kan tilpasses. Se Tilpasning af layout af statisk side for at få flere oplysninger om sidelayout.

BEMÆRK: Du kan oprette sidelayout til opkald, talebeskeder og e-mails i Oracle Contact On Demand. Dynamiske sidelayout understøttes ikke i Oracle Contact On Demand.

Du kan redigere layoutet af detaljesiderne til opkald, talebesked og e-mail, så kun de afsnit, som du bruger regelmæssigt, vises. Redigering af sidelayout forøger også hastigheden, hvormed siderne indlæses og eliminerer unødvendigt rod.

Sådan redigerer du layoutet af detaljesiderne til opkald, talebesked og e-mail

- 1 Klik på et opkald, en talebesked eller en e-mail for at åbne den tilsvarende detaljeside.
- 2 Klik på linket Rediger layout til højre for detaljesiden.
- 3 Flyt afsnit (indhold)-fra kolonnen Tilgængelige relaterede oplysninger til kolonnen Viste relaterede oplysninger vha. pilene.
- 4 Klik på Gem.

BEMÆRK: Du kan også skjule og udvide de afsnit, som du bruger mest eller mindst hyppigt. Hvis du sjældent bruger et afsnit, kan du holde det skjult. At skjule afsnit forbedrer hastigheden, hvormed siden genindlæses. Du kan også bruge inline-redigering til at redigere ofte anvendte felter. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om inline-redigering.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Felter til kommunikationsaktivitet \(Oracle Contact On Demand\)](#) (på side 349)
- [Om Oracle Contact On Demand](#) (på side 325)

7

Partner Relationship Management og High Tech

Oracle CRM On Demand indeholder følgende posttyper til Partner Relationship Management (PRM):

- **Partnere.** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om eksterne firmaer eller kontakter i firmaer, der sælger eller servicerer produkter, der hører til dit firma.
- **Partnerprogrammer.** Brug disse sider til at spore krav til og fordele for firmaer, der er en del af dit firmas partnerprogrammer.
- **Ansøgninger.** Brug disse sider til at håndtere ansøgningerne fra nye eller eksisterende partnere om partnerskab med det firma, der ejer varemærket.
- **Handelsregistreringer.** Brug disse sider til at håndtere handelsregistreringer, der tillader, at partnere anmoder om eksklusivrettigheder til en salgsmulighed fra firmaet, der ejer varemærket.
- **MDF-anmodninger.** Brug disse sider til at håndtere anmodninger om markedsudviklingskapital (MDF), der ydes af en producents salgs- eller marketingafdeling. MDF-anmodninger hjælper en partner med at sælge producentens produkter eller markedsføre producentens mærke.
- **SP-anmodninger.** Brug disse sider til at håndtere særlige prissætningsanmodninger (SP) fra partnere om en prisjustering til et produkt.
- **Kapital.** Brug disse sider til at håndtere kapitalanmodninger, kreditter og godkendelser.
- **Uddannelse og certificering (U&C).** Brug disse sider til at skabe opmærksomhed hos partnere om uddannelseskurser og -programmer, der tilbydes vedr. varemærkeejers firmaets produkter og services. U&C hjælper også med at spore partnerfirmaers og medarbejderes færdigheder og kompetencer. U&C-posttyperne er:
 - Kurser
 - Eksamener
 - Certificeringer
 - Akkrediteringer

Bemærk: Alle disse posttyper er kun tilgængelige med Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Kapitalposttypen er også tilgængelig med Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Håndtering af PRM og High Tech

Se *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* for at få flere oplysninger om håndtering og konfiguration af Partner Relationship Management (PRM).

Partnere

Brug partnersiderne til at spore partnerfirmaer og deres medlemmer, oprette partnerkonti i Oracle CRM On Demand for at understøtte partnerbrugere og angive de relevante adgangsniveauer til Oracle CRM On Demand og datasynlighed til hver partnerkonto.

Om partnere

Fanen Partner repræsenterer et eksternt firma, der sælger eller servicerer produkter, der tilhører mærkevareejeren.

Partnersiderne i Oracle CRM On Demand gør det muligt at definere forretningsoplysningerne om partneren samt partneroplysninger mellem mærkevareejeren og partneren. Eksempler på partnerprofiloplysninger er firmanavn, adresse, telefonnumre, faxnummer, website, årsomsætning, antal medarbejdere, marked, branche, beskrivelse af forretning osv. Partnere kan også have adgang til partnersider, så de kan opdatere deres detaljeoplysninger om partnerkontoen.

Om partnerkonti

En *PRM-partnerkonto*, også kaldet en styret partnerkonto, er en partner med brugere i Oracle CRM On Demand. En ikke-styret partnerkonto har ingen brugere i Oracle CRM On Demand. En PRM-partnerkonto findes under både fanen Konto og fanen Partner og har følgende attributter:

- Det er en konto med kontotypen sat til Partner.
- Værdien af flaget Styret partner er sat til J.
- Partnerorganisationens status er sat til Aktiv.

Du skal oprette to poster til organisationer, der både er konti, som salgsrepræsentanter sælger til, og PRM-partnere: en kontopost og en partnerpost.

Partnerposttypen er en underklasse af kontoposttypen, og tilpassede felter, der føjes til kontoposttypen, er derfor også tilgængelige for partnerposttypen. Det omvendte gælder dog ikke: tilpassede felter, der er føjet til partnerposttypen, vil ikke være tilgængelige til kontoposttypen.

Generelt skal du bevare partnerspecifikke attributter under fanen Partnere og kontospecifikke attributter, der ikke er relateret til partnerskab, under fanen Konti. Det kan dog være, at du nogle gange vil have, at en partnerspecifik attribut vises under fanen Konti. I det tilfælde kan du føje tilpassede attributter til posttypen Konto. Disse attributter bliver automatisk en del af posttypen Partner.

Når du ser partnerkontoen fra fanen Konti, kan du se feltet Kontotype, og det er sat til Partner. Når du ser en partnerkonto fra fanen Partnere, vises feltet Kontotype ikke, da den eneste værdi, som en partnerkonto kan have, er Partner.

BEMÆRK: Mens status for partnerorganisation er sat til Aktiv, skal kontotypen for en partnerkonto være sat til Partner.

Arbejde med hjemmesiden Partnere

Prognose-hjemmesiden er udgangspunktet for håndtering af partnere.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Partnere-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en partnerkonto

Du kan oprette en partnerkonto ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede partnere. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til partner](#) (på side 358) for at få flere oplysninger om oprettelse af partnere.

TIP: Du kan angive partnerhierarkier, så som et firma, der er et datterselskab til et andet firma, ved at vælge overordnede konti. Se [Angivelse af overordnede konti](#) (på side 198) for at få flere oplysninger om partnerhierarkier.

Arbejde med partnerlister

Afsnittet Lister: Partner viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til partnere.

Liste: Partner	Beskrivelse
Alle partnere	Filtrerer alle partnere, som du kan se, uanset ejer.
Mine partnere	Partnere med dit navn i feltet Ejer.
Nyligt oprettede partnere	Alle partnere sorteret efter oprettelsesdato.
Nyligt ændrede partnere	Alle partnere sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede partnere

Afsnittet Nyligt ændrede partnere viser de partnere, som du senest har ændret.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Partnere-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Partnere-hjemmesiden:

- Alle aktive partnere

- Alle inaktive partnere
- Nyligt oprettede partnere
- Nyligt ændrede partnere
- Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige på din Partnere-hjemmeside)

Sådan føjer du afsnit til din Partnere-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Partnere-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout af hjemmesiden Partnere for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af partnerkonti

Udfør følgende opgaver for at håndtere partnerkonti:

- [Aktivering og inaktivering af partnerkonti](#) (på side 357)
- [Søgning efter partnerkonti](#) (på side 358)
- [Sletning af partnerkonti](#) (på side 358)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Sporing af partnere og konkurrenter til konti](#) (på side 204)
- [Sporing af relationer mellem konti](#) (på side 200)
- [Tilføjelse af noter](#) (på side 99)
- [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 106)

BEMÆRK: Når du opretter en partnerkonto og sætter den konto til status Aktiv, oprettes automatisk en bog med navnet <Partner Name>s partnerbog. Når du opretter en partnerkonto og definerer partnerorganisationen til den partnerkonto, føjes den partnerkonto til den tilsvarende bog. Når en partnerkonto inaktiveres, inaktiveres partnerkontoen på den tilsvarende bog. Hvis brugerens partnerorganisation ændres, fjernes partnerkontoen fra den bog, der er knyttet til den gamle partnerorganisation, og føjes til den korrekte partnerbog for den nye partnerorganisationsrelation.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de

standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Aktivering og inaktivering af partnerkonti

Hvis et partnerskab er midlertidigt ophævet eller ophørt, kan du deaktivere den partnerkonto. Ved at deaktivere partnerkontoen gør du det muligt at bevare den i Oracle CRM On Demand, så den kan aktiveres igen senere.

Sådan aktiverer eller deaktiverer du en partnerkonto

- 1 Naviger til siden Redigering af partner.
- 2 Vælg Aktiv i listen Organisationsstatus: Partner for at aktivere partnerkontoen, eller vælg Inaktiv for at deaktivere kontoen.
- 3 Klik på Gem.

BEMÆRK: Deaktivering af en partnerkonto tillader ikke, at du ændrer kontotypeværdien fra fanen Konti eller sletter kontoen fra fanen Konti. Hvis en konto er aktiv, kan du hverken slette den eller ændre dens kontotypeværdi fra fanen Konti.

Konvertering af konti til partnerkonti

I Oracle CRM On Demand kan du konvertere konti til partnerkonti, hvis dine adgangsniveauer tillader det.

Før du går i gang. Firmaadministratoren skal have føjet afkrydsningsfeltet Styret partner til detaljesiden.

Sådan konverterer du en konto til en partnerkonto

- 1 Vælg den kontoliste, som du vil konvertere til en partnerkonto, i listen Konto.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Konto.
- 3 Ret kontotypen til Partner på siden Rediger konto.
- 4 Marker afkrydsningsfeltet Styret partner, og klik dernæst på Gem.

BEMÆRK: Hvis posttypen Partner er konfigureret i brugertilstanden for postejskab, ændres navnet i feltet Ejer automatisk til navnet på den bruger, der udfører konverteringen, når du fuldfører denne opgave, og den nye partner føjes til ejerens partnerteam.

Sådan sikrer du, at en partnerkonto ikke kan tilbageføres til en normal konto

- 1 Naviger til partnerlisten under fanen Partner, og vælg partnerkontoen.

- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Partner.
- 3 Ret status for partnerorganisationen til Aktiv på siden Rediger partner.
Når du har sat status til Aktiv, kan partnerkontoen ikke ændres til en normal konto.

Søgning efter partnerkonti

Du kan søge efter partnerkonti vha. funktionaliteten Avanceret søgning i handlingslinjen. Du skal angive følgende søgekriterier:

- Felt er sat til Kontotype
- Betingelse er sat til Lig med
- Filterværdi er sat til Partner

Du skal angive søgekriterierne i den foregående liste for at søge efter PRM-partnerkonti (styrede partnerkonti), og du skal sætte følgende søgekriterier:

- Feltet er sat til flaget Styret partner.
- Betingelsen er sat til Lig med.
- Filterværdien er sat til J.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få flere oplysninger om søgning efter poster.

Sletning af partnerkonti

Da partnerkonti også kan bruges som konti, kan partnerkonti knyttes til salgsmuligheder samt til poster. Sletning af en partnerkonto kan generere fejl pga. disse tilknytninger.

Da konti også kan bruges som partnerkonti, kan sletning af en konto med kontotypen Partner fra fanen Konti også generere fejl. Som resultat kan du ikke slette partnerkonti fra fanen Partnere. Du kan også deaktivere partnerkonti. Hvis kontoen ikke har anden brug, og du vil slette den, er det muligt at slette den inaktive partnerkonto fra fanen Konti.

Når du sletter en konto af typen Partner fra fanen Konti, kontrollerer Oracle CRM On Demand, at partnerorganisationens status er Inaktiv, så sletning af en aktiv partnerpost ved et uheld forhindres. Se [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 112) for at få oplysninger om sletning og gendannelse af poster.

Felter til partner

Brug siden Redigering af partner-til at tilføje en kampagne eller opdatere detaljer til en eksisterende partner. Denne side viser alle felterne til en partner.

TIP: Du kan også redigere partnere på siden Liste: Partner og siden Detalje: Partner. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om partner	
Navn: Partner	Navnet på partneren. Du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubletposter.
Primær partnertype	Vælg den partnertype, som du vil bruge som den primære til denne partnerkonto.
Lokation	Den type facilitet, der drives af partneren på dette sted, så som Hovedkontor.
Organisationsstatus: Partner	Angiver, om partnerkontoen er aktiv eller inaktiv.
Overordnet konto	Navnet på det firma, som partneren er et datterselskab af.
Hovedtelefonnr.	Det primære telefonnummer til partneren.
Hovedfaxnr.	Det primære faxnummer til partneren.
Website	URL-adressen til partneren.
Prisliste	Den prisliste, som partnerkontoen er knyttet til. Typisk er denne prisliste den, der lagrer partnerens købsomkostning.
Yderligere oplysninger	
Fakturerings- og forsendelsesadresser	<p>Valg af et land fastlægger labeler til de resterende adressefelter i henhold til landets adresseregulering. Skærmen opfriskes muligvis til at vise feltnavnene.</p> <p>BEMÆRK: Hvis fælles adresser er konfigureret til firmaet, er fakturerings- og forsendelsesadresserne skrivebeskyttet, og adressefelterne ændres, så de opfylder kravene til fælles adresser. Se Adresser for at få flere oplysninger om fælles adresser.</p>
Ejer	<p>Alias for ejeren af partnerposten.</p> <p>Generelt kan ejeren af en post opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Firmaadministratoren kan imidlertid justere adgangsniveauer for at begrænse eller udvide en brugers adgang. Du skal have adgangsniveauindstillingen Læs/Rediger til posten for at kunne omtildele ejerskab af en partnerpost.</p> <p>Værdien i feltet Ejer afspejler de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører.</p> <p>Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang,</p>

Felt	Beskrivelse
	postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.
Partneransvarlig	Den partneransvarlige er ansvarlig for at vedligeholde relationen mellem partnerne og mærkevarefirmaet. Partneransvarlige fungerer som primær kontakt til partneren.
Antal aktive brugere	Et beregnet felt, der fastlægger det aktuelle antal brugere i Oracle CRM On Demand for partneren.
Maks. antal brugere	Det maksimale antal brugere, som en partnerorganisation kan have. En partner kan ikke have flere brugere end det tal, der er defineret i dette felt.
Resterende antal tilgængelige brugere	Et beregnet felt, der er lig med forskellen mellem feltet Maks. antal brugere og feltet Aktuelt antal aktive brugere. Når værdien af dette felt er 0 (nul), kan du ikke føje flere aktive brugere til Oracle CRM On Demand.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om partneren. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.

Partnerprogrammer

Brug partnerprogramsiderne til at gøre følgende:

- Håndtere forskellige typer og niveauer af partnerprogrammer.
- Angive forskellige partnertyper.
- Administrere medlemskaber af partnerprogram.

Et *partnerprogram* beskriver kravene til og fordelene for partneren, når partneren er medlem af et partnerprogram. Partnerprogrammer er designet til, at det firma, der ejer mærket, rekrutterer partnere.

Arbejde med hjemmesiden Partnerprogrammer

Hjemmesiden Partnerprogrammer er udgangspunktet for håndtering af partnerprogrammer.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Partnerprogrammer. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af et partnerprogram

Du kan oprette et partnerprogram ved at klikke på knappen **Ny** i afsnittet **Nyligt ændrede partnerprogrammer**. Se [Oprettelse af poster](#) (se "[Oprettelse af partnerprogrammer](#)" på side 363) og [Felter til partnerprogram](#) (på side 366) for at få flere oplysninger.

Arbejde med partnerprogramlister

Afsnittet **Lister: Partnerprogram** viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til partnerprogrammer.

Liste: Partnerprogram	Beskrivelse
Nyligt oprettede partnerprogrammer	Filtrerer alle partnerprogrammer sorteret efter oprettelsesdato.
Nyligt ændrede partnerprogrammer	Filtrerer alle partnerprogrammer sorteret efter ændringsdato.
Alle partnerprogrammer	Denne liste er ikke filtreret. Den viser alle partnerprogrammer, som du kan se, uanset hvem der ejer partnerprogrammet.
Mine partnerprogrammer	Filtrerer partnerprogrammer med dit navn i feltet Ejer .
Mine nyligt oprettede partnerprogrammer	Filtrerer partnerprogrammer med dit navn i feltet Ejer sorteret efter oprettelsesdato.
Mine nyligt ændrede partnerprogrammer	Filtrerer partnerprogrammer med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.
Alle inaktive partnerprogrammer	Filtrerer alle partnerprogrammer med status Inaktiv .
Alle aktive partnerprogrammer	Filtrerer alle partnerprogrammer med status Aktiv .

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på **Ny** for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på **Håndter lister** for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden **Håndter lister** omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede partnerprogrammer

Afsnittet **Nyligt ændrede partnerprogrammer** viser de partnerprogrammer, som du senest har ændret.

Klik på linket **Vis fuld liste** for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Partnerprogrammer-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden Partnerprogrammer:

- Alle aktive partnerprogrammer
- Alle inaktive partnerprogrammer
- Nyligt oprettede partnerprogrammer
- Nyligt ændrede partnerprogrammer
- Mine nyligt oprettede partnerprogrammer
- Mine nyligt ændrede partnerprogrammer
- Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige på din Partnerprogrammer-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til din Partnerprogrammer-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Partnerprogrammer.
- 2 Klik på pilene på siden Layout af hjemmesiden Partnerprogrammer for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af partnerprogrammer

Udfør følgende opgaver for at håndtere partnerprogrammer:

- [Oprettelse af partnerprogrammer](#) (på side 363)
- [Håndtering af medlemskaber af partnerprogram](#) (på side 363)
- [Sletning af partnerprogrammer](#) (på side 365)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 103)
- [Sporing af partnere og konkurrenter til konti](#) (på side 204)
- [Sporing af relationer mellem konti](#) (på side 200)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de

standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Oprettelse af partnerprogrammer

I Oracle CRM On Demand opretter du et partnerprogram ved at indtaste oplysninger i en formular. Du kan få adgang til denne formular fra forskellige områder i Oracle CRM On Demand, afhængigt af hvad du arbejder med, og den opgave, som du vil udføre.

Sådan opretter du et partnerprogram

- 1 Klik på [Nyt partnerprogram](#) på siden [Liste: Partnerprogram](#).
Siden [Redigering af partnerprogram](#) vises.
- 2 Skriv et navn til det partnerprogram, som du opretter, i feltet [Navn: Partnerprogram](#).
TIP: Hvert navn på partnerprogram skal være entydigt.
- 3 Vælg den relevante status til partnerprogrammet i feltet [Status](#).
- 4 Opdater resten af felterne på siden [Redigering af partnerprogram](#) efter behov.
Se [Felter til partnerprogram](#) (på side 366) for at få oplysninger om hvert felt.
- 5 Gem partnerprogrammet.

Håndtering af medlemskaber af partnerprogram

Du kan bruge siderne [Nyt programmedlemskab](#) og [Redigering af programmedlemskab](#) til at udføre følgende administrative opgaver:

- [Oprettelse af medlemskaber af partnerprogram](#) (på side 363)
- [Ændring af status for medlemskab af partnerprogram](#) (på side 364)
- [Sletning af medlemskaber af partnerprogram](#) (på side 364)
- [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 106)

Oprettelse af medlemskaber af partnerprogram

Når en partners ansøgning om medlemskab af et partnerprogram er godkendt, bliver partneren medlem af partnerprogrammet.

Sådan opretter du medlemskaber af partnerprogram

- 1 Klik på [Ny](#) i linjen [Programmedlemskaber](#) på siden [Detaljer: Partnerprogram](#) til det valgte partnerprogram.

Siden Nyt programmedlemskab vises.

2 Vælg navnet på den partner, der skal føjes til partnerprogrammet, i feltet Navn: Partner.

3 Udfyld de øvrige felter på siden Nyt partnermedlemskab efter behov.

Se [Felter til programmedlemskab](#) (på side 365) for at få flere oplysninger om disse felter.

BEMÆRK: Tilstanden af afkrydsningsfeltet Aktiv og værdien til feltet Status skal være synkroniseret med hinanden. Hvis f.eks. status for medlemskab er sat til Aktuel, skal du markere afkrydsningsfeltet Aktiv.

4 Klik på Gem.

Ændring af status for medlemskab af partnerprogram

Når en partner er godkendt til at deltage i et partnerprogram, og du opretter en ny medlemskabspost til dette partnerprogram, er postens standardstatus Aktuel.

Du kan ændre status for medlemskab af partnerprogrammet til en af følgende værdier:

■ Udløbet

■ Opsagt

BEMÆRK: Tilstanden af afkrydsningsfeltet Aktiv og værdien til feltet Status skal være synkroniseret med hinanden. Hvis f.eks. status for medlemskab er sat til Udløbet eller Opsagt, skal du fjerne markeringen i afkrydsningsfeltet Aktiv.

Sådan ændrer du status for medlemskab af partnerprogram

1 Klik på linket Rediger til det medlemskab af partnerprogram, som du vil ændre status for, på siden Detaljer: Partnerprogram.

2 Vælg den relevante værdi i rullelisten Status på siden Redigering af programmedlemskab.

3 Klik på Gem.

Sletning af medlemskaber af partnerprogram

Hvis du oprettede programmedlemskabet ved en fejl, eller du vil slette det, kan du gøre det på siden Detaljer: Partnerprogram.

BEMÆRK: Du kan ikke slette medlemskab af et partnerprogram, medlemskabets status er sat til Aktuel.

Sådan sletter du medlemskab af et partnerprogram

1 Klik på Slet til det medlemskab af partnerprogram, som du vil fjerne, i afsnittet Programmedlemskaber på siden Detaljer: Partnerprogram.

En meddelelsesboks vises, der spørger, om du er sikker på, at du vil slette det valgte medlemskab.

2 Klik på OK.

Det valgte medlemskab slettes.

Felter til programmedlemskab

Brug siden Nyt programmedlemskab og Redigering af programmedlemskab-til at tilføje medlemskab af et partnerprogram eller opdatere detaljer til et medlemskab. Du kan også bruge siden Redigering af programmedlemskab til at oprette nye medlemskaber af partnerprogram. Siden Redigering af programmedlemskab viser alle felterne til et partnerprogram.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om felterne på siderne til programmedlemskab.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om programmedlemskab	
Partnerprogram	Det partnerprogram, som du føjer et medlem til.
Type: Partner	Den partnertype (f.eks. forhandler, løsningspartner, distributør osv.), som dette partnerprogram oprettes til.
Navn: Partner	Navnet på den partner, som du føjer til partnerprogrammet.
Programniveau	Det programniveau, hvor partneren er tilmeldt programmet.
Aktiv	Angiver, om medlemskab af partnerprogrammet er aktivt.
Id-nr.	Medlemskabets id-nummer. Oracle CRM On Demand tildeler id.
Status	Status for medlemskabet. De gyldige værdier er: Aktuel, Opsagt, Udløbet og Fornyet.
Startdato	Den dato, hvor medlemskab af partnerprogrammet begynder. Feltet viser som standard den aktuelle dato og aktuelt klokkeslæt. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
Slutdato	Den dato, hvor medlemskab af partnerprogrammet planlægges at være fuldført. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.

Sletning af partnerprogrammer

Du kan slette et partnerprogram fra siden Detaljer: Partnerprogram.

BEMÆRK: Du kan ikke slette et partnerprogram, hvis status er sat til Aktiv.

Sådan sletter du et partnerprogram

- 1 Klik på Slet til det partnerprogram, som du vil slette, på siden Detaljer: Partnerprogram.
En meddelelsesboks vises, der spørger, om du er sikker på, at du vil slette det valgte partnerprogram.
- 2 Klik på OK.
Partnerprogrammet slettes.

Felter til partnerprogram

Brug siden Redigering af partnerprogram-til at tilføje et partnerprogram eller opdatere detaljer til et eksisterende partnerprogram. Du kan også bruge denne side til at oprette nye medlemskaber af partnerprogram. Siden viser alle felterne til et partnerprogram.

TIP: Du kan også redigere partnere på siden Liste: Partnerprogram og siden Detalje: Partnerprogram. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Administratorer kan også tildele en partner adgang til disse detaljefelter, så partneren kan opdatere oplysningerne.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om partnerprogram	
Navn: Partnerprogram	Navnet på partnerprogrammet. Du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubletposter.
Status	Angiver, om partnerprogrammet er aktivt, inaktivt eller igangværende.
Startdato	Den dato, hvor partnerprogrammet begynder. Feltet viser som standard den aktuelle dato og aktuelt klokkeslæt. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
Slutdato	Den dato, hvor partnerprogrammet planlægges at være fuldført. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
Type: Partner	Fastlægger den partnertype (f.eks. forhandler, løsningspartner, distributør osv.), som dette partnerprogram oprettes til.
Programtype	Fastlægger den programtype, som du opretter, f.eks. handelsregistrering.
MDF tilladt	Tillader MDF (markedsudviklingskapital). Markedsudviklingskapital er kapital, der ydes af en producents salgs- eller marketingafdeling for at hjælpe en partner med at sælge dens produkter eller markedsføre producentens mærke. Hvis du vælger MDF tilladt, er enhver partner, der er medlem af dette

Felt	Beskrivelse
	partnerprogram, berettiget til markedsudviklingskapital.
Særlig prissætning tilladt	Giver autorisation til særlig prissætning. Autorisation til særlig prissætning tillader, at partnere anmoder om en særlig pris til et produkt eller en gruppe af produkter, der sælges. Denne pris anmodes normalt, så partneren kan forblive konkurrencedygtig eller få en vis avance. Hvis du vælger Særlig prissætning-tilladt, er enhver partner, der er medlem af dette partnerprogram, berettiget til særlig prissætning.
Handelsregistrering tilladt	Hvis du vælger Handelsregistrering tilladt, er enhver partner, der er medlem af dette partnerprogram, berettiget til handelsregistrering.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om partnerprogrammet. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.
Yderligere oplysninger	
Ejers fulde navn	Ejeren af partnerprogramposten. Generelt kan ejeren af en post opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Firmaadministratoren kan imidlertid justere adgangsniveauer for at begrænse eller udvide en brugers adgang. Du skal have adgangsniveauindstillingen Læs/Rediger til posten for at kunne omtildele ejerskab af en partnerprogrampost. Værdien i feltet Ejer afspejler de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører. Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.

Ansøgninger

En *ansøgning* er den metode, hvormed en ny eller eksisterende partner ansøger om et partnerskab med varemærkeejeren. Varemærkeejeren gennemgår, godkender eller afviser dernæst ansøgningen. Du kan udfylde ansøgninger med data fra varemærkeejers portal. En partneransøgning giver varemærkeejeren mulighed for effektivt at gennemgå, afvise og godkende ansøgninger. Varemærkeejeren kan også henvise til ansøgningsoplysninger, mens der arbejdes i Oracle CRM On Demand.

Arbejde med hjemmesiden Ansøgninger

Hjemmesiden Ansøgninger er udgangspunktet for håndtering af partneransøgninger.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Ansøgninger-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en ansøgning

Du kan oprette en ansøgning ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede ansøgninger. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til ansøgninger](#) (på side 374) for at få flere oplysninger.

Du kan bruge webservicer til at udfylde ansøgninger fra en partnerportal. Du kan også bruge importværktøjet i Oracle CRM On Demand til at importere ansøgninger. Se [Import af ansøgninger](#) (på side 373) for at få flere oplysninger om import af ansøgninger.

Arbejde med ansøgningslister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til ansøgninger.

Ansøgningsliste	Beskrivelse
Alle ansøgninger	Listen viser alle poster, som du kan se, uanset hvem der ejer listen. Den filtrerer ikke ansøgninger.
Alle afsendte ansøgninger	Filtrerer ansøgninger med status Afsendt.
Alle afviste ansøgninger	Filtrerer ansøgninger med status Afvist.
Alle godkendte ansøgninger	Filtrerer ansøgninger med status Godkendt.
Mine ansøgninger	Filtrerer ansøgninger med dit navn i feltet Ejer.
Alle nyligt oprettede ansøgninger	Filtrerer ansøgninger sorteret efter dato, hvor ansøgningen blev oprettet.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af afsnittet Mine nyligt ændrede-ansøgninger

Dette afsnit viser de ansøgninger, som du ejer, og som senest er ændret. Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Ansøgninger-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Ansøgninger-hjemmesiden:

- Ansøgningslister
- Alle ansøgninger
- Alle afviste ansøgninger
- Alle godkendte ansøgninger
- Alle afsendte ansøgninger
- Mine ansøgninger
- Alle nyligt oprettede ansøgninger
- Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit, så som rapporten Analyse af ansøgninger, tilgængelige på din Ansøgninger-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til din Ansøgninger-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Ansøgninger-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout af hjemmesiden Ansøgninger for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af ansøgninger

Udfør følgende opgaver for at håndtere ansøgninger:

- [Oprettelse af ansøgninger](#) (på side 370)
- [Afsendelse af ansøgninger til godkendelse](#) (på side 370)
- [Gennemgang af ansøgninger](#) (på side 371)
- [Afvisning af ansøgninger](#) (på side 372)
- [Tilbagekaldelse af ansøgninger](#) (på side 372)
- [Annullering af ansøgninger](#) (på side 373)
- [Sletning af ansøgninger](#) (på side 373)
- [Import af ansøgninger](#) (på side 373)
- [Felter til ansøgninger](#) (på side 374)

Se [Arbejde med poster](#) (på side 37) for yderligere procedurer, der er fælles for alle poster.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 103)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Oprettelse af ansøgninger

Fra Oracle CRM On Demand kan du oprette en ansøgning ved at indtaste oplysninger i en formular.

Sådan opretter du en ansøgning

- 1 Klik på Ny på siden Liste: Ansøgning.
- 2 Indtast et navn til den ansøgning, som du opretter, i feltet Navn: Ansøgning.
TIP: Hvert ansøgningsnavn skal være entydigt.
- 3 Indtast dit fornavn og efternavn i de relevante felter i afsnittet Ansøgning afsendt af.
- 4 Opdater resten af felterne på siden Redigering af ansøgning efter behov.
Se [Felter til ansøgninger](#) (på side 374) for at få oplysninger om hvert felt.
- 5 Gem ansøgningen.

Afsendelse af ansøgninger til godkendelse

En partneransøgning tillader, at varemærkeejeren gennemgår, afviser og godkender ansøgninger effektivt.

Før du går i gang. Ansøgningen skal først oprettes. Se [Oprettelse af ansøgninger](#) (på side 370) for at få flere oplysninger om oprettelse af ansøgninger. En arbejdsgangregel, der tildeler en relevant bruger som godkender af ansøgninger, skal oprettes. Se [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) for at få flere oplysninger om oprettelse af arbejdsgangregler.

Sådan afsender du en ansøgning til godkendelse

- 1 Vælg den ansøgning, som du vil afsende en ansøgning for, i afsnittet Alle ansøgninger på hjemmesiden Ansøgninger.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af ansøgninger.

- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Ansøgninger.
- 3 Vælg Afsendt i feltet Afsendelsesstatus på siden Redigering af ansøgninger. Klik dernæst på Gem.
Når feltet Afsendelsesstatus er ændret til Afsendt, og posten er gemt, sker følgende:
 - Godkendelsesstatus sættes til Afventer godkendelse.
 - Afsendelsesdatoen sættes automatisk til det aktuelle tidsstempel.
 - Godkendelse af ansøgningen begynder. En arbejdsgangregel sætter ansøgningens Godkender-felt til den relevante bruger.
 - Godkenderen føjes til ansøgningens team, hvis der ikke allerede findes en godkender.
 - En arbejdsgangregel sender e-mail-underretninger, hvis den er konfigureret til at sende e-mails.

Gennemgang af ansøgninger

En varemærkeejер skal rekruttere egnede partnere til partnerprogrammerne. Når potentielle partnere ansøger om partnerskab, eller eksisterende partnere ansøger om yderligere programmedlemskab hos varemærkeejeren, giver Oracle CRM On Demand varemærkeejeren mulighed for at gennemgå ansøgningerne. Varemærkeejeren kan dernæst godkende eller afvise ansøgningerne.

Sådan gennemgår du en ansøgning

- 1 Klik på navnet på den ansøgning, som du vil gennemgå, på siden Liste: Ansøgninger.
- 2 Gennemgå de relevante felter på siden Detalje: Ansøgninger.
- 3 Klik på Rediger, hvis du vil foretage ændringer, så som godkendelse eller afvisning af en ansøgning.
- 4 Foretag de nødvendige ændringer af ansøgningen på siden Redigering af ansøgning. Klik dernæst på Gem.

Godkendelse af ansøgninger

Varemærkeejere kan bruge Oracle CRM On Demand til at godkende partneransøgninger, som de anser for at være acceptable.

BEMÆRK: Du kan kun godkende partneransøgninger, hvor du er udpeget som den aktuelle godkender.

Sådan godkender du en partneransøgning

- 1 Klik på navnet på den partneransøgning, som du vil godkende, på siden Liste: Ansøgninger.
- 2 Klik på Rediger på siden Detaljer om ansøgning.

- 3 Ret godkendelsesstatus til Godkendt, og klik dernæst på Gem.

Afvisning af ansøgninger

Mens en ansøgning går gennem godkendelseskæden, kan en godkender afvise den.

Før du går i gang. Ansøgningen skal have afsendelsesstatus Afsendt.

Sådan afviser du en ansøgning

- 1 Vælg den ansøgning, som du vil afvise, i afsnittet Alle ansøgninger på hjemmesiden Ansøgninger. Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af ansøgninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Ansøgning.
- 3 Vælg Afvist i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af ansøgning. Klik dernæst på Gem. Når du ændrer godkendelsesstatus til Afvist og klikker på Gem, sker følgende:
 - Registreringens afsendelsesstatus fortsætter med at være Afsendt.
 - Datoen fjernes fra feltet Godkendelsesdato. Afsendelsesdatoen forbliver imidlertid i feltet Afsendelsesdato.

Bemærk: Ingen dato vises i feltet Godkendelsesdato, hvis ansøgningen ikke er godkendt.

 - En arbejdsgangregel opretter en ny opgavepost for at spore godkenderens returhandling, hvis arbejdsgangreglen er konfigureret.
 - En arbejdsgangregel sender relevante e-mail-underretninger, hvis den er konfigureret til at sende e-mails.

Tilbagekaldelse af ansøgninger

Mens en ansøgning går gennem godkendelseskæden, kan en partner tilbagekalde den.

Før du går i gang. Ansøgningen skal have afsendelsesstatus Afsendt og godkendelsesstatus Afventer godkendelse.

Sådan tilbagekalder du ansøgninger

- 1 Vælg den ansøgning, som du vil tilbagekalde, i afsnittet Alle ansøgninger på hjemmesiden Ansøgninger. Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af ansøgninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Ansøgning.
- 3 Vælg Tilbagekaldt i feltet Afsendelsesstatus på siden Redigering af ansøgning. Klik dernæst på Gem. Når du ændrer afsendelsesstatus til Tilbagekaldt, sker følgende:

- Godkenders status nulstilles til tom.
- En arbejdsgangregel opretter en ny opgave for at spore godkendelseshandlingen, hvis arbejdsgangreglen er konfigureret.
- En arbejdsgangregel sender relevante e-mail-underretninger, hvis den er konfigureret til at sende e-mails.

annullering af ansøgninger

Mens en ansøgning går gennem godkendelseskæden, kan en godkender annullere den.

Før du går i gang. Ansøgningen skal have godkendelsesstatus Godkendt.

Sådan annullerer du en ansøgning

- 1 Vælg den ansøgning, som du vil annullere, i afsnittet Alle ansøgninger på hjemmesiden Ansøgninger. Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af ansøgninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Ansøgninger.
- 3 Vælg Annulleret i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af ansøgninger. Klik dernæst på Gem.

Sletning af ansøgninger

Du kan slette en ansøgning på siden Detaljer om ansøgning.

Sådan sletter du en ansøgning

- 1 Klik på Slet på siden Detaljer om ansøgning.
En meddelelsesboks spørger, om du er sikker på, at du vil slette ansøgningen.
- 2 Klik på OK.
Ansøgningen slettes.

Import af ansøgninger

I de fleste tilfælde vælger varemærkeejere at udfylde de første partneransøgninger fra en anden kilde. Varemærkeejere kan udfylde partneransøgninger vha. importværktøjet i Oracle CRM On Demand, eller de kan bruge webservicer til at indlæse ansøgningsdata fra en partnerportal. Se Import af data for at få flere oplysninger om import af data vha. Oracle CRM On Demand.

Felter til ansøgninger

Brug siden Redigering af ansøgninger til at tilføje en ansøgning eller opdatere detaljer til en eksisterende ansøgning. Denne side viser alle felterne til en ansøgning.

TIP: Du kan også redigere ansøgninger på siden Liste: Ansøgninger og siden Detalje: Ansøgninger. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Firmaprofil	
Navn	Navnet på firmaet. Du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubletposter.
Lokation	Firmaets lokation.
Hovedtelefonnr.	Firmaets primære telefonnummer.
Hovedfaxnr.	Firmaets primære faxnummer.
Website	URL-adressen til firmaet.
Antal medarbejdere	Det samlede antal medarbejdere i firmaet.
Årsomsætning	Firmaets samlede årsomsætning.
Branche	Den branche, som firmaet driver forretninger i.
Land	Landedelen af firmaets adresse.
Adresse 1	Yderligere oplysninger om firmaets adresse.
Adresse 2	Yderligere oplysninger om firmaets adresse.
By	Bydelen af firmaets adresse.
Provins	Stats- eller provinsdelen af firmaets adresse.
Postnr.	Postnummerdelen af firmaets adresse.
Ansøgning afsendt af	
Fornavn	Afsenderens fornavn.
Efternavn	Afsenderens efternavn.
Arbejdstlf.	Afsenderens arbejdstelefonnummer.
Mobilnr.	Afsenderens mobilnummer.

Felt	Beskrivelse
Arbejdsfax	Afsenderens arbejdsfaxnummer.
E-mail-adresse	Afsenderens e-mail-adresse.
Jobtitel	Afsenderens jobtitel.
Afsendelsesstatus	Ansøgningens aktuelle afsendelsesstatus. Værdierne er: Ikke afsendt, Afsendt eller Tilbagekaldt.
Aktuel godkender	Navn på den person, der har bemyndigelse til at godkende ansøgningen.
Land	Landedelen af afsenderens adresse.
Adresse 1	Yderligere oplysninger om afsenderens adresse.
Adresse 2	Yderligere oplysninger om afsenderens adresse.
By	Bydelen af afsenderens adresse.
Provins	Stats- eller provinsdelen af afsenderens adresse.
Postnr.	Postnummerdelen af afsenderens adresse.
Oplysninger om partnerskab	
Godkendelsesstatus	Ansøgningens aktuelle godkendelsesstatus. Værdierne er: Afventer godkendelse, Godkendt, Afvist eller Annulleret.
Afsendelsesdato	Dato, hvor ansøgningen blev afsendt.
Godkendelsesdato	Dato, hvor ansøgningen blev godkendt.
Behandlet af: Navn	Navnet på den person, der har gennemgået og accepteret eller afvist denne ansøgning.
Afvisningsårsag	Årsagen til afvisning af ansøgningen. Værdierne er: Dublet, Forkerte oplysninger, Utilstrækkelige oplysninger eller Andet.
Partnerprogram	Navnet på det partnerprogram, der er knyttet til ansøgningen.
Programniveau	Niveauet for det partnerprogram, der er knyttet til ansøgningen.
Type: Partner	Den partnertype, som ansøgningen afsendes for.
Forventede partnerskabsfordel	De forventede fordele fra partnerskabet. Det er et tekstfelt med en grænse på 500 tegn.
Eksisterende partnerskaber	Dette felt viser eksisterende partnerskaber. Det er et tekstfelt med en grænse på 300 tegn.
Yderligere oplysninger	
Partner	Den partner, der er knyttet til ansøgningen.

Felt	Beskrivelse
Kilde	Den kilde, som ansøgningen kommer fra, f.eks. website, direct mail, e-mail osv.
Kampagne	Den kampagne, der resulterede i denne partneransøgning. Kampagnen er knyttet til denne ansøgning.
Ansøgnings-id	Det entydige identifikationsnummer (id) til denne ansøgning.
Ejer	Ejeren af ansøgningsposten. Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.

Handelsregistreringer

Handelsregistrering er en proces, hvormed partnere anmoder om eksklusivrettigheder til en salgsmulighed fra en varemærkeejer. Den giver partnere mulighed for at underrette leverandøren om en potentiel salgsmulighed, og dernæst kan partnere få prioritet til den salgsmulighed. Handelsregistreringer er mindre spekulative en kundeemner, men mere spekulative end salgsmuligheder, så de anses for at ligge mellem kundeemner og salgsmuligheder.

I de fleste tilfælde anmoder en partner om registrering af et kundeemne og en salgsmulighed, som partneren opdagede. Partneren kan imidlertid også anmode om registrering af en salgsmulighed, som partneren tidligere blev tilbudt af varemærkeejeren.

Handelsregistreringer hjælper med at migrere kanalkonflikt, hvor partnere skal konkurrere med hinanden eller leverandørens interne salgsafdeling om den samme salgsmulighed. Handelsregistreringer er også fordelagtige på følgende måder:

- De forbedrer varemærkeejers synlighed af partneres salgsmulighedspipeline.
- De forbedrer varemærkeejers mulighed for at opsælge eller krydssælge eller begge.

Når en handel registreres, har partneren muligvis ikke nok oplysninger om salgsmuligheden. Partneren kender måske ikke de nøjagtige karakteristika af de produkter, som den potentielle kunder agter at købe. Partneren har måske kun en vag idé om den potentielle kundes interesse, f.eks. *store servere* frem for et definitivt billede af den potentielle kundes indkøbsliste. Ved registrering af handler kan partnere derfor angive så få eller mange oplysninger, som de ønsker.

Arbejde med hjemmesiden Handelsregistrering

Hjemmesiden Handelsregistrering er udgangspunktet for håndtering af kampagner.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Handelsregistrering-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af handelsregistrering

Du kan oprette en handelsregistrering ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt viste registreringer afventer min godkendelse. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til handelsregistrering](#) (på side 389) for at få flere oplysninger.

Arbejde med handelsregistreringslister

Afsnittet Lister: Handelsregistrering viser et antal filtrerede lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

Følgende er nogle af de afsnit, der kan være vist på hjemmesiden Handelsregistrering.

Handelsregistreringslister	Beskrivelse
Alle handelsregistreringer	Listen viser alle poster, som du kan se, uanset hvem der ejer posten. Den filtrerer ikke handelsregistreringer.
Nyligt ændrede handelsregistreringer	Filtrerer alle handelsregistreringer sorteret efter ændringsdato.
Nyligt oprettede handelsregistreringer	Filtrerer alle handelsregistreringer sorteret efter oprettelsesdato.
Nyligt viste handelsregistreringer	Filtrerer alle handelsregistreringer sorteret efter den seneste viste.
Handelsregistreringer udløber inden for de næste 30 dage	Alle godkendte handelsregistreringer med en udløbsdato, der ligger inden for de næste 30 kalenderdage fra den aktuelle dato.
Handelsregistreringer afventer min godkendelse	Alle handelsregistreringer med godkendelsesstatus Afventer godkendelse, som du er aktuel godkender til.
Handelsregistreringer uden aktivitet i de seneste 30 dage	Alle godkendte handelsregistreringer, hvor der ikke har været aktivitet på den tilknyttede salgsmulighed inden for de sidste 30 kalenderdage fra den aktuelle dato.
Aktive handelsregistreringer	Alle handelsregistreringer med godkendelsesstatus Godkendt.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Handelsregistreringer afventer min godkendelse

Dette afsnit viser alle handelsregistreringer, hvor du er den aktuelle godkender, men endnu ikke har foretaget godkendelse.

Andre afsnit

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Handelsregistrering-hjemmesiden:

- Godkendte handelsregistreringer
- Handelsregistreringer udløber inden for de næste 30 dage
- Handelsregistreringer uden aktivitet i de seneste 30 dage
- Nyligt oprettede handelsregistreringer
- Nyligt ændrede handelsregistreringer
- Aktive handelsregistreringer
- Et eller flere rapportafsnit [firmaadministratoren kan lave rapportafsnit, så som Godkendte registreringer efter handelsstørrelse (søjlediagram), Godkendte registreringer efter alder (søjlediagram), Registreringer efter status (cirkeldiagram), Registreringer, der resulterer i vundne (efter periode) (søjlediagram), eller Antal registreringer (efter periode) (søjlediagram)].

Tilføjelse af afsnit til din Handelsregistrering-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Handelsregistrering afhængigt af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Handelsregistrering-hjemmeside.

Sådan føjer du afsnit til din Handelsregistrering-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Handelsregistrering-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout af hjemmesiden Handelsregistrering for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

Håndtering af handelsregistreringer

Udfør følgende opgaver for at håndtere handelsregistreringer:

- [Oprettelse af handelsregistreringer](#) (på side 379)
- [Afsendelse af handelsregistreringer til godkendelse](#) (på side 380)
- [Godkendelse af handelsregistreringer](#) (på side 381)
- [Returnering af handelsregistreringer](#) (på side 382)
- [Afvisning af handelsregistreringer](#) (på side 383)
- [Genafsendelse af handelsregistreringer](#) (på side 383)
- [Annullering af handelsregistreringer](#) (på side 384)
- [Afslutning af periode til handelsregistreringer](#) (på side 384)
- [Opdatering af handelsregistreringer](#) (på side 384)
- [Linkning af produkter til handelsregistreringer](#) (på side 385)
- [Beregning af handelsstørrelse](#) (på side 385)
- [Tilknytning af handelsregistreringer til salgsmuligheder](#) (på side 386)
- [Konvertering af handelsregistreringer til konti, kontakter eller salgsmuligheder](#) (på side 386)
- [Indstillinger af adgangsprofil og rolle til konvertering af handelsregistreringer](#) (på side 387)
- [Felter til handelsregistrering](#) (på side 389)

Oprettelse af handelsregistreringer

I Oracle CRM On Demand kan partnere oprette en handelsregistrering ved at indtaste oplysninger i en formular. Partneren kan få adgang til denne formular fra forskellige områder i applikationen afhængig af, hvad partneren arbejder med, og hvad partneren vil gøre. I dette emne beskrives en metode til oprettelse af en handelsregistrering fra fanen Handelsregistreringer. Partnere kan også oprette handelsregistreringer vha. andre metoder. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40).

Når en partner opretter en handelsregistrering, kan partneren gøre den uafhængig eller knytte den til en salgsmulighed. Partneren opretter en uafhængig handelsregistrering (standalone-registrering), når partneren mener, at han har opdaget en potentiel ny forretningsmulighed og vil registrere den hos varemærkeejeren. Imidlertid anser varemærkeejeren den måske ikke for en mulighed, før den er verificeret af en eller flere personer i organisationen.

Hvis partneren mener, at han har opdaget en mulighed, og varemærkeejeren bestrider, at det er en mulighed, indtil den er verificeret og bekræftet, er løsningen, at partneren opretter en handelsregistrering. Handelsregistreringen indeholder oplysninger om både salgsmulighed og registrering. På et tidspunkt afsender partneren registreringen til godkendelse, og hvis relevant, godkender varemærkeejeren den. Forud for endelig godkendelse af handelsregistreringen knytter varemærkeejeren den til en salgsmulighed.

Sådan opretter du en handelsregistrering

- 1** Klik på Ny på siden Liste: Handelsregistrering.
- 2** Indtast de påkrævede oplysninger i formularen Detalje: Handelsregistrering.
 - a** Søg efter og vælg den relevante salgsmulighed i feltet Tilknyttet salgsmulighed, hvis handelsregistreringen er for en eksisterende salgsmulighed. Feltet Tilknyttet salgsmulighed bør kun vise de salgsmuligheder, som du kan se. Feltet Kunde udfyldes automatisk med navnet på den kunde, der er knyttet til den valgte salgsmulighed.
 - b** Marker afkrydsningsfeltet Ny salgsmulighed, hvis handelsregistreringen er for en ny salgsmulighed (eller for en salgsmulighed, som du ikke kan se), og indtast følgende oplysninger i afsnittet Oplysninger om salgsmulighed.
 - Valuta
 - Størrelse på handel
 - Lukkedato
 - Produktinteresse
 - Næste trin
 - c** Hvis handelsregistreringen er for en ny salgsmulighed, kan den være for en eksisterende kunde eller en ny kunde. Søg efter og vælg kunden i feltet Tilknyttet kunde, hvis handelsregistreringen er for en eksisterende kunde. Marker afkrydsningsfeltet Ny kunde, hvis handelsregistreringen er for en ny kunde, og udfyld felterne i afsnittet Oplysninger om nyt firma.

Se [Felter til handelsregistrering](#) (på side 389) for at få flere oplysninger om felter til handelsregistrering.
- 3** Gem posten.

Afsendelse af handelsregistreringer til godkendelse

En *handelsregistrering* er en anmodning fra en partner til varemærkeejeren om eksklusivrettigheder til en salgsmulighed. Anmodningen kan efterkommes af varemærkeejeren. De fleste firmaer har veldefinerede processer for håndtering af sådanne anmodninger om godkendelse fra partnere. Typisk evaluerer en eller flere medarbejdere hos varemærkeejeren registreringen på basis af en række kriterier og beslutter, om anmodningen skal godkendes. I mindre firmaer skal medarbejdere, der godkender en registrering, være statiske; dvs. den samme gruppe medarbejdere godkender alle handelsregistreringer. I større firmaer er gruppen af godkendere, der skal godkende en registrering, dynamisk og er baseret på en række faktorer, så som størrelse på handel, partner, produkter osv.

Før du går i gang. Opret handelsregistreringen. Se [Oprettelse af handelsregistreringer](#) (på side 379) for at få flere oplysninger om oprettelse af handelsregistreringer. Opret en arbejdsgangregel, der tildeler en relevant bruger som godkender af handelsregistreringer. Se [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) for at få flere oplysninger om oprettelse af arbejdsgangregler.

Sådan afsender du handelsregistreringer til godkendelse

- 1 Vælg Afsendt i feltet Afsendelsesstatus på siden Redigering af handelsregistreringer.
Ændring af afsendelsesstatus til Afsendt starter godkendelsesprocessen. Enhver, der kan opdatere adgang til handelsregistreringen, kan starte godkendelsesprocessen.
- 2 Klik på Gem.
Når feltet Afsendelsesstatus er ændret til Afsendt, sker følgende:
 - Godkendelsesstatus sættes til Afventer godkendelse.
 - Afsendelsesdatoen sættes automatisk til det aktuelle tidsstempel.
 - Ruten til registreringen begynder. En arbejdsgangregel sætter feltet Godkender i handelsregistreringen til den relevante bruger.
 - Godkenderen føjes til handelsregistreringens team, hvis der ikke allerede findes en godkender.
 - En arbejdsgangregel sender evt. e-mail-underretninger, hvis arbejdsgangreglen er konfigureret.

Godkendelse af handelsregistreringer

Afhængig af forretningsprocesserne for dit firma kan det være påkrævet, at mere end en person i firmaet godkender en handelsregistrering, før handelsregistreringen anses for at være en gyldig salgsmulighed. Godkendelsesruten er i øjeblikket en manuel proces og kun ét godkendelsesniveau understøttes. Du skal ændre det aktuelle godkenderfelt for at flytte registreringen videre i godkendelseskæden.

Bemærk: Du kan opnå godkendelse på flere niveauer, når hver godkender i godkendelseskæden opdaterer feltet Godkender til den næste godkender i kæden.

En handelsregistrering kan kun godkendes endeligt, hvis den er knyttet til en salgsmulighed. Hvis registreringen ikke er knyttet til en salgsmulighed (f.eks. er en standalone-registrering), skal den linkes til en eksisterende salgsmulighed eller manuelt konverteres til en salgsmulighed. Se [Konvertering af handelsregistreringer til konti, kontakter eller salgsmuligheder](#) (se "[Konvertering af handelsregistreringer til konti, kontakter eller salgsmuligheder](#)" på side 386) for at få flere oplysninger om konvertering af en handelsregistrering til en salgsmulighed. Når en handelsregistrering godkendes endeligt, bliver den tilknyttede salgsmulighed synlig for partnerorganisationen, da det kan være nødvendigt for partnerbrugeren at få adgang til salgsmuligheden.

Bemærk: Den tilknyttede salgsmulighed bliver kun synlig for partnerorganisationen ved godkendelse af handelsregistreringen. Hvis registreringen returneres eller afvises, tildeles synlighed af den tilknyttede salgsmulighed ikke.

Før du går i gang. Handelsregistreringens afsendelsesstatus skal være sat til Afsendt, før du kan godkende den.

Sådan godkender du handelsregistreringer

- 1 Vælg Godkendt i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af handelsregistrering.
- 2 Klik på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Godkendt, sker følgende:

- Oracle CRM On Demand validerer, at værdien for afsendelsesstatus er Afsendt. Hvis afsendelsesstatus er en anden værdi, fejler valideringen, og en relevant fejlmeddelelse genereres.
- Oracle CRM On Demand validerer, at feltet Tilknyttet salgsmulighed er udfyldt med en salgsmulighed.
- Oracle CRM On Demand validerer, at den salgsmulighed, der er angivet i feltet Tilknyttet salgsmulighed, ikke allerede er knyttet til en godkendt handelsregistrering.
- Afkrydsningsfeltet Registreret i salgsmulighedshovedet markeres.
- Feltet Udløbsdato for registrering i salgsmulighedshovedet udfyldes med udløbsdatoen for den godkendte registrering.
- Partneroplysningerne fra den godkendte registrering kopieres til salgsmulighedshovedet.
- Den endelige godkender ændres til den aktuelle bruger. Feltet Aktuel godkender opdateres ikke.
- Godkendelsesdatoen ændres til den aktuelle dato i Oracle CRM On Demand.
- En arbejdsgangregel opretter en ny opgave for at spore godkendelseshandlingen.
- En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger, hvis arbejdsgangreglen er konfigureret.

Returnering af handelsregistreringer

Mens en handelsregistrering går gennem godkendelseskæden, kan en godkender returnere registreringen til opretteren for at få foretaget ændringer af handelsregistreringens parametre.

Før du går i gang. Handelsregistreringen skal have afsendelsesstatus Afsendt.

Sådan returnerer du handelsregistreringer

- Vælg Returneret i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af handelsregistrering. Klik dernæst på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Returneret, sker følgende:

- Registreringens afsendelsesstatus sættes til Ikke afsendt.
- Datoen fjernes fra feltet Godkendelsesdato. Afsendelsesdatoen forbliver imidlertid i feltet Afsendelsesdato.
- En opgavepost oprettes for at spore godkenderens returhandling.
- En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger, hvis arbejdsgangreglen er konfigureret.

Ejeren af handelsregistreringen kan nu opdatere registreringen og afsende den igen. Se [Afsendelse af handelsregistreringer til godkendelse](#) (på side 380) for at få flere oplysninger om afsendelse af handelsregistreringer.

Afvisning af handelsregistreringer

Mens en handelsregistrering går gennem godkendelseskæden, kan en godkender afvise det.

Før du går i gang. Handelsregistreringen skal have afsendelsesstatus Afsendt.

Sådan afviser du handelsregistreringer

- Vælg Afvist i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af handelsregistrering. Klik dernæst på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Afvist, sker følgende:

- Registreringens afsendelsesstatus fortsætter med at være Afsendt.
- Datoen fjernes fra feltet Godkendelsesdato. Afsendelsesdatoen forbliver imidlertid i feltet Afsendelsesdato.
- En opgavepost oprettes for at spore godkenderens returhandling.
- En arbejdsgangregel opretter de relevante e-mail-underretninger, hvis arbejdsgangreglen er konfigureret.

Genafsendelse af handelsregistreringer

Mens en handelsregistrering går gennem godkendelsesprocessen, kan godkenderen kræve yderligere oplysninger for at godkende eller afvise registreringen. I sådanne tilfælde kan godkenderen returnere rekvisitionen til ejeren og angive en årsag til returneringen. Alternativt kan ejeren af registreringen tilbagekalde registreringen for at angive yderligere oplysninger.

Når registreringen er returneret eller tilbagekaldt, kan ejeren opdatere den. Når ejeren har opdateret handelsregistreringen, sender ejeren den til godkendelse igen.

Før du går i gang. Handelsregistreringens afsendelsesstatus skal være Tilbagekaldt eller Ikke afsendt.

Sådan genafsender du handelsregistreringer til godkendelse

- 1 Tilføj de yderligere oplysninger på siden Redigering af handelsregistrering.
- 2 Vælg Afsendt i feltet Afsendelsesstatus på siden Redigering af handelsregistreringer.

Ændring af afsendelsesstatus til Afsendt starter godkendelsesprocessen. Enhver, der kan opdatere adgang til handelsregistreringen, kan starte godkendelsesprocessen. Klik dernæst på Gem.

Når feltet Afsendelsesstatus er ændret til Afsendt, sker følgende:

- Godkendelsesstatus sættes til Afventer godkendelse.
- Afsendelsesdatoen sættes automatisk til det aktuelle tidsstempel.
- Ruten til registreringen begynder. En arbejdsgang sætter feltet Godkender i handelsregistreringen til den relevante bruger.
- Godkenderen føjes til handelsregistreringens team, hvis der ikke allerede findes en godkender.

- En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger, hvis arbejdsgangreglen er konfigureret.

Annulering af handelsregistreringer

Varemærkeejeren kan annullere handelsregistreringer, når feltet Godkendelsesstatus er sat til en af følgende:

- Afventer godkendelse
- Godkendt

Annulering af en handelsregistrering understøttes ikke, når godkendelsesstatus har en anden værdi.

Sådan annullerer du handelsregistreringer

- Vælg Annulleret i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af handelsregistrering. Klik dernæst på Gem.

Når en godkendt handelsregistrering annulleres, foretages følgende opdateringer af den tilknyttede salgsmulighed:

- Afkrydsningsfeltet Registreret markeres ikke.
- Feltet Udløbsdato for registrering ændres til en NULL-værdi.
- Feltet Registreret partner ændres til en NULL-værdi.

Afslutning af periode til handelsregistreringer

Du kan afslutte perioden til handelsregistreringer når som helst.

Sådan afslutter du perioden til handelsregistreringer

- Vælg Udløbet i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af handelsregistrering. Klik dernæst på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Udløbet, sker følgende:

- Afkrydsningsfeltet Registreret i salgsmulighedshovedet markeres ikke.
- Datoen i feltet Udløbsdato for registrering i salgsmulighedshoved sættes tilbage til en NULL-værdi.
- Feltet Registreret partner i salgsmulighedshoved sættes tilbage til en NULL-værdi.

Opdatering af handelsregistreringer

Du har ikke altid alle de oplysninger, der kræves, når du første gang opretter en handelsregistrering. Desuden kan du kun føje produktoplysninger til et produkt, efter handelsregistreringen er oprettet. Oracle CRM On Demand gør det således muligt for dig at se og ændre en handelsregistrering, som du kan se.

Når en handelsregistrering har status Ikke afsendt eller Tilbagekaldt, kan du redigere registreringen eller tilføje eller fjerne omsætningselementposter. Når en handelsregistrering har en anden status, kan du ikke foretage disse ændringer.

Sådan opdaterer du en handelsregistrering

- 1 Klik på Rediger på siden Liste: Handelsregistrering.
- 2 Foretag de ønskede ændringer af handelsregistreringen på siden Redigering af handelsregistrering. Klik dernæst på Gem.

Linkning af produkter til handelsregistreringer

Når du registrerer en ny salgsmulighed, har du en idé om typen og mængden af produkter, som den potentielle kunde er interesseret i. Det er vigtigt at gemme disse oplysninger om handelsregistreringen, da mange firmaer ser på produkterne, mens de overvejer godkendelse af registreringen. Da en handelsregistrering kan konverteres til en salgsmulighed før endelig godkendelse, er det vigtigt at gemme oplysningerne om produktlinje i handlen, så disse oplysninger kan kopieres til salgsmuligheden på tidspunktet for konvertering.

Før du går i gang. Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Produktomsætninger tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Opret handelsregistreringen, og sæt status til Ikke godkendt eller Tilbagekaldt. Du kan føje produktlinjer til handelsregistreringen, når registreringen er oprettet, men før den afsendes til godkendelse.

Sådan linker du produkter til handelsregistreringer

- 1 Klik på Tilføj i afsnittet Produktomsætning på siden Detalje: Handelsregistrering.
- 2 Indtast produktnavn, mængde og pris for det produkt, som du vil linke til handelsregistreringen, i felterne. Klik dernæst på Gem.

Se [Linkning af poster til den valgte post](#) (se "[Linkning af poster til din valgte post](#)" på side 69) for at få flere oplysninger om linkning af poster.

Beregning af handelsstørrelse

En handelsregistrering kan have ingen, et eller flere produktlinjeelementer tilknyttet. Hvert produktlinjeelement kan have en omsætningsværdi tilknyttet. Du kan sætte handelsstørrelsen i handelsregistreringshovedet til at være totalen af alle omsætningslinjeelementer med den relevante valutakonvertering.

Før du går i gang. Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Produktomsætninger tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan beregner du handelsstørrelsen

- 1 Klik på Opdater handelsstørrelse i afsnittet Produktomsætning på siden Detaljer: Handelsregistrering.

Oracle CRM On Demand henter omsætningen fra hvert linjeelement og konverterer det til handelsvalutaen (angivet i registreringshovedet). Mens konverteringen udføres, tager Oracle CRM On Demand hensyn til vekseldatoen på linjeelementet. Hvis en vekseldato er angivet til linjeelementet, bruges vekselkursen på den dato, mens konverteringen udføres. Hvis ingen vekseldato er angivet, bruger Oracle CRM On Demand den aktuelle dato til beregninger af konvertering.

Den konverterede omsætning fra hvert linjeelement føjes til en løbende total, og den resulterende værdi udfyldes i feltet Størrelse på handel i registreringshovedet.

- 2 Klik på Gem.

Tilknytning af handelsregistreringer til salgsmuligheder

Oracle CRM On Demand gør det muligt at knytte eksisterende handelsregistreringer til eksisterende salgsmuligheder og at ændre eksisterende tilknytninger mellem de to. En handelsregistrering kan også knyttes til en forkert salgsmulighed.

Sådan knytter du en handelsregistrering til en salgsmulighed

- 1 Klik på Rediger til den handelsregistrering, som du vil arbejde med, på siden Liste: Handelsregistreringer.
- 2 Søg efter og vælg den salgsmulighed, som du vil knytte til handelsregistreringen, i feltet Tilknyttet salgsmulighed på siden Redigering af handelsregistreringer. Klik dernæst på Gem.

Konvertering af handelsregistreringer til konti, kontakter eller salgsmuligheder

Hvis din brugerrolle har den relevante opsætning, kan du oprette konto-, kontakt- og salgsmulighedsposter eller flette oplysninger om handelsregistrering med eksisterende poster ved at konvertere handelsregistreringsposten. Afhængigt af firmaets indstillinger kan den nye salgsmulighedspost indeholde oplysninger, der påvirker beregninger af omsætning.

Før du går i gang. Du skal udføre følgende opgaver:

- Opret handelsregistreringen. Se [Oprettelse af handelsregistreringer](#) (på side 379) for at få flere oplysninger om oprettelse af handelsregistreringer.
- Konfigurer dine indstillinger for brugerrolle og adgangsprofil. Se [Indstillinger af adgangsprofil og rolle til konvertering af handelsregistreringer](#) (på side 387) for at få flere oplysninger om disse indstillinger.

Sådan konverterer du en handelsregistrering til en konto, en kontakt eller en salgsmulighed

- 1** Vælg den handelsregistrering, som du vil konvertere, i afsnittet Alle handelsregistreringer på hjemmesiden Handelsregistrering.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af handelsregistreringer.
- 2** Klik på knappen Konverter til salgsmulighed på siden Detalje: Handelsregistrering.
- 3** Gør et af følgende på siden Konverter handelsregistrering:
 - Vælg indstillingerne AutoOpret ny konto og AutoOpret ny kontakt for at oprette nye konto- og kontaktposter til denne handelsregistrering.
I feltet Tilknyttet firma til handelsregistrering i afsnittet Konto vises feltet Tilknyttet konto som standard. Fornavn og efternavn til handelsregistreringen vises som standard i afsnittet Kontakt.
 - Vælg indstillingerne Brug eksisterende konto og Brug eksisterende kontakt for at oprette en ny salgsmulighed og linke salgsmuligheden til en eksisterende konto og kontakt.
Hvis registreringsposten har en tilknyttet konto, vises denne konto i feltet Tilknyttet konto.
Hvis registreringsposten har en tilknyttet kontakt, vises denne kontakt i feltet Tilknyttet kontakt.
 - Klik på ikonet Opslag ved siden af felterne Tilknyttet konto eller Tilknyttet kontakt for at linke handelsregistreringen til en anden konto eller kontakt, og vælg en anden konto og kontakt. Sørg for, at de korrekte navne vises i felterne Tilknyttet konto og Tilknyttet kontakt, og at indstillingerne Brug eksisterende konto og Brug eksisterende kontakt er valgt.
- 4** Vælg AutoOpret salgsmulighed, og udfyld felterne for at konvertere handelsregistreringen til en salgsmulighed.
Navnet på handelsregistreringen vises i feltet Navn: Salgsmulighed som standard. Data i felterne Omsætning, Lukkedato, Næste trin og Beskrivelse overføres også til salgsmulighedsposten. Du kan redigere disse data på siden Konverter handelsregistrering. Du kan også knytte handelsregistreringen til en eksisterende salgsmulighed. Gør følgende for at gøre dette:
 - a** Vælg indstillingen Brug eksisterende salgsmulighed
 - b** Vælg den relevante salgsmulighed vha. ikonet Opslag ved siden af feltet Tilknyttet salgsmulighed.
- 5** Klik på Gem for at konvertere handelsregistreringen.

Indstillinger af adgangsprofil og rolle til konvertering af handelsregistreringer

Du skal have de relevante indstillinger i dine adgangsprofiler og din brugerrolle for at kunne konvertere handelsregistreringer til konti, kontakter eller salgsmuligheder. I dette emne beskrives de påkrævede indstillinger.

Indstillinger af adgangprofil til konvertering af handelsregistreringer

De adgangsniveauer, der giver dig mulighed for at konvertere handelsregistreringer, er vist i følgende tabeller. Indstillingerne kræves på både standardadgangsprofilen og ejeradgangsprofilen.

I følgende tabel vises de adgangsniveauer til posttyper, der gør det muligt at konvertere handelsregistreringer.

Posttype	Adgangsniveau
Konto	Læs og Rediger
Kontakt	Læs og Rediger
Handelsregistrering	Læs og Rediger
Salgsmulighed	Læs og Rediger

I følgende tabel vises de adgangsniveauer til relaterede oplysningsposttyper, der gør det muligt at konvertere handelsregistreringer.

Posttype	Posttypen Relaterede oplysninger	Adgangsniveau
Konto	Adresser	Læs, Opret og Rediger
Kontakt	Konti	Læs og Opret
	Adresser	Læs, Opret og Rediger
Salgsmulighed	Omsætning	Læs og Rediger
	Kontakt	Læs og Opret

Indstillinger af brugerrolle til konvertering af handelsregistreringer

Følgende rolleindstillinger giver dig mulighed for at konvertere handelsregistreringer:

- Rollen skal have privilegiet PRM Handelsregistreringer: Konverter handelsregistreringer.
- Posttypeadgangen til rollen skal have følgende indstillinger:
 - Afkrydsningsfeltet Har adgang skal markeres til posttypen Handelsregistrering i alle tilfælde af konvertering af handelsregistrering.
 - Afkrydsningsfeltet Har adgang skal være markeret til posttypen Salgsmulighed for at konvertere (dvs. tilknytte eller linke) handelsregistreringer til eksisterende salgsmuligheder.
 - Afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan oprette skal være markeret til posttypen Salgsmulighed for at konvertere handelsregistreringer til nye salgsmuligheder.
 - Afkrydsningsfeltet Har adgang skal være markeret til posttypen Konto for at konvertere handelsregistreringer til eksisterende konti.
 - Afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan oprette skal være markeret til posttypen Konto for at konvertere handelsregistreringer til nye konti.

- Afkrydsningsfeltet Har adgang skal være markeret til posttypen Kontakt for at konvertere handelsregistreringer til eksisterende kontakter.
- Afkrydsningsfelterne Har adgang og Kan oprette skal være markeret til posttypen Kontakt for at konvertere handelsregistreringer til nye kontakter.

Felter til handelsregistrering

Brug siden Redigering af handelsregistrering til at tilføje en handelsregistrering eller opdatere detaljer til en eksisterende handelsregistrering. Denne side viser alle felterne til en handelsregistrering.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om handelsregistrering	
Navn	Navnet på handelsregistreringen. Du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubletter.
Type	Handelsregistreringstypen. Indstillingerne omfatter: Standard og Ikke-standard.
Afsendelsesstatus	Afsendelsesstatus for handelsregistreringen. Indstillingerne omfatter: Ikke afsendt, Afsendt og Tilbagekaldt.
Udløbsdato	Dato, hvor handelsregistreringen vil udløbe.
Særlig pris anmodet	Angiver, om særlig prissætning kræves til handelsregistreringen.
Tilknyttet kundeemne	Entydig identifikator for det kundeemne, der resulterede i handelsregistreringen.
Id	Entydig identifikator (id) for handelsregistreringen.
Hovedpartner	Den partnerkonto, der fandt handelsregistreringen. Den partner, der fandt handelsregistreringen, ejer den muligvis ikke længere.
Hovedpartner: Lokation	Lokation for den oprindelige partnerkonto.
Partnerprogram	Partnerprogram, som handelsregistreringen er knyttet til.
Målsætning	Målsætning, der er knyttet til handelsregistreringen.
Support anmodet	Angiver, om support før salg kræves til handelsregistreringen.
Oplysninger om salgsmulighed	
Tilknyttet salgsmulighed	Navnet på den salgsmulighed, som handelsregistreringen er knyttet til.

Felt	Beskrivelse
Ny salgsmulighed	Angiver, om den salgsmulighed, der er knyttet til handelsregistreringen, er en ny salgsmulighed.
Valuta	Den valgte valuta til den salgsmulighed, som handelsregistreringen er knyttet til.
Størrelse på handel	Handlens størrelse i den valgte valutas enheder.
Lukkedato	Lukkedato for den salgsmulighed, som handelsregistreringen er knyttet til.
Produktinteresse	Produktområde, som den potentielle kunde er interesseret i.
Næste trin	Det næste logiske trin i salgsprocessen til den salgsmulighed, der er knyttet til handelsregistreringen.
Kundeoplysninger	
Tilknyttet kunde	Navnet på den kundeorganisation, der er knyttet til handelsregistreringen.
Ny kunde	Angiver, om handelsregistreringen er for en ny kundeorganisation.
Firmanavn	Navnet på kundeorganisationen.
Land	Det land, som kundeorganisationen ligger i.
Gade	Kundeorganisationens gadeadresse.
By	Byen i kundeorganisationens adresse.
Stat	Staten i kundeorganisationens adresse.
Postnr.	Postnummeret i kundeorganisationens adresse.
Tilknyttet kontakt	Navnet på en tilknyttet kontakt.
Ny kontakt	Angiver, om dette er en ny kontakt.
Hr./Fru	Angiver den relevante titulering.
Fornavn	Kundens fornavn.
Mellemnavn	Kundens mellemnavn.
Efternavn	Kundekontaktens efternavn.
Jobtitel	Kundekontaktens jobtitel.
E-mail	Kundekontaktens e-mail-adresse.
Telefonnr.	Kundekontaktens telefonnummer.

Felt	Beskrivelse
Mobilnr.	Kundekontaktens mobilnummer.
Fax	Kundekontaktens faxnummer.
Godkendelsesoplysninger	
Godkendelsesstatus	Aktuel status for godkendelse af handelsregistreringen.
Aktuel godkender	Navnet på den person, der dernæst skal godkende handelsregistreringen.
Endelig godkender	Navnet på den person, der tildelte handelsregistreringen endelig godkendelse.
Afsendelsesdato	Dato, hvor handelsregistreringen blev afsendt til godkendelse.
Godkendelsesdato	Dato, hvor handelsregistreringen blev endeligt godkendt.
Afvisningsårsag	Årsag til afvisning af godkendelse af handelsregistreringen.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om handelsregistreringen. Feltet har en grænse på 250 tegn.
Yderligere oplysninger	
Ejer	<p>Ejeren af handelsregistreringsposten.</p> <p>Generelt kan ejeren af en post opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Firmaadministratoren kan imidlertid justere adgangsniveauer for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Værdien i feltet Ejer påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører fra siderne Rapporter og Instrumentbræt.</p> <p>Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.</p>
Ejerpartnerkonto	Navnet på den partnerkonto, der ejer handelsregistreringen.
Oprindelig partnerkonto	Navnet på den partnerkonto, der fandt handelsregistreringen. Den partner, der fandt handelsregistreringen, ejer den muligvis ikke længere.
Beskrivelse	Indtast evt. yderligere oplysninger om handelsregistreringen.

MDF-anmodninger

Markedsudviklingskapital (MDF) giver varemærkeejere mulighed for at stille marketingkapital til rådighed for en partner på en organiseret måde, således at en partner kan sælge varemærkeejers produkter i bestemte geografiske områder, eller således at en partner kan markedsføre sit varemærke. En *MDF-anmodning* er en anmodning om kapital, hvor en partner anmoder varemærkeejeren om kapital.

Partnere kan anmode om forudgodkendelser for at finansiere marketingaktiviteter. MDF-anmodningerne identificerer detaljerne om marketingaktiviteten og dens anslåede omkostninger. MDF-anmodningen dirigeres dernæst gennem godkendelsesprocessen. Varemærkeejeren forsyner den godkendte kapital til MDF-anmodningen og kan godkende, afvise eller returnere den.

Når marketingaktiviteterne er fuldført, kan partnere oprette krav for at få indfriet de penge, der er brugt, og som blev forudgodkendt af varemærkeejeren. Krav oprettes mod en bestemt MDF-anmodning eller kan være uafhængige. En MDF-anmodning kan kun have ét krav tilknyttet. Når kravet er godkendt, debiteres kapitalen med den tilknyttede MDF-anmodning.

Arbejde med hjemmesiden MDF-anmodninger

Hjemmesiden MDF-anmodning er udgangspunktet for håndtering af anmodninger om markedsudviklingskapital (MDF).

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden MDF-anmodning. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en MDF-anmodning

Du kan oprette en MDF-anmodning ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændret MDF-anmodning. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og Felter til MDF for at få flere oplysninger.

Arbejde med MDF-anmodningslister

Afsnittet Lister: MDF-anmodning viser antal filtrerede lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister, som er baseret på forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til MDF-anmodninger.

MDF-anmodningsliste	Beskrivelse
Alle MDF-anmodninger	Listen viser alle poster, som du kan se, uanset hvem der ejer listen. Den filtrerer ikke MDF-anmodninger.
Nyligt oprettede MDF-anmodninger	Filtrerer alle MDF-anmodninger sorteret efter oprettelsesdato.
Nyligt ændrede MDF-anmodninger	Filtrerer alle MDF-anmodninger sorteret efter ændringsdato.

MDF-anmodningsliste	Beskrivelse
Mine MDF-anmodninger	Filtrerer MDF-anmodninger med dit navn i feltet Ejer.
Mine nyligt oprettede MDF-anmodninger	Filtrerer MDF-anmodninger med dit navn i feltet Ejer sorteret efter oprettelsesdato.
Mine nyligt ændrede-MDF-anmodninger	Filtrerer MDF-anmodninger med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.
Alle ventende MDF-anmodninger	Alle MDF-anmodninger med godkendelsesstatus Afventer godkendelse eller kravstatus Krav afsendt.
Mine-ventende MDF-anmodninger	MDF-anmodninger, som du ejer, og som har godkendelsesstatus Afventer godkendelse eller kravstatus Krav afsendt.
Mine-godkendte-MDF-anmodninger	Alle godkendte MDF-anmodninger, som du ejer.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af afsnittet Mine nyligt ændrede-MDF-anmodninger

Dette afsnit viser de MDF-anmodninger, som du ejer, og som senest er ændret. Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

Visning af afsnittet Mine ventende-MDF-anmodninger

Dette afsnit viser alle de MDF-anmodninger, som du ejer, og som har godkendelsesstatus Afventer godkendelse eller kravstatus Krav afsendt. Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden MDF-anmodning

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden MDF-anmodninger:

- MDF-anmodningslister
- Alle ventende MDF-anmodninger
- Nyligt oprettede MDF-anmodninger
- Nyligt ændrede-MDF-anmodninger
- Mine-ventende MDF-anmodninger
- Mine-godkendte-MDF-anmodninger

- Mine nyligt oprettede MDF-anmodninger
- Mine nyligt ændrede MDF-anmodninger
- MFD-anmodninger, der afventer min godkendelse

Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden MDF-anmodninger

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden MDF-anmodninger.
- 2 Klik på retningspilene på siden Layout af hjemmesiden MDF-anmodninger for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

Håndtering af MDF-anmodninger

Udfør følgende opgaver for at håndtere MDF-anmodninger:

- [Afsendelse af MDF-anmodninger til godkendelse](#) (på side 395)
- [Tilbagekaldelse af MDF-anmodninger](#) (på side 395)
- [Returnering af MDF-anmodninger](#) (på side 396)
- [Afvisning af MDF-anmodninger](#) (på side 397)
- [Godkendelse af MDF-anmodninger](#) (på side 397)
- [Annullering af MDF-anmodninger](#) (på side 398)
- [Afsendelse af krav til MDF-anmodninger](#) (på side 399)
- [Afvisning af krav til MDF-anmodninger](#) (på side 399)
- [Godkendelse af krav til MDF-anmodninger](#) (på side 400)

Se [Arbejde med poster](#) (på side 37) for yderligere procedurer, der er fælles for alle poster.

Se følgende for procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 103)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Afsendelse af MDF-anmodninger til godkendelse

Partnere kan anmode om forudgodkendelse til finansiering af marketingaktiviteter ved at afsende en anmodning om markedsudviklingskapital (MDF). MDF-anmodningen omfatter detaljer om aktiviteten og det beløb, som partneren anslår at ville bruge.

Før du går i gang. Opret MDF-anmodningen. Opret en arbejdsgangregel, der tildeler en relevant bruger som godkender af MDF-anmodninger. Se Oprettelse af arbejdsgangregler for at få flere oplysninger om oprettelse af arbejdsgangregler.

Sådan afsender du en MDF-anmodning-til godkendelse

- 1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil afsende til godkendelse, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger-på siden Detalje: MDF-anmodning.
- 3 Vælg Afsendt-i feltet Afsendelsesstatus på siden Redigering af MDF-anmodning. Klik dernæst på Gem.
Når værdien til feltet Afsendelsesstatus er ændret til Afsendt, og posten er gemt, sker følgende:
 - Godkendelsesstatus sættes til Afventer godkendelse.
 - Afsendelsesdatoen sættes automatisk til det aktuelle tidsstempel.
 - Ruten til MDF-anmodningen-begynder. En arbejdsgang sætter feltet Godkender i MDF-anmodningen til den relevante bruger.
 - Godkenderen føjes til MDF-anmodningens-team, hvis der ikke allerede findes en godkender.
 - En arbejdsgangregel sender e-mail-underretninger.

MDF-anmodningen vises på listen over poster, der venter på godkenderens handling og bliver skrivebeskyttet for partneren (ejerer). Yderligere opdateringer af anmodningen (f.eks. opdatering af de anmodede beløb, ændring af tilknyttet kapital osv.) er ikke tilladt. Partneren kan kun foretage ændringer af en afsendt MDF-anmodning, efter den er tilbagekaldt.

Tilbagekaldelse af MDF-anmodninger

Når en anmodning om markedsudviklingskapital (MDF) er afsendt til godkendelse, og før den er godkendt, kan du tilbagekalde den. Når du har tilbagekaldt anmodningen, kan du fortsætte med at opdatere den og afsende den igen til godkendelse.

Før du går i gang. MDF-anmodningen skal have afsendelsesstatus Afsendt og godkendelsesstatus Afventer godkendelse.

Sådan tilbagekalder du en MDF-anmodning

- 1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil tilbagekalde, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.

- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: MDF-anmodning.
- 3 Vælg Tilbagekaldt i feltet Afsendelsesstatus på siden Redigering af MDF-anmodning. Klik dernæst på Gem. Når du ændrer afsendelsesstatus til Tilbagekaldt, sker følgende:
 - Godkendelsesstatus nulstilles til en NULL-værdi.
 - En arbejdsgangregel opretter en ny opgave for at spore handlingen (hvis konfigureret).
 - En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger (hvis konfigureret).

Du kan nu opdatere MDF-anmodningen og afsende den igen. Se [Afsendelse af MDF-anmodninger til godkendelse](#) (på side 395) for at få flere oplysninger om afsendelse af anmodninger.

Returnering af MDF-anmodninger

Mens en anmodning om markedsudviklingskapital (MDF) går gennem godkendelseskæden, kan en godkender returnere den til ejeren for at foretage ændringer eller angive yderligere oplysninger.

Før du går i gang. MDF-anmodningen skal have afsendelsesstatus Afsendt.

Sådan returnerer du en MDF-anmodning

- 1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil returnere, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: MDF-anmodning.
- 3 Vælg Returneret i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af MDF-anmodning. Klik dernæst på Gem.
Når du ændrer godkendelsesstatus til Returneret og klikker på Gem, sker følgende:
 - Afsendelsesstatus for MDF-anmodningen sættes til Ikke afsendt.
 - Datoen fjernes fra feltet Forudgodkendelsesdato. Afsendelsesdatoen forbliver imidlertid i feltet Afsendelsesdato.
 - En opgavepost oprettes for at spore godkenderens returhandling.
 - En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Ejeren af MDF-anmodningen kan nu opdatere anmodningen og afsende den igen. Se [Afsendelse af MDF-anmodninger til godkendelse](#) (på side 395) for at få flere oplysninger om afsendelse af MDF-anmodninger.

Afvisning af MDF-anmodninger

Mens en anmodning om markedsudviklingskapital (MDF) går gennem godkendelseskæden, kan en godkender afvise den, hvis det anmodede beløb til marketingaktiviteten ikke kan tildeles.

Før du går i gang. MDF-anmodningen skal have afsendelsesstatus Afsendt.

Sådan afviser du en MDF-anmodning

- 1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil afvise, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: MDF-anmodning.
- 3 Vælg Afvist i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af MDF-anmodning. Klik dernæst på Gem.
Når du ændrer godkendelsesstatus til Afvist og klikker på Gem, sker følgende:
 - Afsendelsesstatus for MDF-anmodningen fortsætter med at være Afsendt.
 - Datoen fjernes fra feltet Forudgodkendelsesdato. Afsendelsesdatoen forbliver imidlertid i feltet Afsendelsesdato.
 - En opgavepost oprettes for at spore godkenderens returhandling.
 - En arbejdsangangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Når MDF-anmodningen er afvist, bliver den skrivebeskyttet for ejeren, og yderligere opdateringer af den er ikke tilladt.

Godkendelse af MDF-anmodninger

En godkender kan forudgodkende en MDF-anmodning og allokere kapital til den anmodede marketingaktivitet. I øjeblikket er godkendelsesruten til MDF-anmodninger en manuel proces, og kun ét godkendelsesniveau understøttes.

Bemærk: Du kan opnå godkendelse på flere niveauer, når hver godkender i godkendelseskæden opdaterer feltet Godkender til den næste godkender i kæden.

Før du går i gang. Afsendelsesstatus for MDF-anmodningen skal sættes til Afsendt, før du kan godkende den.

Sådan godkender du en MDF-anmodning

- 1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil godkende, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: MDF-anmodning.

3 Indtast et beløb i feltet Forudgodkendt beløb på siden Redigering af MDF-anmodning.

4 Vælg Godkendt i feltet Godkendelsesstatus. Klik dernæst på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Godkendt, sker følgende:

- Oracle CRM On Demand validerer, at værdien for afsendelsesstatus er Afsendt. Hvis afsendelsesstatus er en anden værdi, fejler valideringen, og en relevant fejlmeddelelse genereres.
- Oracle CRM On Demand validerer, at det forudgodkendte beløb ikke overskrider den godkendelsesgrænse, der er sat for den aktuelle godkender, og at godkendelsen ikke resulterer i en negativ kapitalsaldo. Hvis valideringen fejler, genereres en relevant fejlmeddelelse.
- Feltet Sidst godkendt af ændres til den aktuelle bruger. Feltet Aktuel godkender opdateres ikke.
- Forudgodkendelsesdatoen ændres til den aktuelle dato i Oracle CRM On Demand.
- En arbejdsgang opretter en ny opgave for at spore godkendeshandlingen.
- En arbejdsgang sender de relevante e-mail-underretninger.

Når MDF-anmodning er godkendt, bliver den skrivebeskyttet, og yderligere opdateringer af den er ikke tilladt, undtagen når et relateret krav afsendes eller udløbsdatoen forlænges.

annullering af MDF-anmodninger

Varemærkeejeren kan annullere en anmodning om markedsudviklingskapital (MDF) når som helst, hvis MDF-anmodningen ikke længere er gyldig.

Før du går i gang. Godkendelsesstatus for MDF-anmodningen skal være sat til Afsendt.

Sådan annullerer du en MDF-anmodning

1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil annullere, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.

2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: MDF-anmodning.

3 Vælg Annulleret i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af MDF-anmodning. Klik dernæst på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Annulleret, sker følgende:

- Oracle CRM On Demand validerer, at godkendelsesstatus er sat til Godkendt.
- En arbejdsgangregel opretter en ny opgave for at spore handlingen.
- En arbejdsgang sender de relevante e-mail-underretninger.

Når MDF-anmodningen er annulleret, bliver den skrivebeskyttet, og yderligere opdateringer af den er ikke tilladt.

Afsendelse af krav til MDF-anmodninger

Partnere opretter krav for at indfri det forudgodkendte beløb, der blev brugt på marketingaktiviteter. Krav oprettes mod en bestemt anmodning om markedsudviklingskapital (MDF) eller kan forekomme uafhængigt.

Sådan afsender du et krav til en MDF-anmodning

- 1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil afsende et krav til, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: MDF-anmodning.
- 3 Indtast beløbet i feltet Samlet anmodet kravbeløb på siden Redigering af MDF-anmodning.
- 4 Vælg Krav afsendt i feltet Kravstatus. Klik dernæst på Gem.
Når feltet Kravstatus er ændret til Krav afsendt, og posten er gemt, sker følgende:
 - Ruten til MDF-anmodningskravet begynder.
 - En arbejdsgangregel sætter feltet Godkender i MDF-anmodningen til den relevante bruger.
 - Godkenderen føjes til MDF-anmodningens team, hvis der ikke allerede findes en godkender.
 - En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Afvisning af krav til MDF-anmodninger

Mens et krav til markedsudviklingskapital (MDF) går gennem godkendelseskæden, kan en godkender afvise det.

Før du går i gang. MDF-kravet skal have kravstatus Krav afsendt.

Sådan afviser du et krav til en MDF-anmodning

- 1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil afvise et krav til, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: MDF-anmodning.
- 3 Vælg Krav afvist i feltet Kravstatus på siden Redigering af MDF-anmodning. Klik dernæst på Gem.
Når du ændrer kravstatus til Krav afvist og klikker på Gem, sker følgende: en arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Godkendelse af krav til MDF-anmodninger

En godkender kan godkende et krav til markedsudviklingskapital (MDF) og tilbyde partneren en kredit. Kun ét godkendelsesniveau understøttes i øjeblikket til MDF-krav.

Før du går i gang. Afsendelsesstatus for MDF-kravet skal sættes til Krav afsendt, før du kan godkende den.

Sådan godkender-du et krav til en MDF-anmodning

- 1 Vælg den MDF-anmodning, som du vil godkende et krav til, i afsnittet Alle MDF-anmodninger på hjemmesiden MDF-anmodning.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af MDF-anmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: MDF-anmodning.
- 3 Indtast beløbet i feltet Samlet godkendt-kravbeløb på siden Redigering af MDF-anmodning.
- 4 Vælg Krav godkendt i feltet Kravstatus. Klik dernæst på Gem.
Når du ændrer godkendelsesstatus til Godkendt, sker følgende:
 - Oracle CRM On Demand validerer, at det samlede kravbeløb ikke overskrider den godkendelsesgrænse, der er sat for godkenderen, og at godkendelsen ikke resulterer i en negativ kapitalsaldo. Hvis valideringen fejler, genereres en relevant fejlmeddelelse.
 - Kravbeslutningsdatoen sættes til den aktuelle dato i Oracle CRM On Demand.
 - En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Når kravet er godkendt, debiterer det den kapital, der er knyttet til MDF-anmodningen.

Felter til MDF-anmodninger

Brug siden Redigering af MDF-anmodning til at tilføje en anmodning om markedsudviklingskapital (MDF) eller opdatere detaljerne til en eksisterende MDF-anmodning. Denne side viser alle felterne til en MDF-anmodning.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om MDF-anmodning	
Id	Identifikator (id) for MDF-anmodningen.
Anmodningsnavn	Det entydige navn for MDF-anmodningen.
Hovedpartnerkonto	Det partnerfirma, som er lederen i afsendelse af MDF-anmodningen.

Felt	Beskrivelse
Kapital	Navnet på kapital, der er knyttet til MDF-anmodningen.
Afsendelsesstatus	Status for afsendelsen, så som Afsendt, Ikke afsendt eller Tilbagekaldt.
Forfaldsdato	Den dato, som MDF-anmodningen skal være godkendt inden. Som standard sættes den til dags dato plus 7 dage.
Udløbsdato	Den dato, hvor MDF-anmodningen ikke længere er gyldig.
Kampagne	Navnet på den kampagne, som MDF-anmodningen er knyttet til.
Marketingformål	Marketingårsagen til MDF-anmodningen.
Område	Det område, som MDF-anmodningen foretages til.
Kategori	Den kategori, som MDF-anmodningen tilhører.
Partnerprogram	Navnet på det partnerprogram, som MDF-anmodningen er knyttet til.
MDF-anmodningsvaluta	Den anmodede valuta til MDF-anmodningen.
Detaljeoplysninger om MDF-anmodning	
Startdato	Dato og klokkeslæt for start af marketingaktiviteten. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
Slutdato	Dato og klokkeslæt for afslutning af marketingaktiviteten. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
Anmodet beløb	Det samlede beløb, der er anmodet til marketingaktiviteten.
Forudgodkendt beløb	Varemærkeejeren indtaster det samlede forudgodkendte beløb til marketingaktiviteten.
Godkendelsesstatus	MDF-anmodningens aktuelle godkendelsesstatus.
Anmodningsdato	Dato og klokkeslæt, hvor MDF-anmodningen blev godkendt.
Afsendelsesdato	Dato og klokkeslæt, hvor MDF-anmodningen blev afsendt.
Forudgodkendelsesdato	Dato og klokkeslæt, hvor MDF-anmodningen blev forudgodkendt.
Godkender	Navnet på den aktuelle godkender.
Sidst godkendt af	Navnet på den tidligere godkender.
Årsagskode	Årsagen til, at marketingaktiviteten ikke blev godkendt. Standardværdierne er: Dublet, Forkerte oplysninger, Utilstrækkelige oplysninger og Andet.

Felt	Beskrivelse
Kravoplysninger	
Samlet anmodet kravbeløb	Det samlede kravbeløb, som partneren anmoder til marketingaktiviteten.
Samlet godkendt kravbeløb	Det samlede kravbeløb, der er godkendt af varemærkeejeren til marketingaktiviteten.
Kravstatus	Kravets aktuelle status.
Beslutningsdato for krav	Dato, hvor en beslutning blev taget om kravet.
Yderligere oplysninger	
Ejer	<p>Ejeren af MDF-anmodningsposten.</p> <p>Generelt kan ejeren af en post opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Firmaadministratoren kan imidlertid justere adgangsniveauer for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Værdien i feltet Ejer påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører fra siderne Rapporter og Instrumentbræt.</p> <p>Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.</p>
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om MDF-anmodningen. Feltet har en grænse på 250 tegn.
Ejerpartnerkonto	Partnerkonto, som ejeren arbejder for. Hvis ejeren er en partner, udfyldes ejerkontoen således med navnet på den partnerkonto, som partneren tilhører.
Partneransvarlig	Den partneransvarlige er ansvarlig for at vedligeholde relationen mellem partnerne og mærkevarefirmaet. Partneransvarlige fungerer som primær kontakt til partneren.
Oprindelig partnerkonto	Navnet på den partner, der startede MDF-anmodningen.

Særlige prissætningsanmodninger

Særlige prissætningsanmodninger omfatter en række forretningsprocesser, hvor en partner anmoder mærkevareejeren om en rabat på et produkt. En særlig prissætningsanmodning kan f.eks. være et svar på en konkurrencehandel eller en nedadgående tendens i priser. Mærkevareejeren yder lavere priser og giver

kreditter til partneren efter salget. Den særligt autoriserede pris er typisk gyldig til autoriseret produkt, mængde, varighed og partneren eller slutkunden eller begge.

Særlige prissætningsanmodninger omfatter følgende to faser:

Styring af særlig prissætningsanmodning. Partneren eller mærkevareejeren opretter på vegne af en partner en særlig prissætningsanmodning til et produkt og angiver detaljer, så som årsagen til den lavere pris. Partneren afsender anmodningen til varemærkeejeren til godkendelse og sælger lagerbeholdningen til en ny lavere pris til kunden, når anmodningen er godkendt. Efter salget kan partneren bruge det særlige prissætningskrav til at kræve forskellen mellem den oprindelige indkøbsomkostning og den nye autoriserede omkostning.

Styring af særligt prissætningskrav. Partneren opretter et særligt prissætningskrav på godkendte og åbne særlige prissætningsanmodninger for at modtage kredit for et tab. Typisk afsendes salgsstedrapporter efter salget med særlige prissætningskrav. Når anmodningen er godkendt, tilbyder mærkevareejeren partneren en kredit på forskellen mellem den oprindelige omkostning og den nye autoriserede omkostning.

Særlige prissætningsanmodninger er en fordel for mærkevareejere og partnere på følgende måder:

- Mærkevareejere får mulighed for at støtte deres partnere i konkurrencemæssige situationer
- Partnere opfordres til at købe og oplagre produkter fra mærkevareejere, selv om priserne sandsynligvis vil falde i fremtiden

Arbejde med hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning

Hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning er udgangspunktet for håndtering af særlige prissætningsanmodninger.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af særlig prissætningsanmodning

Du kan oprette en særlig prissætningsanmodning ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændret særlig prissætningsanmodning. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til særlig prissætningsanmodning](#) (på side 417) for at få flere oplysninger.

Arbejde med lister over særlige prissætningsanmodninger

Afsnittet Lister: Særlig prissætningsanmodning viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til særlige prissætningsanmodninger.

Særlig prissætningsanmodningsliste	Beskrivelse
------------------------------------	-------------

Særlig prissætningsanmodningsliste	Beskrivelse
Alle særlige prissætningsanmodninger	Listen viser alle poster, som du kan se, uanset hvem der ejer listen. Den filtrerer ikke særlige prissætningsanmodninger.
Nyligt oprettede særlige prissætningsanmodninger	Filtrerer alle særlige prissætningsanmodninger sorteret efter oprettelsesdato.
Nyligt ændrede særlige prissætningsanmodninger	Filtrerer alle særlige prissætningsanmodninger sorteret efter ændringsdato.
Mine særlige prissætningsanmodninger	Filtrerer særlige prissætningsanmodninger med dit navn i feltet Ejer.
Mine nyligt oprettede særlige prissætningsanmodninger	Filtrerer særlige prissætningsanmodninger med dit navn i feltet Ejer sorteret efter oprettelsesdato.
Mine nyligt ændrede særlige prissætningsanmodninger	Filtrerer særlige prissætningsanmodninger med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.
Alle ventende særlige prissætningsanmodninger	Filtrerer alle særlige prissætningsanmodninger med godkendelsesstatus Afventer godkendelse eller kravstatus Krav afsendt.
Mine ventende særlige prissætningsanmodninger	Filtrerer alle særlige prissætningsanmodninger, som du ejer, og som har godkendelsesstatus Afventer godkendelse eller kravstatus Krav afsendt.
Mine godkendte særlige prissætningsanmodninger	Filtrerer alle godkendte særlige prissætningsanmodninger, som du ejer.
Særlige prissætningsanmodninger, der afventer min godkendelse	Filtrerer særlige prissætningsanmodninger med godkendelsesstatus Afventer godkendelse eller kravstatus Krav afsendt, og hvor du er den næste godkender.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af afsnittet Mine nyligt ændrede særlige prissætningsanmodninger

Dette afsnit viser de særlige prissætningsanmodninger, som du ejer, og som blev ændret for nyligt. Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Visning af afsnittet Mine ventende særlige prissætningsanmodninger

Dette afsnit viser alle de særlige prissætningsanmodninger, som du ejer, og som har godkendelsesstatus Afventer godkendelse eller kravstatus Krav afsendt. Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Særlig prissætningsanmodning-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden Særlige prissætningsanmodninger:

- Særlige prissætningsanmodningslister
- Alle ventende særlige prissætningsanmodninger
- Nyligt oprettede særlige prissætningsanmodninger
- Nyligt ændrede særlige prissætningsanmodninger
- Mine ventende særlige prissætningsanmodninger
- Mine godkendte særlige prissætningsanmodninger
- Mine nyligt oprettede særlige prissætningsanmodninger
- Mine nyligt ændrede særlige prissætningsanmodninger
- Særlige prissætningsanmodninger, der afventer min godkendelse
- Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit, så som rapporten Analyse af særlig prissætningsanmodning, tilgængelige på din Særlige prissætningsanmodninger-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til din Særlige prissætningsanmodninger-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Særlige prissætningsanmodninger.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Særlige prissætningsanmodninger for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

Håndtering af særlige prissætningsanmodninger

Udfør følgende opgaver for at håndtere særlige prissætningsanmodninger:

- [Linkning af produkter til særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 406)
- [Linkning af programmer til særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 407)
- [Afsendelse af særlige prissætningsanmodninger til godkendelse](#) (på side 407)
- [Tilbagekaldelse af særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 408)
- [Returnering af særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 409)
- [Afvisning af særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 410)
- [Godkendelse af særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 410)

- [Annullering af særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 411)
- [Afsendelse af krav til særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 412)
- [Afvisning af krav til særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 412)
- [Godkendelse af krav til særlige prissætningsanmodninger](#) (på side 413)

Se [Arbejde med poster](#) (på side 37) for yderligere procedurer, der er fælles for alle poster.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 103)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Linkning af produkter til særlige prissætningsanmodninger

Du kan linke produkter til særlige prissætningsanmodninger for at gøre følgende:

- Spore de produkter, der hører til den særlige prissætningsanmodning
- Beregne de samlede anmodede og forudgodkendte (autoriserede) beløb

BEMÆRK: Du klikker på knappen [Opdater anmodningstotaler](#) for at beregne de samlede anmodede og forudgodkendte beløb.

Før du går i gang. Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Produkter med særlig prissætning tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan linker du et produkt til en særlig prissætningsanmodning

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning (anført i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning), som du vil linke et produkt til.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.
- 2 Rul ned til afsnittet Produkter med særlig prissætning på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning, og klik på Tilføj.
- 3 Vælg det produkt, som du vil føje til den særlige prissætningsanmodning, i feltet Produkt.

- 4 Opdater de påkrævede felter på siden Detalje: Produkt med særlig prissætningsanmodning.
Se [Felter til produkt med særlig prissætning](#) (på side 415) for at få oplysninger om felterne.
- 5 Gem posten.

Sådan beregner du de samlede anmodede og forudgodkendte beløb

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning (anført i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning), som du vil beregne samlede anmodede og forudgodkendte beløb for.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.
- 2 Rul ned til afsnittet Produkter med særlig prissætning på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Klik på Opdater anmodningstotaler i afsnittet Produkter med særlig prissætning.

De samlede anmodede og forudgodkendte beløb beregnes, og felterne Samlet anmodningsbeløb og Samlet autoriseret beløb opdateres i den særlige prissætningsanmodning.

Linkning af programmer til særlige prissætningsanmodninger

Du kan knytte en særlig prissætningsanmodning til et bestemt partnerprogram, som du deltager i.

Sådan linker du programmer til særlige prissætningsanmodninger

- 1 Naviger til siden Redigering af særlig prissætningsanmodning.
- 2 Vælg det partnerprogram, som du vil føje til den særlige prissætningsanmodning, i listen Partnerprogram. Klik dernæst på Gem.

Afsendelse af særlige prissætningsanmodninger til godkendelse

Partneren eller mærkevareejereren opretter på vegne af partneren en særlig prissætningsanmodning om en prisjustering på et produkt og angiver detaljer, så som årsagen til den lavere pris. Partneren afsender den særlige prissætningsanmodning til varemærkeejeren til godkendelse. Anmodningen kan efterkommes af varemærkeejeren eller ej. De fleste firmaer har veldefinerede processer til håndtering af sådanne anmodninger om godkendelse fra partnere. Typisk evaluerer en eller flere medarbejdere hos varemærkeejeren den særlige prissætningsanmodning ud fra en række kriterier og beslutter til sidst, om anmodningen skal godkendes.

Før du går i gang. Den særlige prissætningsanmodning skal først oprettes. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) for at få flere oplysninger om oprettelse af poster. En arbejdsgangregel, der tildeler en relevant bruger som godkender af særlige prissætningsanmodninger, skal oprettes. Se [Oprettelse af arbejdsgangregler](#) for at få flere oplysninger om oprettelse af arbejdsgangregler.

Sådan afsender du særlige prissætningsanmodninger til godkendelse

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning (anført i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning), som du vil afsende til godkendelse.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.

- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Vælg Afsendt i feltet Afsendelsesstatus på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning.
- 4 Klik på Gem.

Når feltet Afsendelsesstatus er ændret til Afsendt, og posten er gemt, sker følgende:

- Godkendelsesstatus sættes til Afventer godkendelse.
- Afsendelsesdatoen sættes automatisk til det aktuelle tidsstempel.
- Ruten for den særlige prissætningsanmodning begynder. En arbejdsgangregel sætter feltet Godkender i den særlige prissætningsanmodning til den relevante bruger.
- Godkenderen (hvis der ikke allerede findes en) føjes til teamet for den særlige prissætningsanmodning.
- En arbejdsgangregel sender de påkrævede e-mail-underretninger.

Den særlige prissætningsanmodning vises på listen over poster, der venter på godkenderens handling og bliver skrivebeskyttet for partneren (ejerer). Yderligere opdateringer af den særlige prissætningsanmodning (f.eks. tilføjelse eller fjernelse af produkter, opdatering af anmodede priser osv.) er ikke tilladt. Partneren kan kun foretage ændringer af en afsendt prissætningsanmodning, efter den er tilbagekaldt.

Tilbagekaldelse af særlige prissætningsanmodninger

Når en særlig prissætningsanmodning er afsendt til godkendelse, og før den er godkendt, kan du tilbagekalde anmodningen. Når du har tilbagekaldt anmodningen, kan du fortsætte med at opdatere den og afsende den igen til godkendelse.

Før du går i gang. Den særlige prissætningsanmodning skal have afsendelsesstatus Afsendt og godkendelsesstatus Afventer godkendelse.

Sådan tilbagekalder du særlige prissætningsanmodninger

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning (anført i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning), som du vil tilbagekalde.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.

- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Vælg Tilbagekaldt i feltet Afsendelsesstatus på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning.

4 Klik på Gem.

Når du ændrer afsendelsesstatus til Tilbagekaldt, sker følgende:

- Godkendelsesstatus nulstilles som tom.
- En arbejdsgangregel opretter en ny opgave for at spore handlingen.
- En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Du kan nu opdatere den særlige prissætningsanmodning og afsende den igen. Se [Afsendelse af særlige prissætningsanmodninger til godkendelse](#) (på side 407) for at få flere oplysninger om afsendelse af særlige prissætningsanmodninger.

Returnering af særlige prissætningsanmodninger

Mens en særlig prissætningsanmodning går gennem godkendelseskæden, kan en godkender returnere den til ejeren for at foretage ændringer. Godkenderen kan angive kommentarer og anmode om yderligere oplysninger fra ejeren.

Før du går i gang. Den særlige prissætningsanmodning skal have afsendelsesstatus Afsendt.

Sådan returnerer du særlige prissætningsanmodninger

- 1** Vælg den særlige prissætningsanmodning, som du vil returnere, i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.

- 2** Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.

- 3** Vælg Returneret i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning. Klik på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Returneret og klikker på Gem, sker følgende:

- Afsendelsesstatus for den særlige prissætningsanmodning sættes til Ikke afsendt.
- Datoen fjernes fra feltet Autorisationsdato. Afsendelsesdatoen forbliver imidlertid i feltet Afsendelsesdato.
- En arbejdsgangregel opretter en opgavepost for at spore godkenderens returhandling.
- En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Ejeren af den særlige prissætningsanmodning kan nu opdatere anmodningen og afsende den igen. Se [Afsendelse af særlige prissætningsanmodninger til godkendelse](#) (på side 407) for at få flere oplysninger om afsendelse af særlige prissætningsanmodninger.

Afvisning af særlige prissætningsanmodninger

Mens en særlig prissætningsanmodning går gennem godkendelseskæden, kan en godkender afvise anmodningen, hvis de anmodede rabatter ikke kan tildeles.

Før du går i gang. Den særlige prissætningsanmodning skal have afsendelsesstatus Afsendt.

Sådan afviser du særlige prissætningsanmodninger

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning, som du vil afvise, i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Vælg Afvist i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning.
- 4 Klik på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Afvist og klikker på Gem, sker følgende:

- Afsendelsesstatus for den særlige prissætningsanmodning fortsætter med at være Afsendt.
- Datoen fjernes fra feltet Autorisationsdato. Afsendelsesdatoen forbliver imidlertid i feltet Afsendelsesdato.
- En arbejdsgangregel opretter en opgavepost for at spore godkenderens returhandling.
- En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Når den særlige prissætningsanmodning er afvist, bliver den skrivebeskyttet for ejeren, og yderligere opdateringer af den er ikke tilladt.

Godkendelse af særlige prissætningsanmodninger

Afhængig af forretningsprocesserne for dit firma kan det være påkrævet, at mere end en person i firmaet godkender en særlig prissætningsanmodning. Godkendelsesruten er i øjeblikket en manuel proces og kun ét godkendelsesniveau understøttes. Det aktuelle godkenderfelt skal ændres manuelt for at flytte anmodningen videre i godkendelseskæden.

Bemærk: Hver godkender i godkendelseskæden opdaterer feltet Godkender, så godkendelse på flere niveauer kan finde sted.

Før du går i gang. Afsendelsesstatus for den særlige prissætningsanmodning skal sættes til Afsendt, før du kan godkende den.

Sådan godkender du særlige prissætningsanmodninger

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning, som du vil godkende, i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.

- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Vælg Godkendt i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning.
- 4 Klik på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Godkendt, sker følgende:

- Oracle CRM On Demand validerer, at værdien for afsendelsesstatus er sat til Afsendt. Hvis afsendelsesstatus er en anden værdi, fejler valideringen, og en relevant fejlmeddelelse genereres.
- Oracle CRM On Demand validerer, at det samlede autoriserede beløb ikke overskrider den godkendelsesgrænse, der er sat for den aktuelle godkender, og at godkendelsen ikke resulterer i en negativ kapitalsaldo. Hvis valideringen fejler, genereres en relevant fejlmeddelelse.
- Oracle CRM On Demand validerer, at det samlede autoriserede beløb er lig med summen af autoriserede beløb for alle produkter med særlig prissætning. Hvis det ikke er tilfældet, fejler valideringen, og en relevant fejlmeddelelse genereres.
- Feltet Sidst godkendt af ændres til den aktuelle bruger. Feltet Aktuel godkender opdateres ikke.
- Autorisationsdatoen ændres til den aktuelle dato i Oracle CRM On Demand.
- En arbejdsgangregel opretter en ny opgave for at spore godkendelseshandlingen.
- En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Når den særlige prissætningsanmodning er godkendt, bliver den skrivebeskyttet, og yderligere opdateringer af den er ikke tilladt, undtagen når et relateret krav afsendes eller udløbsdatoen forlænges.

annullering af særlige prissætningsanmodninger

Varemærkeejeren kan annullere en særlige prissætningsanmodning når som helst, hvis anmodningen ikke længere er gyldig.

Før du går i gang. Den særlige prissætningsanmodning skal have godkendelsesstatus Godkendt.

Sådan annullerer du en særlig prissætningsanmodning

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning, som du vil annullere, i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Vælg Annulleret i feltet Godkendelsesstatus på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning. Klik på Gem.

Når du ændrer godkendelsesstatus til Annulleret, sker følgende:

- Oracle CRM On Demand validerer, at værdien af godkendelsesstatus er Godkendt.
- En arbejdsgangregel opretter en ny opgave for at spore handlingen.
- En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Når den særlige prissætningsanmodning er annulleret, bliver den skrivebeskyttet, og yderligere opdateringer af den er ikke tilladt.

Afsendelse af krav til særlige prissætningsanmodninger

Partnere brugere det særlige prissætningskrav til at kræve forskellen mellem den oprindelige indkøbsomkostning og den nye godkendte omkostning, der er autoriseret i den særlige prissætningsanmodning. Typisk evaluerer en eller flere medarbejdere hos varemærkeejeren kravet ud fra en række kriterier og beslutter, om kravet skal godkendes.

Sådan afsender du krav til særlige prissætningsanmodninger

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning, som du vil afsende et krav til, i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.

- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Indtast et beløb i feltet Samlet kravbeløb krævet på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning.
- 4 Vælg Krav afsendt i feltet Kravstatus. Klik dernæst på Gem.

Når feltet Kravstatus er ændret til Afsendt, og posten er gemt, sker følgende:

- Ruten for det kravet begynder. En arbejdsgangregel sætter feltet Godkender i den særlige prissætningsanmodning til den relevante bruger.
- Godkenderen føjes til teamet for den særlige prissætningsanmodning, hvis der ikke allerede findes en godkender.
- En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Afvisning af krav til særlige prissætningsanmodninger

Mens et særligt prissætningskrav går gennem godkendelseskæden, kan en godkender afvise det.

Før du går i gang. Kravet til den særlige prissætningsanmodning skal have kravstatus Afsendt.

Sådan afviser du et krav til en særlig prissætningsanmodning

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning, som du vil afvise et krav til, i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Vælg Krav afvist i feltet Kravstatus på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning.
- 4 Klik på Gem.
Når du ændrer kravstatus til Krav afvist og klikker på Gem, sker følgende: en arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Godkendelse af krav til særlige prissætningsanmodninger

En godkender kan godkende en særlig prissætningsanmodning og tilbyde partneren en kredit. Kun ét godkendelsesniveau understøttes i øjeblikket til særlige prissætningskrav.

Før du går i gang. Kravstatus for det særlige prissætningskrav skal sættes til Krav afsendt, før du kan godkende det.

Sådan godkender du krav til særlige prissætningsanmodninger

- 1 Vælg den særlige prissætningsanmodning, som du vil godkende et krav til, i afsnittet Alle særlige prissætningsanmodninger på hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af særlige prissætningsanmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning.
- 3 Indtast et beløb i feltet Samlet godkendt kravbeløb på siden Redigering af særlig prissætningsanmodning.
- 4 Vælg Krav godkendt i feltet Kravstatus. Klik dernæst på Gem.
Når du ændrer kravstatus til Krav godkendt, sker følgende:
 - Oracle CRM On Demand validerer, at det samlede kravbeløb ikke overskrider den godkendelsesgrænse, der er sat for godkenderen, og at godkendelsen ikke resulterer i en negativ kapitalsaldo. Hvis valideringen fejler, genereres en relevant fejlmeddelelse.
 - Kravbeslutningsdatoen ændres til den aktuelle dato i Oracle CRM On Demand.
 - En arbejdsgangregel sender de relevante e-mail-underretninger.

Håndtering af produkter med særlig prissætning som relaterede varer

Udfør følgende opgaver for at håndtere produkter med særlig prissætning som relaterede varer:

- [Oprettelse af produkter med særlig prissætning som relaterede varer](#) (på side 414)
- [Felter til produkt med særlig prissætning](#) (på side 415)

Se [Arbejde med poster](#) (på side 37) for yderligere procedurer, der er fælles for alle poster.

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Oprettelse af produkter med særlig prissætning som relaterede varer

Du kan oprette et produkt med særlig prissætning som en relateret vare til en særlig prissætningsanmodning for at angive den anmodede omkostning (eller andre oplysninger) til et bestemt produkt. Fra Oracle CRM On Demand kan du oprette et produkt med særlig prissætning som en relateret vare ved at indtaste oplysninger i en formular. Du kan få adgang til denne formular fra siden med detaljer om den særlige prissætningsanmodning.

BEMÆRK: Før du kan oprette produkter med særlig prissætning, skal området Produkter med særlig prissætning føjes til siden med detaljer om særlig prissætningsanmodning som en relateret vare. Se [Tilpasning af layout af relateret element](#) for at få oplysninger om tilføjelse af relaterede varer/elementer.

Sådan opretter du produkter med særlig prissætning som relaterede varer

- 1 Rul ned til afsnittet Produkter med særlig prissætning på siden Detalje: Særlig prissætningsanmodning, og klik på Tilføj.
- 2 Vælg et produkt i feltet Produktnavn.
- 3 Opdater resten af felterne på siden Redigering af produkt med særlig prissætningsanmodning efter behov. Klik dernæst på Gem.

Se [Felter til produkt med særlig prissætning](#) (på side 415) for at få oplysninger om hvert felt.

Felter til produkt med særlig prissætning

Brug siden Redigering af produkt med særlig prissætning til at oprette et produkt med særlig prissætning. Denne side viser alle felterne til et produkt med særlig prissætning.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra oplysningerne i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om felterne på siderne til redigering af produkt med særlig prissætning.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om produkt	
Produkt	Navnet på produktet til den særlige prissætningsanmodning. Hvis anmodningen er relateret til en salgsmulighed, kan du kun vælge de produkter, der findes til den salgsmulighed. Hvis det ikke er tilfældet, vises alle produkter.
Produkt: Produktkategori	Produktets kategori, der overføres med produktdefinitionen. Skrivebeskyttet.
Mængde	Den forventede mængde af produkter, der vil blive solgt under denne særlige prissætningsanmodning.
Valuta	Valutaen til produktet med særlig prissætning.
Produkt: Partnr.	Partnummer, der overføres med produktdefinitionen. Feltet er skrivebeskyttet.
Produkt: Type	Produkttype, der overføres med produktdefinitionen. Feltet er skrivebeskyttet.
Produkt: Status	Status, der overføres med produktdefinitionen. Feltet er skrivebeskyttet.
Producentens vejl. salgspris	<p>Producentens vejledende salgspris (MSRP) i den valuta, der bruges. Feltet er skrivebeskyttet for partneren.</p> <p>Hvis en slutkunde er defineret til den særlige prissætningsanmodning og en prisliste er knyttet til den slutkunde, udfylder Oracle CRM On Demand feltet Producentens vejl. salgspris på basis af denne prisliste, når posten Produkt med særlig prissætning gemmes. Prislisten til den særlige prissætningsanmodning udfyldes automatisk med den prislisteværdi, der er føjet til konto- eller slutbrugerposten, og som er knyttet til posten Særlig prissætningsanmodning. Følgende betingelser skal også være opfyldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Den prisliste, der er knyttet til slutkunden, er af typen 'Producentens vejl. salgspris' (MSRP)

Felt	Beskrivelse
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prislistens status er Publiceret ■ Produktet findes i prislisen ■ Startdatoen for den særlige prissætningsanmodning ligger mellem de gældende fra/til-datoer til prislisen (og linjeelementet i prislisen) <p>Hvis en prisliste ikke er blevet knyttet til slutkunden, forbliver prislisen i hovedet Særlig prissætningsanmodning tom.</p>
Detaljeoplysninger om særlig prissætningsanmodning	
Købsomkostning	<p>Den pris, som partneren oprindeligt betalte for produktet. Oracle CRM On Demand udfylder feltet ud fra den prissliste, der er knyttet til ejerpartnerkontoen, når posten Produkt med særlig prissætning gemmes. Ejeren af den særlige prissætningsanmodning skal være en partnerbruger, for at indkøbsomkostning kan udfyldes i posten Særlig prissætningsanmodning. Følgende betingelser skal også være opfyldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Den prisliste, der er knyttet til slutkunden, er af typen 'DIST COST' ■ Prislistens status er Publiceret ■ Produktet findes i prislisen ■ Startdatoen for den særlige prissætningsanmodning ligger mellem de gældende fra/til-datoer til prislisen (og linjeelementet i prislisen) <p>Du kan redigere feltet Købsomkostning og ændre standardværdien.</p>
Anmodet omkostning	Den reducerede pris, som partneren anmodede om til den særlige prissætningsanmodning.
Anmodet videresalgspris	Videresalgspris, som partneren vil sælge produktet til.
Autoriseret omkostning	Partnerens pris, som blev forhandlet til den særlige prissætningsanmodning. Feltet er skrivebeskyttet for partneren.
Foreslået videresalgspris	Videresalgspris, der foreslås af varemærkeeejeren. Feltet er skrivebeskyttet for partneren.
Anmodet beløb	Beregner den anmodede rabat. Oracle CRM On Demand beregner beløbet.
Anmodet rabatprocent	Beregner den anmodede rabatprocent. Oracle CRM On Demand beregner rabatprocenten.

Felt	Beskrivelse
Autoriseret beløb	Beregner den autoriserede rabat. Oracle CRM On Demand beregner den autoriserede rabat.
Autoriseret rabatprocent	Beregner den autoriserede rabatprocent. Oracle CRM On Demand beregner den autoriserede rabatprocent.
Begrundelse for særlig prissætning	
Konkurrentnavn	Navnet på konkurrenten til den særlige prissætningsanmodning.
Konkurrentprodukt	Navn på konkurrentens produkt.
Konkurrentproduktpris	Pris på konkurrentens produkt.
Konkurrentpartner	Navn på konkurrerende partner.
Andre konkurrenceoplysninger	Evt. andre oplysninger vedrørende konkurrerende produkttilbud, begrundelse for særlig pris osv.
Yderligere oplysninger	
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om listeelementet. Feltet har en grænse på 16.350 tegn.

Felter til særlig prissætningsanmodning

Brug siden Redigering af særlig prissætningsanmodning til at tilføje en særlig prissætningsanmodning eller opdatere detaljer til en eksisterende særlig prissætningsanmodning. Denne side viser alle felterne til en særlig prissætningsanmodning.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om særlig prissætningsanmodning	
Id	Identifikator (id) for særlig prissætningsanmodning.
Anmodningsnavn	Det entydige navn for den særlige prissætningsanmodning.
Hovedpartnerkonto	Det partnerfirma, der leder indsatsen på den særlige prissætningsanmodning.
Afsendelsesstatus	Status for afsendelsen, så som Ikke afsendt, Afsendt,

Felt	Beskrivelse
	Tilbagekaldt.
Forfaldsdato	Dato, inden hvilken den særlige prissætningsanmodning skal være godkendt. Feltet viser som standard datoen som én uge fra den aktuelle dag.
Kapital	Navn på kapital, der er knyttet til den særlige prissætningsanmodning.
Salgsmulighed	Salgsmulighed, som den særlige prissætningsanmodning er relateret til.
Slutkunde	Slutkunden til den særlige prissætningsanmodning. Hvis anmodningen er knyttet til en salgsmulighed, kan du kun vælge Salgsmulighedskonto.
Oprindelig partnerkonto	Partner, som den særlige prissætningsanmodning stammer fra.
Handelsregistrering	Handelsregistrering, som anmodningen er relateret til.
Partnerprogram	Partnerprogram, som den særlige prissætningsanmodning er knyttet til.
Valuta	Valuta, som prisen er konverteret til. Du kan vælge en anden valuta for at konvertere prisen til en anden valuta, hvis firmaadministratoren konfigurerer denne funktion.
Detaljeoplysninger om særlig prissætningsanmodning	
Startdato	Dato og klokkeslæt, hvor særlig prissætning starter. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
Slutdato	Dato og klokkeslæt, hvor særlig prissætning ikke længere er gældende. Du kan bruge kalenderkontrolelementerne til at ændre datoen.
Samlet anmodet beløb	Oracle CRM On Demand genererer totalen for det anmodede beløb af hvert produkt med særlig prissætning.
Samlet autoriseret beløb	Oracle CRM On Demand genererer totalen for det autoriserede beløb af hvert produkt med særlig prissætning.
Anmodningsdato	Dato og klokkeslæt, hvor den særlige prissætningsanmodning blev oprettet.
Afsendelsesdato	Dato og klokkeslæt, hvor den særlige prissætningsanmodning blev afsendt.
Autorisationsdato	Dato og klokkeslæt, hvor den særlige prissætningsanmodning blev godkendt.

Felt	Beskrivelse
Godkender	Navnet på den aktuelle godkender.
Godkendelsesstatus	Den aktuelle godkendelsesstatus for den særlige prissætningsanmodning, så som Afventer godkendelse, Godkendt, Returneret, Afvist, Udløbet eller Annulleret.
Sidst godkendt af	Navnet på den person, der senest godkendte den særlige prissætningsanmodning.
Årsagskode	Angiver årsagen til, at en særlig prissætningsanmodning blev returneret eller afvist.
Kravoplysninger	
Samlet kravbeløb krævet	Det samlede kravbeløb, der anmodes om af partneren.
Samlet godkendt kravbeløb	Det samlede kravbeløb, der godkendes af varemærkeejeren.
Kravstatus	Den aktuelle status for kravet, så som Igangværende, Krav afsendt, Krav afvist og Krav godkendt.
Beslutningsdato for krav	Dato, hvor en beslutning blev taget til kravet.
Yderligere oplysninger	
Ejer	<p>Ejeren af den særlige prissætningsanmodningspost.</p> <p>Generelt kan ejeren af en post opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Firmaadministratoren kan imidlertid justere adgangsniveauer for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Værdien i feltet Ejer påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører fra siderne Rapporter og Instrumentbræt.</p> <p>Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.</p>
Ændret	Navn på den person, der opretter eller opdaterer posten, efterfulgt af dato og klokkeslæt for oprettelse eller opdatering af posten. Oracle CRM On Demand genererer denne værdi.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om den særlige prissætningsanmodning. Feltet har en grænse på 250 tegn.

Felt	Beskrivelse
Ejerpartnerkonto	Partnerkonto, som ejeren arbejder for. Hvis ejeren er en partner, udfyldes ejerkontoen således med navnet på den partnerkonto, som partneren tilhører.
Partneransvarlig	Den partneransvarlige er ansvarlig for at vedligeholde relationen mellem partnerne og mærkevarefirmaet. Partneransvarlige fungerer som primær kontakt til partneren.

Kapital

Brug kapitalsiderne til at oprette, opdatere og spore kapital.

En *kapital* er typisk en sum penge eller en gruppe andre ressourcer, der er lagt til side til et bestemt formål. Kapital kan være midler til markedsudvikling, kooperative midler, midler til handelslancering osv. Fra kapitalsiderne kan du håndtere en række aktiviteter, der kræver forudgodkendelse, og behandle krav om marketingmidler.

Når du opretter en kapitalpost, bliver du ejer af kapitalen eller investeringschef. Typisk kan kapitalejere opdatere eller slette kapitalposter, tilføje andre brugere som kapitaldeltagere, oprette kredit- og debetindtastninger samt vedhæfte filer og noter til kapitalen. Firmaadministratoren kan imidlertid justere dine adgangsniveauer for at begrænse eller udvide din adgang til kapitalposter.

Kapitaldeltagere kan se kapitalposten, men de kan ikke redigere den. De kan også afsende anmodninger om forudgodkendelse og kravanmodninger mod kapital, hvor de er anført som deltagere. Investeringschefer kan se og redigere alle kapitalanmodninger mod kapital, som de ejer, og kan godkende eller afvise disse kapitalanmodninger.

BEMÆRK: Du kan ikke redigere kapitalanmodninger, hvor feltet Status er sat til Krav godkendt.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter arbejde med kapital, kan fanen Kapital være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Kapital

Hjemmesiden Kapital er udgangspunktet for håndtering af kapital og kapitalanmodninger.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Kapital-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en kapital eller en kapitalanmodning

Du kan oprette en kapital eller en kapitalanmodning ved at klikke på Kapital eller Kapitalanmodning i afsnittet Opret til venstre på hjemmesiden Kapital. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til kapital](#) (på side 430) for at få flere oplysninger.

Arbejde med kapitallister eller kapitalanmodningslister

Afsnittene Kapitallister og Kapitalanmodningsliste viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives de standardkapitallister, der er tilgængelige som standard.

Kapitalliste	Filtre
Al kapital	Al kapital, som du og dine underordnede ejer
Al aktiv kapital	Al kapital med status Aktiv, som du og dine underordnede ejer
Min kapital	Kapital med dit navn i feltet Ejer
Min aktiv kapital	Kapital med dit navn i feltet Ejer og med status Aktiv

I følgende tabel beskrives de standard kapitalanmodningslister, der er tilgængelige som standard.

Kapitalanmodningsliste	Filtre
Alle kapitalanmodninger	Alle kapitalanmodninger, som du og dine underordnede ejer
Mine kapitalanmodninger	Kapitalanmodninger med dit navn i feltet Ejer
Mine ventende kapitalanmodninger	Alle kapitalanmodninger med status Forudgodkendelse afsendt, som du ejer.
Ventende kapitalanmodninger	Alle kapitalanmodninger med status Forudgodkendelse afsendt.
Mine godkendte kapitalanmodninger	Alle kapitalanmodninger med status Forudgodkendt, som du ejer.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af dine ventende kapitalanmodninger

Hvis du vil se dine ventende kapitalanmodninger, kan du se i afsnittet Mine ventende kapitalanmodninger, som viser følgende oplysninger: Navn på kapitalanmodning, Kapital, Forudgodkendt anmodn., Tildelt, Godkendt, Anmodningsdato, Forfaldsdato og Status.

Dine ventende kapitalanmodninger er anmodningerne med status Forudgodkendelse afsendt.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over nyligt ændret kapital.

Visning af åbne aktiviteter til kapitalanmodninger

Hvis du vil se de åbne aktiviteter til kapitalanmodninger, kan du se i afsnittet Kapitalanmodning - Åbne aktiviteter, der viser følgende oplysninger: Forfaldsdato, Prioritet, Aktivitet, Emne og Kapitalanmodning.

Disse oplysninger indeholder listen over åbne aktiviteter, der er linket til dine kapitalanmodninger. Feltet Prioritet viser opgaveprioritet, som angivet af dig eller din manager, f.eks. 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav. Opgaveprioriteten angives af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet og pil ned for lav prioritet.

BEMÆRK: Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over nyligt ændrede kapitalanmodninger.

Tilføjelse af afsnit til din Kapital-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Kapital-hjemmesiden:

- Ventende kapitalanmodninger
- Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige på din Kapital-hjemmeside)

Sådan føjer du afsnit til din Kapital-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Kapital-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Kapital for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om kapital:

- [Kapital](#) (på side 420)
- [Håndtering af kapital](#) (på side 422)
- [Felter til kapital](#) (på side 430)

Håndtering af kapital

Udfør følgende opgaver for at håndtere kapital:

- [Tilføjelse af kapitaldeltagere](#) (på side 424)

- [Tilføjelse af krediteringer til kapital](#) (på side 424)
- [Behandling af anmodninger om kapital](#) (på side 425)
- [Behandling af krav](#) (på side 428)
- [Fordeling af debiteringer på kapital](#) (på side 429)
- [Gennemgang af kapitalaktivitet](#) (på side 429)

BEMÆRK: Kapitalfunktionen er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig til dit firma.

BEMÆRK: Du kan opdatere en kapitalpost, hvis du er ejeren. Hvis du er en kapitaldeltager, kan du oprette og opdatere kapitalanmodninger.

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Overførsel af ejerskab til poster](#) (på side 93)
- [Tilføjelse af noter](#) (på side 99)
- [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 106)
- [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 112)
- [Visning af revisionsspor til poster](#) (på side 118)
- [Tilpasning af revisionsspor](#)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede kapitaloplysninger samt emner af interesse:

- [Arbejde med hjemmesiden Kapital](#) (på side 420)
- [Felter til kapital](#) (på side 430)
- [Rapporter](#) (på side 727)
- [Sporing af aktiver](#) (på side 205)

Tilføjelse af kapitaldeltagere

Når du opretter en kapitalpost, bliver du som standard ejeren. Det næste, som du skal gøre, er at tilføje kapitaldeltagere. Tilføjelse af en person som en kapitaldeltager giver en person mulighed for at se kapitalposten og afsende kapitalanmodninger til kapitalen.

Før du går i gang. Brugere skal først være konfigureret som aktive brugere i Oracle CRM On Demand High Tech Edition for, at de vises på listen over berettigede kapitaldeltagere:

Sådan tilføjer du en kapitaldeltager

- 1 Vælg kapitalen.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kapital.
- 2 Rul ned til afsnittet Kapitaldeltagere på siden Kapitaldetalje, og klik på Tilføj deltager.
BEMÆRK: Du skal muligvis føje afsnittet Kapitaldeltagere til dit layout. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 684) for at få oplysninger om ændring af layoutet.
- 3 Klik på ikonet Opslag på siden Tilføj kapitaldeltager, og vælg brugeren.
Brugerlisten består af alle personer, der benytter Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Gem posten.

Tilføjelse af krediteringer til kapital

Tilføj kreditering til kapitalen for at gøre kapital tilgængelig.

Sådan tilføjer du kreditering til en kapital

- 1 Vælg kapitalen.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kapital.
- 2 Rul ned til afsnittet Kapitalkrediteringer på siden Kapital, og klik på Ny i titellinjen.
BEMÆRK: Du skal muligvis føje afsnittet Kapitalkrediteringer til dit layout. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 684) for at få oplysninger om ændring af layoutet.
- 3 Indtast oplysningerne, som beskrevet i følgende tabel, og gem dernæst posten.

Felt	Beskrivelse
Kapital	Navnet på kapitalen, som er sat til den aktuelle kapital som standard. (Skrivebeskyttet).
Kreditnavn	Navnet på denne kreditpost. Feltet har en grænse på 30 tegn. (Påkrævet felt).

Felt	Beskrivelse
Beløb	Det krediteringsbeløb, som du anvender på kapitalen, f.eks. \$500.
Beskrivelse	Beskrivelsen af kapitalkrediteringen.
Udløbsdato	Dato, hvor krediteringen ikke længere vil være gyldig (MM/DD/ÅÅÅÅ). Datoen angives til oplysning. Brug kalenderikonet til at vælge datoen.

Behandling af anmodninger om kapital

Når du vil begynde at bruge noget af kapitalen, skal du oprette en kapitalanmodning og afsende den til investeringschefen til godkendelse. Du og din investeringschef opdaterer feltet Status for at spore kapitalanmodningens stadie.

Sådan afsender du en anmodning til forudgodkendelse

1 Vælg kapitalen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kapital.

2 Rul ned til afsnittet Kapitalanmodninger på siden Kapitaldetalje, og klik på Ny.

BEMÆRK: Du skal muligvis føje afsnittet Kapitalanmodninger til dit layout. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 684) for at få flere oplysninger.

3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af kapitalanmodning.

I følgende tabel beskrives feltoplysninger til kapitalanmodninger. Administratoren kan tilføje, omdøbe eller slette felter, så de felter, som du ser, kan derfor være forskellige fra dem i denne tabel.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om kapitalanmodning	
Anmodnings-id*	Identikator for kapitalanmodningen. Oracle CRM On Demand genererer anmodnings-id'en. (Påkrævet felt).
Navn på kapitalanmodning	Navnet på kapitalanmodningen. Feltet har en grænse på 50 tegn. (Påkrævet felt).
Type	Angiver kapitaltypen. Firmaadministratoren kan tilpasse feltet. (Påkrævet felt). To kapitaltyper findes: ■ MDF'er (markedsudviklingskapital). Denne kapital ydes af firmaets salgs- eller marketingafdeling for at hjælpe en partner, forhandler eller distributør med at sælge og markedsføre dine

Felt	Beskrivelse
	<p>produkter.</p> <p>■ SPF'er (særlig prissætningsautorisation). Denner kapital bruges af et firma til at understøtte særlige prissætningsanmodninger. Disse anmodninger er kapitalanmodninger, som en partner afsender for at indhente en særlig pris til et produkt eller en gruppe af produkter. Denne pris anmodes normalt, så partneren kan forblive konkurrencedygtig eller få en vis avance.</p>
Kapital	Navnet på den linkede kapital. (Påkrævet felt).
Status	<p>Den aktuelle status for kapitalanmodningen. (Påkrævet felt).</p> <p>Standardindstillingerne er følgende: Krav godkendt, Krav afvist, Krav afsendt, Igangværende, Forudgodkendelse afvist, Forudgodkendelse afsendt eller Forudgodkendt.</p> <p>Kapitaldeltagere kan ændre status til: Igangværende, Forudgodkendelse afsendt eller Krav afsendt.</p>
Forfaldsdato	Den dato, hvor kapitalanmodningen skal være godkendt. (Påkrævet felt).
Salgsmulighed	Den salgsmulighed, som kapitalen er relateret til.
Salgsmulighedskonto	Den konto, som den relaterede salgsmulighed tilhører.
Kampagne	Bruges til at linke en kampagne til en kapital.
Marketingformål	Standardindstillingerne er Partnerincitament, Fælles marketing, Konkurrentpositionering, Ny produktlancering eller Kundefastholdelse.
Område	Standardindstillingerne er Afrika, Asien/Stillehavsområdet, Europa, Latinamerika, Mellemøsten, Ingen, Nordamerika, Nordeuropa, Andet, Sydamerika, Sydeuropa eller Verdensomspændende.
Kategori	Standardindstillingerne er Reklame, Branding, Kundefastholdelse, Direct mailing, Udstillinger, Ledelsesbegivenhed, Fælles annoncering, Andet, Lancering, Prøver, Seminar, Bonus, Messe eller Uddannelse.
Partnerprogram	Det partnerprogram, som kapitalanmodningen foretages til.
Detaljeoplysninger om kapitalanmodning	
Anmodning om forudgodkendelse	Det kapitalbeløb, som du har brug for, for at udføre dine opgaver.
Tildelt	Bruges af investeringschefen. Dette felt indeholder det beløb, der er tildelt til deltageren på basis af det anmodede beløb i feltet Anmodning om forudgodkendelse.
Kravanmodning	Når opgaven er fuldført, kræver deltageren det beløb, der er brugt på at fuldføre opgaven, vha. dette felt.
Godkendt	Bruges af investeringschefen. Dette felt indeholder det beløb, der er

Felt	Beskrivelse
	godkendt på basis af det krævede beløb.
Anmodningsdato	Standardangives til dags dato.
Forudgodkendelsesdato	Bruges af investeringschefen. Dette felt indeholder den dato, hvor investeringschefen godkendte det anmodede kapitalbeløb.
Beslutningsdato for krav	Bruges af investeringschefen. Dette felt indeholder den dato, hvor investeringschefen godkendte det anmodede kravbeløb.
Startdato	Begyndelsen af den periode, som brandejereren har godkendt kapitalanmodningen til.
Slutdato	Slutningen af den periode, som brandejereren har godkendt kapitalanmodningen til. Efter denne dato er kapitalanmodningen ikke længere gyldig.
Valuta til kapitalanmodning	Den valuta, som kapitalen blev anmodet i.
Yderligere oplysninger	
Ejer	<p>Generelt kan ejeren opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Adgangsniveauer kan dog ændres for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Denne værdi påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører (fra siderne Rapporter og Instrumentbræt).</p>
Ændret	Navn på den person, der opretter eller opdaterer posten, efterfulgt af dato og klokkeslæt, hvor posten blev oprettet eller opdateret. Systemgenereret.
Ejerkonto	Dette er partnerkontoen, som ejeren arbejder for. Hvis ejeren er en partner, udfyldes ejerkontoen således med navnet på den partnerkonto, som partneren tilhører.
Partneransvarlig	Den partneransvarlige er ansvarlig for at vedligeholde relationen mellem partnerne og mærkevarefirmaet. Partneransvarlige fungerer som primær kontakt til partneren.
Beskrivelse	Feltet har en grænse på 250 tegn.

1 Vælg Forudgodkendelse afsendt til Status.

2 Gem posten.

Kapitalanmodningsposten vises i afsnittet Vendende kapitalanmodninger på investeringschefens Kapital-hjemmeside.

Sådan forudgodkender du en kapitalanmodning

1 Vælg kapitalanmodningen i afsnittet Ventende kapitalanmodninger på Kapital-hjemmesiden.

- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje om kapitalanmodning.
- 3 Gør følgende på siden Redigering af kapitalanmodning:
 - a Indtast den relevante dato i feltet Forudgodkendelsesdato.
 - b Indtast det beløb, som du godkender i feltet Tildelt.
 - c Opdater feltet Status til Forudgodkendt.
- 4 Gem posten.

Behandling af krav

Når investeringschefen har godkendt kapitalanmodningen, og du fuldfører den opgave, som du anmodede om kapitalen til, er du klar til at afsende et krav. Når du har afsendt kravet, kan investeringschefen gennemgå og godkende det.

Sådan afsender du et krav

- 1 Vælg en kapitalanmodning fra en kapitalanmodningsliste, som du vil afsende et krav til, eller vælg en forudgodkendt kapitalanmodning (anført i afsnittet Ventende kapitalanmodning på hjemmesiden Kapital).
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kapitalanmodninger.
- 2 Klik på knappen Rediger på siden Detalje om kapitalanmodning.
- 3 Gør følgende på siden Redigering af kapitalanmodning:
 - a Indtast det beløb, som du kræver, i feltet Kravanmodning.
 - b Vælg Krav afsendt i feltet Status.
 - c Indtast en relevant dato i feltet Forfaldsdato.
- 4 Gem posten.

Sådan godkender du et krav

- 1 Vælg den kapitalanmodning (anført i afsnittet Ventende kapitalanmodning på Kapital-hjemmesiden), som du vil godkende et krav til.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kapitalanmodninger.

2 Gennemgå det beløb, der kræves i feltet Kravanmodning, på siden Detalje om kapitalanmodning, og klik dernæst på knappen Rediger.

3 Gør følgende på siden Redigering af kapitalanmodning:

a Indtast det beløb, som du godkender, i feltet Godkendt.

b Indtast datoen i feltet Beslutningsdato for krav.

c Vælg Krav godkendt i feltet Status.

BEMÆRK: Kapitalgodkendelsesgrænse skal være sat til en tilstrækkelig værdi i din brugerpost, for at du kan godkende kapital. Kontakt firmaadministratoren, hvis godkendelsesgrænsen ikke er tilstrækkelig. Desuden tillader Oracle CRM On Demand ikke, at du godkender en kapitalanmodning, der resulterer i en negativ kapitalsaldo, medmindre afkrydsningsfeltet Tillad negativ saldo er markeret på siden Kapitaldetalje.

4 Gem posten.

Når kravet er godkendt, vises det i afsnittet Kapitaldebiteringer til kapitalanmodningen.

BEMÆRK: Du kan ikke længere redigere kapitalanmodningen, når et krav er godkendt.

Fordeling af debiteringer på kapital

Opret en debetpost for at trække et beløb fra kapitalen.

Sådan fordeler du en debitering på en kapital

1 Vælg kapitalen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kapital.

2 Rul ned til afsnittet Kapitaldebiteringer på siden Kapital, og klik på Ny i titellinjen for at oprette en debetangivelse.

3 Indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af kapitaldebitering.

Navnet på kapitalanmodningen har en grænse på 50 tegn.

Gennemgang af kapitalaktivitet

Du kan gennemgå kapitalaktiviteten for poster, som du håndterer, eller for al firmaets kapital og kapitalanmodninger, hvis du er firmaets kapitaladministrator. Derved kan du overvåge og spore kapitalaktivitet.

Sådan gennemgår du en kapitals aktivitet

1 Vælg kapitalen.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af kapital.

2 Rul ned til afsnittet Revisionsspor på siden Kapitaldetalje.

Listen sporer hver aktivitet vedrørende kapital, heriblandt transaktioner, datoer og involverede personer.

BEMÆRK: Du vil muligvis føje afsnittet Revisionsspor til dit layout. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 684) for at få flere oplysninger.

Felter til kapital

Brug siden Redigering af kapital til at tilføje en kapital eller opdatere detaljer til en eksisterende kapital. Denne side viser alle felterne til en kapitalpost.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i valglister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om kapital	
Kapital-id	Kapitalidentifikatoren. Systemgenereret. (Påkrævet felt).
Kapitalnavn	Navnet på kapitalen. Grænsen er på 50 tegn. (Påkrævet felt).
Startdato Slutdato	Tidsperiode, hvor kapitalen er gyldig.
Status	Standardindstillingerne er Aktiv, Lukket, Igangværende eller Ophævet.
Type	Angiver kapitaltypen. Indstillingerne til kapitaltype er: <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (markedsudviklingskapital). Markedsudviklingskapital er kapital, der ydes af en producents salgs- eller marketingafdeling for at hjælpe en partner, forhandler eller distributør med at sælge dens produkter eller markedsføre producentens mærke. ■ SPA (særlig prissætningsautorisation). Særlig prissætningsautorisation tillader, at partnere anmoder om en særlig pris til et produkt eller en gruppe af produkter, der sælges.
Partner	Konti skal have feltet Partner markeret for, at de vises i denne udvælgelsesliste.
Tillad negativ saldo	Markering af dette afkrydsningsfelt gør det muligt, at kapitalen har en negativ saldo. Hvis f.eks. kapitalens saldo er \$500, kan en kapitalanmodning på \$600 godkendes. Hvis afkrydsningsfeltet ikke er markeret, viser Oracle CRM On Demand en meddelelse, der angiver, at negative saldi ikke er tilladt, hvis den kapitalgodkendende person forsøger

Felt	Beskrivelse
	at godkende den samme kapitalanmodning på \$600. (Påkrævet felt). Som standard er afkrydsningsfeltet er markeret.
Måbeløb	Det samlede pengebeløb, der er målrettet til kapitalen. (Påkrævet felt).
Samlede krediteringer	Skrivebeskyttet felt. Summen af alle kapitalkrediteringer, der er oprettet i afsnittet Kapitalkrediteringer.
Samlede debiteringer	Skrivebeskyttet felt. Summen af alle kapitaldebiteringer, der er oprettet i afsnittet Kapitaldebiteringer. Når et kapitalkrav er godkendt, oprettes en debetpost automatisk i afsnittet Kapitaldebitering.
Saldo	Skrivebeskyttet felt. Værdi er: (Samlede krediteringer - Samlede debiteringer).
I alt forudgodkendt	Skrivebeskyttet felt. Summen af alle kapitalanmodninger, der er godkendt til en given kapital. Når investeringschefen har godkendt en kapitalanmodning, afspejles værdien i dette felt.
Saldo efter forudgodkendelser	Skrivebeskyttet felt. Værdi er: (Samlede krediteringer - I alt forudgodkendt).
Kapitalvaluta	Kapitalvalutaen, f.eks. dollar eller euro. Brug ikonet for valutavælger til at vælge kapitalens valuta.
Yderligere oplysninger	
Ejer	Ejeren af kapitalposten. Generelt kan ejeren af en post opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Firmaadministratoren kan imidlertid justere adgangsniveauer for at begrænse eller udvide en brugers adgang. Værdien i feltet Ejer påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører fra siderne Rapporter og Instrumentbræt.
Beskrivelse	Grænsen er på 250 tegn.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om kapital:

- [Kapital](#) (på side 420)
- [Arbejde med hjemmesiden Kapital](#) (på side 420)
- [Håndtering af kapital](#) (på side 422)

Kurser

Et *kursus* er et struktureret uddannelsesprogram, der tilbydes med det primære mål at tilvejebringe en person en række færdigheder. Mange firmaer, især dem, der handler med komplekse produkter eller services, kræver, at deres partnere og forhandlere er tilstrækkeligt uddannet i og bekendte med det, som de sælger. Kurser bliver således en mekanisme til udbredelse af viden og oplysninger om et firmaets produkter og services. Typisk fokuserer kurser på et bestemt produkt eller en produktfamilie. Nogle gange omhandler de imidlertid også generiske begreber eller principper. Kurser kan være teoretiske eller praktiske (f.eks. praktisk træning, laboratoriebaseret osv.) eller en blanding af begge.

I Oracle CRM On Demand kan et kursus knyttes til et bestemt produkt eller et sæt produkter. Ligeledes kan et kursus også knyttes til en enkelt produktkategori, adskillige produktkategorier eller ingen overhovedet. Med standardkonfigurationen af Oracle CRM On Demand kan du også samle adskillige grundlæggende attributter for et kursus, så som varighed, gebyr, start- og slutdatoer, afhængighed af andre kurser osv.

Kurser kan tilbydes af firmaet selv, udliciteres til udnævnte uddannelsesudbydere eller begge. Med Oracle CRM On Demand kan du definere listen over tredjepartleverandører, der udbyder kurset, og publicere listen til partnere. Når et kursus er publiceret, kan partnermedarbejdere tilmelde kontakter til kurset.

Arbejde med hjemmesiden Kursus

Hjemmesiden Kursus er udgangspunktet for håndtering af kurser.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Kursus-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af et kursus

Du kan oprette et kursus ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede: Kurser. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til kursus](#) (på side 438) for at få flere oplysninger om oprettelse af kurser.

Arbejde med kursuslister

Afsnittet Lister: Kursus viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til kurser.

Kursusliste	Beskrivelse
Alle kurser	Viser alle kurser, som du kan se, uanset hvem der ejer posten.
Nyligt oprettede: Kurser	Alle kurser, der blev oprettet inden for de sidste 30 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så de nyligst oprettede kurser vises først i listen.

Kursusliste	Beskrivelse
Nyligt ændrede: Kurser	Alle kurser, der er ændret inden for de sidste 30 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så de nyligst ændrede kurser vises først i listen.
Nyligt introducerede: Kurser	Alle kurser, der blev tilgængelige inden for de sidste 90 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så de nyligst introducerede kurser vises først i listen.
Udgående kurser	Alle kurser, der er planlagt til at udløbe inden for de næste 90 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er kronologisk, så det kursus, der udløber først, vises først i listen.
Mine: Kurser	Alle kurser, der ejes af dig.
Mine nyligt oprettede: Kurser	Alle kurser, der er oprettet inden for de sidste 30 dage, og som ejes af dig.
Mine nyligt ændrede: Kurser	Alle kurser, der er opdateret inden for de sidste 30 dage, og som ejes af dig.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede-kurser

Afsnittet Nyligt ændrede: Kurser-viser de kurser, som senest er ændret.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Kursus-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Kursus-hjemmesiden:

- Alle kurser
- Nyligt oprettede: Kurser
- Nyligt ændrede: Kurser

- Nyligt introducerede: Kurser
- Udgående kurser
- Mine: Kurser
- Mine nyligt oprettede: Kurser
- Mine nyligt ændrede: Kurser

Sådan føjer du afsnit til din Kursus-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Kursus-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Kursus-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af kurser

Udfør følgende opgaver for at håndtere kurser:

- [Tilknytning af certificeringer til produkter, produktkategorier og løsninger](#) (på side 454)
- [Tilknytning af kurser til eksamener og certificeringer](#) (på side 435)
- [Relatering af kurser til andre kurser](#) (på side 436)
- [Synliggørelse af kurser for partnere](#) (på side 436)
- [Tilmelding til kurser](#) (på side 437)
- [Opdatering af kursustilmeldingspost](#) (på side 437)

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Tilføjelse af noter](#) (på side 99)
- [Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 103)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Tilknytning af kurser til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte kurser til et eller flere produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis kurset kun er relevant til ét produkt eller kun én produktkategori, skal du vælge den relevante kategori i henholdsvis feltet Primært produkt eller Primært: Produkt - Kategori. Hvis kurset gælder for en løsning, mere end ét produkt eller mere end én produktkategori, skal du imidlertid følge trinnene nedenfor.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Kursus: Produkter, Kursus: Produkt - Kategorier eller Kursus: Løsninger tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan knytter du kurser til produkter, produktkategorier eller løsninger

- 1 Klik på Tilføj i afsnittet Kursus: Produkter, Kursus: Produkt - Kategorier eller Kursus: Løsninger på siden Detalje: Kursus.
- 2 Angiv produktet (eller produktkategorien) på redigeringssiden, og klik på Gem.
- 3 Gentag trinnene ovenfor så mange gange som nødvendigt for at definere alle relationerne.

BEMÆRK: Følg trinnene ovenfor for at relatere et kursus til løsninger uanset, om kurset er relateret til én løsning eller mange løsninger.

Tilknytning af kurser til eksamener og certificeringer

Et kursus afsluttes normalt med en eller flere eksamener. Hvis du består dem, modtager du et certifikat. Du kan knytte et kursus til eksamener, certificeringer eller begge.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Kursus: Eksamener eller Certificering: Kurser tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan knytter du kurser til eksamener og certificeringer

- 1 Klik på Tilføj i afsnittet Kursus: Eksamener eller Certificering: Kurser på siden Detalje: Kursus.
- 2 Angiv eksamen eller certificering som relevant på redigeringssiden.
- 3 Klik på Gem.
- 4 Gentag trinnene ovenfor for at tilføje yderligere eksamens- eller certifikatrelationer.

Relatering af kurser til andre kurser

I Oracle CRM On Demand kan du relatere et kursus til andre kurser. Et kursus kan være en forudsætning for et kursus, en opfølgning til et andet kursus eller en erstatning for et andet muligvis udgået kursus.

Denne oplysning indsamles kun til oplysningsformål og er hovedsageligt påtænkt som en hjælp til dig, når du præsenterer dine partnere for et helhedsbillede af de tilgængelige kurser og deres indbyrdes afhængighed. Oracle CRM On Demand gennemtvinger ikke de relationskrav, der er angivet i dette afsnit, når en kontakt tilmelder sig et kursus. F.eks. kan en fuldført tilmelding til kursus A således være defineret som en forudsætning for tilmelding til kursus B. Denne forudsætning fastholdes imidlertid ikke af Oracle CRM On Demand, og det vil være tilladt for kontakten at tilmelde sig kursus B, selv om vedkommende ikke har været tilmeldt kursus A.

BEMÆRK: For at sikre, at et kursus ikke kan relateres til sig selv, kan feltet **Relateret: Kursus** ikke være det samme som kurset på den overordnede side.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit **Relaterede: Kurser** tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket **Rediger layout**, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan relaterer du et kursus til et andet kursus

- 1 Klik på navnet på det kursus, som du vil relatere til et andet kursus, på siden **Kursusliste**.
- 2 Klik på **Tilføj** i afsnittet **Relaterede: Kurser** på siden **Detalje: Kursus**.
- 3 Vælg det relaterede kursus og relationstypen på siden **Redigering af relaterede kurser**. Klik dernæst på **Gem**.

Synliggørelse af kurser for partnere

Kurser er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gøre kurset synligt ved at føje partnermedarbejdere til et team og knytte det team til kursusposten.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit **Team: Kursus** tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket **Rediger layout**, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan gør du kurser synlige for partnere

- 1 Klik på **Tilføj brugere** i afsnittet **Team: Kursus** på siden **Detaljer: Kursus**.
- 2 Angiv brugernavn, teamrolle og postadgang for hver partnermedarbejder, som kurset skal være synligt for, på siden **Redigering af kursusteam**.

BEMÆRK: Det anbefales, at du tildeler skrivebeskyttet adgang til partnermedarbejderens teammedlemmer.

- 3 Klik på Gem.

Tilmelding til kurser

Du kan bruge Oracle CRM On Demand til at tilmelde dig et kursus og forbedre dine færdigheder inden for et bestemt produkt eller en gruppe produkter.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Tilmeldinger: Kursus tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan foretager du tilmelding til et kursus

- 1 Klik på navnet på det kursus, som du vil tilmelde dig, på siden Kursusliste.
- 2 Klik på Tilmeld-i afsnittet Tilmeldinger: Kurser-på siden Detalje: Kursus.
- 3 Vælg det kursus og den kandidat, som du vil tilmelde, på siden Redigering af kursustilmelding. Klik dernæst på Gem.

BEMÆRK: Oracle CRM On Demand understøtter, at samme kontakt foretager flere tilmeldinger til samme kursus, dog med visse begrænsninger. Det kan være, at en kontakt vil tilmeldes samme kursus mere end én gang af forskellige årsager, f.eks. for at fuldføre en ufuldstændig tilmelding, som opfriskning osv. Oracle CRM On Demand tillader, at en kontakt tilmeldes samme kursus gentagne gange, så længe tilmeldingsdatoerne eller ejeren af posten er forskellige.

Opdatering af kursustilmeldingspost

Kun brugere med de relevante adgangsrettigheder kan opdatere kursustilmeldingsposten. Som standard kan kun varemærkeejroller, så som partneransvarlig, opdatere feltet Status på tilmeldingsposten. Varemærkeejroller og partnerroller kan opdatere alle øvrige felter.

Firmaadministratoren kan ændre indstillingerne af standardadgangsrettighed efter behov.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Tilmeldinger: Kursus tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan opdaterer du en kursustilmeldingspost:

- 1 Klik på linket Rediger til den tilmeldingspost, som du vil ændre, i afsnittet Tilmeldinger: Kursus på siden Detaljer: Kursus.
- 2 Ret felterne efter behov.

3 Klik på Gem.

BEMÆRK: Standard tilladte værdier til feltet Tilmeldingsstatus er Tilmeldt, Fuldført og Ufuldstændig. Denne liste kan imidlertid konfigureres fuldstændig, og du kan ændre den, så den passer til dine forretningsbehov.

Felter til kursus

Brug siden Redigering af kursus-til at tilføje et kursus eller opdatere detaljer til et eksisterende kursus. Denne side viser alle felterne til et kursus.

TIP: Du kan også redigere kurser på siden Kursusliste og siden Detalje: Kursus. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Afsnittet Nøgleoplysninger	
Navn	Navnet på kurset. Der skelnes mellem store og små bogstaver i feltet, så du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubletkurser. Feltet er påkrævet.
Type	Den kursustype, som du vil bruge til dette kursus.
Status	Kursets status, så som Planlagt eller Tilgængeligt. Administratoren kan ændre de mulige værdier til status, så du ser muligvis andre værdier end dem, der er nævnt her. Feltet er påkrævet.
Tilgængelig fra	Den dato, hvor kurset introduceres. Feltet er nyttigt, hvis du planlægger at introducere et kursus i løbet af de næste par måneder, men vil udbrede kendskab til det til partnerne før introduktionen. Hvis angivet, fastlægger feltet, om kurset vises på listen Nyligt introducerede: Kurser på Kursus-hjemmesiden.
Id: Kursus	Intern identifikator for kurset. Inden for et firma er denne identifikator typisk entydig. Oracle CRM On Demand fastholder imidlertid ikke entydighed.
Primært: Produkt - Kategori	Navnet på den primære produktkategori, som kurset fokuserer på. Brug kun dette felt, hvis kursus fokuserer på en enkelt produktkategori. Lad feltet stå tomt, hvis kurset er lige relevant for flere produktkategorier, og brug det relaterede elementafsnit Kursus: Produkt - Kategorier i stedet.
Primært produkt	Det hovedprodukt, som kurset fokuserer på. Hvis eksamenen omhandler mere end ét produkt, skal du bruge det relaterede element Produkt til at indsamle listen over produkter. Brug kun dette felt, hvis kursus fokuserer på et enkelt produkt. Lad feltet stå tomt, hvis kurset er lige relevant for flere produkter, og brug det relaterede elementafsnit Kursus: Produkter i stedet.

Felt	Beskrivelse
Tilgængelig til	Den dato, hvor kurset ikke længere tilbydes. Brug dette felt til at udbrede kendskab blandt partnere til, at kurset snart ophører. Hvis angivet, fastlægger dette felt, om kurset vises på listen Udløbende: Kurser på Kursus-hjemmesiden.
Afsnittet Kursusdetaljer	
Varighed (timer)	Kursets varighed.
Længde (dage): Kursus	Kursets kalenderlængde. Kurser af længere varighed (typisk mere end 8 timer) tilbydes normalt over flere dage.
Format	Angiver kursets leveringsformat.
Medie	Angiver kursets leveringsmedie.
Ekstern entydig id	Den entydige identifikator for kurset i et eksternt system. Denne id er påkrævet, når du importerer data fra et eksternt system og skal vide, om et indgående kursus er importeret tidligere.
Website	URL-adressen til en side, der indeholder yderligere oplysninger om kurset. Feltet Website er nyttigt, hvis kursusoplysningerne lagres og vedligeholdes i en anden applikation end Oracle CRM On Demand.
Valuta	Den valuta, der bruges til gebyret.
Gebyr: Kursus	Det gebyr, der opkræves for kurset.
Betalingsindstillinger	Den metode, som du vil betale kurset med, f.eks. kreditkort eller check. Feltet kan kun indeholde en enkelt værdi. Hvis flere betalingsindstillinger er tilladt, skal du derfor definere dem som en værdi i rullelisten, f.eks. "Check eller kredit", "Kontant eller kredit" osv.
Afsnittet Kontaktoplysninger	
Kontakt	Hovedkontaktpunktet til kurset. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet allerede findes som en kontakt i Oracle CRM On Demand.
Kontakt: Fornavn	Fornavnet på den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Felter udfyldes automatisk. Den udfyldte værdi er baseret på det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: Efternavn	Efternavnet på den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Felter udfyldes automatisk. Den udfyldte værdi er baseret på det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: Firma	Firmaet for den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Felter udfyldes automatisk. Den udfyldte værdi er baseret på det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: E-mail	E-mail-adressen for den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Felter udfyldes automatisk. Den udfyldte værdi er baseret på det, som du vælger i feltet Kontakt.
Fornavn	Fornavnet for kontaktpunktet-til kurset. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.

Felt	Beskrivelse
Efternavn	Efternavnet for kontaktpunktet-til kurset. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Firma	Firmaet for kontaktpunktet-til kurset. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
E-mail	E-mail-adressen for kontaktpunktet-til kurset. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret for kontaktpunktet-til kurset. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Yderligere oplysninger	
Ejer	Ejeren af kursusposten. Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om kurset. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.

Felter til Kursustilmelding

Brug siden Tilmelding: Kursus-til at foretage tilmelding til et kursus. Siden viser alle felterne til en kursustilmelding.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om tilmelding	
Kursus	Navnet på kurset. Feltet er påkrævet.
Målsætning	Evt. målsætning for tilmelding til kurset.
Tilmeldingsdato	Standardangives til aktuel systemdato ved oprettelse. Kan ændres under og efter oprettelse.
Tilmeldingsstatus	Den aktuelle status for kursustilmeldingen. Som prækonfigureret standardangives værdien til Tilmeldt ved oprettelse.

Felt	Beskrivelse
Kandidat	Navnet på den kandidat, som vil deltage i kurset. Det skal være en kontakt, der allerede er defineret i Oracle CRM On Demand. Feltet er påkrævet.
Tilmeldingsnr.	Tilmeldingsnumre er normalt entydige, men Oracle CRM On Demand fastholder ikke entydighed.
Fuldførelsesdato	Den dato, hvor kurset blev fuldført af kandidaten.
Kursus: Partner	Det partnerfirma, som kandidaten tilmelder sig hos til det specifikke kursus.
Yderligere oplysninger	
Ejer	Den aktuelle ejer af kursustilmeldingen.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om kursustilmeldingen. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.

Eksamener

En *eksamen* er et middel til måling af en persons kompetence i en færdighed eller en gruppe færdigheder. Eksamener er normalt det næste logiske trin efter fuldførelse af et kursus. Typisk kulminerer et kursus med en eller flere eksamener. En person forventes at registrere sig og møde frem til eksamener ved fuldførelse af kurset. Mange firmaer anser først et kursus for korrekt fuldført, hvis alle afsluttende eksamener er bestået med en mindstekarakter.

I lighed med et kursus kan en eksamen også knyttes til et produkt eller produktgrupper samt en produktkategori eller adskillige produktkategorier. I Oracle CRM On Demand kan du definere en eksamen som gældende for et specifikt produkt eller en gruppe produkter eller produktkategorier. Du kan også knytte en eksamen til et eller flere kurser, så den logiske fremrykning fra kursus til eksamen kan indsamles nøjagtigt.

Da eksamener normalt administreres og håndteres af autoriserede testserviceudbydere fremfor selve firmaet, giver Oracle CRM On Demand dig mulighed for at definere listen over sådanne tredjepartleverandører til en bestemt eksamen. Du kan bruge Oracle CRM On Demand til at registrere enhver kontakt, som du har adgang til, til en eksamen.

Arbejde med hjemmesiden Eksamen

Hjemmesiden Eksamen er udgangspunktet for håndtering af eksamener.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Eksamen-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en eksamen

Du kan oprette en eksamen ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede: Eksamener. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til eksamen](#) (på side 447) for at få flere oplysninger om oprettelse af eksamener.

Arbejde med eksamenslister

Afsnittet Lister: Eksamen viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til eksamener.

Eksamensliste	Beskrivelse
Alle: Eksamener	Viser alle eksamener, som du kan se, uanset ejer.
Nyligt oprettede: Eksamener	Alle eksamener, der blev oprettet inden for de sidste 30 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst oprettede eksamen vises først i listen.
Nyligt ændrede: Eksamener	Alle eksamener, der er ændret inden for de sidste 30 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst ændrede eksamen vises først i listen.
Nyligt introducerede: Eksamener	Alle eksamener, der blev tilgængelige inden for de sidste 90 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst introducerede eksamen vises først i listen.
Udløbende: Eksamener	Alle eksamener, der er planlagt til at udløbe inden for de næste 90 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er kronologisk, så den eksamen, der udløber først, vises først i listen.
Mine: Eksamener	Alle eksamener, der ejes af dig.
Mine nyligt oprettede: Eksamener	Alle eksamener, der er oprettet inden for de sidste 30 dage, og som ejes af dig.
Mine nyligt ændrede: Eksamener	Alle eksamener, der er opdateret inden for de sidste 30 dage, og som ejes af dig.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede eksamener

Afsnittet Nyligt ændrede: Eksamener viser de eksamener, som senest er ændret.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Eksamen-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Eksamen-hjemmesiden:

- Alle: Eksamener
- Nyligt oprettede: Eksamener
- Nyligt ændrede: Eksamener
- Nyligt introducerede: Eksamener
- Udløbende: Eksamener
- Mine: Eksamener
- Mine nyligt oprettede: Eksamener
- Mine nyligt ændrede: Eksamener

Sådan føjer du afsnit til din Eksamen-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Eksamen-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Eksamen for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af eksamener

Udfør følgende opgaver for at håndtere eksamener:

- [Tilknytning af eksamener til produkter, produktkategorier og løsninger](#) (på side 444)
- [Tilknytning af eksamener til kurser og certificeringer](#) (på side 445)
- [Relatering af eksamener til andre eksamener](#) (på side 445)
- [Synliggørelse af eksamener for partnere](#) (på side 446)

- [Registrering til eksamener](#) (på side 446)
- [Opdatering af eksamensregistreringspost](#) (på side 447)

Se følgende for trinvis procedure, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Tilføjelse af noter](#) (på side 99)
- [Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 103)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Tilknytning af eksamener til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte eksamener til et eller flere produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis eksamen kun er relevant til ét produkt eller kun én produktkategori, skal du vælge den relevante kategori i henholdsvis feltet Primært produkt eller Primært: Produkt - Kategori. Hvis eksamen gælder for en løsning, mere end ét produkt eller mere end én produktkategori, skal du imidlertid følge trinnene nedenfor.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Eksamen: Produkter, Eksamen: Produkt - Kategorier eller Eksamen: Løsninger tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan knytter du eksamener til produkter, produktkategorier eller løsninger

- 1 Klik på Tilføj i afsnittet Eksamen: Produkter, Eksamen: Produkt - Kategorier eller Eksamen: Løsninger på siden Detalje: Eksamen.
- 2 Angiv produktet eller produktkategorien på redigeringsiden, og klik på Gem.
- 3 Gentag trinnene ovenfor så mange gange som nødvendigt for at definere alle relationerne.

BEMÆRK: Følg trinnene ovenfor for at relatere en eksamen til løsninger uanset, om eksamen er relateret til én løsning eller mange løsninger.

Tilknytning af eksamener-til kurser og certificeringer

En eksamen eller række eksamener angiver normalt korrekt fuldførelse af et certificeringskursus. Hvis du består en eller flere eksamener, består du kurset og tildeles et certifikat. Du kan knytte en eksamen til kurser, certificeringer eller begge.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Kursus: Eksamener eller Certificering: Eksamener tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan knytter du eksamener til kurser og certificeringer

- 1 Klik på Tilføj i afsnittet Kursus: Eksamener eller Certificering: Eksamener på siden Detalje: Eksamen.
- 2 Angiv kursus-eller certificering som relevant på redigeringssiden.
- 3 Klik på Gem.
- 4 Gentag trinnene ovenfor for at tilføje yderligere kursus- eller certifikatrelationer.

Relatering af eksamener til andre eksamener

I Oracle CRM On Demand kan du relatere en eksamen til andre eksamener. En eksamen kan være en forudsætning for en eksamen, en opfølgning til en anden eksamen eller en erstatning for en anden muligvis udgået eksamen.

Denne oplysning indsamles kun til oplysningsformål og er hovedsageligt påtænkt som en hjælp til dig, når du præsenterer dine partnere for et helhedsbillede af de tilgængelige eksamener og deres indbyrdes afhængighed. Oracle CRM On Demand gennemtvinger ikke de relationskrav, der er angivet i dette afsnit, når en kontakt registrerer sig til en eksamen. F.eks. kan korrekt fuldførelse eller beståelse af eksamen A således være defineret som en forudsætning for registrering til eksamen B. Denne forudsætning fastholdes imidlertid ikke af Oracle CRM On Demand, og det vil være tilladt for kontakten at registrere sig til eksamen B, selv om vedkommende ikke har bestået eksamen A eller slet ikke har registreret sig til den eksamen.

BEMÆRK: For at sikre, at en eksamen ikke kan relateres til sig selv, kan feltet Relateret: Eksamen ikke være det samme som eksamenen på den overordnede side.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Relaterede: Eksamener tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan relaterer du en eksamen til en anden eksamen

- 1 Klik på navnet på den eksamen, som du vil relatere til en anden eksamen, på siden Liste: Eksamen.

- 2 Klik på Tilføj i afsnittet Relaterede: Eksamener på siden Detalje: Eksamen.
- 3 Vælg den relaterede eksamen og relationstypen på siden Redigering af relaterede eksamener.
- 4 Klik på Gem.

Synliggørelse af eksamener for partnere

Eksamener er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gøre eksamenen synlig ved at føje partnermedarbejdere til et team og knytte det team til eksamensposten.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Team: Eksamen tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan gør du eksamener synlige for partnere

- 1 Klik på Tilføj brugere i afsnittet Team: Eksamen på siden Detaljer: Eksamen.
- 2 Angiv brugernavn, teamrolle og postadgang for hver partnermedarbejder, som eksamenen skal være synlig for, på siden Redigering af eksamensteam.
BEMÆRK: Det anbefales, at du tildeler skrivebeskyttet adgang til partnermedarbejderens teammedlemmer.
- 3 Klik på Gem.

Registrering til eksamener

Du kan bruge Oracle CRM On Demand til at registrere dig til en eksamen og forbedre din kompetence inden for et bestemt produkt eller en gruppe produkter.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Registreringer: Eksamen tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan foretager du registrering til en eksamen

- 1 Klik på navnet på den eksamen, som du vil registrere dig til, på siden Liste: Eksamen.
 - 2 Klik på Registrer i afsnittet Registreringer: Eksamen på siden Detalje: Eksamen.
 - 3 Vælg den eksamen og den kandidat, som du vil registrere, på siden Redigering af eksamensregistrering.
- 446** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 20

4 Klik på Gem.

BEMÆRK: Oracle CRM On Demand understøtter, at samme kontakt foretager flere registreringer til samme eksamen, dog med visse begrænsninger. Det kan være, at en kontakt vil registrere sig til samme eksamen mere end én gang af forskellige årsager, f.eks. for at forbedre et tidligere resultat eller for at bestå en ikke-bestået eksamen eller endog for at forny et udløbet resultat. Oracle CRM On Demand tillader, at en kontakt registrerer sig til samme eksamen gentagne gange, så længe eksamensdatoerne eller ejeren af posten er forskellige.

Opdatering af eksamensregistreringspost

Kun brugere med de relevante adgangsrettigheder kan opdatere eksamensregistreringsposten. Som standard kan kun varemærkeejerrøller, så som partneransvarlig, opdatere feltet Status på registreringsposten. Varemærkeejerrøller og partnerroller kan opdatere alle øvrige felter.

Firmaadministratoren kan ændre indstillingerne af standardadgangsrettighed efter behov.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Registreringer: Eksamen tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan opdaterer du eksamensregistreringsposten:

- 1 Klik på linket Rediger til den registreringspost, som du vil ændre, i afsnittet Registreringer: Eksamen på siden Detaljer: Eksamen.
- 2 Ret felterne efter behov.
- 3 Klik på Gem.

BEMÆRK: Standard tilladte værdier til feltet Registreringsstatus er Registreret, Bestået og Fejlet. Denne liste kan imidlertid konfigureres fuldstændig, og du kan ændre den, så den passer til dine forretningsbehov.

Felter til eksamen

Brug siden Redigering af eksamen-til at tilføje en eksamen eller opdatere detaljer til en eksisterende eksamen. Denne side viser alle felterne til en eksamen.

TIP: Du kan også redigere eksamener på siden Liste: Eksamen og siden Detalje: Eksamen. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Afsnittet Nøgleoplysninger	
Navn	Navnet på eksamenen. Der skelnes mellem store og små bogstaver i feltet, så du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubleteksamener. Feltet er påkrævet.
Type	Den eksamenstype, som du vil bruge til denne eksamen.
Status	Eksamenens status, så som Planlagt eller Tilgængelig. Administratoren kan ændre de mulige værdier til status, så du ser muligvis andre værdier end dem, der er nævnt her. Feltet er påkrævet.
Tilgængelig fra	Den dato, hvor eksamenen introduceres. Feltet er nyttigt, hvis du planlægger at introducere en eksamen i løbet af de næste par måneder, men vil udbrede kendskab til den til partnerne før introduktionen. Hvis angivet, fastlægger feltet, om eksamenen vises på listen Nyligt introducerede: Eksamener på Eksamen-hjemmesiden.
Id: Eksamen	Intern identifikator for eksamenen. Inden for et firma er denne identifikator typisk entydig. Oracle CRM On Demand fastholder imidlertid ikke entydighed.
Primært: Produkt - Kategori	Navnet på den primære produktkategori, som eksamenen fokuserer på. Brug kun dette felt, hvis eksamenen fokuserer på en enkelt produktkategori. Lad feltet stå tomt, hvis eksamenen er lige relevant for flere produktkategorier, og brug det relaterede elementafsnit Eksamen: Produkt - Kategorier i stedet.
Primært produkt	Det hovedprodukt, som eksamenen fokuserer på. Hvis eksamenen omhandler mere end ét produkt, skal du bruge det relaterede element Produkt til at indsamle listen over produkter. Brug kun dette felt, hvis eksamenen fokuserer på et enkelt produkt. Lad feltet stå tomt, hvis eksamenen er lige relevant for flere produkter, og brug det relaterede elementafsnit Eksamen: Produkter i stedet.
Tilgængelig til	Den dato, hvor eksamenen ikke længere tilbydes. Brug dette felt til at udbrede kendskab blandt partnere til, at eksamenen snart ophører. Hvis angivet, fastlægger dette felt, om eksamenen vises på listen Udløbende: Eksamener på Eksamen-hjemmesiden.
Afsnittet Detaljer: Eksamen	
Antal spørgsmål	Det samlede antal spørgsmål i eksamenen.
Tilladt tid (minutter)	Den samlede tid (i minutter), som tillades til tage eksamenen.
Maks. score	Den højest mulige score, som du kan opnå i eksamenen.
Bestået score	Den mindste score, som du skal opnå, for at bestå eksamenen.
Gyldighed (måneder)	Længden af tid, i måneder, som eksamensscoren er gyldig.
Website	URL-adressen til en side, der indeholder yderligere oplysninger om eksamenen.

Felt	Beskrivelse
	Feltet Website er nyttigt, hvis eksamensoplysningerne lagres og vedligeholdes i en anden applikation end Oracle CRM On Demand.
Format	Angiver eksamenens leveringsformat.
Medie	Angiver eksamenens leveringsmedie.
Karaktergivning smetode	Den metode, hvormed eksamenen bedømmes.
Valuta	Den valuta, der bruges til gebyret.
Gebyr: Eksamen	Det gebyr, der opkræves for at tage eksamenen.
Betalingsindstillinger	Den metode, som du vil betale eksamenen med, f.eks. kreditkort eller check. Feltet kan kun indeholde en enkelt værdi. Hvis flere betalingsindstillinger er tilladt, skal du derfor definere dem som en værdi i rullelisten, F.eks. "Check eller kredit", "Kontant eller kredit" osv.
Afsnittet Kontaktoplysninger	
Kontakt	Vælg hovedkontaktpunktet til eksamenen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet allerede findes som en kontakt i Oracle CRM On Demand.
Kontakt: Fornavn	Fornavnet på den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Felter udfyldes automatisk. Den udfyldte værdi er baseret på det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: Efternavn	Efternavnet på den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Felter udfyldes automatisk. Den udfyldte værdi er baseret på det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: Firma	Firmaet for den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Felter udfyldes automatisk. Den udfyldte værdi er baseret på det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: E-mail	E-mail-adressen for den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Felter udfyldes automatisk. Den udfyldte værdi er baseret på det, som du vælger i feltet Kontakt.
Fornavn	Fornavnet for kontaktpunktet til eksamenen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Efternavn	Efternavnet for kontaktpunktet til eksamenen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Firma	Firmaet for kontaktpunktet til eksamenen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
E-mail	E-mail-adressen for kontaktpunktet til eksamenen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret for kontaktpunktet til eksamenen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Yderligere oplysninger	

Felt	Beskrivelse
Ejer	Ejeren af eksamensposten. Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om eksamenen. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.

Felter til eksamensregistrering

Brug siden Registrering: Eksamen til at foretage registrering til en eksamen. Denne side viser alle felterne til en eksamensregistrering.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om registrering	
Eksamen	Navnet på eksamenen. Feltet er obligatorisk.
Målsætning	Evt. målsætning for registrering til eksamenen.
Registreringsdato	Standardangives til aktuel systemdato ved oprettelse. Kan ændres under og efter oprettelse.
Registreringsstatus	Den aktuelle status for eksamensregistreringen.
Eksamen: Partner	Det partnerfirma, der administrerer den specifikke eksamen, som kandidaten registrerer sig til.
Score udløber den	Den dato, hvor scoren eller karakteren udløber.
Kandidat	Navnet på den kandidat, som tager eksamenen. Det skal være en kontakt, der allerede er defineret i Oracle CRM On Demand. Feltet er påkrævet.
Registreringsnr.	Registreringsnumre er normalt entydige, men Oracle CRM On Demand fastholder ikke entydighed.
Fuldførelsesdato	Den dato, hvor eksamenen blev fuldført af kandidaten.
Opnået score	Den numeriske score (i givet fald), der blev opnået ved eksamen.
Opnået karakter	Bogstavskarakter (i givet fald), der blev opnået ved eksamen.

Felt	Beskrivelse
Dato: Eksamen	Den dato, hvor eksamenen blev taget.
Yderligere oplysninger	
Ejer	Den aktuelle ejer af eksamensregistreringen.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om eksamensregistreringen. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.

Certificering

En *certificering* er bevis for en persons kompetence inden for en række færdigheder. Hvor en eksamen måler en persons kompetence, bekræfter en certificering, at personen er kompetent. Certificeringer tildeles typisk, efter en person har bestået en eller flere eksamener. Certificeringer kan derfor anses for at være en logisk følge af kurser og eksamener.

Certificeringer har normalt en tilknyttet udløbsdato, selv om det ikke er obligatorisk. Dvs. at en person med et certifikat kun kan kræve at være certificeret i en defineret periode, hvorefter vedkommende skal ansøge om certificering igen. Når en certificering har en udløbsdato, skyldes det normalt, at det tildelende firma forventer, at færdigheden eller teknologien (som certifikat blev tildelt for) udvikler sig og bliver forældet.

I modsætning til kurser og eksamener, som kan være knyttet til produkter, tildeles en certificering næsten altid for et bestemt produkt eller en bestemt gruppe produkter. Oracle CRM On Demand understøtter tilknytningen af et certifikat til kurser, eksamener, produkter, produktkategorier og løsninger. Ingen af disse tilknytninger er obligatoriske. Dvs. at du kan tilknytte lige så mange eller få af disse til en certificering efter behov. I nogle tilfælde kan du endog definere en certificering, der ikke er knyttet til kursus, eksamen, produkt, produktkategori eller løsning.

Arbejde med hjemmesiden Certificering

Hjemmesiden Certificering er udgangspunktet for håndtering af certificeringer.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Certificering-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en certificering

Du kan oprette en certificering ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede: Certificeringer. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til certificering](#) (på side 457) for at få flere oplysninger om oprettelse af certificeringer.

Arbejde med certificeringslister

Afsnittet Lister: Certificering viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til certificeringer.

Certificeringsliste	Beskrivelse
Alle certificeringer	Viser alle certificeringer, som du kan se, uanset ejer.
Nyligt oprettede: Certificeringer	Alle certificeringer, der blev oprettet inden for de sidste 30 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst oprettede certificering vises først i listen.
Nyligt ændrede: Certificeringer	Alle certificeringer, der er ændret inden for de sidste 30 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst ændrede certificering vises først i listen.
Nyligt introducerede: Certificeringer	Alle certificeringer, der blev tilgængelige inden for de sidste 90 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst introducerede certificering vises først i listen.
Udløbende: Certificeringer	Alle certificeringer, der er planlagt til at udløbe inden for de næste 90 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er kronologisk, så den certificering, der udløber først, vises først i listen.
Mine: Certificeringer	Alle certificeringer, der ejes af dig.
Mine nyligt oprettede: Certificeringer	Alle certificeringer, der er oprettet inden for de sidste 30 dage, og som ejes af dig.
Mine nyligt ændrede: Certificeringer	Alle certificeringer, der er opdateret inden for de sidste 30 dage, og som ejes af dig.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede certificeringer

Afsnittet Nyligt ændrede: Certificeringer viser de certificeringer, som senest er ændret.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Certificering-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Certificering-hjemmesiden:

- Alle certificeringer
- Nyligt oprettede: Certificeringer
- Nyligt ændrede: Certificeringer
- Nyligt introducerede: Certificeringer
- Udløbende: Certificeringer
- Mine: Certificeringer
- Mine nyligt oprettede: Certificeringer
- Mine nyligt ændrede: Certificeringer

Sådan føjer du afsnit til din Certificering-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Certificering-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Certificering-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

Håndtering af certificeringer

Udfør følgende opgaver for at håndtere certificeringer:

- [Tilknytning af certificeringer til produkter, produktkategorier og løsninger](#) (på side 454)
- [Tilknytning af certificeringer til eksamener og kurser](#) (på side 454)
- [Relatering af certificeringer til andre certificeringer](#) (på side 455)
- [Synliggørelse af certificeringer for partnere](#) (på side 455)
- [Anmodning om certificering](#) (på side 456)
- [Opdatering af certificeringsanmodningspost](#) (på side 457)

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

- [Tilføjelse af noter](#) (på side 99)
- [Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 103)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Tilknytning af certificeringer til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte certificeringer til et eller flere produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis certificeringen kun er relevant til ét produkt eller kun én produktkategori, skal du vælge den relevante kategori i henholdsvis feltet Primært produkt eller Primært: Produkt - Kategori. Hvis certificeringen gælder for en løsning eller flere løsninger, mere end ét produkt eller mere end én produktkategori, skal du imidlertid følge trinnene nedenfor.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Certificering: Produkter, Certificering: Produkt - Kategorier eller Certificering: Løsninger tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan knytter du certificeringer til produkter, produktkategorier eller løsninger

- 1 Klik på Tilføj i afsnittet Certificering: Produkter, Certificering: Produkt - Kategorier eller Certificering: Løsninger på siden Detalje: Certificering.
- 2 Angiv produktet, produktkategorien eller løsningen på redigeringssiden, og klik på Gem.
- 3 Gentag trinnene ovenfor så mange gange som nødvendigt for at definere alle relationerne.

BEMÆRK: Følg trinnene ovenfor for at relatere en certificering til løsninger uanset, om certificeringen er relateret til én løsning eller mange løsninger.

Tilknytning af certificeringer til eksamener og kurser

En certificering kræver normalt, at man har gennemført et eller flere kurser. Kurserne afsluttes med en eller flere eksamener. Hvis du består dem, modtager du et certifikat. Du kan knytte en certificering til eksamener, kurser eller begge.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Certificering: Eksamener eller Certificering: Kurser tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan knytter du certificeringer til eksamener og kurser

- 1 Klik på Tilføj i afsnittet Certificering: Eksamener eller Certificering: Kurser på siden Detalje: Certificering.
- 2 Angiv eksamen eller kursus som relevant på redigeringsiden.
- 3 Klik på Gem.
- 4 Gentag trinnene ovenfor for at tilføje yderligere eksamens- eller kursusrelationer.

Relatering af certificeringer til andre certificeringer

I Oracle CRM On Demand kan du relatere en certificering til andre certificeringer. En certificering kan være en forudsætning for en certificering, en opfølgning til en anden certificering eller en erstatning for en anden muligvis udgået certificering.

Denne oplysning indsamles kun til oplysningsformål og er hovedsageligt påtænkt som en hjælp til dig, når du præsenterer dine partnere for et komplet billede af de tilgængelige certificeringer og deres indbyrdes afhængighed. Oracle CRM On Demand gennemtvinger ikke de relationskrav, der er angivet i dette afsnit, når en certificering tildeles. F.eks. kan det at have certificering A være defineret som en forudsætning for at blive tildelt certificering B. Denne forudsætning fastholdes imidlertid ikke af Oracle CRM On Demand, og det vil være tilladt, at certificering B tildeles til en kontakt, selv om vedkommende ikke har certificering A.

BEMÆRK: For at sikre, at en certificering ikke kan relateres til sig selv, kan feltet Relateret: Certificering ikke være det samme som certificeringen på den overordnede post.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Relaterede: Certificeringer tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan relaterer du en certificering til en anden certificering

- 1 Klik på navnet på den certificering, som du vil relatere til en anden certificering, på siden Liste: Certificering.
- 2 Klik på Tilføj i afsnittet Relaterede: Certificeringer på siden Detalje: Certificering.
- 3 Vælg den relaterede certificering og relationstypen på siden Redigering af relateret certificering. Klik dernæst på Gem.

Synliggørelse af certificeringer for partnere

Certificeringer er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gøre certificeringen synlig ved at føje partnermedarbejdere til et team og knytte det team til certificeringsposten.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Team: Certificering tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan gør du certificeringer-synlige for partnere

- 1 Klik på Tilføj brugere i afsnittet Team: Certificering på siden Detalje: Certificering.
- 2 Angiv brugernavn, teamrolle og postadgang for hver partnermedarbejder, som certificeringen skal være synlig for, på siden Redigering af certificeringsteam.

BEMÆRK: Det anbefales, at du tildeler skrivebeskyttet adgang til partnermedarbejderens teammedlemmer.

- 3 Klik på Gem.

Anmodning om certificering

Du kan bruge Oracle CRM On Demand til at anmode om certificering til et bestemt produkt eller en gruppe produkter.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Anmodninger: Certificering tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan anmoder du om certificering

- 1 Klik på navnet på den certificering, som du vil anmode om, på siden Liste: Certificering.
- 2 Klik på Anmodning: Certificering i afsnittet Anmodninger: Certificering på siden Detalje: Certificering.
- 3 Vælg certificeringen og kandidaten til certificeringen på siden Redigering af certificeringsanmodning. Klik dernæst på Gem.

BEMÆRK: Flere certificeringsanmodninger til den samme kontakt understøttes. Det skyldes, at kontakter kan have behov for at anmode om samme certificering mere end én gang, f.eks. hvis den eksisterende certificering er udløbet eller en tidligere anmodning blev afvist. Oracle CRM On Demand gør det derfor muligt at komme med flere anmodninger til samme certificering til samme kontakt, så længe anmodningsdatoerne er forskellige.

Opdatering af certificeringsanmodningspost

Kun brugere med de relevante adgangsrettigheder kan opdatere certificeringsanmodningsposten. Som standard kan kun varemærkeejerroller, så som partneransvarlig, opdatere feltet Status på anmodningsposten. Varemærkeejerroller og partnerroller kan opdatere alle øvrige felter.

Firmaadministratoren kan ændre indstillingerne af standardadgangsrettighed efter behov.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Anmodninger: Certificering tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan opdaterer du en certificeringsanmodningspost

- 1 Klik på linket Rediger til den anmodningspost, som du vil ændre, i afsnittet Anmodninger: Certificering på siden Detalje: Certificering.
- 2 Ret felterne efter behov.
- 3 Klik på Gem.

BEMÆRK: Standard tilladte værdier til feltet Status: Certificering er Anmodet, Tildelt og Afvist. Denne liste kan imidlertid konfigureres fuldstændig, og firmaadministratoren kan ændre den, så den passer til dine forretningsbehov.

Felter til certificering

Brug siden Redigering af certificering til at tilføje en certificering eller opdatere detaljerne til en eksisterende certificering. Denne side viser alle felterne til en certificering.

TIP: Du kan også redigere certificeringer på siden Liste: Certificering og siden Detalje: Certificering. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Afsnittet Nøgleoplysninger	
Navn	Navnet på certificeringen. Der skelnes mellem store og små bogstaver i feltet, så du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubletcertificeringer. Feltet er påkrævet.
Type	Den certificeringstype, som du vil bruge til denne certificering.

Felt	Beskrivelse
Status	Certificerings-status, så som Planlagt eller Tilgængelig. Administratoren kan ændre de mulige værdier til status, så du ser muligvis andre værdier end dem, der er nævnt her. Feltet er påkrævet.
Tilgængelig fra	Den dato, hvorefter der kan anmodes om certificeringen. Hvis angivet, fastlægger feltet, om certificeringen vises på listen Nyligt introducerede: Certificeringer på Certificering-hjemmesiden.
Id: Certificering	En intern identifikator for certificeringen. Den er typisk entydig, men Oracle CRM On Demand fastholder ikke entydighed.
Primært: Produkt - Kategori	Navnet på den primære produktkategori, som kontakten certificeres til ved opnåelse af certificeringen. Brug kun dette felt, hvis certificeringen fokuserer på en enkelt produktkategori. Lad feltet stå tomt, hvis certificeringen er lige relevant for flere produktkategorier, og brug det relaterede elementafsnit Certificering: Produkt - Kategorier i stedet.
Primært produkt	Navnet på det primære produkt, som partnerfirmaet certificeres til ved opnåelse af certificeringen. Brug kun dette felt, hvis certificeringen fokuserer på et enkelt produkt. Lad feltet stå tomt, hvis certificeringen er lige relevant for flere produkter, og brug det relaterede elementafsnit Certificering: Produkter i stedet.
Tilgængelig til	Den dato, hvorefter certificeringen ikke længere tilbydes. Hvis angivet, fastlægger feltet, om certificeringen vises på listen Udløbende: Certificeringer på Certificering-hjemmesiden.
Afsnittet Detaljer: Certificering	
Gyldighed (måneder)	Længden af tid i måneder, som certificeringen er gyldig, efter den er tildelt til en kontakt. Feltet er kun til oplysningsformål. Oracle CRM On Demand sætter ikke automatisk gyldighedsperioden for en tildelt certificering.
Kan fornyes	Angiver, om du kan forny den certificering, som en kontakt er tildelt.
Website	URL-adressen til en side, der indeholder yderligere oplysninger om certificeringen. Feltet Website er nyttigt, hvis certificeringsoplysningerne lagres og vedligeholdes i en anden applikation end Oracle CRM On Demand.
Valuta	Den valuta, der bruges til gebyret.
Gebyr: Certificering	Det gebyr, der opkræves for tildeling af certificeringen.
Betalingsindstillinger	Den metode, som du vil betale certificeringen med, f.eks. kreditkort eller check. Feltet kan kun indeholde en enkelt værdi, men flere betalingsindstillinger kan være tilladt, f.eks. "Check eller kredit", "Kontant eller kredit" osv.
Afsnittet Kontaktoplysninger	
Kontakt	Kontakten til certificeringen.
Kontakt: Fornavn	Fornavnet på den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk på basis af det, som du vælger i feltet Kontakt.

Felt	Beskrivelse
Kontakt: Efternavn	Efternavnet på den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk på basis af det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: Konto	Kontonavnet for den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk på basis af det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: E-mail	E-mail-adressen for den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk på basis af det, som du vælger i feltet Kontakt.
Fornavn	Fornavnet for kontaktpunktet-til certificeringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Efternavn	Efternavnet for kontaktpunktet-til certificeringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Firma	Firmaet for kontaktpunktet-til certificeringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
E-mail	E-mail-adressen for kontaktpunktet-til certificeringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret for kontaktpunktet-til certificeringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Yderligere oplysninger	
Ejer	Ejeren af certificeringsposten. Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om certificeringsposten. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.

Felter til certificeringsanmodning

Brug siden Anmodning: Certificering til at anmode om en certificering. Siden viser alle felterne til en certificeringsanmodning.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om anmodning	

Felt	Beskrivelse
Certificering	Navnet på den certificering, der anmodes om. Feltet er påkrævet.
Målsætning	Evt. målsætning for anmodning om certificeringen.
Anmodningsdato	Datoen for den anmodede certificering. Standardangives til den aktuelle systemdato ved oprettelse, men kan ændres under og efter oprettelse.
Nr.: Certificering	Certificeringsnumre, som normalt er entydige, men Oracle CRM On Demand fastholder ikke entydighed.
Kan fornys	Angiver, om den tildelte certificering kan fornys.
Kandidat	Navnet på den kandidat, som anmoder om certificering. Det skal være en kontakt, der allerede er defineret i Oracle CRM On Demand. Feltet er påkrævet.
Dato: Certificering	Den dato, hvor kandidaten blev tildelt certificeringen.
Status: Certificering	Den aktuelle status for certificeringsanmodningen.
Udløbsdato	Den dato, hvor den tildelte certificering udløber.
Yderligere oplysninger	
Ejer	Den aktuelle ejer af certificeringsanmodningsposten.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om certificeringsanmodningsposten. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.

Akkreditering

En *akkreditering* er et partnerfirmas bevis for deres evne eller kompetence inden for salg af en vare eller levering af service af en acceptabel standard. Mens certificeringer tildeles til enkeltpersoner, tildeles akkrediteringer til et partnerfirma. Et partnerfirma tildeles en akkreditering, når flere krav er opfyldt: normalt er et af kravene, at firmaet har et foruddefineret mindste antal lønnede medarbejdere med bestemte certificeringer. På nogle måder er en akkreditering en samling certificeringer og er det næste trin i den logiske følge fra kurser til eksamener til certificeringer.

Akkrediteringer kan knyttes til produkter, produktkategorier og løsninger. De kan også relateres til andre akkrediteringer.

Arbejde med hjemmesiden Akkreditering

Hjemmesiden Akkreditering er udgangspunktet for håndtering af akkrediteringer.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Akkreditering-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en akkreditering

Du kan anmode om en akkreditering ved at klikke på knappen **Ny** i afsnittet **Nyligt ændrede: Akkrediteringer**. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til akkreditering](#) (på side 467) for at få flere oplysninger om oprettelse af akkrediteringer.

Arbejde med akkrediteringslister

Afsnittet **Lister: Akkreditering** viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til akkrediteringer.

Akkrediteringsliste	Beskrivelse
Alle akkrediteringer	Viser alle akkrediteringer, som du kan se, uanset ejer.
Nyligt oprettede: Akkrediteringer	Alle akkrediteringer, der blev oprettet inden for de sidste 30 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst oprettede akkreditering vises først i listen.
Nyligt ændrede: Akkrediteringer	Alle akkrediteringer, der er ændret inden for de sidste 30 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst ændrede akkreditering vises først i listen.
Nyligt introducerede: Akkrediteringer	Alle akkrediteringer, der blev tilgængelige inden for de sidste 90 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er omvendt kronologisk, så den nyligst introducerede akkreditering vises først i listen.
Udløbende: Akkrediteringer	Alle akkrediteringer, der er planlagt til at udløbe inden for de næste 90 dage, og som du kan se. Standardsorteringsrækkefølgen er kronologisk, så den akkreditering, der udløber først, vises først i listen.
Mine: Akkrediteringer	Alle akkrediteringer, der ejes af dig.
Mine nyligt oprettede: Akkrediteringer	Alle akkrediteringer, der er oprettet inden for de sidste 30 dage, og som ejes af dig.
Mine nyligt ændrede: Akkrediteringer	Alle akkrediteringer, der er opdateret inden for de sidste 30 dage, og som ejes af dig.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på **Ny** for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede akkrediteringer

Afsnittet Nyligt ændrede: Akkrediteringer viser de akkrediteringer, som senest er ændret.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Akkreditering-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Akkreditering-hjemmesiden:

- Alle akkrediteringer
- Nyligt oprettede: Akkrediteringer
- Nyligt ændrede: Akkrediteringer
- Nyligt introducerede: Akkrediteringer
- Udløbende: Akkrediteringer
- Mine: Akkrediteringer
- Mine nyligt oprettede: Akkrediteringer
- Mine nyligt ændrede: Akkrediteringer

Sådan føjer du afsnit til din Akkreditering-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Akkreditering-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Akkreditering-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af akkrediteringer

Udfør følgende opgaver for at håndtere akkrediteringer:

- [Tilknytning af akkrediteringer til produkter, produktkategorier og løsninger](#) (på side 463)
- [Relatering af akkrediteringer til andre akkrediteringer](#) (på side 464)
- [Registrering af certificeringskrav til en akkreditering](#) (på side 464)
- [Synliggørelse af akkrediteringer for partnere](#) (på side 465)

- [Anmodning om akkreditering](#) (på side 465)
- [Opdatering af akkrediteringsanmodningspost](#) (på side 466)

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Tilføjelse af noter](#) (på side 99)
- [Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 103)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Tilknytning af akkrediteringer til produkter, produktkategorier og løsninger

Du kan knytte akkrediteringer til et eller flere produkter, produktkategorier og løsninger. Hvis akkrediteringen kun er relevant til ét produkt eller kun én produktkategori, skal du vælge den relevante kategori i henholdsvis feltet Primært produkt eller Primært: Produkt - Kategori. Hvis akkrediteringen gælder for en løsning eller flere løsninger, mere end ét produkt eller mere end én produktkategori, skal du imidlertid følge trinnene nedenfor.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Akkreditering: Produkter, Akkreditering: Produkt - Kategorier eller Akkreditering: Løsninger tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan knytter du akkrediteringer til produkter, produktkategorier eller løsninger

- 1 Klik på Tilføj i afsnittet Akkreditering: Produkter, Akkreditering: Produkt - Kategorier eller Akkreditering: Løsninger på siden Detalje: Akkreditering.
- 2 Angiv produktet, produktkategorien eller løsningen på redigeringssiden, og klik på Gem.
- 3 Gentag trinnene ovenfor så mange gange som nødvendigt for at definere alle relationerne.

BEMÆRK: Følg trinnene ovenfor for at relatere en akkreditering til løsninger uanset, om akkrediteringen er relateret til én løsning eller mange løsninger.

Relatering af akkrediteringer til andre akkrediteringer

I Oracle CRM On Demand kan du relatere en akkreditering til andre akkrediteringer. En akkreditering kan være en forudsætning for en akkreditering, en opfølgning til en anden akkreditering eller en erstatning for en anden muligvis udgået akkreditering.

Denne oplysning indsamles kun til oplysningsformål og er hovedsageligt påtænkt som en hjælp til dig, når du præsenterer dine partnere for et komplet billede af alle akkrediteringerne og deres indbyrdes afhængighed. Oracle CRM On Demand gennemtvinger ikke de relationskrav, der er angivet i dette afsnit, når en certificering tildes. F.eks. kan det at have akkreditering A være defineret som en forudsætning for at blive tildelt akkreditering B. Denne forudsætning fastholdes imidlertid ikke af Oracle CRM On Demand, og det vil være tilladt, at akkreditering B tildes til et partnerfirma, selv om firmaet ikke har akkreditering A.

BEMÆRK: For at sikre, at en akkreditering ikke kan relateres til sig selv, kan feltet Relateret: Akkreditering ikke være det samme som akkrediteringen på den overordnede post.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Relaterede: Akkrediteringer tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan relaterer du en akkreditering til en anden akkreditering

- 1 Klik på navnet på den akkreditering, som du vil relatere til en anden akkreditering, på siden Liste: Akkreditering.
- 2 Klik på Tilføj i afsnittet Relaterede: Akkrediteringer på siden Detalje: Akkreditering.
- 3 Vælg den relaterede akkreditering- og relationstypen på siden Redigering af relateret akkreditering. Klik dernæst på Gem.

Registrering af certificeringskrav til en akkreditering

En *akkreditering* er et partnerfirmas bevis for dets evne eller kompetence til at levere et produkt eller en service. Du kan bruge Oracle CRM On Demand til at sætte certificeringskrav til en akkreditering. Det kan f.eks. være, at du forlanger, at mindst 10 % af medarbejderne i partnerfirmaet skal have den relevante certificering, og at mindst to medarbejdere skal være certificeret, for at firmaet kan tildes denne akkreditering. Med andre ord skal firmaet have mindst fire medarbejdere med den relevante certificering, hvis firmaet har 40 tekniske medarbejdere på lønningslisten. Hvis der kun er 15 medarbejdere på lønningslisten, skal firmaet stadig have mindst to medarbejdere med den relevante certificering.

Oracle CRM On Demand fastholder ikke de certificeringskrav, der er nævnt i dette afsnit, når en akkreditering tildes. Oplysningerne her er kun indsamlet til oplysningsformål og er hovedsageligt påtænkt som information til partnere om akkrediteringskravene.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Akkreditering: Certificering tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan registrerer du certificeringskrav til en akkreditering

- 1 Klik på navnet på den akkreditering, som du vil registrere certificeringskrav til, på siden Liste: Akkreditering.
- 2 Klik på Tilføj i afsnittet Akkreditering: Certificeringer på siden Detalje: Akkreditering.
- 3 Vælg den relevante certificering i valglisten Certificering.
- 4 Indtast et tal i feltet Antal certificeringer, hvis du vil definere et mindste antal medarbejdere, som skal besidde denne certificering.
- 5 Indtast en procent i feltet % medarbejdere certificeret, hvis du vil definere en mindste procentdel af medarbejdere, som skal besidde denne certificering. Klik dernæst på Gem.

Synliggørelse af akkrediteringer for partnere

Akkrediteringer er ikke automatisk synlige for partnere. Du kan gøre akkrediteringen synlig ved at føje partnermedarbejdere til et team og knytte det team til akkrediteringsposten.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Team: Akkreditering tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan gør du akkrediteringer synlige for partnere

- 1 Klik på Tilføj brugere i afsnittet Team: Akkreditering på siden Detalje: Akkreditering.
- 2 Angiv brugernavn, teamrolle og postadgang for hver partnermedarbejder, som akkrediteringen skal være synlig for, på siden Redigering af akkrediteringsteam.

BEMÆRK: Det anbefales, at du tildeler skrivebeskyttet adgang til partnermedarbejderens teammedlemmer.

- 3 Klik på Gem.

Anmodning om akkreditering

Hvis du mener, at dit firma opfylder kravene til akkreditering, kan du anmode om akkreditering fra partnerfirmaet.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Anmodninger: Akkreditering tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan anmoder du om akkreditering

- 1 Klik på navnet på den akkreditering, som du vil anmode om, på siden Liste: Akkreditering.
- 2 Klik på Anmodning: Akkreditering i afsnittet Anmodning: Akkreditering på siden Detalje: Akkreditering.
- 3 Vælg akkrediteringen og partneren på siden Redigering af akkrediteringsanmodning, og klik dernæst på Gem.

BEMÆRK: Partnerfirmaer kan have behov for at anmode om samme akkreditering mere end én gang, f.eks. hvis den eksisterende akkreditering er udløbet eller en tidligere anmodning blev afvist. Oracle CRM On Demand gør det derfor muligt at komme med flere anmodninger til samme akkreditering til samme partnerfirma, så længe anmodningsdatoerne er forskellige.

Opdatering af akkrediteringsanmodningspost

Kun brugere med de relevante adgangsrettigheder kan opdatere akkrediteringsanmodningsposten. Som standard kan kun varemærkeejerrøller, så som partneransvarlig, opdatere feltet Status på anmodningsposten. Varemærkeejerrøller og partnerroller kan opdatere alle øvrige felter.

Firmaadministratoren kan ændre indstillingerne af standardadgangsrettighed efter behov.

Før du går i gang.

Firmaadministratoren skal have gjort det relaterede oplysningsafsnit Anmodninger: Akkreditering tilgængeligt for detaljesiden. Klik på linket Rediger layout, hvis det relaterede oplysningsafsnit ikke vises på detaljesiden, og tilføj afsnittet som et vist relateret oplysningsafsnit.

Sådan opdaterer du en akkrediteringsanmodningspost:

- 1 Klik på linket Rediger til den anmodningspost, som du vil ændre, i afsnittet Anmodninger: Akkreditering på siden Detalje: Akkreditering.
- 2 Ret felterne efter behov.
- 3 Klik på Gem.

BEMÆRK: Standard tilladte værdier til feltet Status: Akkreditering er Anmodet, Tildelt og Afvist. Denne liste kan imidlertid konfigureres fuldstændig, og firmaadministratoren kan ændre den, så den passer til dine forretningsbehov.

Felter til akkreditering

Brug siden Redigering af akkreditering til at tilføje en akkreditering eller opdatere detaljer til en eksisterende akkreditering. Denne side viser alle felterne til en akkreditering.

TIP: Du kan også redigere akkrediteringer på siden Liste: Akkrediteringer og siden Detalje: Akkreditering. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen. Administratorer kan tilføje yderligere felter, der skal være en del af en akkreditering.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Afsnittet Nøgleoplysninger	
Navn	Navnet på akkrediteringen. Der skelnes mellem store og små bogstaver i feltet, så du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubletakkrediteringer. Feltet er påkrævet.
Type	Den akkrediteringstype, som du vil bruge til denne akkreditering.
Status	Akkrediteringens-status, så som Planlagt eller Tilgængelig. Administratoren kan ændre de mulige værdier til feltet Status, så du ser muligvis andre værdier end dem, der er nævnt her. Feltet er obligatorisk.
Tilgængelig fra	Den dato, hvorfra akkrediteringen er tilgængelig. Hvis angivet, fastlægger feltet, om akkrediteringen vises på listen Nyligt introducerede: Akkrediteringer på Akkreditering-hjemmesiden.
Id: Akkreditering	En intern identifikator for akkrediteringen. Den er typisk entydig, men Oracle CRM On Demand fastholder ikke entydighed.
Primært: Produkt - Kategori	Navnet på den primære produktkategori, som partnerfirmaet certificeres til ved opnåelse af akkrediteringen. Brug kun dette felt, hvis akkrediteringen fokuserer på en enkelt produktkategori. Lad feltet stå tomt, hvis akkrediteringen er lige relevant for flere produktkategorier, og brug det relaterede elementafsnit Akkreditering: Produkt - Kategorier i stedet.
Primært produkt	Navnet på det primære produkt, som partnerfirmaet certificeres til ved opnåelse af akkrediteringen. Brug kun dette felt, hvis akkrediteringen fokuserer på et enkelt produkt. Lad feltet stå tomt, hvis akkrediteringen er lige relevant for flere produkter, og brug det relaterede elementafsnit Akkreditering: Produkter i stedet.
Tilgængelig til	Den dato, hvorefter akkrediteringen ikke længere vil være tilgængelig. Hvis angivet, fastlægger feltet, om akkrediteringen vises på listen Udløbende: Akkrediteringer på Akkreditering-hjemmesiden.
Afsnittet Detaljer: Akkreditering	

Felt	Beskrivelse
Gyldighed (måneder)	Længden af tid i måneder, som akkrediteringen er gyldig, efter den er tildelt til et partnerfirma.
Kan fornyes	Angiver, om du kan forny den akkreditering, som et partnerfirma er tildelt.
Website	URL-adressen til en side, der indeholder yderligere oplysninger om akkrediteringen. Feltet Website er nyttigt, hvis akkrediteringsoplysningerne lagres og vedligeholdes i en anden applikation end Oracle CRM On Demand.
Valuta	Den valuta, der bruges til gebyret.
Gebyr: Akkreditering	Det gebyr, der opkræves for tildeling af akkrediteringen.
Betalingsindstilling er	Den metode, som du kan betale akkrediteringen med, f.eks. kreditkort eller check. Feltet kan kun indeholde en enkelt værdi. Flere betalingsindstillinger kan være tilladt, f.eks. "Check eller kredit", "Kontant eller kredit" osv.
Afsnittet Kontaktoplysninger	
Kontakt	Vælg hovedkontaktpunktet til akkrediteringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet allerede findes som en kontakt i Oracle CRM On Demand.
Kontakt: Fornavn	Fornavnet på den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk på basis af det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: Efternavn	Efternavnet på den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk på basis af det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: Konto	Kontonavnet for den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk på basis af det, som du vælger i feltet Kontakt.
Kontakt: E-mail	E-mail-adressen for den kontakt, der er valgt i feltet Kontakt. Feltet udfyldes automatisk på basis af det, som du vælger i feltet Kontakt.
Fornavn	Fornavnet for kontaktpunktet til akkrediteringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Efternavn	Efternavnet for kontaktpunktet til akkrediteringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Firma	Firmanavnet for kontaktpunktet til akkrediteringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
E-mail	E-mail-adressen for kontaktpunktet til akkrediteringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnummeret for kontaktpunktet til akkrediteringen. Brug kun dette felt, hvis kontaktpunktet ikke allerede er defineret i Oracle CRM On Demand.
Yderligere oplysninger	
Ejer	Ejeren af akkrediteringsposten. Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til

Felt	Beskrivelse
	posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejer tilstande.
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om akkrediteringsposten. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.

Felter til akkrediteringsanmodning

Brug siden Anmodning: Akkreditering til at anmode om en akkreditering. Siden viser alle felterne til en akkrediteringsanmodning.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om anmodning	
Akkreditering	Navnet på den akkreditering, der anmodes om. Feltet er påkrævet.
Målsætning	Evt. målsætning for anmodning om akkrediteringen.
Anmodningsdato	Datoen for den anmodede akkreditering. Standardangives til den aktuelle systemdato ved oprettelse, men kan ændres under og efter oprettelse.
Nr.: Akkreditering	Akkrediteringsnummeret, som normalt er entydigt, men Oracle CRM On Demand fastholder ikke entydighed.
Kan fornys	Angiver, om den tildelte akkreditering kan fornys.
Partner	Navnet på det partnerfirma, der anmoder om akkreditering. Feltet er påkrævet.
Dato: Akkreditering	Den dato, hvor partnerfirmaet blev tildelt akkrediteringen.
Status: Akkreditering	Den aktuelle status for akkrediteringsanmodningen.
Udløbsdato	Den dato, hvor den tildelte akkreditering udløber.
Yderligere oplysninger	
Ejer	Den aktuelle ejer af akkrediteringsanmodningsposten.

Felt	Beskrivelse
Beskrivelse	Yderligere oplysninger om akkrediteringsanmodningen. Feltet har en grænse på 2.000 tegn.

8 Life Sciences

Oracle CRM On Demand indeholder forskellige posttyper til naturvidenskabelige oplysninger og til håndtering af medicinsalgsprocessen.

Følgende faner er tilgængelige i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

MedEd. Brug disse sider til at håndtere medicinske uddannelsesbegivenheder og personer, der inviteres til de begivenheder.

Kontakts stat - Licens. Brug disse sider til at registrere detaljer om statslicensen (eller anden jurisdiktion) til at udøve lægegerning og validere signaturer til prøver, der udleveres af en salgsrepræsentant.

Lagerperiode. Brug disse sider til at organisere salgsstyrken med henblik på planlægning og evaluering af metrikker (f.eks. for at udføre foreløbige revisionsoptællinger, endelige revisionsoptællinger og afstemninger).

Prøvetransaktion. Brug disse sider til at oprette, opdatere og spore forskellige typer prøvetransaktioner (overførsler, anerkendelser, justeringer og udleveringer af prøvetransaktioner) og tilknyttede transaktionselementer.

Allokering. Brug disse sider til at allokere prøver til slutbrugere og til at spore mængden af prøveprodukter samt den periode, som prøveprodukter kan distribueres i.

Prøveparti. Brug disse sider til at spore partinumre til prøveprodukter.

Ansvarsfraskrivelse til prøve. Brug disse sider til at oprette, opdatere og spore ansvarsfraskrivelser til prøveprodukter.

Meddelelsesplan. Brug disse sider til at håndtere meddelelsesplaner (præsentationer, der leveres via en pc eller tablet-pc til salgsbrugere).

Element i meddelelsesplan. Brug disse sider til at angive de elementer, der udgør en meddelelsesplan.

Relation for element i meddelelsesplan. Brug disse sider til at angive et præsentationselement og levere valgfrie oplysninger, der understøtter det primære element i meddelelsesplan.

Processer i Life Sciences

Du kan udføre følgende opgaver vha. Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Sporing af medicinske begivenheder

Du kan planlægge og spore medicinske uddannelsesbegivenheder vha. MedEd-siderne. En sådan begivenhed kan være en kort session på en læges kontor eller en kompleks række seminarer eller nationale salgsmøder. Se [MEEd-begivenheder](#) (se "[MedEd](#)" på side 474) for at få flere oplysninger om planlægning og sporing af medicinske uddannelsesbegivenheder.

Forretningsplanlægning

Sider til forretningsplanlægning giver et grundlag for forretningsplanlægningsaktiviteter inden for medicinalindustrien. Du kan sætte mål og målsætninger til konti, kontakter og produkter. Du kan linke disse mål og målsætninger til langsigtede strategiske planer, kortsigtede målsætninger, hierarkiske kontoplaner, planer for nøgleopinionsledere eller varemærkeplaner. Se [Forretningsplanlægning](#) (på side 279) for at få flere oplysninger om håndtering af forretningsplaner.

Indsamling af kontakt- og kontodetaljer og planlægning af salgsbesøg

Du kan indsamle og lagre detaljerede oplysninger om salgsbesøg vha. besøgsaktivitetsdelen på siderne Detalje: Kontakt og Detalje: Konto. Disse sider indeholder en liste over besøgsaktiviteter og viser besøghistorikken til en kontakt eller konto. Se [Kontakter](#) (på side 213) for at få flere oplysninger om brug af kontaktsiderne. Se [Konti](#) (på side 191) og [Arbejde med aktivitetslister](#) (på side 136) for at få flere oplysninger om brug af kontosiderne.

Planlægning af salgsbesøg

Salgsrepræsentanter kan udføre planlægningsopgaver før besøg hos en konto ved at gennemgå de tilknyttede kontakt- og kontorelationer. De kan også gennemgå de bedste kontakttidspunkter til kontakter og kontaktens gyldige medicinske licens. Denne planlægning giver en salgsrepræsentant mulighed for at fastlægge følgende:

- Hvilke produkter, der skal forklares
- Hvor mange prøver eller lanceringsvarer, der skal udleveres
- Hvilken underskrift, der skal indsamles for at fuldføre salgsbesøget

Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 140), [Sporing af bedste kontakttidspunkter](#) (på side 223) og [Licenser for kontakts stat](#) (på side 480) og [Massebesøgsplanlægning](#) (på side 145) for at få flere oplysninger om disse opgaver.

Indsamling af kundeoplysninger for at imødekomme lovgivningsmæssige retningslinjer

Du kan indsamle følgende oplysninger om kundebesøg:

- Produkter detaljeret
- Prøver udleveret til kunder
- Prøver anmodet af kunder
- Lanceringsvarer eller uddannelsesmateriale udleveret til kunder
- Diskuteret meddelelsesplaner
- Meddelelsesrespons
- Indsamlede kundeunderskrifter

Disse oplysninger kræves typisk for at opfylde kravene hos den amerikanske Food and Drug Administration (FDA) og lignende kontorer i andre lande. Du kan lagre disse oplysninger på siden Liste: Besøgsaktivitet til en kontaktdetaljepost. Se [følgende](#) for at få flere oplysninger om aktivitetssiderne:

- [Kalender og aktiviteter](#) (på side 131)
- [Arbejde med aktivitetslister](#) (på side 136)
- [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 140)

Håndtering af prøver

Administratører af prøver kan udføre forretningsprocesser, så som oprettelse af lagerperioder, allokeringposter og prøvelagerposter til salgsrepræsentanter. Salgsrepræsentanter kan oprette lagerrevisionsrapporter, som anmodet af prøveadministratørerne, og kan lukke eller afstemme lagerperioder. Desuden kan salgsrepræsentanter justere lagerbeholdninger, overføre prøver ind og ud samt udlevere prøver, der kræver udleveringstransaktioner. Se [Håndtering af prøver](#) (på side 483) for at få flere oplysninger om disse opgaver.

Håndtering af kundepræsentationer

Salgs- og marketingorganisationer kan håndtere deres multimedie- eller grafikfilindhold, oprette meddelelsesplaner og distribuere disse meddelelsesplaner til salgsstyrken i marken. Salgsorganisationer kan dernæst levere skræddersyede præsentationer til kunder, som automatisk indsamler metrikker vedrørende kundersvar. Disse metrikker overføres til marketingorganisationen til analyse. Brug Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition med en offline-klientapplikation. Klienten kræves for at foretage præsentationer til kunder og indsamle metrikker over kundersvar. Brug personaliseret indholdslevering (Personalized Content Delivery (PCD)), en type salgspresentationssoftware, for at håndtere præsentationsindholdet og meddelelsesplanerne. Se [Personaliseret indholdslevering](#) (på side 550) for at få flere oplysninger om PCD.

Håndtering af analyser

En salgsrepræsentant, en marketingorganisation, et ledelsesteam eller et administrativt team i et medicinalfirma kan oprette detaljerede analytiske rapporter i Oracle CRM On Demand Answers. Besøgshistorik, MedEd-begivenheder og PCD indeholder analysekomponenter, der gør det muligt at håndtere analyser i disse områder af Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Se [Instrumentbrætter](#) (på side 1049) og [Rapporter](#) (på side 727) for at få flere oplysninger om brug af Oracle CRM On Demand Answers.

Oprettelse af integrationsbegivenheder og arbejdsgangregler

Integrationsbegivenheder understøttes til følgende biovidenskabsposttyper og biovidenskabsrelaterede posttyper:

- Aktivitet
- Forretningsplan
- Kampagne
- Kontakts stat - Licens
- Kapital
- Kapitalanmodning
- Lagerperiode

- MDF-anmodning
- MedEd-begivenhed
- Meddelelsesplan
- Målsætning
- Rækkefølge
- Prøvelager
- Prøveparti
- Prøvetransaktion
- Transaktionsselement

Se Om integrationsbegivenheder og Oprettelse af arbejdsgangregler for at få flere oplysninger om integrationsbegivenheder og arbejdsgangregler.

Udførelse af aktivitetsvurderinger

Hvis firmaadministratoren har konfigureret scripts til aktivitetsvurdering, vil du kunne udføre vurderinger på opgaver, aftaler, opkald eller planlagte besøg til en konto eller kontakt. Se Opsætning af vurderingsscripts og [Brug af aktivitetsvurderingsscripts](#) (se "[Brug af aktivitetsvurderingsscripts](#)" på side 155) for at få flere oplysninger om vurderinger.

Tilføjelse af bøger til Life Sciences-posttyper

Bøger understøttes til følgende biovidenskabsposttyper og biovidenskabsrelaterede posttyper:

- Allokering
- Forretningsplan
- Rapporten Lagerrevision
- Lagerperiode
- MedEd-begivenhed
- Målsætninger
- Prøveparti
- Prøvetransaktion

Du kan fastlægge den bog, som en bruger ser som standard i Bog-vælgeren til hver posttype. Se Opsætning af standardbøger efter posttype til en bruger for at få flere oplysninger. Se Bogstyring for at få flere oplysninger om bøger generelt.

MedEd

Brug MedEd-begivenhedssiderne til at planlægge og spore medicinske uddannelsesbegivenheder.

En MedEd-begivenhed kan være en kort session på en læges kontor eller en kompleks række seminarer eller nationale salgsmøder.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af MedEd-begivenheder, kan fanen MedEd-begivenhed være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden MedEd-begivenhed

Hjemmesiden MedEd-begivenhed er udgangspunktet for håndtering af MedEd-begivenheder.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden MedEd-begivenhed. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en MedEd-begivenhed

Du kan oprette en MedEd-begivenhed ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste MedEd-begivenheder. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til MedEd-begivenheder](#) (se "[Felter til MedEd-begivenhed](#)" på side 478) for at få flere oplysninger.

Arbejde med MedEd-begivenhedslistes

Afsnittet Lister: MedEd-begivenhed viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til MedEd-begivenheder.

MedEd-begivenhedsliste	Filtre
Alle MedEd-begivenheder	Alle begivenheder sorteret alfabetisk efter begivenhedsnavn
Alle MedEd-begivenheder denne måned	Begivenheder med status Aktiv, Igangværende eller Planlagt og med startdato, der ligger i den aktuelle måned.
Alle aktuelle MedEd-begivenheder	Begivenheder, der opfylder begge disse betingelser: <ul style="list-style-type: none"> Status = Aktiv, Igangværende eller Planlagt Startdato ligger i intervallet 30 dage før dags dato til 60 dage efter dags dato.
Nyligt oprettede MedEd-begivenheder	Alle begivenheder sorteret efter oprettelsesdato
Nyligt ændrede MedEd-begivenheder	Alle begivenheder sorteret efter ændringsdato
Mine MedEd-begivenheder	MedEd-begivenheder med dit navn i feltet Ejer

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede-MedEd-begivenheder

Afsnittet Mine nyligt ændrede MedEd-begivenheder viser de MedEd-begivenheder, som du senest har ændret.

Visning af MedEd-begivenhedsrelaterede opgaver

Afsnittet MedEd-begivenhedsrelaterede opgaver viser de opgaver, som du er tildelt, sorteret efter forfaldsdato og dernæst prioritet. Følgende oplysninger vises også:

- **Forfaldsdato.** Dato, hvor opgave skal være afsluttet, som angivet af dig eller din manager.
- **Pil.** Prioriteten til opgaver, som angivet af dig eller din manager, f.eks. 1 - Høj, 2 - Mellem eller 3 - Lav. Opgaveprioriteten angives af pile: pil op for høj prioritet, ingen pil for mellemprioritet og pil ned for lav prioritet.
BEMÆRK:Hvis firmaadministratoren har ændret standardværdierne til feltet Prioritet, vises pile muligvis ikke i feltet Prioritet i opgavelisterne.
- **Emne.** Opgavens titel. Klik på linket for at gennemgå opgaven.
- **MedEd-begivenhed.** MedEd-begivenhed, der er knyttet til opgaven.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din MedEd-begivenhed-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden MedEd-begivenhed:

- MedEd-relaterede opgaver
- Nyligt oprettede MedEd-begivenheder
- Nyligt ændrede-MedEd-begivenheder
- Mine nyligt oprettede MedEd-begivenheder
- Mine nyligt ændrede-MedEd-begivenheder
- Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din MedEd-begivenhed-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til din MedEd-begivenhed-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden MedEd-begivenhed.

- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden MedEd-begivenhed for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om MedEd-begivenhed:

- [MedEd-begivenheder](#) (se "[MedEd](#)" på side 474)
- [Håndtering af MedEd-begivenheder](#) (på side 477)
- [Felter til MedEd](#) (se "[Felter til MedEd-begivenhed](#)" på side 478)

Håndtering af MedEd-begivenheder

Se følgende for at få oplysninger om håndtering af MedEd-begivenheder:

- [Sporing af inviterede til medicinske uddannelsesbegivenheder](#) (på side 478)

BEMÆRK: Funktionen til MedEd-begivenheder er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig til dit firma.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Arbejde med poster](#) (på side 37)
- [Overførsel af ejerskab til poster](#) (på side 93)
- [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 112)

BEMÆRK: Du kan ikke redigere eller slette MedEd-begivenheder med status Fuldført.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om MedEd-begivenhed:

- [MedEd-begivenheder](#) (se "[MedEd](#)" på side 474)
- [Felter til MedEd-begivenhed](#) (på side 478)

- [Arbejde med hjemmesiden MedEd-begivenhed](#) (på side 475)

Sporing af inviterede til medicinske uddannelsesbegivenheder

Du kan spore inviterede til den medicinske uddannelsesbegivenhed og lagre feedback om invitationen til begivenheden.

Sådan sporer du inviterede til en medicinsk uddannelsesbegivenhed

- 1 Vælg MedEd-begivenheden.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af MedEd-begivenheder.
- 2 På siden Detaljer: MedEd-begivenhed:
 - Klik på Tilføj i titellinjen Inviterede for at føje inviterede til begivenheden.
BEMÆRK: Du vil muligvis føje afsnittet Inviterede til dit layout. Se [Ændring af layout af-detalside](#) (på side 684) for at få oplysninger om ændring af layoutet.
 - Klik på Rediger i titellinjen Inviterede for at opdatere sessionsdetaljer, kommentarer og status til en eksisterende inviteret.
- 3 Opdater oplysningerne på siden Inviterede:
 - a Klik på ikonet Opslag ved siden af Navn: Kontakt.
 - b Brug opslagsvinduet til at oprette en ny kontakt, eller vælg en eksisterende kontakt, der skal tilføjes som inviteret.
 - c Vælg en status i rullelisten Status for inviteret.
- 4 Gem posten.

Felter til MedEd-begivenhed

Brug siden Redigering af MedEd-begivenhed-til at tilføje en medicinsk begivenhed eller opdatere detaljer til en eksisterende begivenhed. Denne side viser alle felterne til en begivenhed.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Detaljeoplysninger om MedEd-begivenhed	

Felt	Beskrivelse
Navn	Navn på begivenheden på op til 50 tegn. Påkrævet felt som standard.
Lokation	Grænsen er på 100 tegn.
Startdato	Standardangives til aktuel dato og aktuelt klokkeslæt. Påkrævet felt som standard.
Slutdato	Standardangives til én time efter aktuel dato og aktuelt klokkeslæt. Påkrævet felt som standard.
Bekræftelsesdato	Måldato for udsendelse af bekræftelse om begivenheden til inviterede.
Status	Begivenhedens status. Standardværdier er Aktiv, Annulleret, Fuldført, Igangværende, Inaktiv og Planlagt.
Type	Typen af medicinsk begivenhed. Grænsen er på 30 tegn. Standardværdier er Cd-rom præsentation, Konference, Hospital - Udstilling, Tidsskriftsklub, Frokost og undervisning, Møde, Stuegang, Seminar, Symposium, Messe og Handel.
Budget	Budgetbeløb i den valuta, som du angiver. Standarden er sat til systemvalutaen. Administratoren sætter valutaen vha. feltet Aktivitetsvaluta. Dette felt eksponeres ikke i standard sidelayoutet, men administratoren kan eksponere det i det tilpassede layout.
Maks. deltagere	Maks. antal inviterede, der kan deltage i denne begivenhed.
Produkt	Produkt, som du vil fremhæve under begivenheden. Du kan vælge produktet eller produktkategorien, men ikke begge. Firmaadministratoren navigerer til Admin. og klikker på Indholdsstyring for at tilføje produkter.
Produktkategori	Produktkategori, som du vil fremhæve under begivenheden. Du kan vælge produktet eller produktkategorien, men ikke begge. Firmaadministratoren navigerer til Admin. og klikker på Indholdsstyring for at tilføje produktkategorier.
CME - Kredit	Antal CME-point (Continuing Medical Education) til denne begivenhed.

Yderligere oplysninger

Ejer	<p>Ejeren af MedEd-begivenhedsposten.</p> <p>Generelt kan ejeren af en post opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Firmaadministratoren kan imidlertid justere adgangsniveauer for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Værdien i feltet Ejer påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører fra siderne Rapporter og Instrumentbræt.</p> <p>Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om</p>
------	---

Felt	Beskrivelse
	postejertilstande.
Målsætning	Grænsen er på 500 tegn. Påkrævet felt som standard.
Sessionsdetaljer	Detaljer vedrørende session. Grænsen er på 500 tegn.
Beskrivelse	Grænsen er på 250 tegn.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om MedEd-begivenhed:

- [MedEd-begivenheder](#) (se "[MedEd](#)" på side 474)
- [Arbejde med hjemmesiden MedEd-begivenhed](#) (på side 475)
- [Håndtering af MedEd-begivenheder](#) (på side 477)

Licenser for kontakts stat

Brug siderne for licens for kontakts stat til at oprette, opdatere og spore licenser for en kontakt.

En *licens for kontakts stat* registrerer detaljer om statslicensen (eller en anden jurisdiktion) til at praktisere lægevirksomhed. Den bruges til at validere underskrifterne til prøver, som en salgsrepræsentant udleverer (f.eks. en salgsrepræsentant fra et medicinalfirma) til en kontakt (f.eks. en læge). En læge har kun én gyldig, aktiv licens til hver stat på et givet tidspunkt. Licenser til at praktisere inden for en bestemt jurisdiktion kan fornyes. Hvis implementeringen ligger uden for USA, er feltet Stat ikke påkrævet.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om licens for kontakts stat, kan fanen Kontakts stat - Licens være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Kontakts stat - Licens

Hjemmesiden Kontakts stat - Licens er udgangspunktet for håndtering af licensposter for kontakts stat.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Kontakts stat - Licens. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en licens for kontakts stat

Du kan oprette en ny licens for kontakts stat ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede licenser for kontakts stat. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til licens for kontakts stat](#) (på side 482) for at få flere oplysninger.

Arbejde med licenslister for kontakts stat

Afsnittet Lister: Licens for kontakts stat viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til licenser for kontakts stat.

Licensliste for kontakts stat	Filtre
Alle licenser for kontakts stat	Alle licenser for kontakts stat, som du kan se, uanset hvem der ejer licensen.
Nyligt ændrede licenser for kontakts stat	Alle licenser for kontakts stat med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nylige licenser for kontakts stat

Afsnittet Nyligt ændrede licenser for kontakts stat viser de licenser, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Kontakts stat - Licens

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden Kontakts stat - Licens:

- Nyligt oprettede licenser for kontakts stat
- Nyligt ændrede licenser for kontakts stat
- Mine nyligt oprettede licenser for kontakts stat
- Mine nyligt ændrede licenser for kontakts stat
- Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på hjemmesiden Kontakts stat - Licens).

Sådan tilføjer du afsnit til hjemmesiden Kontakts stat - Licens

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Kontakts stat - Licens.
- 2 Klik på retningspilene på siden Layout til hjemmesiden Kontakts stat - Licens for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

Håndtering af licenser for kontakts stat

Udfør følgende opgaver for at håndtere licenser for kontakts stat, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om licens for kontakts stat:

- [Licenser for kontakts stat](#) (på side 480)
- [Arbejde med hjemmesiden Kontakts stat - Licens](#) (på side 480)
- [Felter til licens for kontakts stat](#) (på side 482)

Felter til licens for kontakts stat

Brug siden Redigering af licens for kontakts stat-til at tilføje en licens for kontakts stat eller opdatere detaljer til en eksisterende licens. Denne side viser alle felterne til en licens for en kontakts stat.

TIP: Du kan også redigere oplysninger om licenser for kontakts stat-på siden Liste: Licens for kontakts stat og siden Detalje: Licens for kontakts stat. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til licens for kontakts stat.

Felt	Beskrivelse
Kontakt	Kontakten til denne statslicenspost, typisk en læge eller repræsentant fra et medicinalfirma. Klik på ikonet Opslag for at vælge en kontakt. (Påkrævet).
Licensnr.	Kontaktens licensnummer, f.eks. PS4231732. (Påkrævet).
Stat	Den amerikanske stat eller jurisdiktion, der er knyttet til licensnummeret. Brug valglisten til at vælge staten, f.eks. <i>NJ</i> for New Jersey. BEMÆRK: Hvis din jurisdiktion er uden for USA, er feltet Stat ikke påkrævet.
Udløbsdato	Den dato, hvor licensen udløber (MM/DD/ÅÅÅÅ), f.eks. 10/31/2009. Brug kalenderikonet til at vælge udløbsdatoen.
Status	Status for licensen, som kan være Aktiv eller Inaktiv. ■ Aktiv. Sæt dette felt til Aktiv, når statslicensen er valideret. ■ Inaktiv. Sæt dette felt til Inaktiv, når statslicensen ikke længere er påkrævet.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om licenser for kontakts stat:

- [Licenser for kontakts stat](#) (på side 480)
- [Arbejde med hjemmesiden Kontakts stat - Licens](#) (på side 480)
- [Håndtering af licenser for kontakts stat](#) (på side 482)
- Angivelse af maks. antal gange, som kontakter kan prøvetages uden en gyldig statslicens

Håndtering af prøver

De fleste større lægemiddelproducenter leverer gratis prøver til sundhedsprofessionelle som en del af deres normale salgsaktiviteter. I USA reguleres distributionen af prøver af den amerikanske Food and Drug Administration (FDA) og skal afstemmes mindst én gang årligt. I dette emne beskrives, hvordan du håndterer og vedligeholder et elektronisk lager over prøver og lanceringsvarer vha. styring af prøver i Oracle CRM On Demand. Administratorer kan konfigurere og vedligeholde et prøvelager og overvåge levering af prøver, overførsler, modtagelser, afvigelser, justeringer og lageroptællinger. Slutbrugere benytter styring af prøver i Oracle CRM On Demand til at spore et elektronisk lager over prøvebeholdninger, oprette prøveoverførsler, anerkende modtagelse af prøveoverførsler og justere lagerbeholdninger til afstemningsformål.

Styring af prøver i Oracle CRM On Demand giver prøveadministratorer og salgsrepræsentanter mulighed for at måle og overvåge udleveringer af prøver på hvert niveau i organisationen. Se følgende emner for at få flere oplysninger om forskellene mellem prøveadministratorers og slutbrugeres opgaver.

Scenarie for håndtering af prøver

I dette emne gives et eksempel på den proces, der udføres af en prøveadministrator og salgsrepræsentanter (slutbrugere), som distribuerer prøver til sundhedsprofessionelle. Dit firma følger muligvis en anden proces alt efter firmaets behov.

Et medicinalfirma har nye produkter, der skal markedsføres. Prøveadministratoren føjer produkterne til databasen, tilknytter evt. partinumre, allokere prøver til salgsrepræsentanterne og overfører prøver til managere og salgsrepræsentanter i marken for at konfigurere et prøvelager. Salgsrepræsentanterne besøger dernæst lægerne i deres salgsområder og udleverer de nye prøver. Efter en måned kræver hovedkontoret, at hver salgspæsentant afstemmer sit lager. Salgsrepræsentanten angiver først en endelig optælling af hver lagerpost, og en ny lagerperiode begynder. Salgsrepræsentanten opdager, at der er afvigelser i lageret, når afstemningen køres. Når de nødvendige justeringer er foretaget, udfører salgsrepræsentanten en afstemning, der er korrekt, og markerer lageret som Fuldført og Afstemt.

I dette scenarie er prøveadministratorer ansvarlige for deres firmas prøvelager og for at sikre, at lovgivningsmæssige regler og bestemmelser overholdes. I denne rolle er de ansvarlige for etablering af et masterprøvelager og dernæst for overførsel af prøver til hver slutbruger. Når slutbrugere modtager en forsendelse, afsender de en kvittering eller bekræftelse. Oracle CRM On Demand angiver automatisk de modtagne prøver i deres lageroptællinger.

I dette scenarie kan salgsrepræsentanten, salgsrepræsentantens manager og prøveadministratoren overvåge afvigelser mellem afsendte mængder og modtagne mængder.

Administratorprocedurer

Prøveadministratorer kræver administrative ansvarsområder i styring af prøver i Oracle CRM On Demand for at kunne udføre følgende opgaver:

- Definere prøver som produkter og føje dem til databasen i Oracle CRM On Demand. Se [Indholdsstyring](#) for at få flere oplysninger om opsætning af produkter til firmaet.
- Definere partinumre og knytte partinumre til prøveprodukter, hvis din organisation bruger partinumre til at spore prøver. Se [Prøvepartier](#) (på side 542) for at få flere oplysninger.
- Konfigurere et lager af prøver. Hver post i prøvelageret indeholder oplysninger til salgsrepræsentanten om det produkt, der er blevet kategoriseret som kvalificeret til udlevering af prøve. Se [Prøvelager](#) (på side 495) for at få flere oplysninger.
- Konfigurere allokeringer og allokere prøver til salgsrepræsentanter. Allokeringsposten fastlægger den tidsperiode, hvor prøveprodukter leveres til salgsrepræsentanten til distribution til klinikker, hospitaler eller lægekontakter, når et besøg med udlevering af prøve udføres. Allokeringsposten definerer også de begrænsninger, der er knyttet til prøven (f.eks. maks. mængde, der kan udleveres ved et besøg). Se [Allokeringer](#) (på side 537) for at få flere oplysninger.
- Konfigurere en lagerperiode, som er den definerede periode, inden for hvilken flytning af prøver eller lanceringsvarer kan spores. Administratorer og salgsrepræsentanter udfører alle første optællinger, foreløbige revisionsoptællinger, endelige revisionsoptællinger, rapportering og afstemninger inden for lagerperioden. Se [Lagerperiode](#) (på side 486) for at få flere oplysninger.
- Overføre prøver til slutbrugere i marken. Se [Oprettelse af en overførsel af prøver](#) (på side 507) for at få flere oplysninger.
- Overvåge prøveaktiviteter. Aktiviteter til overvågning omfatter udleveringer af prøver, overførsler af prøver mellem medarbejdere og hovedkontoret, brugerlageroptællinger og lagerjusteringer. Se [Overvågning af prøveaktiviteter](#) (på side 528) for at få flere oplysninger.

- Lagre elektroniske signaturer. Elektroniske signaturer opsamles i Oracle CRM On Demand og lagres i databasen i Oracle CRM On Demand. Se [Kontrol af elektroniske signaturer](#) (på side 525) for at få flere oplysninger om signaturer.

Slutbrugerprocedurer

Slutbrugerne er de salgsrepræsentanter, der distribuerer prøver til sundhedsprofessionelle, og de udfører følgende opgaver:

- Anerkender modtagelse af prøvelager (dvs. prøveoverførsler). Se [Anerkendelse af modtagelse af prøvelager](#) (på side 497) for at få flere oplysninger.
- Overfører prøver til andre slutbrugere eller tilbage til hovedkontoret. Salgsrepræsentanter kan udveksle prøver mellem hinanden og returnere prøver (f.eks. prøver, der er udløbet) til hovedkontoret. Se [Oprettelse af en overførsel af prøver](#) (på side 507) for at få flere oplysninger.
- Udleverer prøver under salgsbesøg til kunder. Se [Udlevering af prøver under et salgsbesøg](#) (på side 514) for at få flere oplysninger.
- Udfører foreløbige lageroptællinger efter behov. Se [Anmodning om en foreløbig lageroptælling](#) (på side 492) for at få flere oplysninger.
- Lukker lagerperioder efter behov. Se [Lukning af en lagerperiode](#) (på side 493) for at få flere oplysninger.
- Redegør for evt. afvigelser i lagerposter ved at udføre lagerjusteringer og afsende andre transaktioner. Se [Justering af prøvetransaktioner](#) (se "[Justering af prøvetransaktioner](#)" på side 510), [Oprettelse af mistede og fundne prøvetransaktioner](#) (på side 512) og [Visning af udleveringstransaktioner](#) (på side 512) for at få flere oplysninger.
- Afstemmer lageret efter behov. Se [Proces til afstemning af lager](#) (på side 498) for at få flere oplysninger.

Krav til håndtering af prøver

Følgende krav gælder for administratorer og slutbrugere:

- **Administratorer.** Før du kan håndtere prøver i Oracle CRM On Demand, skal administratorer først definere produkterne. Se [Indholdsstyring](#) for at få flere oplysninger om opsætning af produkter til firmaet.
- **Slutbrugere.** Før slutbrugere kan udlevere prøver, skal de have en tilknyttet allokeringsspost til prøverne, og de skal anerkende modtagelse af prøverne. Se [Allokeringer](#) (på side 537) og [Anerkendelse af modtagelse af prøvelager](#) (på side 497) for at få flere oplysninger om allokeringer og anerkendelser.

Før du går i gang. Gennemgå dine brugerroller:

- Din brugerrolle skal være tildelt administrative ansvarsområder, skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, privilegiet Aktiver justering af prøver og (hvis påkrævet) privilegiet Signatur, for at du kan udføre alle administratorprocedurer.
- Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer og privilegiet Aktiver justering af prøver, for at du kan udføre alle slutbrugerprocedurer.

Lagerperiode

Brug lagerperiodesiderne til at oprette, opdatere og spore lagerperioder. En *lagerperiode* er en defineret periode, hvor al flytning af prøver eller lanceringsvarer (udleveringer af prøver, modtagelser, overførsler og lagerjusteringer) kan spores. Lagerperioden defineres af prøveadministratoren for kundefirmaet. Den bruges til at organisere salgsstyrken med henblik på planlægning og evaluering af metrikker.

Prøveadministratorer og salgsrepræsentanter udfører alle første optællinger, foreløbige revisionsoptællinger, endelige revisionsoptællinger og afstemninger inden for lagerperioden:

- **Startoptælling.** Startoptællingen udføres af salgsrepræsentanten ved modtagelse af et ny lager. Salgsrepræsentanter skal fysisk optælle alle prøver, som de modtager, og bekræfte, at varerne er i deres besiddelse. Se [Anerkendelse af modtagelse af prøvelager](#) (på side 497) for at få flere oplysninger.
- **Foreløbig lageroptælling.** Prøveadministratoren kan anmode om en foreløbig revisionsoptælling når som helst. Det er en anmodning om at optælle lageret og rapportere på det. En foreløbig revisionsoptælling udføres ofte som en revision i særlige tilfælde, hvor f.eks. potentielt bedrageri er forekommet, eller der forekommer at være et procesproblem med sporing af lageret. Optællingen fungerer som et kontrolpunkt for prøveadministratoren. Se [Anmodning om en foreløbig lageroptælling](#) (på side 492) for at få flere oplysninger.
- **Endelig revisionsoptælling.** Prøveadministratoren anmoder om den endelige revisionsoptælling. I dette tilfælde nærmer lagerperioden sig sin slutning, og der skal redegøres for alle prøver. Salgsrepræsentanten skal tælle og logge det endelige fysiske antal til hver prøve og afsende den endelige revisionsrapport. Salgsrepræsentanten kan gå til hjemmesiden Lagerrevision (rapport) og oprette en ny lagerrevisionsrapport for at oprette en revisionsrapport. Salgsrepræsentanten kan også udløse automatisk oprettelse af den endelige revisionsrapport. Se [Lukning af en lagerperiode](#) (på side 493) for at få flere oplysninger.
- **Afstemning.** Når den endelige revisionsoptælling er fuldført, skal salgsrepræsentanten afstemme lageret. Til denne afstemning sammenlignes sporingen af interne prøvetransaktioner med den endelige fysiske optælling. Alle afvigelser logges. Hvis ingen afvigelser findes, er afstemningen korrekt, og lagerperioden markeres som afstemt. Se [Rettelse af afvigelser i fysisk og elektronisk optælling](#) (på side 513) og [Afstemning af en lagerperiode](#) (på side 494) for at få flere oplysninger.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om lagerperiode, kan fanen Lagerperiode være udeladt i din opsætning.

Typer lagerperioder

Da afstemning af prøvelager kan se så ofte som en gang om måneden, gør styring af prøver i Oracle CRM On Demand det muligt at afstemme så ofte, som prøveadministratoren anmoder om det. Af hensyn til maksimal fleksibilitet findes tre typer lagerperioder.

I følgende tabel beskrives de forskellige typer lagerperioder.

Lagerperiode	Beskrivelse
Aktiv	Den indeværende periode. Den viser ingen slutdato, og den er ikke afstemt. Du kan indtaste en hvilken som helst type prøvetransaktion, heriblandt tilføjelse af nye produkter. Lageroptællinger justeres som relevant.

Lagerperiode	Beskrivelse
Inaktiv	En tidligere, uafstemt periode. Den viser en slutdato, men den er ikke afstemt endnu. Du kan indtaste en hvilken som helst type prøvetransaktion, undtagen nye produkter til lageret. Lageroptællingerne påvirkes som relevant. Standardkonfigurationen til Oracle CRM On Demand leverer én inaktiv periode.
Afstemt	En tidligere, inaktiv periode. Den viser en slutdato og er afstemt korrekt. Du kan ikke udføre transaktioner på denne låste og lukkede lagerperiode.

Standardkonfigurationen til styring af prøver i Oracle CRM On Demand indeholder tre uafstemte perioder: en aktiv periode og to inaktive perioder. Du kan have flere afstemte lagerperioder, men kun én aktiv lagerperiode kan være åben på et hvilket som helst tidspunkt.

Arbejde med hjemmesiden Lagerperiode

Hjemmesiden Lagerperiode er udgangspunktet for håndtering af lagerperioder. Siden indeholder adskillige afsnit og viser oplysninger, der er relevante for dig.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Lagerperiode-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan arbejde med lagerperioder.

Oprettelse af en lagerperiode

Kun firmaets prøveadministrator kan oprette en lagerperiode. Salgsrepræsentanter kan ikke oprette lagerperioder. Prøveadministratoren opretter den første lagerperiode til hver salgsrepræsentant, som bruger Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Se Oprettelse af lagerperioder til brugere og [Oprettelse af poster](#) (på side 40) for at få flere oplysninger.

Arbejde med lagerperiodelister

Afsnittet Liste: Lagerperiode viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til lagerperioder.

Lagerperiodeliste	Filtre
Alle lagerperioder	Alle lagerperioder, som du kan se, uanset hvem der ejer lagerperioden.
Nyligt ændrede lagerperioder	Alle lagerperioder med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nylige lagerperioder

Afsnittet Nyligt ændrede lagerperioder viser de lagerperioder, der senest er ændret.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Lagerperiode-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden Lagerperiode:

- Nyligt oprettede lagerperioder
- Nyligt ændrede lagerperioder
- Mine nyligt oprettede lagerperioder
- Mine nyligt ændrede lagerperioder
- Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Lagerperiode-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til din Lagerperiode-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Lagerperiode-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Lagerperiode-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om lagerperioder:

- [Lagerperiode](#) (på side 486)
- [Felter til lagerperiode](#) (på side 494)
- [Håndtering af lagerperioder](#) (på side 488)

Håndtering af lagerperioder

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af lagerperioder:

- [Tilføjelse af prøvelager til en lagerperiode](#) (på side 489)
- [Tilføjelse af prøvetransaktioner til en lagerperiode](#) (på side 490)
- [Tilføjelse af bøger til en lagerperiode](#) (på side 491)
- [Oprettelse af en lagerrevisionsrapport til en lagerperiode](#) (på side 491)
- [Anmodning om en foreløbig lageroptælling](#) (på side 492)
- [Lukning af en lagerperiode](#) (på side 493)
- [Afstemning af en lagerperiode](#) (på side 494)

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om lagerperioder:

- [Lagerperiode](#) (på side 486)
- [Felter til lagerperiode](#) (på side 494)
- [Arbejde med hjemmesiden Lagerperiode](#) (på side 487)

Tilføjelse af prøvelager til en lagerperiode

Prøveadministratorer bruger siden Redigering af prøvelager-til at tilføje et linjeelement for prøvelager til en lagerperiode for en salgsrepræsentant eller opdatere detaljer til et eksisterende linjeelement. Denne side viser alle felterne til et prøvelager.

Salgsrepræsentanter kan ikke tilføje eller slette linjeelementer for prøvelager i en lagerperiode.

Salgsrepræsentanter skal imidlertid redigere feltet Fysisk optælling i linjeelementet i en lagerperiode, når foreløbige og endelige revisionsoptællinger udføres. Se [Anmodning om en foreløbig lageroptælling](#) (på side 492) og [Lukning af en lagerperiode](#) (på side 493) for at få flere oplysninger om revisionsoptællinger.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan føje linjeelementer for prøvelager til en lagerperiode.

Sådan føjer du et linjeelement for prøvelager til en lagerperiode

- 1 Bor ned på feltet Startdato-på siden Liste: Lagerperiode for at åbne den ønskede lagerperiodepost.
- 2 Klik på Ny i afsnittet Prøvelager på siden Detalje: Lagerperiode.
- 3 Udfyld de påkrævede felter på siden Redigering af prøvelager. Klik dernæst på Gem.
Se [Felter til prøvelager](#) (på side 499) for at få flere oplysninger om felterne på denne side.

BEMÆRK: Denne procedure er egnet, hvis du tilføjer et mindre antal produkter. Det anbefales, at du opretter en importfil (bestående af de relevante lagerposter), hvis du skal tilføje flere lagerposter, og anmoder firmaadministratoren om at indlæse dataene i lagerperioden.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om prøvelager:

- [Prøvelager](#) (på side 495)
- [Håndtering af prøvelager](#) (på side 496)
- [Felter til prøvelager](#) (på side 499)

Tilføjelse af prøvetransaktioner til en lagerperiode

Brug siden Redigering af prøvetransaktion-til at tilføje et linjeelement for prøvetransaktion til en lagerperiode eller opdatere detaljer til et eksisterende linjeelement. Denne side viser alle felterne til en prøvetransaktion.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan føje prøvetransaktioner til en lagerperiode.

Sådan føjer du en prøvetransaktion til en lagerperiode

- 1 Bor ned på feltet Startdato-på siden Liste: Lagerperiode for at åbne den ønskede lagerperiodepost.
- 2 Klik på Ny i afsnittet Prøvetransaktioner på siden Detalje: Lagerperiode.
- 3 Udfyld de påkrævede felter på siden Redigering af prøvetransaktion. Klik på Gem.
Se [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 529) for at få flere oplysninger om felterne på denne side.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om prøvetransaktion:

- [Prøvetransaktioner](#) (på side 503)
- [Arbejde med hjemmesiden Prøvetransaktion](#) (på side 504)
- [Håndtering af prøvetransaktioner](#) (på side 506)

- [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 529)

Tilføjelse af bøger til en lagerperiode

Brug følgende procedure for at føje bøger til den aktive lagerperiode. Når du føjer en bog til den aktive lagerperiode, kan du ændre eller fjerne bogen. Denne procedure antager, at bogen vises som et relateret element på siden Detalje: Lagerperiode. Se [Tilpasning af layout af relateret element](#) for at få flere oplysninger om visning af relaterede elementer.

Sådan føjer du en bog til en lagerperiode

- 1 Bor ned på feltet Startdato-på siden Liste: Lagerperiode for at åbne den ønskede lagerperiodepost.
- 2 Klik på Tilføj i afsnittet Bog på siden Detalje: Lagerperiode.
- 3 Vælg den bog, som du vil føje til lagerperioden, i Bog-vælgeren, og klik dernæst på OK.
Se [Bogstyring](#) for at få flere oplysninger om bøger.
- 4 Luk lagerperioden efter behov ved at klikke på knappen Luk.

Når en lagerperiode lukkes, genereres en lagerrevisionsrapport, og en ny lagerperiode oprettes. Alle oplysninger om prøvelager og bog, der er knyttet til den lukkede lagerperiode, kopieres til den nye lagerperiode og lagerrevisionsrapport. Se [Lukning af en lagerperiode](#) (på side 493) for at få flere oplysninger.

Oprettelse af en lagerrevisionsrapport til en lagerperiode

Brug siden Redigering af lagerrevisionsrapport til at oprette en lagerrevisionsrapport til en lagerperiode eller opdatere detaljer til en eksisterende rapport. Denne side viser alle felterne til en lagerrevisionsrapport.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan oprette en lagerrevisionsrapport til en lagerperiode.

Sådan opretter du en lagerrevisionsrapport til en lagerperiode

- 1 Bor ned på feltet Startdato-på siden Liste: Lagerperiode for at åbne den ønskede lagerperiodepost.
- 2 Klik på Ny i afsnittet Lagerrevisionsrapporter-på siden Detalje: Lagerperiode.
- 3 Udfyld de påkrævede felter på siden Redigering af lagerrevisionsrapport, og klik på Gem.

Se [Felter til lagerrevisionsrapport](#) (se "[Felter til rapporten Lagerrevision](#)" på side 501) for at få flere oplysninger om felterne på denne side.

Du kan ikke ændre en lagerrevisionsrapport, efter du har oprettet den. Hvis der noteres en fejl i en genereret lagerrevisionsrapport, skal du lave en lagerjustering for at rette fejlen først og dernæst generere en ny lagerrevisionsrapport, når lagerjusteringen er behandlet.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om lagerrevisionsrapporter:

- [Rapporten Lagerrevision](#) (på side 500)
- [Håndtering af lagerrevisionsrapporter](#) (på side 500)
- [Felter til rapporten Lagerrevision](#) (på side 501)

Anmodning om en foreløbig lageroptælling

Når salgsrepræsentanter vender tilbage til deres kontor, skal de generelt udføre en fysisk lageroptælling. De anmoder om en foreløbig lageroptælling, som giver dem mulighed for at revidere deres lager af prøver og afsende oplysningerne til prøveadministratoren. Prøveadministratoren udsteder et behov for en fysisk revision af lageret. Den foreløbige revisionsoptælling udføres ofte som en særrevision, når der er forekommet et potentielt bedrageri, eller der forekommer at være et procesproblem med sporing af lageret. Den fungerer som et kontrolpunkt for prøveadministratoren.

Du kan optælle det fysiske lager når som helt under den aktive, uafstemte lagerperiode. Kun aktive lagerperioder tages i betragtning, når du anmoder om en foreløbig lageroptælling.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan anmode om en foreløbig lageroptælling.

Sådan anmoder du om en foreløbig lageroptælling

- 1 Bor ned på feltet Startdato på siden Liste: Lagerperiode for at åbne den lagerperiodepost, hvor du vil udføre en revision.
- 2 Indtast en værdi i feltet Fysisk optælling til hvert linjeelement for prøvelager.
Den værdi, som du indtaster i feltet Fysisk optælling, skal svare til de fysiske mængder, der er disponible til hvert produkt.
- 3 Klik på Foreløbig optælling.
Dernæst sker følgende:
 - Værdien i feltet Sidste fysiske optælling ændres for at afspejle værdien af den fysiske mængde før værdien af den aktuelle fysiske mængde. Dernæst kan du validere og sammenligne den gamle fysiske optælling med den nye fysiske optælling.
 - En ny lagerrevisionsrapport oprettes, hvor alle linjeelementer er kopieret fra det aktuelle lager.
 - Den aktuelle lagerperiode forbliver åben.

BEMÆRK: Knappen Foreløbig optælling er kun aktiveret til lagerperioder, der er aktive.

Lukning af en lagerperiode

Når en lagerperiode lukker, skal salgsrepræsentanten tælle og logge den endelige fysiske optælling til hver prøve og afsende den endelige revisionsrapport. Salgsrepræsentanten afsender den endelige revisionsoptælling (efter produkt eller partinummer) ved at lukke lagerperioden. Når du lukker en lagerperiode, lukker du den og udløser oprettelse af en lagerrevisionsrapport. Du kan kun lukke aktive lagerperioder.

Lukning af en lagerperiode er også et vigtigt trin i [Proces til afstemning af lager](#) (på side 498).

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan lukke en lagerperiode.

Sådan lukker du en lagerperiode

- 1 Bor ned på feltet Startdato på siden Liste: Lagerperiode for at åbne den lagerperiodepost, som du vil lukke.
- 2 Indtast en værdi i feltet Fysisk optælling til hvert linjeelement for prøvelager.
Den værdi, som du indtaster i feltet Fysisk optælling, skal svare til den fysiske mængde, der er disponibel til hvert produkt.
- 3 Klik på Luk.
Følgende sker, når du klikker på Luk:
 - Den lagerperiode, som du åbnede i trin 1, lukkes ved at tildele en slutdato for lagerperiode, og en ny lagerperiode oprettes med alle de poster, der fandtes i den gamle lagerperiode.
 - Værdierne fra feltet Fysisk optælling (i prøvelagerposterne) i den gamle lagerperiode kopieres til feltet Primobeholdning (i de tilsvarende prøvelagerposter) i den nye lagerperiode.
 - Alle prøver, der ikke er udløbet, kopieres fra den gamle lagerperiode til den nye lagerperiode.
 - Evt. udløbne prøver med en mængde, der er større end nul, kopieres fra den gamle lagerperiode til den nye lagerperiode.
 - Alle bogoplysninger, der er knyttet til den gamle lagerperiode, kopieres til den nye lagerperiode.
 - En lagerrevisionsrapport oprettes. Alle oplysninger om prøvelager og bog, der er knyttet til den gamle lagerperiode, kopieres til den nye lagerrevisionsrapport.

BEMÆRK: Når du klikker på knappen Luk, vises en fejlmeddelelse, hvis lagerperiodens status ikke er Aktiv, eller hvis feltet Fysisk optælling er tomt i en af prøvelagerposterne.
- 4 Gå tilbage til siden Liste: Lagerperiode, og åbn den samme lagerperiodepost, som du åbnede i trin 1.
Bemærk, at en lagerrevisionsrapport er oprettet som en underordnet til den lukkede lagerperiode. Lagerrevisionsrapporten indeholder et snapshot af lagerperioderne og den endelige fysiske optælling, når lagerperioden lukker. Lagerrevisionsrapporten og dens tilknyttede poster låses, kan ikke ændres og forbliver som et historisk revisionsspor til prøveadministratoren.

Afstemning af en lagerperiode

Salgsrepræsentanter skal afstemme deres prøver mindst én gang om året. Du kan starte afstemninger på forskellige tidspunkter i løbet af året, men kun i lagerperioder, der er lukket. Alle transaktioner, der er knyttet til en lagerperiode, skal fuldføres, før lagerperioden kan afstemmes fuldt ud.

Afstemning af en lagerperiode er det sidste trin i [Proces til afstemning af lager](#) (på side 498).

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan afstemme en lagerperiode.

Sådan afstemmer du en lagerperiode

- 1 Bor ned på feltet Startdato på siden Liste: Lagerperiode for at åbne den lagerperiodepost, som du vil afstemme.

Den lagerperiode, som du åbner, skal være lukket. Du kan kun afstemme en periode, hvis der ikke er nogen forskel mellem den fysiske optælling og den mængde, som Oracle CRM On Demand beregner, og hvis der ikke er nogen ventende transaktioner i lagerperioden.

- 2 Klik på Afstem.

En fejlmeddelelse vises, hvis en af følgende betingelser er sand:

- Transaktioner med status Igangværende er knyttet til lagerperioden.
- Der er tidligere lagerperioder, som stadig er åbne.
- Variansen er ikke inden for en acceptabel grænse. I øjeblikket er variansen sat til nul.

- 3 Gå tilbage til siden Liste: Lagerperiode, og åbn den samme lagerperiodepost, som du åbnede i trin 1. Hvis afstemningen er gennemført, er flaget Afstemt markeret.

BEMÆRK: Slutbrugere skal oprette overførselstransaktioner for prøver, der er overført til en anden repræsentant eller returneret til hovedkontoret for perioden før afstemningen. Mobilbrugere skal også synkronisere deres lokale database med serverdatabasen, før en lageroptælling afsendes. Denne synkronisering er vigtig, hvis de registrerer prøver, der er modtaget i en tidligere periode, eller hvis de registrerer prøver, der er modtaget i en periode, der endnu ikke er aktiv.

Felter til lagerperiode

Brug siden Redigering af lagerperiode til at tilføje en lagerperiode eller opdatere detaljer til en eksisterende lagerperiode. Denne side viser alle felterne til en lagerperiode.

TIP: Du kan også redigere oplysninger om lagerperioder på siden Liste: Lagerperiode og siden Detalje: Lagerperiode. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til lagerperiode. De fleste af felterne er skrivebeskyttet for salgsrepræsentanter, men kan redigeres af prøveadministratorer. Feltet Aktiv og feltet

Afstemt sættes automatisk af Oracle CRM On Demand i henhold til, om en lagerperiode er fuldført eller er afstemt.

Felt	Beskrivelse
Startdato	Startdatoen for denne lagerperiode.
Slutdato	Den dato, hvor denne lagerperiode udløber.
Aktiv	<p>Dette afkrydsningsfelt sættes automatisk af Oracle CRM On Demand og angiver, om lagerperioden er aktiv eller lukket:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis markeret, er denne lagerperiode i øjeblikket aktiv. Alle aktuelle, udleverede prøver og lanceringsvarer bruger denne aktive lagerperiode til behandling. ■ Hvis ikke markeret, er denne lagerperiode fuldført eller er lukket og er inaktiv. <p>Se Lukning af en lagerperiode (på side 493) for at få flere oplysninger.</p>
Ejer	Ejeren af denne lagerperiode.
Oprettet	Dato og bruger, der oprettede lagerperioden.
Ændret	Dato og bruger, der sidst ændrede lagerperioden.
Afstemt	<p>Oracle CRM On Demand markerer automatisk dette afkrydsningsfelt. Det angiver, om afstemningsprocessen er kørt korrekt for denne lagerperiode:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis markeret, er lagerperioden fuldt afstemt uden afvigelser, er inaktiv og låst. ■ Hvis ikke markeret, er lagerperioden ikke afstemt korrekt. <p>Se Afstemning af en lagerperiode (på side 494) for at få flere oplysninger.</p>

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om lagerperioder:

- [Lagerperiode](#) (på side 486)
- [Håndtering af lagerperioder](#) (på side 488)
- [Arbejde med hjemmesiden Lagerperiode](#) (på side 487)

Prøvelager

Brug prøvelagersiderne til at oprette, opdatere og spore prøvelagerposter.

En *prøvelagerpost* fortæller salgsrepræsentanten om produktet, der er kategoriseret som kvalificeret til udlevering af en prøve. Prøveadministratoren godkender produktet og tildeler en mængde til salgsrepræsentanten. Salgsrepræsentanten kan beholde prøven, indtil den kan distribueres til en valideret læge, klinik eller hospitalsfacilitet. En prøvelagerpost kan defineres på produktniveau eller på

prøvepartiniveau. Regler om den mængde, der kan distribueres til en given kontakt, bevares i allokeringsposten til produktprøven. Allokeringsposten og prøvelagerposten sporer salgsbesøgets fremskridt og udleveringen af en prøve eller lanceringsvare.

Om sporingsprocessen til prøvelagerposter

Når prøveadministratoren sender prøveforsendelser til slutbrugere i marken, skal salgsrepræsentanten anerkende modtagelse af prøvelageret. Salgsrepræsentanten skal fysisk modtage prøvelageret, tælle det og bekræfte mængden. Denne proces udgør udgangspunktet for processen til sporing af prøvelager og resulterer ultimativt i afstemning af lageret i slutningen af lagerperioden.

I løbet af lagerperioden kan salgsrepræsentanten have anmodninger fra prøveadministrationsmanageren om at udføre revisioner på et lager. Salgsrepræsentanten bruger dernæst prøvelagerposterne til at generere en lagerrevisionsrapport. Når en lagerperiode slutter, tælles lageret og vedligeholdes i prøvelagerposten, og restlageret kopieres til den nye lagerperiode. Afstemning af lagerperioden bekræfter, at lageret matcher de beregninger, der er opnået ved behandling af transaktionsposterne til produkterne. Alle poster skal matche, før lagerperioden anses for at være *afstemt*.

Håndtering af prøvelager

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af prøvelager:

- [Beregning af løbende total til prøvelager](#) (på side 497)
- [Anerkendelse af modtagelse af prøvelager](#) (på side 497)
- [Proces til afstemning af lager](#) (på side 498)
- [Tilføjelse af prøvelager til en lagerperiode](#) (på side 489)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om prøvelager:

- [Prøvelager](#) (på side 495)
- [Felter til prøvelager](#) (på side 499)

Beregning af løbende total til prøvelager

I begyndelsen af en lagerperiode kan en salgsrepræsentant have *mængden n* af *produktet x*. I løbet af lagerperioden udfører salgsrepræsentanten forskellige transaktionsopgaver (f.eks. overførsler ind, overførsler ud, prøveudleveringer, justeringer og anerkendelser). I takt med at hver transaktionsopgave startes og fuldføres, opdaterer Oracle CRM On Demand det løbende antal til produkt x.

På basis af prøvetransaktionsaktiviteten bevarer Oracle CRM On Demand en post over den aktuelle optælling til alle produkter ved at beregne den *repræsentative lagerbeholdning*. For at beregne den repræsentative lagerbeholdning tager Oracle CRM On Demand mængden af produkt x i begyndelsen af hver lagerperiode og gør følgende:

- Tilføjer anerkendelse af forsendelse
- Tilføjer prøvetransaktioner af typen Overførsel ind
- Fratrækker prøvetransaktioner af typen Overførsel ud
- Fratrækker prøvetransaktioner af typen Udlevering (en udleveret prøvetransaktion)
- Fratrækker prøvetransaktioner af typen Returnering
- Tilføjer eller fratrækker prøvetransaktioner afhængig af lagerjusteringstypen og værdien i feltet Mængde. Et negativt tal kan accepteres for at angive tab, tyveri eller menneskelig fejl.

Før du går i gang. Feltet Systemantal skal være vist på siden Detalje: Prøvelager og Redigering af prøvelager, for at du kan se det løbende antal til prøvelageret. Som standard vises feltet Systemantal ikke, så du skal kontakte prøveadministratoren for at få konfigureret feltopsætningen til prøvelagersider. Se Siden Tilpasning af posttypeapplikation for at få flere oplysninger om feltstyring.

Sådan ser du mængden ved sidste fysiske optælling

- 1 Bor ned på feltet Startdato-på siden Liste: Lagerperiode for at åbne den ønskede lagerperiodepost.
- 2 Gå til afsnittet Prøvelager på siden Detalje: Lagerperiode.

Til hvert linjeelement i prøvelager viser feltet Sidste fysiske optælling mængden af lageret på det tidspunkt, hvor den sidste lagerrevisionsrapport blev kørt. Feltet Systemantal viser den første prøvemængde, der blev overført af hovedkontoret til salgsrepræsentanten. Se [Felter til prøvelager](#) (på side 499) for at få flere oplysninger om felterne på denne side.

Anerkendelse af modtagelse af prøvelager

Når prøveadministratoren sender prøver til slutbrugere i marken, når slutbrugere udveksler prøver, eller når slutbrugere returnerer prøver til hovedkontoret, skal modtageren af transaktionen anerkende modtagelse af prøvelageret. Modtageren skal fysisk modtage prøvelageret, tælle det og bekræfte mængden. Dette trin udgør udgangspunktet for sporing af prøvelager og resulterer ultimativt i afstemning af prøvelager i slutningen af perioden.

Prøvestyring i Oracle CRM On Demand understøtter elektronisk flytning af prøvelager gennem processen [Oprettelse af en overførsel af prøver](#) (på side 507). Prøver dirigeres til en modtager, der dernæst skal anerkende modtagelse af prøverne, før Oracle CRM On Demand kan overføre det nye lager til modtagerens aktive lagerperiode.

Slutbrugere kan anerkende fuld eller delvis modtagelse af en prøveoverførsel. Se følgende for at få flere oplysninger:

- [Anerkendelse af fuld modtagelse af en overførsel af prøver](#) (på side 508)
- [Anerkendelse af delvis modtagelse af en overførsel af prøver](#) (på side 509)

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan anerkende modtagelse af prøvelageret.

BEMÆRK: Hvis slutbrugeren ikke allerede har poster, der svarer til prøveproduktet, prøvepartiet eller lagerperioden, der er knyttet til det prøvelager, der overføres, opretter Oracle CRM On Demand disse poster.

Proces til afstemning af lager

I dette emne beskrives, hvordan du afstemmer lageret.

Før du går i gang. Gør følgende:

- Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer og privilegiet Aktiver justering af prøver.
- Du skal opfylde følgende krav:
 - **Verificer, at tidligere lagerperioder er afstemt.** Brugere skal afstemme tidligere lagerperioder i kronologisk rækkefølge. Dette krav er kun et problem, hvis et firma konfiguration tillader mere end én inaktiv, uafstemt periode.
 - **Anerkend modtagelse af lageroverførsler.** Brugere skal sende anerkendelser til alle modtagede forsendelser af prøvelager.
 - **Opret overførselstransaktioner til overførte prøver.** Brugere skal oprette overførselstransaktioner til prøver, der er overført til en anden repræsentant eller returneret til hovedkontoret.
 - **Mobilbrugere skal foretage synkronisering med serverdatabasen.** Mobilbrugere skal synkronisere deres lokale database med serverdatabasen, før en lageroptælling afsendes. Dette krav er vigtigt, hvis de registrerer prøver, der er modtaget i en tidligere periode.

Begrænsninger, der gælder ved afstemning af lager

Bemærk følgende begrænsninger:

- Optællingerne for overførte og modtagede prøver afspejles ikke i lageroptællingen, før deres poster er afsendt.
- En lagerperiode kan ikke afstemmes, hvis der er afvigelser mellem fysiske lageroptællinger og elektroniske lageroptællinger. Hvis der findes en afvigelse, skal den rettes, før en bruger kan afstemme perioden.

Udfør følgende opgaver for at afstemme lageret:

- 1 [Lukning af en lagerperiode](#) (på side 493)
- 2 [Rettelse af afvigelser i fysisk og elektronisk optælling](#) (på side 513)
- 3 [Afstemning af en lagerperiode](#) (på side 494)

Felter til prøvelager

Brug siden Redigering af prøvelager-til at tilføje en ny prøvelagerpost til en lagerperiode eller opdatere detaljer om en eksisterende prøvelagerpost. Siden viser alle felterne til et prøvelager.

TIP: Du kan også redigere et prøvelager på siden Liste: Prøvelager og siden Detalje: Prøvelager. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til prøvelager.

Felt	Beskrivelse
Prøve	<p>Produkt, der er knyttet til denne prøvelagerpost.</p> <p>BEMÆRK: Når en ny prøvelagerpost oprettes, kan kun produkter, der kategoriseres som prøver (dvs. produkter med kategoritypen Prøver udliveret), indtastes i dette felt.</p>
Partinr.	<p>Partinummer, der er knyttet til det valgte prøveprodukt. Feltet er valgfrit.</p> <p>BEMÆRK: Klik på ikonet Opslag for at vælge et prøveparti, når en prøvelagerpost tilføjes eller opdateres. Kun prøvepartier, der spores efter partinummer i lageret (dvs. prøvepartier, der har afkrydsningsfeltet Lager efter parti markeret), kan vælges. Se Prøvepartier (på side 542) og Felter til prøveparti (på side 545) for at få flere oplysninger om prøvepartier.</p>
Primobeholdning	Den første mængde, der modtages fra hovedkontoret, i begyndelsen af lagerperioden.
Sidste fysiske optælling	Mængden af lager, da den seneste lagerrevisionsrapport blev kørt.
Fysisk optælling	<p>En fysisk optælling af den fysiske beholdning. Salgsrepræsentanten indtaster denne værdi.</p> <p>BEMÆRK: Dette er det eneste felt, som salgsrepræsentanten kan ændre.</p>
Systemantal	<p>Den første mængde, der overføres fra hovedkontoret til salgsrepræsentanten. Se Beregning af løbende total til prøvelager (på side 497) for at få flere oplysninger om visning af løbende antal til prøvelageret.</p> <p>BEMÆRK: Som standard vises feltet Systemantal ikke på siden Detalje: Prøvelager og siden Redigering af prøvelager, så du skal kontakte prøveadministratoren for at få konfigureret feltopsætningen til prøvelagersider.</p>
Difference	<p>Differencen mellem værdien i feltet Fysisk optælling og værdien i feltet Sidste fysiske optælling.</p> <p>Oracle CRM On Demand udfylder automatisk dette felt, hver gang en lagerperiode lukkes. Se Lukning af en lagerperiode (på side 493) for at få</p>

Felt	Beskrivelse
	flere oplysninger.
Partinr.: Udløbsdato	Dato, hvor prøven er sat til at udløbe. Denne dato er relevant, hvis et prøveparti bruges til at spore prøvelagerposter.
Partinr.: Skæringsdato	En beregnet dato, hvor prøven vil udløbe. Formlen til beregning af partinummerets skæringsdato er følgende: udløbsdato minus antal korte dage er lig med skæringsdato.
Oprettet	Dato, tidsstempel og bruger, der oprettede denne prøvelagerpost.
Ændret	Dato, tidsstempel og bruger, der sidst ændrede denne prøvelagerpost.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om prøvelagre:

- [Prøvelager](#) (på side 495)
- [Håndtering af prøvelager](#) (på side 496)
- [Tilføjelse af prøvelager til en lagerperiode](#) (på side 489)

Rapporten Lagerrevision

Brug siderne til lagerrevisionsrapport til at oprette og spore lagerrevisionsrapporter.

En *lagerrevisionsrapport* genereres af Oracle CRM On Demand, når en salgsrepræsentant opretter en foreløbig-eller endelig revisionsoptælling til lagerperioden. Administratorer og salgsrepræsentanter kan se tidligere afsendte lageroptællinger (foreløbigt-og endeligt lukkede perioder) på siden Lagerrevisionsrapportliste.

Lagerrevisionsrapporten er et nyttigt værktøj til administratorer, der er ansvarlige for overholdelse af prøver, så de kan kontrollere, at prøverne distribueres som relevant af de enkelte salgsrepræsentanter. Lagerrevisionsrapporter giver disse administratorer mulighed for at opfylde bestemte lovgivningsmæssige krav i løbet af året. Når rapporten er oprettet, kan du ikke ændre den.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om lagerrevisionsrapport, kan fanen Lagerrevisionsrapport være udeladt i din opsætning.

Håndtering af lagerrevisionsrapporter

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af lagerrevisionsrapporter:

- [Anmodning om en foreløbig lageroptælling](#) (på side 492). En foreløbig-revisionsoptælling er en anmodning om optælling af lageret og generering af en lagerrevisionsrapport.

- [Lukning af en lagerperiode](#) (på side 493). Slutbrugere skal optælle og logge den endelige fysiske optælling til hver prøve og afsende den endelige revisionsrapport. Lukning af en lagerperiode udløser automatisk oprettelse af den endelige lagerrevisionsrapport.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter](#) (på side 110)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om lagerrevisionsrapporter:

- [Rapporten Lagerrevision](#) (på side 500)
- [Felter til rapporten Lagerrevision](#) (på side 501)
- [Oprettelse af en lagerrevisionsrapport til en lagerperiode](#) (på side 491)

Felter til rapporten Lagerrevision


Brug siden Liste: Lagerrevisionsrapport til at se poster i lagerrevisionsrapport. Når en lagerrevisionsrapport er oprettet eller genereret, kan du ikke revidere eller ændre den.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til lagerrevisionsrapport.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om lagerrevisionsrapport	
Type	<p>Typen af lagerrevisionsrapport, som kan være en af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Luk lageroptælling. Denne type lagerrevisionsrapport lukker en lagerperiode ved at optælle og logge den endelige fysiske optælling til hver prøve. Du kan kun lukke aktive lagerperioder. (Se Lukning af en lagerperiode (på side 493) for at få flere oplysninger). ■ Foreløbig lageroptælling. Denne type lagerrevisionsrapport tæller dit fysiske lager når som helst i løbet af den aktive, ikke-afstemte lagerperiode.

Felt	Beskrivelse
	Kun aktive lagerperioder tages i betragtning, når du anmoder om en foreløbig lageroptælling. (Se Anmodning om en foreløbig lageroptælling (på side 492) for at få flere oplysninger).
Status	<p>Lagerrevisionsrapportens status beskriver postens tilstand og kan være en af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Igangværende. En lagerrevisionsrapports første tilstand. ■ Afsendt. Lagerrevisionsrapporten er gennemgået af salgsrepræsentanten og afsendt til vedkommendes manager til godkendelse. ■ Afvist. Lagerrevisionsrapporten blev gennemgået af salgsrepræsentantens manager og er afvist som værende ufuldstændig eller unøjagtig. ■ Godkendt. Lagerrevisionsrapporten blev gennemgået af salgsrepræsentantens manager og blev accepteret som en gyldig bogføring af lager. ■ Annuleret. Lagerrevisionsrapporten fulgte ikke godkendelsesprocessen og blev annulleret.
Årsag	<p>Årsagen til, at lagerrevisionsrapporten er påkrævet, og som kan være en af følgende.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Årlig. Vælg denne indstilling, hvis du genererer en standard foreløbig lageroptælling for sidste år. ■ Årlig - Lukning. Vælg denne indstilling, hvis du genererer standardlukning for lageroptælling til året. ■ Af årsag. Vælg denne indstilling, hvis du genererer en ad hoc foreløbig lageroptælling, som anmodet af prøveadministratoren. ■ Af årsag - Lukning. Vælg denne indstilling, hvis prøveadministratoren anmoder dig om at generere lukning af lageroptælling uden for den forventede lagerperiode. ■ Særlig - Foreløbig. Vælg denne indstilling, hvis prøveadministratoren anmoder dig om at generere en ad hoc-lagerrevisionsrapport. ■ Ugentlig - Foreløbig. Vælg denne indstilling, hvis du genererer en foreløbig lageroptælling for sidste uge. ■ Månedlig - Foreløbig. Vælg denne indstilling, hvis du genererer en foreløbig lageroptælling for sidste måned. ■ Ophør - Lukning. Vælg denne indstilling, hvis salgsrepræsentanten er ophørt og en separat part optæller restlageret.
Kommentarer	Yderligere kommentarer, der er indtastet om lagerrevisionsrapporten.
Rapporteringsdato	Dato, hvor rapporten blev genereret.
Fuldførelsesdato	Dato, hvor rapporten blev endeligt godkendt.

Felt	Beskrivelse
Vedhæftning	<p>Hvis dette felt er synligt på siden, kan du vedhæfte en fil til lagerrevisionsrapporten. Feltet viser et papirclipsikon på postens redigeringsside:</p>  <p>Du kan vedhæfte en fil til lagerrevisionsrapporten ved at klikke på papirclipsikonet på postens redigeringsside og dernæst vælge den fil, som du vil uploade.</p> <p>Når filen er uploadet og posten er gemt, viser feltet Vedhæftning på postens detaljeside vedhæftningsfilens navn og størrelse. På postens redigeringsside viser feltet også papirclipsikonet og et X-ikon, der kan bruges til at fjerne filen.</p> <p>Du kan kun vedhæfte én fil til hver lagerrevisionsrapport.</p> <p>Se Vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter (på side 110) for at få instruktioner om vedhæftning af filer til poster via feltet Vedhæftning og oplysninger om begrænsninger på filstørrelser og filtyper.</p>
Nøgleoplysninger om lagerperiode	
Lagerperiode	Lagerperiode, som revisionsrapporten er knyttet til.
Ejer	Den salgsrepræsentant, som kører lagerrevisionsrapporten, og som ejer lagerposterne.
Oprettet	Bruger, dato og tidsstempel for generering af rapporten.
Ændret	Bruger, dato og tidsstempel for godkendelse eller afvisning af rapporten.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om lagerrevisionsrapporter:

- [Rapporten Lagerrevision](#) (på side 500)
- [Håndtering af lagerrevisionsrapporter](#) (på side 500)
- [Oprettelse af en lagerrevisionsrapport til en lagerperiode](#) (på side 491)

Prøvetransaktioner

Brug prøvetransaktionssiderne til at oprette, opdatere og spore prøvetransaktioner og tilknyttede transaktionselementer til prøver.

En *prøvetransaktion* er en post til en prøveoverførsel, modtagelse, prøveudlevering eller lagerjustering. Oracle CRM On Demand tildeler hver prøvetransaktionspost en entydig identifikator til sporingsformål. Du opretter en prøvetransaktion, så alle flytninger af prøver og lanceringsvarer kan rapporteres og afstemmes i slutningen af en lagerperiode, og en løbende optælling af lagerprodukter kan vedligeholdes i løbet af en lagerperiode. Hver

prøvetransaktionspost repræsenterer en enkelt transaktion, der kan bestå af en eller flere angivelser af linjeelement (transaktionselementer). Transaktioner knyttes til den relevante lagerperiode afhængig af deres transaktionsdato. Al aktivitet vedr. udlevering af prøve og udlevering af lanceringsvare genererer en udleveringstransaktion. Overførsel af lager til og fra hovedkontoret og salgsrepræsentanter genererer to transaktionsposter:

- En til *overførsel ud* for den afsendende enhed
- En til *overførsel ind* for den enhed, der modtager prøven

Salgsrepræsentanter eller hovedkontorer kan oprette justeringstransaktioner for at redegøre for afvigelser i lageret pga. tab, tyveri, returneringer, fundne fejl eller menneskelige fejl. Når prøvetransaktioner har status Afsendt, kan ingen ændringer foretages af transaktionsoplysningerne. Du skal generere en ny transaktionsjustering, hvis der kræves en ændring.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om prøvetransaktion, kan fanen Prøvetransaktion være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Prøvetransaktion

Hjemmesiden Prøvetransaktion er udgangspunktet for håndtering af prøvetransaktioner.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Prøvetransaktion-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer og privilegiet Aktiver justering af prøver, for at du kan arbejde med prøvetransaktioner.

Oprettelse af en prøvetransaktion

Du kan oprette en ny prøvetransaktion ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede prøvetransaktioner. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 529) for at få flere oplysninger.

Du kan oprette følgende typer prøvetransaktioner:

- **Sendte transaktioner.** Se [Oprettelse af en overførsel af prøver](#) (på side 507) for at få flere oplysninger.
- **Justeringstransaktioner.** Se [Justering af prøvetransaktioner](#) (på side 510) for at få flere oplysninger.
- **Mistede og fundne transaktioner.** Se [Oprettelse af mistede og fundne prøvetransaktioner](#) (på side 512) for at få flere oplysninger.

Du kan ikke oprette følgende typer prøvetransaktioner, da Oracle CRM On Demand genererer dem automatisk, når salgsrepræsentanter udleverer prøver under salgsbesøg:

- **Udleveringstransaktioner.** Du kan se udleveringstransaktioner. Hvis ændringer kræves til en udleveringstransaktion, skal du oprette en ny lagerjusteringstransaktion. Se [Visning af udleveringstransaktioner](#) (på side 512) for at få flere oplysninger.

- **Modtagede transaktioner.** Slutbrugere skal anerkende modtagelsen af prøver. Hvis en salgsrepræsentant modtager en mængde prøver, der er forskellige fra dem, der blev sendt til vedkommende, skal der oprettes en lagerjusteringstransaktion for at registrere afvigelsen. Se [Anerkendelse af modtagelse af prøvelager](#) (på side 497) for at få flere oplysninger.

Arbejde med prøvetransaktionslister

Afsnittet Liste: Prøvetransaktion-viser et antal filtrerede lister. Filtrererede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til prøvetransaktioner.

Prøvetransaktionsliste	Filtre
Alle prøvetransaktioner	Alle prøvetransaktioner, som du kan se, uanset hvem der ejer prøvetransaktionen.
Justeringstransaktioner	Alle prøvetransaktioner med dit navn i feltet Ejer, der er af typen Lagerjustering.
Udleveringstransaktioner	Alle prøvetransaktioner med dit navn i feltet Ejer, der er af typen Udlevering.
Afvigelsestransaktioner	Alle prøvetransaktioner med dit navn i feltet Ejer, der har status Behandlet med afvigelse.
Mistede transaktioner	Alle prøvetransaktioner med dit navn i feltet Ejer, der er af typen Lagerjustering med årsagen Mistet.
Modtagede transaktioner	Alle prøvetransaktioner med dit navn i feltet Ejer, der er af typen Overførsel ind.
Nyligt ændrede prøvetransaktioner	Alle prøvetransaktioner med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.
Sendte transaktioner	Alle prøvetransaktioner med dit navn i feltet Ejer, der er af typen Overførsel ud.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nylige prøvetransaktioner

Afsnittet Nyligt ændrede prøvetransaktioner viser de senest ændrede prøvetransaktioner. Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Prøvetransaktion-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Prøvetransaktion-hjemmesiden:

- Nyligt oprettede prøvetransaktioner
- Nyligt ændrede prøvetransaktioner
- Mine nyligt oprettede prøvetransaktioner
- Mine nyligt ændrede prøvetransaktioner

Sådan føjer du afsnit til din Prøvetransaktion-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Prøvetransaktion.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Prøvetransaktion-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om prøvetransaktioner:

- [Prøvetransaktioner](#) (på side 503)
- [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 529)
- [Håndtering af prøvetransaktioner](#) (på side 506)

Håndtering af prøvetransaktioner

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af prøvetransaktioner:

- [Oprettelse af en overførsel af prøver](#) (på side 507)
- [Anerkendelse af fuld modtagelse af en overførsel af prøver](#) (på side 508)
- [Anerkendelse af delvis modtagelse af en overførsel af prøver](#) (på side 509)
- [Justering af prøvetransaktioner](#) (på side 510)
- [Oprettelse af mistede og fundne prøvetransaktioner](#) (på side 512)
- [Visning af udleveringstransaktioner](#) (på side 512)
- [Tilføjelse af transaktionselementer til en prøvetransaktion](#) (på side 513)
- [Rettelse af afvigelser i fysisk og elektronisk optælling](#) (på side 513)
- [Udlevering af prøver under et salgsbesøg](#) (på side 514)
- [Kontrol af elektroniske signaturer](#) (på side 525)
- [Overvågning af prøveaktiviteter](#) (på side 528)

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter](#) (på side 110)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

- [Prøvetransaktioner](#) (på side 503)
- [Arbejde med hjemmesiden Prøvetransaktion](#) (på side 504)
- [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 529)
- [Felter til transaktionselement](#) (på side 534)

Oprettelse af en overførsel af prøver

En *overførsel af prøver* er en sendt transaktion af typen Overførsel ud eller Returnering. Du opretter en overførsel af prøver, når produktprøver udveksles inden for firmaet. Denne procedure kan bruges af:

- En prøveadministrator til at sende forsendelser til slutbrugere i marken
- Slutbrugere til at udveksle prøver indbyrdes mellem dem
- Slutbrugere til at returnere prøver til hovedkontoret

Når en overførsel af prøver er afsendt i Oracle CRM On Demand, modtager modtageren en overførsel af prøver af typen Overførsel ind. Når modtageren anerkender modtagelse af transaktionen, angiver Oracle CRM On Demand den nye lagerbeholdning i lageroptællingen og reducerer lagervarerne fra afsenderens lagerposter.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan oprette en overførsel af prøver.

Sådan opretter du en post af typen Overførsel ud eller Returnering

- 1 Klik på Ny på siden Liste: Prøvetransaktion.
- 2 Sæt transaktionstype til Overførsel ud eller Returnering på siden Redigering af prøvetransaktion:
 - **Overførsel ud.** Angiver, at du overfører prøver til en anden bruger.

- **Returnering.** Angiver, at du returnerer prøver til hovedkontoret. Prøver returneres typisk, når de er udløbet eller er beskadigede produkter, der skal destrueres.

- 3 Sæt status til Igangværende.
- 4 Indtast navnet på den person, der skal modtage prøven, i feltet Overførsel til.
- 5 Udfyld de resterende felter på siden Redigering af prøvetransaktion efter behov. Se [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 529) for at få flere oplysninger. Klik dernæst på Gem.
- 6 Tilføj mindst ét linjeelement for transaktionselement, som beskrevet i [Tilføjelse af transaktionselementer til en prøvetransaktion](#) (på side 513).
- 7 Tilføj eller revider de bøger, der er knyttet til posten, efter behov.
- 8 Klik på Afsend.

Hvis der ikke er nogen fejl, ændres status på denne nye transaktionspost af typen Overførsel ud eller Returnering til I transit, og Oracle CRM On Demand opretter automatisk en ny modtagertransaktionspost, hvor transaktionstypen er Overførsel ind og status er I transit.

Bogoplysninger, der er knyttet til transaktionen Overførsel ud eller Returnering, kopieres til den nye modtagertransaktion.

Den nye, modtagede transaktionspost arver linjeelementerne for transaktionselementet fra transaktionsposten af typen Overførsel ud og Returnering.

Anerkendelse af fuld modtagelse af en overførsel af prøver

Oracle CRM On Demand understøtter elektronisk flytning af prøvelager. Se [Oprettelse af en overførsel af prøver](#) (på side 507) for at få flere oplysninger. Prøver dirigeres til en modtager, der dernæst skal anerkende modtagelse af prøverne, før Oracle CRM On Demand kan overføre det nye lager til modtagerens aktive lagerperiode.

Slutbrugere kan anerkende fuld modtagelse af en overførsel af prøver, som beskrevet i følgende procedure, eller delvis modtagelse af en overførsel, som beskrevet i [Anerkendelse af delvis modtagelse af en overførsel af prøver](#) (se "[Anerkendelse af delvis modtagelse af en overførsel af prøver](#)" på side 509).

Hvis slutbrugeren ikke allerede har poster, der svarer til prøveproduktet, prøvepartiet eller lagerperioden, der er knyttet til det prøvelager, der overføres, opretter Oracle CRM On Demand disse poster som relevant, når modtagelse af en overførsel af prøver anerkendes.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan anerkende modtagelse af en overførsel af prøver.

Sådan anerkender du fuld modtagelse af en overførsel af prøver

- 1 Klik på Modtagede transaktioner i afsnittet Liste: Prøvetransaktion på hjemmesiden Prøvetransaktion.
- 2 Bor ned på feltet Navn på siden Liste: Prøvetransaktion for at åbne den transaktion, som du vil anerkende.
Den transaktion, som du åbner, skal være af typen Overførsel ind og have status I transit.

- 3 Gennemgå detaljerne om transaktionen, og indtast værdier i felterne Modtaget mængde i afsnittet Transaktionselementer for at afspejle mængden af modtagede prøveprodukter.

Feltet Afsendt mngd. viser mængden af afsendte varer og er et skrivebeskyttet felt.

- 4 Klik på Bekræft.

Hvis der ikke er nogen forskel mellem de modtagede og afsendte mængder, ændres transaktionens status til Behandlet, og du har anerkendt fuld modtagelse af overførslen af prøver.

Hvis der er en forskel mellem de modtagede og afsendte mængder, har du mulighed for at lukke transaktionen med en afvigelse eller bevare transaktionen åben med status Delvist modtaget. Se [Anerkendelse af delvis modtagelse af en overførsel af prøver](#) (se "Anerkendelse af delvis modtagelse af en overførsel af prøver" på side 509) for at få flere oplysninger.

BEMÆRK: Mængderne af prøver, der overføres, vises ikke i lageroptællinger for slutbrugere, før de anerkender modtagelse af prøverne.

Anerkendelse af delvis modtagelse af en overførsel af prøver

Oracle CRM On Demand understøtter elektronisk flytning af prøvelager. Se [Oprettelse af en overførsel af prøver](#) (på side 507) for at få flere oplysninger. Prøver dirigeres til en modtager, der dernæst skal anerkende modtagelse af prøverne, før Oracle CRM On Demand kan overføre det nye lager til modtagerens aktive lagerperiode.

Slutbrugere kan anerkende fuld modtagelse af en overførsel af prøver, som beskrevet i [Anerkendelse af fuld modtagelse af en overførsel af prøver](#) (på side 508), eller delvis modtagelse af en overførsel, som beskrevet i følgende procedure.

Hvis slutbrugeren ikke allerede har poster, der svarer til prøveproduktet, prøvepartiet eller lagerperioden, der er knyttet til det prøvelager, der overføres, opretter Oracle CRM On Demand disse poster som relevant, når modtagelse af en overførsel af prøver anerkendes.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan anerkende modtagelse af en overførsel af prøver.

Sådan anerkender du delvis modtagelse af en overførsel af prøver

- 1 Klik på Modtagede transaktioner i afsnittet Liste: Prøvetransaktion på hjemmesiden Prøvetransaktion.
 - 2 Bor ned på feltet Navn på siden Liste: Prøvetransaktion for at åbne den transaktion, som du vil anerkende. Den transaktion, som du åbner, skal være af typen Overførsel ind og have status I transit.
 - 3 Gennemgå detaljerne om transaktionen, og indtast værdier i felterne Modtaget mængde i afsnittet Transaktionselementer for at afspejle mængden af modtagede prøveprodukter. Felterne Afsendt mngd. viser mængden af afsendte varer og er et skrivebeskyttet felt.
 - 4 Klik på Bekræft.
- Hvis der er en forskel mellem de modtagede og afsendte mængder, vises en fejlmeddelelse, der angiver, at der er en forskel i overførselsmængderne.

5 Gør et af følgende:

- Klik på OK for at lukke transaktionen med en afvigelse.

I dette tilfælde genereres automatisk en afvigelsestransaktion af Oracle CRM On Demand med status Behandlet med afvigelse.

- Klik på Annuller for at lade transaktionen stå åben med status Delvist modtaget.

Hvis der ikke er nogen forskel mellem de modtagne og afsendte mængder, ændres transaktionens status til Behandlet, og du har anerkendt fuld modtagelse af overførslen af prøver.

BEMÆRK: Mængderne af prøver, der overføres, vises ikke i lageroptællinger for slutbrugere, før de anerkender modtagelse af prøverne.

Justering af prøvetransaktioner

Salgsrepræsentanter skal spore lager og sørge for, at der redegøres for hver prøve i løbet af afstemningen. Justeringsfunktionen tillader, at prøveadministratorer og slutbrugere justerer optællinger af prøver ved at justere tidligere prøvetransaktioner (transaktioner, der allerede er behandlet). Almindelige årsager til at justere tidligere prøvetransaktioner omfatter: produkttab, produkttyveri, optællingsfejl eller dataindtastningsfejl. Du kan tilføje produkter eller justere mængder til enhver type prøvetransaktion (overførsel, mistet, stjålet, modtaget, udleveret prøvetransaktion eller udlevering osv.). Du bruger justeringer til at afstemme den oprindelige mængde fra prøveadministratorposten med den mængde, der findes, når salgsrepræsentanten optæller den fysiske lagerbeholdning.

Du kan justere enhver transaktion af hvilken som helst type, der har transaktionsstatus Behandlet. Når en eksisterende transaktion er behandlet, kan du ikke justere den igen. Du skal oprette en ny lagerjusteringspost. Se følgende emner for at få flere oplysninger:

- [Justering af en eksisterende lagerjusteringspost](#) (på side 510)
- [Oprettelse af en ny lagerjusteringspost](#) (på side 511)

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer og privilegiet Aktiver justering af prøver, for at du kan oprette justeringer (prøvetransaktioner af typen Lagerjustering.

Justering af en eksisterende lagerjusteringspost

Du kan justere enhver transaktion af hvilken som helst type, der har transaktionsstatus Behandlet. Når en eksisterende transaktion er behandlet, kan du ikke justere den igen. Du skal oprette en ny lagerjusteringspost. Se [Oprettelse af en ny lagerjusteringspost](#) (på side 511).

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer og privilegiet Aktiver justering af prøver, for at du kan justere eksisterende lagerjusteringsposter.

Sådan justerer du en eksisterende lagerjusteringspost

- 1 Åbn en transaktion med typen Lagerjustering og transaktionsstatus Behandlet på siden Liste: Prøvetransaktion.
- 2 Tilføj eller revider de bøger, der er knyttet til posten, efter behov.

3 Klik på Juster.

Dette trin opretter en ny transaktion med typen Lagerjustering og status Igangværende.

Alle linjeelementer i transaktionselementet kopieres til den nye post. Bogoplysninger, der er knyttet til den oprindelige transaktion, kopieres til den nye transaktion.

4 Ret nøgleoplysningerne om transaktion efter behov.

Se [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 529) for at få flere oplysninger om felterne i dette afsnit på siden.

5 Ret transaktionselementerne efter behov.

Du kan f.eks. rette mængden til et eksisterende linjeelement for transaktionselement, tilføje et nyt element eller slette et eksisterende element. Se [Felter til transaktionselement](#) (på side 534) for at få flere oplysninger om felterne i dette afsnit på siden.

6 Klik på Afsend for at afsende den nye post med lagerjusteringstransaktion.

Status for den nye post ændres til Afsendt, hvis der ikke er nogen fejl.

Oprettelse af en ny lagerjusteringspost

Slutbrugere og prøveadministratorer skal oprette og afsende justeringstransaktioner for at løse afvigelser mellem fysiske optællinger af lager og elektroniske optællinger af lager. Salgsrepræsentanter og prøveadministratorer registrerer ændringer af deres prøvetransaktioner ved at oprette nye prøvetransaktionsposter af typen Lagerjustering.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer og privilegiet Aktiver justering af prøver, for at du kan oprette lagerjusteringsposter.

Sådan opretter du en ny lagerjusteringspost

1 Klik på Ny på siden Liste: Prøvetransaktion.

2 Sæt transaktionstype til Lagerjustering på siden Redigering af prøvetransaktion.

3 Indtast en årsag i feltet Årsag, f.eks. mistede prøver, fundne prøver eller startoptælling.

4 Udfyld de resterende felter på siden Redigering af prøvetransaktion efter behov, og klik dernæst på Gem. Se [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 529) for at få flere oplysninger om felterne på denne side.

5 Tilføj mindst ét linjeelement for transaktionselement, som beskrevet i [Tilføjelse af transaktionselementer til en prøvetransaktion](#) (på side 513).

6 Klik på Afsend.

Oprettelse af mistede og fundne prøvetransaktioner

Salgsrepræsentanter kan registrere mistede eller fundne prøvetransaktioner, som de bemærker i deres lager, ved at oprette nye mistede og fundne prøvetransaktionsposter.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer og privilegiet Aktiver justering af prøver, for at du kan oprette mistede og fundne prøvetransaktioner.

Sådan opretter du en ny mistet eller fundet prøvetransaktionspost

- 1 Klik på Ny på siden Liste: Prøvetransaktion.
- 2 Sæt transaktionstype til Lagerjustering på siden Redigering af prøvetransaktion.
- 3 Indtast en årsag i feltet Årsag, f.eks. Mistet eller Fundet.
- 4 Udfyld de resterende felter på siden Redigering af prøvetransaktion efter behov, og klik dernæst på Gem.
Se [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 529) for at få flere oplysninger om felterne på denne side.
- 5 Tilføj mindst ét linjeelement for transaktionselement.
Se [Tilføjelse af transaktionselementer til en prøvetransaktion](#) (på side 513) for at få flere oplysninger.
- 6 Klik på Afsend.

Visning af udleveringstransaktioner

Slutbrugere kan ikke oprette udleveringstransaktioner (udlevere prøvetransaktioner). Oracle CRM On Demand genererer automatisk udleveringstransaktioner, når salgsrepræsentanter udleverer prøver under salgsbesøg.

BEMÆRK: Slutbrugere kan heller ikke oprette modtagede transaktioner. Oracle CRM On Demand genererer automatisk transaktioner af typen Overførsel ind, når salgsrepræsentanter returnerer tidligere udleverede prøver eller overfører prøver ud til hovedkontoret eller en anden salgsrepræsentant.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan se udleveringstransaktioner.

Sådan ser du udleveringstransaktioner

- 1 Klik på Udleveringstransaktioner i afsnittet Liste: Prøvetransaktion på hjemmesiden Prøvetransaktion.
- 2 Bor ned på feltet Navn på siden Liste: Prøvetransaktion for at åbne den udleveringsbetalingstransaktion, som du vil se.
- 3 Gennemgå nøgleoplysninger om transaktion, nøgleoplysninger om kontakt og oplysninger om transaktionselementer på siden Detalje: Prøvetransaktion, der vises.
Se [Felter til prøvetransaktion](#) (på side 529) for at få flere oplysninger om felterne på denne side.

Slutbrugere kan ikke opdatere eller ændre nogen af oplysningerne på denne side. Hvis ændringer eller rettelser kræves til en udleveringstransaktion, skal en ny lagerjusteringstransaktion oprettes. Se [Oprettelse af ny lagerjusteringspost](#) (se "[Oprettelse af en ny lagerjusteringspost](#)" på side 511).

BEMÆRK: På lignende vis kan du også se modtagne transaktioner ved at vælge den relevante indstilling i listen [Prøvetransaktion](#).

Tilføjelse af transaktionselementer til en prøvetransaktion

Brug siden Redigering af prøvetransaktion til at tilføje et linjeelement for transaktionselement til en prøvetransaktion eller opdatere detaljerne til et eksisterende linjeelement i en prøvetransaktion.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan føje transaktionselementer til prøvetransaktioner.

Sådan føjer du et transaktionselement til en prøvetransaktion

- 1 Bor ned på feltet Navn på siden Liste: Prøvetransaktion for at åbne den ønskede transaktionspost.
- 2 Klik på Ny i afsnittet Transaktionselementer på siden Detalje: Prøvetransaktion.
- 3 Udfyld de påkrævede felter på siden Redigering af transaktionselement. Klik på Gem.
Se [Felter til transaktionselement](#) (på side 534) for at få flere oplysninger om felterne på denne side.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om transaktionselementer:

- [Transaktionselementer](#) (på side 533)
- [Håndtering af transaktionselementer](#) (på side 533)
- [Felter til transaktionselement](#) (på side 534)

Rettelse af afvigelser i fysisk og elektronisk optælling

Prøveadministratorer og slutbrugere skal oprette og afsende justeringstransaktioner for at rette afvigelser mellem fysiske optællinger af lager og elektroniske optællinger af lager (som registreret af Oracle CRM On Demand, da prøver blev overført).

Rettelse af fysiske og elektroniske optællingsafvigelser er også et vigtigt trin i [Proces til afstemning af lager](#) (på side 498).

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer og privilegiet Aktiver justering af prøver, for at du kan rette afvigelser mellem fysiske optællinger af lager og elektroniske optællinger af lager.

Prøveadministratorer og salgsrepræsentanter kan bruge en af eller alle følgende indstillinger til at rette afvigelser mellem fysiske optællinger af lager og elektroniske optællinger af lager:

- Oprettelse og afsendelse af prøvejusteringstransaktion med en eller flere linjeelementer. Se [Oprettelse af en ny lagerjusteringspost](#) (på side 511).
- Justering af linjeelementposter for tidligere indtastede transaktioner, der endnu ikke er afsendt. Se [Justering af en eksisterende lagerjusteringspost](#) (på side 510) for at få flere oplysninger.

Udlevering af prøver under et salgsbesøg

Under et salgsbesøg tager salgsrepræsentanter prøver fra deres lager og udleverer dem til læger, farmaceuter, klinikker, hospitaler og andre relevante kontakter. Salgsrepræsentanten skal gøre følgende:

- Tælle hver prøve, der blev udleveret.
- Verificere, at prøven er relevant for lægen og vedkommendes speciale.
- Indhente autoriserede underskrifter for at fuldføre transaktionen.

BEMÆRK: Kun produkter med kategoritypen *Prøver udleveret*, *Lanceringsvare udleveret* eller *Produkter detaljeret*, som opfylder følgende betingelser, kan linkes til en besøgspost:

- Produkterne er allokeret til salgsrepræsentanten.
- Produkterne findes i salgsrepræsentantens lager i tilfælde af prøver og lanceringsvarer.
- Produkterne er aktive på den aktuelle besøgsdato.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet *Aktiver grundlæggende prøveoperationer* for at udlevere prøver, anmode om prøver og distribuere lanceringsvarer under et salgsbesøg.

Sådan udleverer du prøver under et salgsbesøg

- 1 Åbn den kontakt, som du vil udlevere prøver til, på hjemmesiden *Kontakter*.
- 2 Klik på *Nyt besøg* eller *AutoBesøg* i afsnittet *Besøg* på siden *Detalje: Kontakt* for at tilføje et nyt linjeelement.
 - Hvis du klikker på *Nyt beløb*, føres du til siden *Redigering af besøg*, hvor du skal indtaste de fleste oplysninger om den nye besøgspost manuelt.

Sørg for, at du angiver *Besøg*-i feltet *Type*. Ellers vil følgende relaterede elementer ikke være tilgængelige: *Prøver udleveret*, *Lanceringsvarer*, *Produkter detaljeret*.
 - Hvis du klikker på *AutoBesøg*, føres du til siden *Detalje om besøg*, hvor følgende feltdata automatisk er udfyldt til den nye besøgspost.
 - Feltet *Status* har værdien *Planlagt*.
 - Feltet *Slutdato* har en værdi, der er lig med startdatoen plus 30 minutter.
 - Feltet *Type* har værdien *Besøg*.
- 3 Gør følgende på siden *Redigering af besøg* eller *Detalje om besøg*:
 - a Klik på ikonet *Opslag* ved siden af feltet *Smartbesøg*, og vælg smartbesøget for at udfylde den nye besøgspost med oplysninger fra en eksisterende *Smartbesøg*-skabelon.

- b** Indtast eller opdater oplysningerne.

Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 140) for at få flere oplysninger om felterne på siden Redigering af besøg og Detalje om besøg.

- 4** Gem posten ved at gøre en af følgende:

- Klik på Gem på siden Redigering af besøg.
- Klik på Gem som privat smartbesøg eller Gem som offentligt smartbesøg på siden Detalje om besøg.

Se [Gem besøgsdetaljeoplysninger som en skabelon](#) (se "[Gem detaljeoplysninger om besøg som en skabelon](#)" på side 524) for at få flere oplysninger.

- 5** Gør dernæst en af følgende på siden Detalje om besøg efter behov:

- Tilføj linjeelementer vedr. detaljerede produkter, udleverede prøver, prøveanmodning eller lanceringsvare til den overordnede besøgspost.
- Tilføj et deltagerlinjeelement til den overordnede besøgspost, og tilføj dernæst linjeelementer vedr. detaljerede produkter, udleverede prøver, prøveanmodning eller lanceringsvare til deltagerposten.

Se følgende emner for at få flere oplysninger om disse opgaver:

- [Tilføjelse af deltagere til besøg](#) (på side 515)
- [Linkning af oplysninger om detaljeret produkt til besøg](#) (på side 517)
- [Linkning af oplysninger om udleverede prøver til besøg](#) (på side 519)
- [Linkning af oplysninger om lanceringsvare til besøg](#) (på side 521)
- [Linkning af oplysninger om prøveanmodning til besøg](#) (på side 523)

- 6** Klik på Afsend for at afsende detaljeoplysninger om besøg til behandling, når du er klar.

Se [Afsendelse af detaljeoplysninger om besøg til lagersporing](#) for at få oplysninger.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om prøveudleveringer:

- [Håndtering af allokeringer](#) (på side 539)
- [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 140)
- Angivelse af maks. antal gange, som kontakter kan prøvetages
- Autorisering af kontakter til at modtage prøver

Tilføjelse af deltagere til besøg

En *deltager* er en enkeltperson, der er til stede ved en given lejlighed til et møde eller telefonopkald. Et kontobesøg kan have flere deltagere, og hver person, der deltager i et kontobesøg, kan have forskellige entydige elementer eller specifikke interaktioner, som salgsrepræsentanten registrerer. Rapportering på interaktionsniveau for enkeltperson giver salgsrepræsentanten mulighed for at registrere den prøve eller lanceringsvare, som blev udleveret, og de detaljerede produkter eller prøveanmodningsoplysninger, som blev registreret til hver enkelte interaktion.

Et *deltagerbesøg* er et individuelt besøg, der er knyttet til et overordnet kontobesøg. Deltagerbesøg fungerer som forretningsbesøg bortset fra, at de er linket til kontobesøg. Deltagerbesøg er separate poster med besøgstypen Deltagerbesøg.

Indstillinger af adgangsprofil til deltagerbesøg

Du skal have de relevante indstillinger i dine adgangsprofiler for at få adgang til og tilføje deltagere til en overordnet konto. I følgende tabel vises adgangsniveauindstillingen til den relaterede oplysningsposttype Deltagerbesøg, der giver dig mulighed for at få adgang til deltagerbesøg på en overordnet konto. Indstillingen kræves på både standardadgangsprofilen og ejeradgangsprofilen. Når adgangsniveauet er konfigureret til den relaterede oplysningsposttype Deltagerbesøg, virker deltagerbesøg på samme måde som andre besøg (konto- eller kontaktbesøg) inden for besøgsstrukturen. Tilladelse på øverste niveau til deltagerbesøg er imidlertid begrænset til den tilladelse, der er defineret på den overordnede aktivitet. Se Adgangsprofilstyring og Proces til opsætning af adgangsprofiler for at få flere oplysninger om adgangsprofiler.

Posttype	Posttypen Relaterede oplysninger	Adgangsniveau
Aktivitet	Deltagerbesøg	Vis

BEMÆRK: Deltagerbesøg er under-underordnet til konto og underordnet til kontobesøg (som er en aktivitetstype). Som resultat skal adgang til deltagerbesøg konfigureres fra afsnittet med relaterede oplysninger til posttypen Aktivitet.

I følgende procedure beskrives, hvordan du føjer en deltager til et besøg.

Sådan føjer du en deltager til et besøg

- 1 Vælg den ønskede konto på hjemmesiden Konti.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af poster.

- 2 Rul ned til afsnittet Besøg på detaljesiden til konto, og åbn den kontobesøgspost, som du vil føje en deltager til.

- 3 Klik på Nyt besøg i afsnittet Deltagere på siden Detalje om besøg.

BEMÆRK: Hvis afsnittet Deltagere ikke er synligt på detaljesiden, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet Deltagere til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

- 4 Gør følgende på siden Detalje om deltager:

- a Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Smartbesøg, og vælg smartbesøget for at udfylde den nye besøgspost med oplysninger fra en eksisterende Smartbesøg-skabelon.
- b Indtast eller opdater oplysningerne efter behov. Vær opmærksom på følgende:
 - Værdien i feltet Besøgstype, som er skrivebeskyttet, er som standard Deltagerbesøg.
 - Kontooplysningerne opfyldes fra kontobesøget.
 - Adresseoplysningerne opfyldes fra kontobesøget.

- Du skal bruge feltet Primær kontakt til at vælge den kontakt, der tager sig af kontobesøget.

Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 140) for at få flere oplysninger om felterne på denne side.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen. Tilpassede felter, som firmaadministratoren definerede, gemmes i skabelonen Smartbesøg.

- 5 Klik på Gem for at gemme deltagerposten.
- 6 Indtast oplysninger om detaljerede produkter, udleverede prøver, prøveanmodning og lanceringsvare til denne deltagerpost, som vist i følgende emner:
 - [Linkning af oplysninger om detaljeret produkt til besøg](#) (på side 517)
 - [Linkning af oplysninger om udleverede prøver til besøg](#) (på side 519)
 - [Linkning af oplysninger om lanceringsvarer til besøg](#) (se "[Linkning af oplysninger om lanceringsvare til besøg](#)" på side 521)
 - [Linkning af oplysninger om prøveanmodning til besøg](#) (på side 523)
- 7 Klik på Tilbage til Detalje om besøg, når du er færdig.
Afsnittet Deltagere viser den nyligt tilføjede deltager.
- 8 Klik på Afsend for at afsende detaljeoplysninger om besøg til behandling, når du er klar.
Se [Afsendelse af detaljeoplysninger om besøg til lagersporing](#) for at få flere oplysninger.

Linkning af oplysninger om detaljeret produkt til besøg

Du kan linke oplysninger om detaljeret produkt til besøg på en af følgende måder:

- Ved at tilføje oplysninger om detaljeret produkt til et overordnet besøg
- Ved at tilføje deltagere til det overordnede besøg og dernæst tilføje oplysninger om de detaljerede produkter til hver individuelle deltagerpost

Du tilføjer deltagere til et overordnet kontobesøg, så oplysningerne om detaljerede produkter, udleverede prøver, prøveanmodning og lanceringsvar kan spores til hver person, som deltager i mødet.

I følgende procedure beskrives, hvordan du linker produkt detaljerede oplysninger til en besøgs-post.

Sådan linker du oplysninger om detaljeret produkt til en opkalds-post

- 1 Rul ned til afsnittet Tilgængelige produkter til detaljering eller afsnittet Produkter detaljeret på siden Detalje om besøg eller Detalje om deltager.
Gå til afsnittet Deltagere på siden Detalje om besøg for at få adgang til siden Detalje om deltager, og åbn den ønskede deltagerpost.

BEMÆRK: Hvis det ønskede afsnit ikke er synligt på siden, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

- a** Indtast de påkrævede oplysninger i felterne Indikation, Prioritet (valgfrit) og Problemer (valgfrit) i afsnittet Tilgængelige produkter til detaljering.

Kun produkter med kategoritypen Produkter detaljeret, som er allokeret til salgsrepræsentanten og er aktive på den aktuelle dato, er synlige i listen over tilgængelige produkter og kan linkes til besøgsposten.

- b** Klik på Ny i afsnittet Produkter detaljeret, og indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af detaljeret produkt.

BEMÆRK: Felter for detaljeret produkt kopieres til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om detaljeret produkt	
Produktkategori	(Kun visning) Den produktkategori, som firmaadministratoren definerer. Den kan f.eks. være en af følgende: <ul style="list-style-type: none"> ■ Prøver udleveret ■ Lanceringsvare udleveret ■ Produkter detaljerede
Produkt	(Påkrævet) Navnet på produktet (f.eks. et medicinsk apparat), der er diskuteret med eller demonstreret for kunden. Vælg varen vha. Opslag-vælgeren. Se Opsætning af firmaprodukter og Felter til produkt (på side 535) for at få oplysninger om opsætning af produkter. <p>BEMÆRK: Kun produkter med kategoritypen Prøver udleveret, Lanceringsvare udleveret eller Produkter detaljeret, som opfylder følgende betingelser, kan linkes til en besøgspost:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produkterne er allokeret til salgsrepræsentanten. ■ Produkterne findes i salgsrepræsentantens lager i tilfælde af prøver og lanceringsvarer. ■ Produkterne er aktive på den aktuelle besøgsdato.
Prioritet	Valgfrit felt til kundebrug.
Indikation	(Påkrævet) Den lidelse, som produktet adresserer. Nogle eksempler er: Allergi, astma, arytm, hjertefejl osv. Brug rullelisten til at vælge en indikation.
Problemer	Dette felt er et valgfrit felt til kundebrug. Nogle eksempler er: Bivirkning, virkningsfuldhed, omkostning vs. generisk, pris osv. Brug rullelisten til at vælge et problem.

- 1** Gem posten.

- 2 Gentag trin 1-3 for at tilføje flere linjeelementer af typen Produkt detaljeret til besøgsposten.
- 3 Klik på Afsend for at afsende detaljeoplysninger om besøg til behandling, når du er klar.
Se [Afsendelse af detaljeoplysninger om besøg til lagersporing](#) for at få oplysninger.

Linkning af oplysninger om udleverede prøver til besøg

Du kan linke oplysninger om udleverede prøver til besøg på en af følgende måder:

- Ved at tilføje oplysninger om udleverede prøver til et overordnet besøg
- Ved at tilføje deltagere til det overordnede besøg og dernæst tilføje oplysninger om de udleverede prøver til hver individuelle deltagerpost

Du tilføjer deltagere til et overordnet kontobesøg, så oplysningerne om detaljerede produkter, udleverede prøver, prøveanmodning og lanceringsvar kan spores til hver person, som deltager i mødet.

I følgende procedure beskrives, hvordan du linker oplysninger om udleverede prøver til en besøgspost.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan udlevere prøver under et salgsbesøg.

Sådan linker du oplysninger om udleverede prøver til en besøgspost

- 1 Rul ned til afsnittet Tilgængelige prøver til udlevering eller afsnittet Prøver udleveret på siden Detalje om besøg eller siden Detalje om deltager.

Gå til afsnittet Deltagere på siden Detalje om besøg for at få adgang til siden Detalje om deltager, og åbn den ønskede deltagerpost.

BEMÆRK: Hvis det ønskede afsnit ikke er synligt på siden, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

- a Indtast de påkrævede oplysninger i feltet Mængde i afsnittet Tilgængelige prøver til udlevering.

Kun produkter med kategoritypen Prøver udleveret, som er allokeret til og findes i salgsrepræsentantens lager, er synlige i listen over tilgængelige prøver og kan linkes til besøgsposten.

- b Klik på Ny i afsnittet Prøver udleveret, og indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af udleverede prøver.

BEMÆRK: Felterne for udleverede prøver kopieres til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon, *undtagen* til partinummer.

I følgende tabel beskrives nogle af felterne.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om udleveret prøve	

Felt	Beskrivelse
Produktkategori	<p>(Kun visning) Den produktkategori, som produktadministratoren definerede hos firmaet. Den kan være en af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Prøver udleveret ■ Lanceringsvare udleveret ■ Produkter detaljerede
Produkt	<p>(Påkrævet) Navnet på den produktprøve (f.eks. et nyt medikament på markedet), der er udleveret kontakten. Vælg varen vha. Opslag-vælgeren. Se Opsætning af firmaprodukter og Felter til produkt (side 535) for at få oplysninger om opsætning af produkter.</p> <p>BEMÆRK: Kun produkter med kategoritypen Prøver udleveret, Lanceringsvare udleveret eller Produkter detaljerede, som opfylder følgende betingelser, kan linkes til en besøgspost:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produkterne er allokeret til salgsrepræsentanten. ■ Produkterne findes i salgsrepræsentantens lager i tilfælde af prøver og lanceringsvarer. ■ Produkterne er aktive på den aktuelle besøgsdato.
Partinr.	<p>Partinummeret til den valgte produktprøve.</p> <p>BEMÆRK: Dette felt er kun relevant, hvis du bruger partinumre til at spore prøver i lageret. Når en post vedr. udlevering af prøve tilføjes eller opdateres, kan kun prøvepartier, der har afkrydsningsfeltet Lager efter parti markeret, indtastes i dette felt. Se Prøvepartier (på side 542) og Felter til prøvepartier (se "Felter til prøveparti" på side 545) for at få flere oplysninger.</p>
Mængde	<p>Antallet af prøver, der er udleveret til kontakten. Mængden skal være et tal fra 1 til 9998. En advarselsmeddelelse vises, hvis du gør et af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Indtaster en værdi, der overskrider værdien i feltet Maks. pr. besøg. ■ Indtaster en værdi, der overskrider eller ligger inden for 10% af maks. produktmængden, som er tilladt at udlevere til en kontakt inden for allokeringsperioden.
Maks. pr. besøg	(Kun visning) Maks. produktmængden, som du har tilladelse til at udlevere ved et besøg.
Maks. pr. allokering	(Kun visning) Maks. produktmængden, som du har tilladelse til at udlevere inden for allokeringsperioden.
Beregnet sum af mængdeallokering	(Kun visning) Samlet mængde af produkt, der er udleveret indtil videre i løbet af allokeringsperioden.

1 Gem posten.

Forudsat alle følgende betingelser er sande, når du klikker på Gem, genererer Oracle CRM On Demand en udleveringstransaktion med et linjeelement for hver udleveret prøve til besøget og afsender udleveringstransaktionen for at opdatere prøvelageret. Hvis udleveringstransaktionen gennemføres, ændrer Oracle CRM On Demand besøgets status til Afsendt.

- Alle prøver findes i prøvelageret til den periode, der er angivet af besøgets dato og klokkeslæt.
- Den periode, som prøverne registreres i, er en uafstemt periode. En fejlmeddelelse vises, hvis det er en afstemt periode.

- Et gyldigt partinummer er angivet til udleverede prøver, der spores efter partinumre.
 - Den indtastede mængdeværdi ikke er større end den maksimalt tilladt mængde, der kan udleveres til et besøg.
 - Maks. mængde, som det er tilladt at udlevere i løbet af allokeringperioden, ikke overskrides, når du indtaster mængdeværdien.
- 2 Gentag trin 1-3 for at tilføje flere linjeelementer af typen Prøve udleveret til besøgslisten.
 - 3 Klik på Afsend for at afsende detaljeoplysninger om besøg til behandling, når du er klar.
Se [Afsendelse af detaljeoplysninger om besøg til lagersporing](#) for at få oplysninger.

Linkning af oplysninger om lanceringsvare til besøg

Du kan linke oplysninger om lanceringsvare til besøg på en af følgende måder:

- Ved at tilføje oplysninger om lanceringsvare til et overordnet besøg
- Ved at tilføje deltagere til et overordnet besøg og dernæst tilføje oplysninger om lanceringsvaren til hver individuelle deltagerpost

Du tilføjer deltagere til et overordnet kontobesøg, så oplysningerne om detaljerede produkter, udleverede prøver, prøveanmodning og lanceringsvar kan spores til hver person, som deltager i mødet.

I følgende procedure beskrives, hvordan du linker lanceringsvarer, uddannelsesmateriale eller andre marketingvarer til en besøgsliste.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan udlevere lanceringsvarer under et salgsbesøg.

Sådan linker du lanceringsvarer, uddannelsesmateriale eller andre marketingvarer til en besøgsliste

- 1 Rul ned til afsnittet Tilgængelige lanceringsvarer til udlevering eller afsnittet Lanceringsvarer på siden Detalje om besøg eller siden Detalje om deltager.

Gå til afsnittet Deltagere på siden Detalje om besøg for at få adgang til siden Detalje om deltager, og åbn den ønskede deltagerpost.

BEMÆRK: Hvis det ønskede afsnit ikke er synligt på siden, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

- a Indtast de påkrævede oplysninger i feltet Mængde i afsnittet Tilgængelige lanceringsvarer til udlevering.
Kun produkter med kategoritypen Lanceringsvare udleveret, som er allokert til og findes i salgsrepræsentantens lager, er synlige i listen over tilgængelige lanceringsvarer og kan linkes til besøgslisten.

- b Klik på Ny i afsnittet Lanceringsvarer udleveret, og indtast de påkrævede oplysninger på siden Redigering af udleveret lanceringsvare.

BEMÆRK: Felterne for lanceringsvare kopieres til den nye post, når du opretter en ny besøgspost fra en Smartbesøg-skabelon.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om udleverede lanceringsvarer	
Produkt	<p>(Påkrævet) Navnet på lanceringsvaren (f.eks. en pen eller golfbold) eller uddannelsesmaterialet (f.eks. en hvidbog eller manual), der er udleveret til kontakten. Vælg varen vha. Opslag-vælgeren. Se Opsætning af firmaprodukter og Felter til produkt (på side 535) for at få oplysninger om opsætning af produkter.</p> <p>BEMÆRK: Kun produkter med kategoritypen <i>Prøver udleveret</i>, <i>Lanceringsvare udleveret</i> eller <i>Produkter detaljeret</i>, som opfylder følgende betingelser, kan linkes til en besøgspost:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produkterne er allokeret til salgsrepræsentanten. ■ Produkterne findes i salgsrepræsentantens lager i tilfælde af prøver og lanceringsvarer. ■ Produkterne er aktive på den aktuelle besøgsdato.
Produktkategori	<p>(Kun visning) Den produktkategori, som firmaadministratoren definerer. Den kan f.eks. være en af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Prøver udleveret ■ Lanceringsvare udleveret ■ Produkter detaljerede
Besøgsdato	(Kun visning) Datoen for kundebesøget.
Mængde	<p>Antallet af lanceringsvarer eller uddannelsesmaterialer, der er udleveret til kontakten. Mængden skal være et tal fra 1 til 9998. En advarselsmeddelelse vises, hvis du gør et af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Indtaster en værdi, der overskrider værdien i feltet Maks. pr. besøg. ■ Indtaster en værdi, der overskrider eller ligger inden for 10% af maks. produktmængden, som du har tilladelse til at udlevere til en kontakt inden for allokeringsperioden.
Maks. pr. allokering	(Kun visning) Maks. produktmængde af lanceringsvarer, som du har tilladelse til at udlevere i løbet af allokeringsperioden.
Maks. pr. besøg	(Kun visning) Maks. produktmængde af lanceringsvarer, som du har tilladelse til at udlevere ved et besøg.
Beregnet sum af mængdeallokering	(Kun visning) Samlet produktmængde af lanceringsvarer, der er udleveret indtil videre i løbet af allokeringsperioden.

1 Gem posten.

Forudsat alle følgende betingelser er sande, når du klikker på **Gem**, genererer Oracle CRM On Demand en udleveringstransaktion med et linjeelement for hver udleveret lanceringsvare til besøget-og afsender udleveringstransaktionen for at opdatere prøvelageret. Hvis udleveringstransaktionen gennemføres, ændrer Oracle CRM On Demand besøgets status til **Afsendt**.

- Alle prøvelanceringsvarer findes i prøvelageret for den periode, der er angivet af datoen og klokkeslættet for besøget.

- Den periode, som prøvelanceringsvarerne registreres i, er en uafstemt periode. En fejlmeddelelse vises, hvis det er en afstemt periode.
 - Et gyldigt partinummer er angivet til de udleverede prøvelanceringsvarer, der spores efter partinumre.
 - Den indtastede mængdeværdi ikke er større end den maksimalt tilladt mængde, som du har tilladelse til at udlevere ved et besøg.
 - Maks. mængde, som du har tilladelse til at udlevere i løbet af allokeringsperioden, ikke overskrides, når du indtaster mængdeværdien.
- 2 Gentag trin 1-3 for at tilføje flere linjeelementer af typen Lanceringsvare udleveret til besøgslisten.
 - 3 Klik på Afsend for at afsende detaljeoplysninger om besøg til behandling, når du er klar.
Se [Afsendelse af detaljeoplysninger om besøg til lagersporing](#) for at få oplysninger.

Linkning af oplysninger om prøveanmodning til besøg

Du kan linke oplysninger om prøveanmodning til besøg på en af følgende måder:

- Ved at tilføje oplysninger om prøveanmodning til et overordnet besøg
- Ved at tilføje deltagere til et overordnet besøg og dernæst tilføje oplysninger om prøveanmodning til hver individuelle deltagerpost

Du tilføjer deltagere til et overordnet kontobesøg, så oplysningerne om detaljerede produkter, udleverede prøver, prøveanmodning og lanceringsvar kan spores til hver person, som deltager i mødet.

BEMÆRK: Du kan også bruge ordresiderne til at oprette og opdatere ordreelementer til produkter. Hvis du tilpasser siden Detalje: Ordre ved at tilføje et nyt felt, vil det nye felt også være tilgængeligt på siden Prøveanmodning. Se [Oprettelse af et ordreelement til produkter](#) (på side 569) for at få flere oplysninger om ordreelementer.

I følgende procedure beskrives, hvordan du linker oplysninger om prøveanmodning til en besøgsliste.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan anmode om prøver under et salgsbesøg.

Sådan linker du oplysninger om prøveanmodning til en besøgsliste

- 1 Klik på Ny i afsnittet Prøveanmodning på siden Detalje om besøg eller siden Detalje om deltager.
Gå til afsnittet Deltagere på siden Detalje om besøg for at få adgang til siden Detalje om deltager, og åbn den ønskede deltagerpost.
BEMÆRK: Hvis det ønskede afsnit ikke er synligt på siden, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.
- 2 Indtast de påkrævede oplysninger til prøveanmodningen på siden Redigering: Prøveanmodning.
Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Produkt	<p>(Påkrævet) Navnet på produktet. Marker afkrydsningsfeltet ved siden af hvert produkt, som du vil anmode om. Se Opsætning af firmaprodukter og Felter til produkt (på side 535) for at få oplysninger om opsætning af produkter.</p> <p>BEMÆRK: Kun produkter med kategoritypen Prøver udleveret, Lanceringsvare udleveret eller Produkter detaljeret, som opfylder følgende betingelser, kan linkes til en besøgspost:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produkterne er allokeret til salgsrepræsentanten. ■ Produkterne findes i salgsrepræsentantens lager i tilfælde af prøver og lanceringsvarer. ■ Produkterne er aktive på den aktuelle besøgsdato.
Produktkategori	(Kun visning) Den produktkategori, som produktadministratoren har defineret hos firmaet. Det kan f.eks. være en af følgende: Prøver udleveret, Lanceringsvare udleveret eller Produkter detaljeret.
Mængde	Antallet af prøveelementer, der er anmodet om. Mængden skal være et tal fra 1 til 9998.

- 1 Gem posten.
- 2 Gentag trin 1-4 for at tilføje flere linjeelementer af typen Prøveanmodning til besøgsposten.
- 3 Klik på Afsend for at afsende detaljeoplysninger om besøg til behandling, når du er klar.
Se [Afsendelse af detaljeoplysninger om besøg til lagersporing](#) for at få flere oplysninger.

Gem detaljeoplysninger om besøg som en skabelon

I følgende procedure beskrives, hvordan du gemmer detaljeoplysninger om besøg som en skabelon.

Sådan gemmer du detaljeoplysninger om besøg som en skabelon

- Klik på den relevante knap på siden Detalje om besøg:
 - **Gem som privat Smartbesøg.** Begrænser skabelonen, så kun du kan bruge den.
 - **Gem som offentligt-Smartbesøg.** Føjer skabelonen til listen, så andre kan bruge den.
- BEMÆRK:** Hver gang du klikker på knappen, gemmes posten som et separat Smartbesøg. Oracle CRM On Demand forbliver åben på denne side.

Afsendelse af detaljeoplysninger om besøg til lagersporing

I følgende procedure beskrives, hvordan du afsender detaljeoplysninger om besøg til lagersporing.

Sådan afsender du detaljeoplysninger om besøg til lagersporing

- Klik på Afsend for at afsende detaljeoplysninger om besøg til behandling, når alle oplysningerne er indtastet og gemt på siden Detalje om besøg.

Når du klikker på Afsend, oprettes en udleveringstransaktion, der registrerer prøver eller lanceringsvarer, der er udleveret, og følgende sker:

- Kontobesøgets status ændres til Afsendt.
- Salgsrepræsentantens prøvelager reduceres i henhold til de lanceringsvarer og prøver, der er udleveret ved besøget.

BEMÆRK: Prøveanmodningsordrer påvirker ikke prøvelageret.

- Prøveanmodningsordren eller -ordrerne afsendes.
- Kontobesøget lukkes.
- Du kan kun se detaljerne om kontobesøget.

Om elektroniske signaturer

Oracle CRM On Demand kan lagre signaturdata sikkert i billedformat for udleverede prøver. Signaturbilleder lagres i Oracle CRM On Demand vha. standardbilledformater. Signaturbilledet er en serie x- og y-koordinater eller stregne, som kan lagres i Oracle CRM On Demand-databasen.

Hver besøgsaktivitet, der registreres for prøver, der udleveres under et salgsbesøg, skal have et tilknyttet signaturbillede. Den salgsrepræsentant, der udleverer prøver, har ansvaret for at indhente en elektronisk signatur fra den person (eller det firma), der modtager prøverne. Signaturen kan indhentes på papir eller af en ekstern applikation (så som en mobil håndholdt enhed) og dernæst uploades til Oracle CRM On Demand via Web Services-interfacet. Salgsrepræsentanten skal indhente signaturen, når prøven udleveres. Salgsrepræsentanten kan ikke levere prøverne uden at indhente en autoriseret signatur.

Administratorer og autoriserede brugere kan se prøvesignaturbilleder på siden Detalje: Signatur, men de kan ikke oprette, opdatere eller slette dem. Siden Detalje: Signatur opstiller de fire senest indhentede signaturer for udleverede prøver. Prøveadministratorer skal regelmæssigt kontrollere signaturbillederne på siden Detalje: Signatur for at sikre, at de indsamlede signaturer fra hver kontakt stemmer.

BEMÆRK: Adgang til prøvesignaturbilledet kontrolleres, så kun udpegede roller kan få adgang til og se billederne. Kun de roller, der er bemyndiget til at modtage prøver og er tildelt privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, kan få adgang til og se signaturbilleder.

Kontrol af elektroniske signaturer

Brug følgende procedure til at kontrollere den signatur, der er knyttet til en besøgsaktivitet for prøver, der er udleveret. Proceduren antager, at signaturposttypen er eksponeret som et relateret element på siden Detalje om besøg. Se Tilpasning af layout af relateret element for at få flere oplysninger om eksponering af oplysninger om relateret element.

Adgang til det faktiske prøvesignaturbillede kontrolleres, så kun udpegede roller kan få adgang til og se billeder. Kun roller, der er bemyndiget til at modtage prøver, vil kunne få adgang til og se signaturbilleder. Se Autorisering af kontakter til at modtage prøver for at få flere oplysninger.

Se [Om elektroniske signaturer](#) (på side 525) for at få flere oplysninger om signaturer.


Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, og du skal være bemyndiget til at modtage prøver, for at du kan kontrollere elektroniske signaturer.

Sådan kontrollerer du prøvesignaturer

- 1 Åbn den ønskede kontakt på hjemmesiden Kontakter.
- 2 Bor ned på feltet Emne i afsnittet Besøg på siden Detalje: Kontakt for at åbne den ønskede besøgsaktivitetspost.
- 3 Bor ned på feltet Titel i afsnittet Signatur på siden Detalje om besøg for at åbne den ønskede prøvesignaturpost.
BEMÆRK: Du kan ikke redigere en eksisterende signaturpost eller oprette en ny signaturpost.
- 4 Du kan gøre følgende på siden Detalje: Signatur:
 - Gennemgå detaljerne om signaturen.
 - Rediger signaturposten ved at vedhæfte en fil eller fjerne en fil fra posten. Se feltet Vedhæftning i følgende tabel for at få flere oplysninger.
 - Hent og se en vedhæftningsfil, der er knyttet til signaturposten. Se feltet Vedhæftning i følgende tabel for at få flere oplysninger.

Følgende tabel indeholder oplysninger om nogle af felterne på siden Detalje: Signatur.

Felt	Beskrivelse
Signaturoverskrift	<p>Felter Signaturoverskrift viser følgende oplysninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kontakts efternavn. Efternavnet for modtageren af prøverne. ■ Kontakts fornavn. Fornavnet for modtageren af prøverne. ■ Signaturdato. Den dato, hvor prøverne blev udleveret, og den dato, hvor den autoriserede signatur blev indhentet. ■ Adresse. Adressen for den person, der modtog prøverne. ■ Salgsrep's fornavn og efternavn. Fornavnet og efternavnet for den salgsrepræsentant, som udleverede prøverne.
Tekst til ansvarsfraskrivelse	Dette felt viser den ansvarsfraskrivelsestekst, der er knyttet til de udleverede prøver. Du kan ikke få adgang til eller redigere teksten.

Felt	Beskrivelse
Signaturkontrol	<p>Klik på denne knap for at få adgang til signaturbilledet, som viser følgende oplysninger:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ System-id for prøvesignatur. Entydig identifikator, der er knyttet til prøvesignaturen. ■ Aktivitets-id. Entydig identifikator for den besøgsaktivitetspost, som prøvesignaturen er knyttet til. ■ Kontakt dato. Den dato, hvor prøverne blev udleveret, og den dato, hvor den autoriserede signatur blev indhentet. ■ Tekst til ansvarsfraskrivelse. Den tekst, der er knyttet til de udleverede prøver. <p>BEMÆRK: Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Signatur, for at du kan åbne og se den signatur, der blev indhentet, da prøver blev udleveret. Hvis du ikke er tildelt privilegiet Signatur, er knappen Signaturkontrol deaktiveret.</p>
Vedhæftning	<p>Hvis dette felt vises på siden, kan du vedhæfte en fil til prøvetransaktionsposten. Feltet viser et papirclipsikon på postens redigeringside:</p>  <p>Du kan vedhæfte en fil til prøvetransaktionsposten ved at klikke på papirclipsikonet på postens redigeringside og dernæst vælge den fil, som du vil uploade.</p> <p>Når filen er uploadet og posten er gemt, viser feltet Vedhæftning på postens detaljeside vedhæftningsfilens navn og størrelse. På postens redigeringside viser feltet også papirclipsikonet og et X-ikon, der kan bruges til at fjerne filen. Se Vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter (på side 110) for at få oplysninger om vedhæftning af filer til poster vha. feltet Vedhæftning og oplysninger om begrænsninger på filstørrelser og filtyper.</p>

Om relationen mellem prøvetransaktioner og prøvelager

I følgende tabel vises relationen mellem prøvetransaktioner, transaktionstyper og virkningen på prøvelageret til salgsrepræsentanter.

BEMÆRK: Overførsel ud og Lagerjustering (mistede og fundne prøver) er brugergenererede transaktioner. Oracle CRM On Demand genererer transaktionstyperne Udlevering og Overførsel ind.

Prøvetransaktionspost	Beskrivelse	Transaktionstype	Virkning på prøvelageret
Udleveringstransaktion	Transaktioner, hvor salgsrepræsentanten afsender og udleverer prøver. Oracle CRM On Demand genererer automatisk	Udlevering	Prøvetransaktioner fratrækkes fra en prøvelager.

Prøvetransaktionspost	Beskrivelse	Transaktionstype	Virkning på prøvelager
	udleveringstransaktioner, når salgsrepræsentanter udleverer prøver under salgsbesøg. Se Visning af udløst leveringsstransaktioner (på side 512) for at få flere oplysninger.		
Modtaget transaktion	Transaktioner, hvor salgsrepræsentanten modtager prøver. Brugere skal anerkende modtagelsen af prøver. Se Anerkendelse af modtagelse af prøvelager (på side 497) for at få flere oplysninger.	Overførsel ind	Prøvetransaktioner indlægges til en prøvelager.
Sendt transaktion	Transaktioner, hvor salgsrepræsentanten overfører prøver til en anden bruger eller returnerer ubrugte prøver til hovedkontoret. Se Oprettelse af en overførsel af prøver (på side 507) for at få flere oplysninger.	Overførsel ud (eller returnering)	Prøvetransaktioner eller Returnering fra salgsrepræsentant
Justeringstransaktion	Transaktioner, der er oprettet af salgsrepræsentanten for at afstemme afvigelser mellem fysiske optællinger af prøver og poster i Oracle CRM On Demand. Se Justerings af prøvetransaktioner (på side 510) for at få flere oplysninger.	Lagerjustering	Prøvetransaktioner Lagerjustering lægges til en salgsrepræsentant. F.eks.: Prøvetransaktioner Lagerjustering og r Fundet lægges til en prøvelager. I dette værdien i feltet Mængde til transaktionsselement
Mistet transaktion	Transaktioner, der er oprettet af salgsrepræsentanten for at registrere prøver, der er mistet. Mistede prøvetransaktioner afsendes som justeringer. Se Oprettelse af mistede og fundne prøvetransaktioner (på side 512) for at få flere oplysninger.	Lagerjustering med årsagen Mistet	Prøvetransaktioner Lagerjustering og r Mistet fratrækkes fra salgsrepræsentant. tilfælde behandles Mængde til transaktion negativt tal.

Overvågning af prøveaktiviteter

Prøveadministratoren er ansvarlig for firmaets prøvelager og for at sikre, at det opfylder de lovgivningsmæssige regler og bestemmelser.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal være tildelt administrativt ansvar og skal omfatte følgende privilegier, for at du kan overvåge prøveaktiviteter:

- privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer
- privilegiet Aktiver justering af prøver

Klik på den liste, som du vil overvåge, i afsnittet Liste: Prøvetransaktion på hjemmesiden Prøvetransaktion for at overvåge aktiviteter for prøver. I følgende tabel beskrives formålet med hver liste.

Prøvetransaktionsliste	Filtre
Udleveringstransaktioner	Viser alle prøver, som blev afsendt og udleveret. Overvågning af denne liste giver prøveadministratoren mulighed for at gennemgå alle prøver, der er udleveret.
Sendte transaktioner	Viser alle prøver, som blev afsendt og overført. Overvågning af denne liste giver prøveadministratoren mulighed for at gennemgå alle returnerede prøver eller forsendelser, der er overført mellem slutbrugere.
Modtagede transaktioner	Viser alle prøver, som blev afsendt og modtaget. Overvågning af denne liste giver prøveadministratoren mulighed for at gennemgå modtagede forsendelser mellem slutbrugere.
Justeringstransaktioner	Viser alle justeringstransaktioner, der er afsendt. Overvågning af denne liste giver prøveadministratoren mulighed for at gennemgå alle typer justeringstransaktioner, der er afsendt af slutbrugere og prøveadministratorer for at afstemme afvigelser mellem fysiske optællinger og poster i Oracle CRM On Demand.
Mistede transaktioner	Viser alle mistede prøver, der blev afsendt, som justeringer. Overvågning af denne liste giver administratoren mulighed for at gennemgå prøver, der er mistet.

Se [Arbejde med lister](#) (på side 78) og [Oprettelse og uddybning af lister](#) (se "[Oprettelse og uddybelse af lister](#)" på side 83) for at få oplysninger om visning eller oprettelse af disse lister.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Felter til prøvetransaktion

Brug siden Redigering af prøveparti-til at tilføje en prøvetransaktion eller opdatere detaljer til en eksisterende prøvetransaktion, der har status Igangværende. Denne side viser alle felterne til en prøvetransaktion.


TIP: Du kan også redigere prøvetransaktioner på siden Liste: Prøvetransaktion og siden Detalje: Prøvetransaktion. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til prøvetransaktion. Afhængig af den type prøvetransaktion, der er åben (Overførsel ind, Overførsel ud, Lagerjustering, Udlevering, Mistede prøver), er alle felter muligvis ikke gældende.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om transaktion	
Navn	Entydig identifikator for prøvetransaktionen (systemgenereret).
Dato	<p>Datoen for prøvetransaktionen.</p> <p>Når du indtaster en dato, der ligger inden for en aktiv lagerperiode, udfyldes felterne Lagerperiode: Startdato og Lagerperiode: Slutdato automatisk. En fejlmeddelelse vises, hvis du indtaster en dato, der ikke ligger inden for nogen eksisterende lagerperioder, eller en dato, der ligger efter den aktuelle systemdato.</p> <p>Prøvetransaktioner kan ikke oprettes til afstemte perioder. En fejlmeddelelse vises, hvis du indtaster en dato, der ligger i en afstemt periode eller en inaktiv periode.</p>
Type	<p>Prøvetransaktionstypen kan være en af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Overførsel ud ■ Lagerjustering ■ Mistede prøver ■ Prøveanmodning ■ Udlevering ■ Overførsel ind <p>Overførsel ud, Lagerjustering, Mistede prøver og Prøveanmodning er brugergenererede transaktioner; Udlevering og Overførsel ind er systemgenererede transaktioner.</p> <p>BEMÆRK: Det er kritisk, at du ikke tilpasser eller ændrer rækkefølgen i valglisten Type til opsætning af feltet Prøvetransaktion, da funktionaliteten af den overlappende valgliste kan blive påvirket.</p>
Status	<p>Prøvetransaktionens status kan være en af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Igangværende ■ Afsendt ■ Behandlet med afvigelser ■ I transit ■ Behandlet ■ Justeret

Felt	Beskrivelse
Forventet leveringsdato	Dato, hvor prøven skal leveres.
Sporingsnr.	Et entydigt tal, som du og kunden kan bruge til at spore levering af prøven.
Antal pakker sendt	Antal pakker, der er medtaget i prøven.
Overfør til	Den person, som en transaktion af typen Overførsel ud logges til. Denne person modtager prøven og skal anerkende modtagelse af prøven. Dette felt er påkrævet, når en Overførsel ud-transaktion oprettes.
Overfør fra	Den person, der overfører prøverne (dvs. den person, der opretter Overførsel ud-transaktionen).
Lagerperiode: Startdato	Startdatoen for den lagerperiode, der er knyttet til prøvetransaktionen. Feltet er skrivebeskyttet og udfyldes kun automatisk, når den dato, som du indtaster i feltet Dato, ligger inden for en aktiv lagerperiode. Lagerperioden begrænser de produkter og prøvepartinumre, der kan vælges, når linjeelementer for transaktionselement tilføjes. Det sikrer også, at kun gyldige produkter og prøvepartinumre kan vælges til den valgte lagerperiode.
Lagerperiode: Slutdato	Slutdatoen for den lagerperiode, der er knyttet til prøvetransaktionen. Feltet er skrivebeskyttet og udfyldes kun automatisk, når den dato, som du indtaster i feltet Dato, ligger inden for en inaktiv lagerperiode. Lagerperioden begrænser de produkter og prøvepartinumre, der kan vælges, når linjeelementer for transaktionselement tilføjes. Det sikrer også, at kun gyldige produkter og prøvepartinumre kan vælges til den valgte lagerperiode.
Justeringsårsag	Årsagen til oprettelse eller justering af prøvetransaktionen. Årsagskoder omfatter følgende: <ul style="list-style-type: none"> ■ Mistet ■ Fundet ■ Tyveri ■ Menneskelig fejl ■ Startoptælling ■ Anmodning
Kommentarer	Brugern kan indtaste yderligere oplysninger om prøvetransaktionen i dette felt.

Felt	Beskrivelse
Vedhæftning	<p>Hvis dette felt er synligt på siden, kan du vedhæfte en fil til prøvetransaktionsposten. Feltet viser et papirclipsikon på postens redigeringside:</p>  <p>Du kan vedhæfte en fil til prøvetransaktionsposten ved at klikke på papirclipsikonet på postens redigeringside og dernæst vælge den fil, som du vil uploade.</p> <p>Når filen er uploadet og posten er gemt, viser feltet Vedhæftning på postens detaljeside vedhæftningsfilens navn og størrelse. På postens redigeringside viser feltet også papirclipsikonet og et X-ikon, der kan bruges til at fjerne filen.</p> <p>Du kan kun vedhæfte én fil til hver prøvetransaktionspost.</p> <p>Se Vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter (på side 110) for at få instruktioner om vedhæftning af filer til poster via feltet Vedhæftning og oplysninger om begrænsninger på filstørrelser og filtyper.</p>
Nøgleoplysninger om kontakt <p>BEMÆRK: Disse skrivebeskyttede oplysninger udfyldes kun til udleveringstransaktioner. Oracle CRM On Demand genererer automatisk udleveringstransaktioner, hver gang salgsrepræsentanter udleverer prøver under et salgsbesøg. Se Udlevering af prøver under et salgsbesøg (på side 514) og Visning af udleveringstransaktioner (på side 512).</p>	
Kontakt	Det fulde navn på den læge eller hospitalskontakt, som udleveringen blev foretaget til.
Kontakts fornavn	Fornavnet på den læge eller hospitalskontakt, som udleveringen blev foretaget til.
Kontakts efternavn	Efternavnet på den læge eller hospitalskontakt, som udleveringen blev foretaget til.
Kontakttype	Kontakttypen.
Kontakt - Konto	Den konto, der er knyttet til denne kontakt.
Kontakts e-mail	E-mail-adressen til denne kontakt.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om prøvetransaktion:

- [Prøvetransaktioner](#) (på side 503)
- [Arbejde med hjemmesiden Prøvetransaktion](#) (på side 504)
- [Håndtering af prøvetransaktioner](#) (på side 506)

Transaktionselementer

Brug transaktionselementsiderne til at oprette, opdatere og spore transaktionselementer til prøver.

Et *transaktionselement* registrerer detaljerne om prøven eller lanceringsvarerne, der er knyttet til en prøvetransaktion. En eller flere linjeelementer for transaktionselement skal findes til hver prøvetransaktion. Oplysningerne bruges til at beregne en løbende optælling af lager for salgsrepræsentanten. Prøvetransaktioner bruges i afstemningsprocessen til at redegøre for alle prøver og lanceringsvarer, som en salgsrepræsentant er tildelt.

Håndtering af transaktionselementer

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af transaktionselementer:

- [Ændring af prøve i et transaktionselement](#) (på side 533)
- [Ændring af prøveparti i et transaktionselement](#) (på side 534)
- [Tilføjelse af transaktionselementer til en prøvetransaktion](#) (på side 513)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

- [Transaktionselementer](#) (på side 533)
- [Felter til transaktionselement](#) (på side 534)
- [Felter til produkt](#) (på side 535)

Ændring af prøve i et transaktionselement

Brug siden Redigering af produkt-til at ændre prøven i et transaktionselement. Denne side viser alle felterne til et produkt.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan ændre prøver i et transaktionselement.

Sådan ændrer du prøven i et transaktionselement

- 1 Bor ned på feltet Navn på siden Liste: Prøvetransaktion for at åbne den ønskede transaktionspost.
BEMÆRK: Den transaktionspost, som du åbner, skal have status Igangværende. Transaktioner med status Afsendt kan ikke ændres.
- 2 Gå til linjeelementet for det transaktionselement, som du vil ændre, på siden Detalje: Prøvetransaktion.
- 3 Klik på ikonet Opslag i feltet Prøve til linjeelementet for transaktionselement for at vælge en anden prøve, der skal knyttes til linjeelementet, hvis nødvendigt.
- 4 Klik på navnet på prøven i feltet Prøve til linjeelementet for transaktionselement, klik på Rediger på siden Detaljer: Produkter, og ret dernæst felterne efter behov.
Se [Felter til produkt](#) (på side 535) for at få flere oplysninger.

Ændring af prøveparti i et transaktionselement

Brug siden Redigering af prøveparti-til at ændre prøvepartiet i et transaktionselement. Denne side viser alle felterne til et prøveparti.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan ændre prøvepartier i et transaktionselement.

Sådan ændrer du prøvepartiet i et transaktionselement

- 1 Bor ned på feltet Navn på siden Liste: Prøvetransaktion for at åbne den ønskede transaktionspost.
BEMÆRK: Den transaktionspost, som du åbner, skal have status Igangværende. Transaktioner med status Afsendt kan ikke ændres.
- 2 Gå til linjeelementet for det transaktionselement, som du vil ændre, på siden Detalje: Prøvetransaktion.
- 3 Klik på ikonet Opslag i feltet Partinr. til linjeelementet for transaktionselement for at vælge et anden prøveparti, der skal knyttes til linjeelementet, hvis nødvendigt.
BEMÆRK: Kun prøvepartier, der spores efter partinummer i lageret (dvs. prøvepartier, der har afkrydsningsfeltet Lager efter parti markeret), kan vælges.
- 4 Klik på navnet på prøvepartiet i feltet Prøvenr. til linjeelementet for transaktionselement, klik på Rediger på siden Detalje: Prøveparti, og ret dernæst felterne efter behov. (Se [Felter til prøveparti](#) (på side 545) for at få flere oplysninger).

Felter til transaktionselement

Brug siden Redigering af transaktionselement-til at tilføje et transaktionselement eller opdatere detaljer til et eksisterende transaktionselement.

TIP: Du kan også redigere transaktionselementer på siden Detalje: Transaktionselement. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder oplysninger om nogle af felterne til transaktionselement.

Felt	Beskrivelse
Linjenr.	Et entydigt tal, der tildeles hvert element manuelt.
Prøve	Navnet på prøven eller lanceringsvaren.
Partinr.	Det entydige tal eller navn, som prøven er tildelt af sporingshensyn. En prøve kan spores efter partinummer eller ej. Feltet er valgfrit. BEMÆRK: Klik på ikonet Opslag for at vælge et prøveparti, når et transaktionselement tilføjes eller opdateres. Kun prøvepartier, der spores efter partinummer i lageret (dvs. prøvepartier, der har afkrydsningsfeltet Lager efter parti markeret), kan vælges. Se Prøvepartier (på side 542) og Felter til prøveparti (på side 545) for at få flere oplysninger om prøvepartier.
Mængde	Mængden af prøven. Feltet er påkrævet. BEMÆRK: Brug minustegnet med den numeriske værdi, hvis mængdeværdien er mindre end den oprindelige mængde af prøvelageret, der er overført fra hovedkontoret. Feltet er vigtigt til registrering af justeringer, så som tab, tyveri eller menneskelig fejl.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om transaktionselementer:

- [Transaktionselementer](#) (på side 533)
- [Håndtering af transaktionselementer](#) (på side 533)
- [Tilføjelse af transaktionselementer til en prøvetransaktion](#) (på side 513)

Felter til produkt

Brug siden Redigering af produkt til at definere og håndtere firmaets liste over produkter. Denne side viser alle felterne til et produkt. Se Opsætning af firmaprodukter for at få oplysninger om opsætning af produkter til firmaet.

TIP: Du kan også redigere produkter på siden Detalje: Produkt. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til produkt.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om produkt	
Produktnavn	Navn på produktet.
Produktkategori	<p>Produktkategorien, som den er defineret af produktadministratoren hos firmaet. Den kan f.eks. være en af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Prøver udleveret ■ Lanceringsvare udleveret <p>BEMÆRK: Ret ikke de foruddefinerede data til produktkategorien. Nogle filtre i Oracle CRM On Demand er oprettet til udleverede prøver og udleveret lanceringsvare. Du kan tilføje nye produktkategorier, som er baseret på kundebehov.</p>
Løsning	<p>Produktbilledfil, der er knyttet til dette produkt. Billedfilen bruges til at beskrive produktet under et salgsbesøg.</p> <p>BEMÆRK: Følgende felter er tilgængelige med Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition og er muligvis ikke tilgængelige til din konfiguration. Kontakt firmaadministratoren, hvis du har brug for dette felt, og det ikke er tilgængeligt.</p>
Partnr.	Producentpartnummer, der er knyttet til produktet. Firmaet angiver partnummeret.
Bestilbar	<p>Et afkrydsningsfelt, der angiver, hvordan prøveproduktet kan bestilles:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis markeret, kan prøveproduktet bestilles af salgsrepræsentanten og afsendes fra firmaet til lægen, klinikken eller hospitalet. ■ Hvis ikke markeret, kan prøven kun opnås, når salgsrepræsentanten foretager en prøveudlevering.
Type	<p>Produkttypen kan være en af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produkt. En fysisk vare, der fremstilles af kunden. ■ Service. En værditillagt begivenhed, som yder en service til kunden; kan omfatte f.eks. konsulenttid. ■ Uddannelse. En værditillagt begivenheder, der uddanner kunden; omfatter f.eks. laboratorieøvelser, manualer, træning, foredrag osv.

Felt	Beskrivelse
Status	<p>Firmaet definerer produktstatus. Værdierne omfatter følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tilgængelig. Produktet er tilgængeligt til prøveoverførsler og prøveudleveringer. ■ Aktiv. Der er aktive prøveoverførsler og udleveringer for dette produkt. ■ Ventende. Produktet er ikke klar til udlevering, men er ved at blive gjort klar. ■ Bundt. En gruppe produkter eller services, der er pakket sammen og er afhængige af hinanden. ■ Prototype. Produktet er ikke klar til generel tilgængelighed, men et eksempel på produktet kan undersøges eller studeres. ■ Afsluttet. Produktet er ikke længere tilgængeligt til prøveoverførsler og prøveudleveringer og vil ikke være tilgængeligt i fremtiden. ■ Lukket. Betyder det samme som Afsluttet, bortset fra at produktet vil være tilgængeligt, indtil der ikke er flere produkter til overførsel eller udlevering.
Yderligere oplysninger	
Beskrivelse	En beskrivelse af produktprøven.

Allokeringer

Brug allokeringssiderne til at oprette, opdatere og spore allokeringer til en prøve.

Prøveadministratoren for et medicinalfirma definerer en allokeringspost. Denne allokeringspost fastlægger den periode, som prøveprodukter gives i til salgsrepræsentanten til distribution til klinikker, hospitaler eller lægekontakter. Desuden definerer allokeringsoplysninger følgende:

- Antallet af prøver af et bestemt produkt, der kan udleveres på et bestemt tidspunkt
- Maks. antal prøver, som en salgsrepræsentant må distribuere til en given lokation

Denne funktion gør det muligt for prøveadministratoren at angive de parametre på produktniveau og kommunikere oplysningerne til alle salgsrepræsentanterne. Vha allokeringer kan du definere allokeringsperioden, allokere prøver inden for den allokeringsperiode, se listen over tilgængelige prøver til hver allokeringsperiode og angive maksimumparametre for distribution af den prøve i løbet af allokeringsperioden.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af allokeringsoplysninger, kan fanen Allokering være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Allokering

Hjemmesiden Allokering er udgangspunktet for håndtering af allokeringer.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Allokering-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan arbejde med allokeringer.

Oprettelse af en allokering

Prøveadministratoren opretter en ny allokering ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede allokeringer. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til allokering](#) (på side 541).

Arbejde med allokeringslister

Afsnittet Liste: Allokering viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til allokeringer.

Allokeringsliste	Filtre
Alle allokeringer	Alle allokeringer, som du kan se, uanset hvem der ejer allokeringen.
Nyligt ændrede allokeringer	Alle allokeringer med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nylige allokeringer

Afsnittet Nyligt ændrede allokeringer viser de allokeringer, som senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Allokering-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Allokering-hjemmesiden:

- Nyligt oprettede allokeringer
- Nyligt ændrede allokeringer
- Mine nyligt oprettede allokeringer
- Mine-nyligt ændrede allokeringer
- Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Allokering-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til din Allokering-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Allokering-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Allokering-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik på Gem.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om allokeringer:

- [Allokeringer](#) (på side 537)
- [Felter til allokering](#) (på side 541)
- [Håndtering af allokeringer](#) (på side 539)

Håndtering af allokeringer

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af allokeringer:

- [Allokering af prøver til slutbrugere](#) (på side 540)
- [Ændring af prøve i en allokering](#) (på side 540)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om allokeringer:

- [Allokeringer](#) (på side 537)
- [Arbejde med hjemmesiden Allokering](#) (på side 538)
- [Felter til allokering](#) (på side 541)

Allokering af prøver til slutbrugere

Brug siden Detalje: Allokering til at allokere prøver til en slutbruger.

Ved tilføjelse af flere allokeringsposter anbefales det, at prøveadministratoren opretter en importfil (mapping af slutbrugere til produktallokeringer) og dernæst indlæser dataene i Oracle CRM On Demand.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan allokere prøver til slutbrugere.

Sådan allokere du prøver til en slutbruger

- 1 Bor ned til feltet Allokeringstype på siden Liste: Allokering for at åbne den ønskede allokeringspost.
- 2 Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Ejer på siden Detalje: Allokering, og vælg slutbrugeren. Klik på Gem.

Ændring af prøve i en allokering

Brug siden Redigering af produkt-til at ændre prøven i en allokering. Denne side viser alle felterne til et produkt.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan ændre prøven i en allokering.

Sådan ændrer du en prøve i en allokering

- 1 Bor ned til feltet Allokeringstype på siden Liste: Allokering for at åbne den allokeringspost, som du vil ændre.
- 2 Klik på ikonet Opslag i feltet Prøve på siden Detalje: Allokering for at vælge en anden prøve, der skal knyttes til allokeringsposten, hvis nødvendigt.
- 3 Klik på navnet på prøven i feltet Prøve på siden Detalje: Allokering, klik på Rediger på siden Detaljer: Produkter, og ret dernæst felterne efter behov. (Se [Felter til produkt](#) (på side 535) for at få flere oplysninger).

Felter til allokering

Brug siden Redigering: Allokering til at tilføje en allokering eller opdatere detaljer til en eksisterende allokering. Denne side viser alle felterne til en allokering.

TIP: Du kan også redigere allokeringer på siden Liste: Allokeringer og siden Detalje: Allokering. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til allokering.

Felt	Beskrivelse
Allokeringstype	Allokeringsnavnet defineres af prøveadministratoren. Det skal være entydigt. Nogle eksempler er: <ul style="list-style-type: none"> ■ Prøveallokering ■ Allokering af lanceringsvare
Aktiv	Allokeringsens status kan være en af følgende: <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiv. Angiver, at slutdatoen for allokeringsperioden ikke er nået endnu. ■ Inaktiv. Angiver, at allokeringsperioden er afsluttet og slutdatoen er nået.
Ejer	Ejeren af allokeringsposten. Det er den person, som prøveadministratoren tildeler allokeringen.
Prøve	Produktprøve, der er knyttet til denne allokering. BEMÆRK: Når en ny allokeringspost oprettes, kan kun produkter, der kategoriseres som prøver (dvs. produkter med kategoritypen Prøver udleveret), indtastes i dette felt.
Maks. mgd.	Maks. mængde af produkt, som det er tilladt at udlevere ved et besøg. BEMÆRK: Ved udlevering af prøver eller lanceringsvarer vises en advarselsmeddelelse, hvis du overskrider eller nærmer dig værdien til Maks. mængde.
Allokeringsmgd.	Maks. mængde af produkt, som det er tilladt at udlevere inden for allokeringsperioden.
Maks. mgd. pr. kunde	Maks. mængde af produkt, som det er tilladt at udlevere til en kontakt inden for allokeringsperioden. BEMÆRK: Ved udlevering af prøver eller lanceringsvarer til en kontakt vises en advarselsmeddelelse, hvis du overskrider eller er inden for 10% af værdien til Maks. mgd. pr. kunde.
Startdato	Startdatoen for denne allokering.
Slutdato	Slutdatoen for denne allokering.

Felt	Beskrivelse
Stop prøvetagning	Et afkrydsningsfelt, der angiver, om levering af prøver skal fortsætte: <ul style="list-style-type: none">■ Hvis markeret, er udlevering af prøver ikke længere tilladt.■ Hvis markeret, er udlevering af prøver tilladt.
Sorter efter	Dette felt giver salgsrepræsentanter mulighed for at se deres allokeringer i en angivet rækkefølge.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om allokeringer:

- [Allokeringer](#) (på side 537)
- [Arbejde med hjemmesiden Allokering](#) (på side 538)
- [Håndtering af allokeringer](#) (på side 539)

Prøvepartier

Brug prøvepartisiderne til at oprette, opdatere og spore prøvepartier.

Et produkt, der fremstilles, tildeles et partinummer. Firmaer bruger dette partinummer til at spore produkter. Sporing er vigtig, hvis et bestemt produkt skal tilbagekaldes, eller hvis en defekt opdages under produktion. Det er kritisk for mange firmaer at vide, hvor deres produkter befinder sig. Oracle CRM On Demand giver mulighed for at spore prøver, der udleveres, med partinumre. Firmaets prøveadministrator beslutter, om der skal bruges partinumre.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om prøveparti, kan fanen Prøveparti være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Prøveparti

Hjemmesiden Prøveparti er udgangspunktet for håndtering af prøvepartier. Siden viser oplysninger, der er relevante for dig.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Prøveparti-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan arbejde med prøvepartier.

Oprettelse af et prøveparti

Du kan oprette et nyt prøveparti ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt viste prøvepartierr. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til prøveparti](#) (på side 545) for at få flere oplysninger.

Arbejde med prøvepartilister

Afsnittet Liste: Prøveparti-viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til prøvepartier.

Prøvepartiliste	Filtre
Alle prøvepartier	<p>Alle prøvepartier, som du kan se, uanset hvem der ejer prøvepartiet.</p> <p>BEMÆRK:Kun prøvepartier, der spores efter partinummer i lageret, vises i listen Alle prøvepartier. (Se Felter til prøveparti (på side 545) for at få flere oplysninger).</p>
Nyligt ændrede prøvepartier	<p>Alle prøvepartier med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.</p> <p>BEMÆRK:Kun prøvepartier, der spores efter partinummer i lageret, vises i listen Nyligt ændrede prøvepartier. (Se Felter til prøveparti (på side 545) for at få flere oplysninger).</p>

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nylige prøvepartier

Afsnittet Nyligt ændrede prøvepartier viser de prøvepartier, der senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Prøveparti-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Prøveparti-hjemmesiden:

- Nyligt oprettede prøvepartier
- Nyligt ændrede prøvepartier
- Mine nyligt oprettede prøvepartier
- Mine nyligt ændrede prøvepartier

- Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Prøveparti-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til din Prøveparti-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Prøveparti.
- 2 Brug retningspilene på siden Layout til hjemmesiden Prøveparti for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om prøvepartier:

- [Prøvepartier](#) (på side 542)
- [Felter til prøveparti](#) (på side 545)
- [Håndtering af prøvepartier](#) (på side 544)

Håndtering af prøvepartier

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om prøvepartier:

- [Prøvepartier](#) (på side 542)
- [Arbejde med hjemmesiden Prøveparti](#) (på side 542)
- [Felter til prøveparti](#) (på side 545)

Felter til prøveparti

Brug siden Redigering af prøveparti-til at tilføje et prøveparti eller opdatere detaljer til et eksisterende prøveparti. Denne side viser alle felterne til et prøveparti.

TIP: Du kan også redigere prøvepartier på siden Liste: Prøveparti og siden Detalje: Prøveparti. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder oplysninger om nogle af felterne til prøveparti.

Felt	Beskrivelse
Partinr.	Det angivne fremstillingspartinummer til produktet.
Prøve	Navnet på prøveproduktet. BEMÆRK: Når en ny prøvepartipost oprettes, kan kun produkter, der kategoriseres som prøver (dvs. produkter med kategoritypen Prøver udleveret), indtastes i dette felt.
Startdato	Den dato, hvor prøvepartiet bliver tilgængeligt.
Udløbsdato	Den dato, hvor prøvepartiet udløber.
Korte dage	Det antal dage, som prøveadministratoren har fastlagt til standsning af prøvetagning før udløbsdatoen. Denne numeriske værdi bruges i beregningen af skæringsdatoen.
Skæringsdato	Den beregnede dato, hvor prøvepartiet ikke længere er gyldigt til udlevering. Datoen beregnes af Oracle CRM On Demand ved at trække antallet af korte dage fra udløbsdatoen.
Status	Dette er et skrivebeskyttet felt, der angiver, om prøven kan opfyldes. De mulige værdier er følgende: <ul style="list-style-type: none"> ■ God. Angiver, at den aktuelle dato ligger før skæringsdatoen ■ Udløbet. Angiver, at den aktuelle dato ligger efter udløbsdatoen ■ Kortfristet. Angiver, at den aktuelle dato ligger mellem udløbsdatoen og skæringsdatoen.
Lager efter parti	Et afkrydsningsfelt, der angiver, om prøvepartiet spores på basis af partinummer i lageret. Firmaadministratoren definerer dette felt. <ul style="list-style-type: none"> ■ Hvis markeret, spores dette prøveparti efter partinummer i lageret. ■ Hvis ikke markeret, spores dette prøveparti ikke efter partinummer i lageret.
Prøve: Partnr.	Prøveproduktnummeret.
Beskrivelse	En generel beskrivelse af prøvepartiet.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om prøvepartier:

- [Prøvepartier](#) (på side 542)
- [Arbejde med hjemmesiden Prøveparti](#) (på side 542)
- [Håndtering af prøvepartier](#) (på side 544)

Ansvarsfraskrivelse til prøve

Brug siderne til ansvarsfraskrivelse til prøve til at oprette, opdatere og spore ansvarsfraskrivelser til et firma. Når en salgsrepræsentant indhenter en underskrift til en prøve, der er udleveret, præsenteres firmaets ansvarsfraskrivelse for lægen.

En *ansvarsfraskrivelse til prøve* er den tekst, der vises, for at fraskrive ansvar for visse negative virkninger og reducere ansvaret for en produktprøve, der udleveres til en læge eller anden sundhedsprofessionel. Tekstens ordlyd i hver ansvarsfraskrivelse er skrevet nøje og godkendt af personale fra medicinalfirmaets juridiske afdeling eller marketingafdeling eller begge. I Oracle CRM On Demand er kun teksten til én ansvarsfraskrivelse aktiv ad gangen til et firma.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om ansvarsfraskrivelse, kan fanen Ansvarsfraskrivelse til prøve være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve

Hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve er udgangspunktet for håndtering af ansvarsfraskrivelser til prøver. Siden viser oplysninger, der er relevante for dig.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan arbejde med ansvarsfraskrivelser til prøver.

Oprettelse af en ansvarsfraskrivelse til en prøve

Du kan oprette en ansvarsfraskrivelse ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede ansvarsfraskrivelser til prøve. Alle ansvarsfraskrivelser har status Inaktiv, når de oprettes. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og Felter til ansvarsfraskrivelse til prøve for at få flere oplysninger.

Arbejde med lister over ansvarsfraskrivelser til prøve

Afsnittet Liste: Ansvarsfraskrivelse til prøve viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen. Oracle

546 Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 20

CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til ansvarsfraskrivelse til prøve.

Liste over ansvarsfraskrivelse til prøve	Filtre
Alle ansvarsfraskrivelse til prøve	Alle ansvarsfraskrivelse til prøve, som du kan se, uanset hvem der ejer ansvarsfraskrivelsen.
Nyligt ændrede ansvarsfraskrivelse til prøve	Alle ansvarsfraskrivelse, der er ændret for nyligt sorteret efter ændringsdato

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nylige ansvarsfraskrivelse til prøve

Afsnittet Nyligt ændrede ansvarsfraskrivelse til prøve viser de ansvarsfraskrivelse, som senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve:

- Nyligt oprettede ansvarsfraskrivelse til prøve
- Nyligt ændrede ansvarsfraskrivelse til prøve
- Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve).

Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik på Gem.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om ansvarsfraskrivelse til prøver:

- [Ansvarsfraskrivelse til prøve](#) (på side 546)
- [Felter til ansvarsfraskrivelse til prøve](#) (på side 549)
- [Håndtering af ansvarsfraskrivelser til prøve](#) (på side 548)

Håndtering af ansvarsfraskrivelser til prøve

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af ansvarsfraskrivelser til prøve:

- [Aktivering af en ansvarsfraskrivelse til en prøve](#) (på side 548)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

- [Ansvarsfraskrivelse til prøve](#) (på side 546)
- [Felter til ansvarsfraskrivelse til prøve](#) (på side 549)
- [Arbejde med hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve](#) (på side 546)

Aktivering af en ansvarsfraskrivelse til en prøve

Alle ansvarsfraskrivelsesposter til prøve tildeles automatisk status Inaktiv, når de oprettes. Når al tekst i en ansvarsfraskrivelsespost er defineret og godkendt af de relevante afdelinger i firmaet, kan du aktivere posten.

Følgende begrænsninger gælder for ansvarsfraskrivelser til prøve:

- Kun én ansvarsfraskrivelsespost kan være aktiv ad gangen.
- Du kan ikke foretage ændringer af en udløbet eller aktuelt aktiv ansvarsfraskrivelse.
- Salgsrepræsentanter, læger og andre sundhedsprofessionelle kan se ansvarsfraskrivelsen, der er aktiv i øjeblikket i løbet af processen til indsamling af underskrift.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver grundlæggende prøveoperationer, for at du kan aktivere ansvarsfraskrivelser til prøver.

Sådan aktiverer du en ansvarsfraskrivelsespost til prøve

- 1 Klik på Rediger på siden Liste: Ansvarsfraskrivelse til prøve for at åbne den ønskede ansvarsfraskrivelsespost. Du skal vælge en ansvarsfraskrivelsespost, der har status Inaktiv.
- 2 Klik på Aktiver på siden Redigering af ansvarsfraskrivelse til prøve for at aktivere ansvarsfraskrivelsesposten.

Dette trin gør følgende:

- Sætter startdatoen for den nyligt aktiverede ansvarsfraskrivelse og slutdatoen for den tidligere aktive ansvarsfraskrivelse (hvis der var en)
- Sætter status for ændringerne af den tidligere aktive ansvarsfraskrivelse til Udløbet

BEMÆRK: Knappen Aktiv deaktiveres, hvis du åbner en aktiv eller udløbet ansvarsfraskrivelsespost til prøve.

Felter til ansvarsfraskrivelse til prøve

Brug siden Redigering af ansvarsfraskrivelse til prøve til at tilføje en ansvarsfraskrivelse eller opdatere detaljer om en eksisterende ansvarsfraskrivelse. Denne side viser alle felterne til en ansvarsfraskrivelse.

TIP: Du kan også redigere ansvarsfraskrivelser til prøve på siden Liste: Ansvarsfraskrivelse af prøve og siden Detalje: Ansvarsfraskrivelse af prøve. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder oplysninger om nogle af felterne til ansvarsfraskrivelse til prøve.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om ansvarsfraskrivelse	
Tekst til ansvarsfraskrivelse	Den tekst til ansvarsfraskrivelse, som du vil indsætte.
Status	<p>Tekstens status, som kan være en af følgende værdier:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Inaktiv. Alle ansvarsfraskrivelsesposter til prøve med status Inaktiv, når de oprettes. ■ Aktiv. Når en ansvarsfraskrivelsespost aktiveres, ændres dens status til Aktiv. Kun én post kan være aktiv ad gangen! ■ Udløbet. Når en ny ansvarsfraskrivelsespost oprettes og aktiveres, ændres status for den tidligere aktive ansvarsfraskrivelsespost til Udløbet.
Startdato	<p>Dato, hvor ansvarsfraskrivelsen bliver aktiv.</p> <p>Dette felt forbliver tomt, når en ansvarsfraskrivelsespost til prøve oprettes. Når posten er aktiveret, udfylder Oracle CRM On Demand feltet med den</p>

Felt	Beskrivelse
	aktuelle dato.
Slutdato	Dato, hvor ansvarsfraskrivelsen udløber. Dette felt forbliver tomt, når en ansvarsfraskrivelsespost til prøve oprettes. Når den nye post er aktiveret, udfylder Oracle CRM On Demand feltet med den aktuelle dato.
Beskrivelse	
Kommentarer	Generelle kommentarer, der er knyttet til ansvarsfraskrivelsen. Du kan kun føje kommentarer til inaktive ansvarsfraskrivelser til prøve.
Postoplysninger	
Oprettet	Den bruger, der oprettede posten Ansvarsfraskrivelse til prøve.
Ændret	Den bruger, der ændrede posten Ansvarsfraskrivelse til prøve.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om ansvarsfraskrivelser til prøver:

- [Ansvarsfraskrivelse til prøve](#) (på side 546)
- [Arbejde med hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve](#) (på side 546)
- [Håndtering af ansvarsfraskrivelser til prøve](#) (på side 548)

Personaliseret indholdslevering

Dette emne introducerer funktionerne til personaliseret indholdslevering (Personalized Content Delivery (PCD)), der er tilgængelige i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Om personaliseret indholdslevering

Personaliseret indholdslevering (Personalized Content Delivery (PCD)) er Oracles lukkede marketingløsning til elektroniske detaljepræsentationer. PCD gør det muligt for salgs- og marketingorganisationer at håndtere digitalt indhold, oprette meddelelsesplaner og distribuere disse meddelelsesplaner til salgsstyrken i marken. Salgsorganisationer kan dernæst levere skræddersyede præsentationer til kunder, mens kundereponsmetrikker, der skal sendes tilbage til marketingorganisationen til lukket løkke-analyse, automatisk indsamles. PCD kræves til levering af præsentationer og indsamling af kundersponsmetrikker.

Scenarie for brug af PCD

PCD i Oracle CRM On Demand giver brugere mulighed for at:

- Håndtere digitalt indhold

- Håndtere meddelelsesplaner
- Lagre kundesvar til meddelelsesplaner

De påtænkte brugere af PCD-løsningen i Oracle CRM On Demand er produktmanagere, salgsoperationsmanagere og andre, der udvikler brochuremateriale til brug for en salgskraft.

Følgende scenarie giver en oversigt over, hvordan PCD-funktionalitet er påtænkt til brug:

1 Håndtere digitalt indhold

Digitalt indhold (grafikfiler) vedhæftes først til en løsningspost. Mens PCD understøtter et bredt udvalg af grafikformater, er det mest almindelige format en SWF-fil, der muliggør rige mediepræsentationer. Et tilsvarende miniaturebillede (typisk en PNG-, GIF- eller JPG-fil) vil også være vedhæftet den samme løsningspost for at give en kompakt grafisk repræsentation af den større mediefil. Løsningsposten omfatter felter til metadata om den vedhæftede fil, så som udløbsdato, og om den har modtaget marketinggodkendelse og juridisk godkendelse.

Se [Løsninger](#) (på side 316) for at konfigurere løsningsposter.

2 Håndtere meddelelsesplaner

Efter vedhæftning af grafikfiler til løsningsposter opretter brugere meddelelsesplaner bestående af en samling mediefiler arrangeret for at kommunikere en salgsmeldelse. Brugere angiver en sekvens af meddelelsesplanelementer, der udgør en meddelelsesplan. Hvert meddelelsesplanelement svarer til en løsningspost og dens tilknyttede digitale indhold og omfatter også relaterede mediefiler, som en præsentationsvært kan bruge til at gå i detaljer om et givet emne. Et meddelelsesplanelement repræsenterer en entydig forekomst af en given løsningsmediefil med metadata, der er specifikke for brugen af en mediefil til en bestemt meddelelsesplan, hvorimod en løsningspost består af en digital mediefil, der kan bruges til flere meddelelsesplaner.

Se [Meddelelsesplaner](#) (på side 551), [Elementer i meddelelsesplan](#) (på side 558) og [Relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 563) for at konfigurere en meddelelsesplan og dens relaterede poster.

3 Lagre kundesvar til meddelelsesplaner

Meddelelsesplaner leveres i en applikation uden for Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand modtager målgruppefeedback fra den eksterne applikation og lagrer oplysningerne. Feedback lagres for diskrete perioder i leveringen af meddelelsesplanen og kan også knyttes til foruddefinerede svar.

Se [Justering af meddelelsesrespons](#) (på side 148) for at konfigurere meddelelsesrespons.

Meddelelsesplaner

Brug meddelelsesplansiderne til at oprette, opdatere og spore meddelelsesplaner.

En *meddelelsesplan* er en præsentation, der leveres vha. en pc eller tablet-pc. Salgsbrugere benytter en meddelelsesplan til at beskrive produkter og spore kundefeedback. Meddelelsesplansiderne indsamler forskellige attributter for en meddelelsesplan, så som det produkt, som den dækker, meddelelsesplanens udløbsdato og andre parametre.

Varemærkemanagere, produktmanagere og salgsoperationsmanagere opretter meddelelsesplaner. Meddelelsesplaner består af en bestemt indholds rækkefølge, så salgsbrugere leverer præsentationer, der overholder firmaets juridiske og markedsføringsmæssige retningslinjer.

En meddelelsesplan kan indeholde et antal meddelelsesplanelementer i en bestemt rækkefølge svarende til en traditionel præsentation, der består af en række dias. Eller den kan være ét dias, der kommunikerer en bestemt meddelelse. Når en aktivitet oprettes, kan salgsrepræsentanter gennemgå de anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteten, f.eks. et salgsbesøg, en opgave eller en aftale, for at se, om der er anbefalinger. Anbefalinger til meddelelsesplan er baseret på segmentmatchninger og målsætningstilknytninger mellem meddelelsesplanen og salgsbesøget, opgaven eller aftalen. Se [Gennemgang af anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteter](#) (på side 555) for at få flere oplysninger.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter administration af oplysninger om meddelelsesplan, kan fanen Meddelelsesplan være udeladt i din opsætning. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter personaliseret indholdslevering, for at du kan arbejde med meddelelsesplansiderne.

Arbejde med hjemmesiden Meddelelsesplan

Hjemmesiden Meddelelsesplan er udgangspunktet for håndtering af meddelelsesplanposter. Siden indeholder adskillige afsnit og viser oplysninger, der er relevante for dig.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Meddelelsesplan. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en meddelelsesplan

Du kan oprette en ny meddelelsesplan ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede meddelelsesplaner. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til meddelelsesplan](#) (på side 556) for at få flere oplysninger.

Arbejde med meddelelsesplanlister

Afsnittet Lister: Meddelelsesplan viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til meddelelsesplaner.

Meddelelsesplanliste	Filtre
Alle meddelelsesplaner	Alle meddelelsesplaner, som du kan se, uanset hvem der ejer meddelelsesplanen.
Nyligt ændrede meddelelsesplaner	Alle meddelelsesplaner med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nylige meddelelsesplaner

Afsnittet Nyligt ændrede meddelelsesplaner viser de meddelelsesplaner, som du senest har set.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Meddelelsesplan-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Meddelelsesplan-hjemmesiden:

- Nyligt oprettede meddelelsesplaner
- Nyligt ændrede meddelelsesplaner
- Mine nyligt oprettede meddelelsesplaner
- Mine nyligt ændrede meddelelsesplaner
- Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Meddelelsesplan-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Meddelelsesplan

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Meddelelsesplan.
- 2 Klik på retningspilene på siden Layout til Meddelelsesplan-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

Håndtering af meddelelsesplaner

Se følgende for at få trinvis procedurer til håndtering af meddelelsesplaner:

- [Tilføjelse af bøger til en meddelelsesplan](#) (på side 554)
- [Tilføjelse af elementer i meddelelsesplan](#) (på side 554)
- [Gennemgang af anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteter](#) (på side 555)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)

- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Funktionen til meddelelsesplaner er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig til dit firma.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om meddelelsesplaner:

- [Meddelelsesplaner](#) (på side 551)
- [Arbejde med hjemmesiden Meddelelsesplan](#) (på side 552)
- [Felter til meddelelsesplan](#) (på side 556)

BEMÆRK: Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter personaliseret indholdslevering for at kunne fungere sammen med meddelelsesplansiderne.

Tilføjelse af bøger til en meddelelsesplan

Brug følgende procedure for at føje bøger til en meddelelsesplan. Når du føjer en bog til en meddelelsesplan, kan du ændre eller fjerne bogen. Denne procedure antager, at bogen vises som et relateret element på siden Detalje: Meddelelsesplan. Se Tilpasning af layout af relateret element for at få flere oplysninger om visning af relaterede elementer.

Sådan føjer du en bog til en meddelelsesplan

- 1 Åbn den ønskede meddelelsesplan på siden Liste: Meddelelsesplan.
- 2 Klik på Tilføj i afsnittet Bøger på siden Detalje: Meddelelsesplan.
- 3 Vælg den bog, som du vil føje til meddelelsesplanen, i Bog-vælgeren, og klik dernæst på OK.
Se Bogstyring for at få flere oplysninger om bøger.

Tilføjelse af elementer i meddelelsesplan

Du kan føje et meddelelsesplanelement til en meddelelsesplan. Et meddelelsesplanelement indeholder oplysninger om de elementer, der udgør en meddelelsesplan. Se [Elementer i meddelelsesplan](#) (på side 558) for at få flere oplysninger om elementer i meddelelsesplan.

BEMÆRK: Hvis du ikke kan se det relaterede elementafsnit Relationer for element i meddelelsesplan på siden Detalje: Kontakt, skal du tilføje det relaterede elementafsnit, som beskrevet i Tilpasning af layout af relateret element, eller kontakte firmaadministratoren.

Sådan føjer du en meddelelsesplanelement til en meddelelsesplan

- 1 Rul ned til afsnittet Element i meddelelsesplan fra siden Detalje: Meddelelsesplan, og klik på Ny.
- 2 Udfyld felterne som beskrevet i [Felter til element i meddelelsesplan](#) (på side 561). Gem dernæst posten.

Gennemgang af anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteter

Under oprettelse af aktivitet kan salgsrepræsentanter registrere oplysninger om konto, kontakt eller produkt, der er knyttet til aktiviteten. Salgsrepræsentanter kan også gennemgå de anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteten (salgsbesøg, opgave eller aftale), hvis der er anbefalinger. Anbefalinger til meddelelsesplan er baseret på segmentmatchninger og målsætningstilknytninger mellem meddelelsesplanen og salgsbesøget, opgaven eller aftalen på følgende måde:

- Hvis det primære eller sekundære segment i en meddelelsesplan matcher det segment, der er angivet til aktiviteten, udfyldes feltet Anbefaling til meddelelsesplanen i afsnittet Tilgængelige meddelelsesplaner på siden Detalje om besøg med en guldstjerne.
- Hvis den primære eller sekundære målsætning i en meddelelsesplan matcher den målsætning, der er angivet til aktiviteten, udfyldes feltet Anbefaling til meddelelsesplanen i afsnittet Tilgængelige meddelelsesplaner på siden Detalje om besøg med en halv guldstjerne.
- Hvis der ikke er nogen segment- eller målsætningsmatchninger mellem meddelelsesplanen og aktiviteten, udfyldes feltet Anbefaling til meddelelsesplanen i afsnittet Tilgængelige meddelelsesplaner på siden Detalje om besøg med en tom hvid stjerne.

Se [Sporing af besøg \(salgsbesøg\) hos kunder](#) (på side 140) og [Udlevering af prøver under et salgsbesøg](#) (på side 514) for at få flere oplysninger om salgsbesøg. Se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 131) for at få flere oplysninger om aktiviteter.

Brug følgende procedure for at gennemgå de anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteter.

Sådan gennemgår du anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteter

- 1 Vælg aktiviteten til dit besøg.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktion om valg af aktiviteter.
- 2 Rul ned til afsnittet Besøg på detaljesiden (detalje om besøg, aftale eller opgave) til aktiviteten, og åbn det salgsbesøg, som du vil gennemgå.
- 3 Rul ned til afsnittet Tilgængelige meddelelsesplaner på siden Detalje om besøg, og gennemgå listen over meddelelsesplaner på følgende måde:
 - En guldstjerne i feltet Anbefaling angiver en segmentmatchning mellem meddelelsesplanen og aktiviteten.

- En halv guldstjerne i feltet Anbefaling angiver en matchning af målsætninger mellem meddelelsesplanen og aktiviteten.
- En tom hvid stjerne i feltet Anbefaling angiver, at der ikke er nogen matchning (segment eller målsætning) mellem meddelelsesplanen og aktiviteten.

4 Klik på linket til navnet på meddelelsesplanen for at åbne og gennemgå meddelelsesplanen.

Felter til meddelelsesplan

Brug siden Redigering af meddelelsesplan-til at tilføje en meddelelsesplan eller opdatere detaljer til en eksisterende meddelelsesplan. Denne side viser alle felterne til en meddelelsesplan.

TIP: Du kan også redigere meddelelsesplaner på siden Liste: Meddelelsesplan og siden Detalje: Meddelelsesplan. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til meddelelsesplan.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om meddelelsesplan	
Navn	Navnet på meddelelsesplanen. (Påkrævet).
Type	Meddelelsesplanens kategori. Nogle foruddefinerede typer er: Produktlancering og Målrettet meddelelse. Brug valglisten til at vælge typen. (Påkrævet).
Produkt	Det produkt, der er knyttet til meddelelsesplanen. Brug ikonet Opslag til at vælge et produkt. (Påkrævet).
Kode	Et frit tekstfelt, der kan bruges til at klassificere en meddelelsesplan efter hensigt, terapeutisk område eller anden organisationsmæssigt defineret klassifikation.
Status	Meddelelsesplanens aktuelle status. Mulige statusværdier er: Godkendt, Igangværende, Afvist, Frigivet eller Afsendt. Brug valglisten til at vælge en status. (Påkrævet).
Verificer	Angiver, at det er verificeret, at hvert element i meddelelsesplanen vises korrekt og følgelig har verificeringsstatus Gennemført. Hvis alle de elementer, der indgår, har verificeringsstatus Gennemført, sættes feltet Verificer til værdien Gennemført. Ellers sættes værdien til Fejlet. Feltet sættes automatisk af Oracle CRM On Demand.
Segment	Det markedssegment (dvs. gruppen af konti), som meddelelsesplanen er målrettet mod.

Felt	Beskrivelse
BEMÆRK: Felterne Primært mål: Målsætning, Primært segment, Sekundært mål: Målsætning og Sekundært segment er ikke tilgængelige som standard. Kontakt firmaadministratoren for at få føjet disse felter til siden Detalje: Meddelelsesplan.	
Primært mål: Målsætning	Angiver den første målsætning i denne meddelelsesplan. Indtast målsætningen, eller klik på ikonet Opslag, og vælg en målsætning i listen.
Primært segment	Angiver det primære segment, der skal knyttes til denne meddelelsesplan. Indstillingerne er: Funktionær, Arbejder, Landdistrikt/Landbrug, Massedetail, Meget velhavende, Høj nettoværdi, Pentamillionærer og Ultrahøj nettoværdi.
Sekundært mål: Målsætning	Angiver den anden målsætning i denne meddelelsesplan. Indtast målsætningen, eller klik på ikonet Opslag, og vælg en målsætning i listen. BEMÆRK: En fejlmeddelelse vises, når den primære målsætning og den sekundære målsætning er den samme, og hvis en sekundær målsætning er valgt uden en primær målsætning.
Sekundært segment	Angiver det sekundære segment, der skal knyttes til denne meddelelsesplan. Indstillingerne er: Funktionær, Arbejder, Landdistrikt/Landbrug, Massedetail, Meget velhavende, Høj nettoværdi, Pentamillionærer og Ultrahøj nettoværdi. BEMÆRK: En fejlmeddelelse vises, når det primære segment og det sekundære segment er det samme, og hvis et sekundært segment er valgt uden et primært segment.
Ejer	(Påkrævet). Den bruger, som ejer meddelelsesplanposten. Som standard er dette felt sat til den bruger, der oprettede meddelelsesplanen. Brug ikonet Opslag til at ændre ejeren.
Startdato	Den dato, hvor meddelelsesplanen bliver synlig (MM/DD/ÅÅÅÅ). Brug kalenderikonet til at vælge datoen.
Udløbsdato	Den dato, hvor meddelelsesplanen deaktiveres (MM/DD/ÅÅÅÅ). Brug kalenderikonet til at vælge datoen.
Frigivelsesdato	Dato, hvorefter dette indhold kan bruges i personaliseret indholdslevering (Personalized Content Delivery (PCD)) (MM/DD/ÅÅÅÅ). Brug kalenderikonet til at vælge datoen.
Fortrolighed obligatorisk	Dette afkrydsningsfelt angiver, at en fortrolighedsmeddelelse skal præsenteres i begyndelsen af denne meddelelsesplan. (Påkrævet).
Aktiver opfølgning	Dette afkrydsningsfelt er til fremtidig brug.
Låsesekvens	Dette afkrydsningsfelt bruges ikke i den aktuelle release af Oracle CRM On Demand. (Påkrævet).
Yderligere oplysninger om meddelelsesplan	

Felt	Beskrivelse
Målgruppe	Beskrivelse af målgruppen til denne meddelelsesplan.
Kommentar	Evt. generelle kommentarer om denne meddelelsesplan.
Beskrivelse	Beskrivelse af denne meddelelsesplanpost.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om meddelelsesplan:

- [Meddelelsesplaner](#) (på side 551)
- [Arbejde med hjemmesiden Meddelelsesplan](#) (på side 552)
- [Håndtering af meddelelsesplaner](#) (på side 553)

Elementer i meddelelsesplan

Brug siderne til element i meddelelsesplan til at oprette, opdatere og spore element i meddelelsesplan.

Et *element i meddelelsesplan* indeholder oplysninger om de elementer, der udgør en meddelelsesplan. Disse elementer, der udgør en meddelelsesplan er i en bestemt rækkefølge svarende til en traditional præsentation, der består af et antal dias.

En *løsning* er multimedieindholdet og grafikfiler (så som SWF-, GIF- eller JPEG-filer), der bruges i præsentationer, der ligger til grund for et element. Mens en løsning kan genbruges, er et element i meddelelsesplan unikt for en enkelt meddelelsesplan. Siden Element i meddelelsesplan indeholder yderligere attributoplysninger ud over dem, der er knyttet til en løsning.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om element i meddelelsesplan, kan fanen Element i meddelelsesplan være udeladt i din opsætning. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter personaliseret indholdslevering, for at du kan arbejde med siderne til element i meddelelsesplan.

Arbejde med hjemmesiden Element i meddelelsesplan

Hjemmesiden Element i meddelelsesplan er udgangspunktet for håndtering af elementposter i meddelelsesplan. Siden viser oplysninger, der er relevante for dig.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Element i meddelelsesplan. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af et element i meddelelsesplan

Du kan oprette en ny relation for element i meddelelsesplan ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede elementer i meddelelsesplan. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til element i meddelelsesplan](#) (på side 561) for at få flere oplysninger.

Arbejde med lister over element i meddelelsesplan

Afsnittet Lister: Element i meddelelsesplan viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til element i meddelelsesplan.

Liste over element i meddelelsesplan	Filtre
Alle elementer i meddelelsesplan	Alle elementer i meddelelsesplan, som du kan se, uanset hvem der ejer elementerne.
Nyligt ændrede elementer i meddelelsesplan	Alle elementer i meddelelsesplan med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nylige elementer i meddelelsesplan

Afsnittet Nyligt ændrede elementer i meddelelsesplan viser de relationer, som du senest har ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Element i meddelelsesplan

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden Element i meddelelsesplan:

- Nyligt oprettede elementer i meddelelsesplan
- Nyligt ændrede elementer i meddelelsesplan
- Mine nyligt oprettede elementer i meddelelsesplan
- Mine nyligt ændrede elementer i meddelelsesplan
- Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på hjemmesiden Element i meddelelsesplan)

Sådan følger du afsnit til hjemmesiden Element i meddelelsesplan

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Element i meddelelsesplan.
- 2 Klik på retningspilene på siden Layout til hjemmesiden Element i meddelelsesplan for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

Håndtering af elementer i meddelelsesplan

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Tilføjelse af relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 560)

BEMÆRK: Funktionen til meddelelsesplanelement er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig til dit firma.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om elementer i meddelelsesplan:

- [Elementer i meddelelsesplan](#) (på side 558)
- [Arbejde med hjemmesiden Element i meddelelsesplan](#) (på side 558)
- [Felter til element i meddelelsesplan](#) (på side 561)

BEMÆRK: Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter personaliseret indholdslevering for at kunne fungere sammen med siderne til element i meddelelsesplan.

Tilføjelse af relationer for element i meddelelsesplan

Du kan tilføje en relation for element i meddelelsesplan til et element i meddelelsesplan. En *relation for element i meddelelsesplan* er et præsentationselement, der indeholder valgfrie oplysninger til understøttelse af det primære element i meddelelsesplan. Hvis f.eks. hovedelementet viser bivirkninger af et nyt stof, kan valgfrie, relaterede oplysninger vise bivirkningerne af en ældre klasse stoffer. Hvis temaet fra hovedelementet er, at en klinisk test gav gode resultater, kan valgfrie detaljer vise tal fra den kliniske test. Se [Relationer for](#)

[element i meddelelsesplan](#) (på side 563) for at få flere oplysninger om relationer for element i meddelelsesplan.

BEMÆRK: Hvis du ikke kan se det relaterede elementafsnit Relationer for element i meddelelsesplan på siden Detalje: Kontakt, skal du tilføje det relaterede elementafsnit, som beskrevet i Tilpasning af layout af relateret element, eller kontakte firmaadministratoren.

Sådan føjer du en relation for element i meddelelsesplan til et element i meddelelsesplan

- 1 Rul ned til afsnittet Relation for element i meddelelsesplan fra siden Detalje: Element i meddelelsesplan, og klik på Ny.
- 2 Udfyld felterne som beskrevet i [Felter til relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 565). Gem posten.

Felter til element i meddelelsesplan

Brug siden Redigering af element i meddelelsesplan til at tilføje et element i meddelelsesplan eller opdatere detaljer til et eksisterende element. Denne side viser alle felterne til et element.

TIP: Du kan også redigere elementer i meddelelsesplan på siden Liste: Element i meddelelsesplan og siden Detalje: Element i meddelelsesplan. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til element i meddelelsesplan.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om element i meddelelsesplan	
Sekvensnr.	Den rækkefølge, som dette element forekommer i, i meddelelsesplanen. (Påkrævet).
Navn	Navnet på elementet i meddelelsesplan.
Fremvisningsnavn	Det navn, som elementet i meddelelsesplan vises med, i en meddelelsesplan.
Løsningsnavn	Navnet på det digitale indhold, som relationen for element i meddelelsesplan er baseret på. Brug ikonet Opslag til at vælge løsningen. (Påkrævet).
Løsningsnavn: Verificeringsstatus	Angiver, om det digitale indhold kan vises korrekt. De mulige værdier er: Ikke verificeret, Gennemført eller Fejlet. (Skrivebeskyttet). Værdien i dette felt arves fra den linkede løsningspost, der indeholder den digitale indholdsfil.

Felt	Beskrivelse
Løsningsnavn: Frigivelsesdato	Dato, hvorefter løsningsindholdet kan bruges i personlig indholdslevering (PCD). (Skrivebeskyttet).
Løsningsnavn: Udløbsdato	Dato, hvorefter løsningsindholdet ikke må bruges i personlig indholdslevering (PCD). (Skrivebeskyttet).
Fortrolighedsmeddelelse	Dette afkrydsningsfelt markerer et bestemt aktiv som en fortrolighedsmeddelelse. Ofte skal der være en fortrolighedsmeddelelse eller meddelelser før en meddelelsesplan for at sikre fuld fremlæggelse af alle relevante oplysninger, og at alle juridiske og lovgivningsmæssige retningslinjer er opfyldt. (Påkrævet).
Type	Kategori for elementet i meddelelsesplan. Brug valglisten til at vælge en type. (Påkrævet).
Prioritering	En kvalitativ prioritering af elementets effektivitet. Brug valglisten til at vælge en prioritering.
Overordnet meddelelsesplan	Den meddelelsesplan, som dette element i meddelelsesplan, er en komponent til. Brug ikonet Opslag til at vælge den overordnede meddelelsesplan. (Påkrævet).
Status	Den aktuelle status for element i meddelelsesplan. Brug valglisten til at vælge status. De forudkonfigurerede valg er Skjul og Vis.
Beskrivelse	En kort beskrivelse af indholdet til dette element.
Yderligere oplysninger om element i meddelelsesplan	
Synopse	En kort beskrivelse af elementet.
Talernoter	Noter, som du kan tilføje, når du præsenterer dette element.
Målgruppe	Målgruppebrugeren til indholdet.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om elementer i meddelelsesplan:

- [Elementer i meddelelsesplan](#) (på side 558)
- [Arbejde med hjemmesiden Element i meddelelsesplan](#) (på side 558)
- [Håndtering af elementer i meddelelsesplan](#) (på side 560)

Relationer for element i meddelelsesplan

Brug siderne til relationer for element i meddelelsesplan til at oprette, opdatere og spore relationer for element i meddelelsesplan.

En *relation for element i meddelelsesplan* er et præsentationselement, der indeholder valgfrie oplysninger til understøttelse af det primære element i meddelelsesplan. Hvis f.eks. hovedelementet viser bivirkninger af et nyt stof, kan valgfrie, relaterede oplysninger vise bivirkningerne af en ældre klasse stoffer. Hvis temaet fra hovedelementet er, at en klinisk test gav gode resultater, kan valgfrie detaljer vise tal fra den kliniske test. En meddelelsesplan udgøres af et antal elementer i en bestemt rækkefølge svarende til en traditionel præsentation bestående af et antal dias. Hvert element i meddelelsesplan kan have relaterede elementer tilknyttet, som kaldes *relationer for element i meddelelsesplan*. Siden Relationer for element i meddelelsesplan indeholder oplysninger om disse understøttende præsentationselementer.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af relationer for element i meddelelsesplan, kan fanen Relationer for element i meddelelsesplan være udeladt i din opsætning. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter personaliseret indholdslevering, for at du kan arbejde med siderne til relationer for element i meddelelsesplan.

Arbejde med hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan

Hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan er udgangspunktet for håndtering af relationer for element i meddelelsesplan. Siden indeholder adskillige afsnit og viser oplysninger, der er relevante for dig.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en relation for element i meddelelsesplan

Du kan oprette en ny relation for element i meddelelsesplan ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede relationer for element i meddelelsesplan. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til relation for element i meddelelsesplan](#) (se "[Felter til relationer for element i meddelelsesplan](#)" på side 565) for at få flere oplysninger.

Arbejde med lister over relationer for element i meddelelsesplan

Afsnittet Lister: Relationer for element i meddelelsesplan viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til relationer for element i meddelelsesplan.

Liste over relation for element i meddelelsesplan	Filtre
---	--------

Liste over relation for element i meddelelsesplan	Filtre
Alle relationer for element i meddelelsesplan	Alle relationer for element i meddelelsesplaner, som du kan se, uanset hvem der ejer relationen.
Nyligt ændrede relationer for element i meddelelsesplan	Alle relationer for element i meddelelsesplan med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nylige relationer for element i meddelelsesplan

Afsnittet Nyligt ændrede relationer for element i meddelelsesplan viser de relationer, som du senest har ændret.

Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan:

- Nyligt oprettede relationer for element i meddelelsesplan
- Nyligt ændrede relationer for element i meddelelsesplan
- Mine nyligt oprettede relationer for element i meddelelsesplan
- Mine nyligt ændrede relationer for element i meddelelsesplan
- Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan).

Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan.
- 2 Klik på retningspilene på siden Layout til hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af relationer for element i meddelelsesplan

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Funktionen til elementrelationer i meddelelsesplan er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig til dit firma.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om relationer for element i meddelelsesplan:

- [Relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 563)
- [Arbejde med hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 563)
- [Felter til relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 565)

BEMÆRK: Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter personaliseret indholdslevering for at kunne fungere sammen med siderne til relation for element i meddelelsesplan.

Felter til relationer for element i meddelelsesplan

Brug siden Redigering af relationer for element i meddelelsesplan til at tilføje en relation for element i meddelelsesplan eller opdatere detaljer til en eksisterende relation. Denne side viser alle felterne til en relation.

TIP: Du kan også redigere relationer for element i meddelelsesplan på siden Liste: Relationer for element i meddelelsesplan og siden Detalje: Relationer for element i meddelelsesplan. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til relationer for element i meddelelsesplan.

Felt	Beskrivelse
------	-------------

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om relationer for element i meddelelsesplan	
Navn	Navnet på relationen for element i meddelelsesplan.
Fremvisningsnavn	Det navn, der bruges til at vise relationen for element i meddelelsesplan i meddelelsesplanen.
Overordnet MP-element	Det overordnede element i meddelelsesplan, som denne relation for element i meddelelsesplan indeholder understøttende eller detaljerede oplysninger til. (Påkrævet).
Beskrivelse	En kort beskrivelse af indholdet til dette element.
Type	Kategori for relationen for element i meddelelsesplan. Brug valglisten til at vælge en type. (Påkrævet).
Løsningsnavn	Navn på multimedie- eller grafikfilindhold, som relationen for element i meddelelsesplan er baseret på. (Påkrævet).
Synopse	En kort beskrivelse af elementet.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om relationer for element i meddelelsesplan:

- [Relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 563)
- [Arbejde med hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 563)
- [Håndtering af relationer for element i meddelelsesplan](#) (på side 565)

Ordre

Posttypen Ordre er blevet forbedret med henblik på at forbedre Life Sciences-funktionalitet, selv om den allerede er tilgængelig i Oracle CRM On Demand. Du bruger ordresiderne til at oprette, opdatere og spore ordrer og de tilknyttede ordreelementer til produkter. Salgsrepræsentanter kan f.eks. bruge ordresiderne til at gøre følgende:

- Oprette en direkte anmodning om prøveopfyldelse samt afsende en ordre til hovedkontoret om prøver, der skal sendes direkte til kunder.
- Afgive en intern ordre hos hovedkontoret om at genopfylde prøver, der er opbrugt. Salgsrepræsentanter løber lejlighedsvis tør for prøver, og de kan således genbestille dem efter behov.

Posttypen Ordre er linket til alle tilpassede objekter og kan aktiveres til integration vha. webintegrationsbegivenheder og -arbejdsgange. Hvis afsnittet Ordre-ikke er synligt på en tilpasset objekt detaljeside, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet Ordre til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

Før du går i gang: Værdien Ordreforbrug på firmaprofilsiden skal være sat til CRM On Demand Order Management, og din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver ordreadgang, for at du kan arbejde med ordrer.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af ordrer og de tilknyttede oplysninger om ordrelinjeelement, kan fanen Ordre være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Ordre

Hjemmesiden Ordre er udgangspunktet for håndtering af ordrer og tilknyttede ordreelementer til produkter.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Ordre-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Før du går i gang. Værdien Ordreforbrug på firmaprofilsiden skal være sat til CRM On Demand Order Management, og din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver ordreadgang, for at du kan arbejde med ordrer og ordreelementer til produkter. Se Opsætning af firmaprofil og globale standarder for at få flere oplysninger.

Oprettelse af en ordre

Prøveadministratoren opretter en ny ordre ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt oprettede: Ordre. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til ordre](#) (på side 571) for at få flere oplysninger.

Arbejde med ordrelister

Afsnittet Liste: Ordre viser et antal filtrerede lister. Filtrerede lister er undersæt eller grupper af poster, der gør det muligt at begrænse antallet af poster, der skal arbejdes med ad gangen. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til ordrer.

Liste: Ordre	Filtre
Alle ordrer	Alle ordrer, som du kan se, uanset hvem der ejer ordren, eller hvornår den blev oprettet.
Mine nyligt oprettede: Ordre	Filtrerer ordrer med dit navn i feltet Ejer sorteret efter oprettelsesdato.
Alle nyligt oprettede: Ordre	Filtrerer alle oprettede ordrer, som du kan se, sorteret efter oprettelsesdato

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nylige ordrer

Afsnittet Mine nyligt oprettede: Ordre og afsnittet Mine nyligt viste: Ordre viser de ordrer, der senest blev opretter eller vist.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Ordre-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Ordre-hjemmesiden:

- Nyligt oprettede: Ordre
- Nyligt ændrede: Ordre
- Mine nyligt oprettede: Ordre
- Mine nyligt ændrede: Ordre
- Yderligere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Ordre-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til din Ordre-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Ordre-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Ordre for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik på Gem.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om ordrer og ordreelementer til prøver:

- [Ordre](#) (på side 566)
- [Felter til ordre](#) (på side 571)
- [Håndtering af ordrer](#)

Håndtering af ordrer

Se følgende for at få oplysninger om håndtering af ordrer:

- [Oprettelse af et ordreelement til produkter](#) (på side 569)

- [Afsendelse af en ordre på produkter](#) (på side 571)
- [Linkning af oplysninger om prøveanmodning til besøg](#) (på side 523)

BEMÆRK: Ordrefunktionen er ikke en del af standardudgaven af Oracle CRM On Demand, så den er muligvis ikke tilgængelig til dit firma.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Arbejde med poster](#) (på side 37)
- [Overførsel af ejerskab til poster](#) (på side 93)
- [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 112)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om ordrer:

- [Ordre](#) (på side 566)
- [Felter til ordre](#) (på side 571)
- [Arbejde med hjemmesiden Ordre](#) (på side 567)

Oprettelse af et ordreelement til produkter

Du kan bruge ordresiderne til at oprette og opdatere ordreelementer til produkter, så du kan spore de produkter, der er indkøbt af kunden som en del af ordren.

BEMÆRK: Du kan også bruge prøveanmodningssiderne til at linke oplysninger om prøveanmodning til besøg. Se [Linkning af oplysninger om prøveanmodning til besøg](#) (på side 523). Bemærk, at hvis du tilpasser siden Detalje: Ordre ved at tilføje et nyt felt, vil det nye felt også være tilgængeligt på prøveanmodningssiderne.

Før du går i gang. Værdien Ordreforbrug på firmaprofilsiden skal være sat til CRM On Demand Order Management, og din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver ordreadgang, for at du kan arbejde med ordrer og ordreelementer til produkter.

Sådan opretter eller opdaterer du et ordreelement til produkter

- 1 Vælg den ønskede ordre på hjemmesiden Ordre.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af ordrer.

2 På siden Detalje: Ordre:

- Klik på Ny i afsnittet Ordreelementer for at føje et ordrelinjeelement til ordren.

BEMÆRK: Du vil muligvis føje afsnittet Ordreelementer til dit layout. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 684) for at få flere oplysninger om ændring af layoutet.

- Klik på Rediger ved siden af et eksisterende ordrelinjeelement for at opdatere ordreelementet.

3 Udfyld de felter, der er beskrevet i følgende tabel på siden Detalje: Ordreelement eller Redigering: Ordreelement.

Felt	Beskrivelse
Ordreelementnr.	(Skrivebeskyttet) Det entydige nummer til dette ordrelinjeelement.
Valuta	Den valuta, som dette ordreelement vil blive behandlet i. Brug Opslag-vælgeren til at vælge valutaen.
Rabatbeløb	Dette felt gælder ikke i den aktuelle release af Oracle CRM On Demand.
Rabatprocent	Dette felt gælder ikke i den aktuelle release af Oracle CRM On Demand.
Produkt	(Påkrævet) Det produkt, der bestilles.
Mængde	(Påkrævet) Mængden af produkt, der bestilles. Værdien i dette felt kan ikke være negativ.
Ordre	(Skrivebeskyttet) Den overordnede ordre, som dette ordrelinjeelement er linket til.
Ordre: Ekstern entydig id	(Skrivebeskyttet) Den entydige eksterne id for den overordnede ordre, som dette ordrelinjeelement er linket til.
Pris	Dette felt gælder ikke i den aktuelle release af Oracle CRM On Demand.
Pris efter rabat	Dette felt gælder ikke i den aktuelle release af Oracle CRM On Demand.

1 Gem posten.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om ordrer:

- [Ordre](#) (på side 566)
- [Arbejde med hjemmesiden Ordre](#) (på side 567)
- [Håndtering af ordrer](#)

- [Felter til ordre](#) (på side 571)

Afsendelse af en ordre på produkter

Når du er færdig med at oprette og opdatere ordreelementer til et ordreobjekt, kan du afsende ordren.

Før du går i gang. Værdien Ordreforbrug på firmaprofilsiden skal være sat til CRM On Demand Order Management, og din brugerrolle skal omfatte privilegiet Aktiver ordreadgang, for at du kan arbejde med ordrer og ordreelementer til produkter.

Sådan afsender du en ordre på produkter

- 1 Vælg den ønskede ordre på hjemmesiden Ordre.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af ordrer.
- 2 Gennemgå de ordreelementer, der er knyttet til denne ordre på produkter, på siden Detalje: Ordre, og sørg for, at du er tilfreds med de registrerede oplysninger.
- 3 Klik på Afsend for at afsende ordren på produkter, heriblandt alle dens tilknyttede ordrelinjeelementer.
Værdien i feltet Oprettelsesstatus: Ordre til ordreændringerne ændres til Afsendt for at angive, at ordren på produkter er afsendt til behandling. Du kan ikke ændre en ordre på produkter, der er afsendt.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om ordrer:

- [Ordre](#) (på side 566)
- [Arbejde med hjemmesiden Ordre](#) (på side 567)
- [Håndtering af ordrer](#)
- [Felter til ordre](#) (på side 571)

Felter til ordre

Brug siden Redigering: Ordre til at tilføje en ordre på produkter eller opdatere detaljerne til en eksisterende ordre på produkter. Siden Redigering: Ordre viser alle felterne til en ordre.

TIP: Du kan også redigere ordrer på siden Detalje: Ordre. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til ordre.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om ordre	
Ordrenr.	Et entydigt tal, der tildeles hver ordre.
Konto	Den konto, der er knyttet til denne ordre.
Salgsmulighed	Den salgsmulighed, der er knyttet til denne ordre.
Kontakt	Den kontakt, der er knyttet til denne ordre.
Ordre oprettet	Dato, hvor ordren blev oprettet.
Oprettelsesstatus: Ordre	(Skrivebeskyttet) Værdien i dette felt er som standard Igangværende. Når du afsender en ordre på produktioner, ændres værdien i dette felt til Afsendt.
Ekstern entydig id	Entydig ekstern id for ordreintegration med Oracle CRM On Demand.
Id	Værdien i dette felt identificerer entydigt ordren.
Forsendelsesadresse	Den adresse, som ordren vil blive afsendt til. Brug Opslag-vælgeren til at vælge en adresse. Dette felt skal udfyldes for at oprette en prøveanmodningsordre. Se Linkning af oplysninger om prøveanmodning til besøg (på side 523).
Faktureringsadresse	Faktureringsadressen til ordren inden for konteksten.
Status: Ordre	Ordrens status, som kan være en af følgende: Ventende, Afsendt, Behandlet eller Afsendt. Du kan sætte status, hvis påkrævet. Når du afsender ordren, ændres ordrens status til Afsendt.
Yderligere oplysninger	
Ejer	Den person, som oprettede denne ordrepost.
Beskrivelse	(Valgfrit) En beskrivelse af ordren.

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om ordrer:

- [Ordre](#) (på side 566)
- [Arbejde med hjemmesiden Ordre](#) (på side 567)
- [Håndtering af ordrer](#)

9 Formuestyring

Oracle CRM On Demand indeholder følgende posttyper til formuestyring:

- **Finansielle konti.** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om finansielle konti.
- **Finansielle kontoindehavere.** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om indehavere af finansielle konti.
- **Finansielle kontobeholdninger.** Brug disse sider til at håndtere transaktionerne for et enkelt finansielt produkt til en finansiell konto.
- **Finansielle planer.** Brug disse sider til at håndtere finansielle planer for en kontakt eller forretning til en eller flere specifikke finansielle konti.
- **Finansielle produkter.** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om finansielle produkter.
- **Finansielle transaktioner.** Brug disse sider til at spore transaktionerne for en specifik finansiell konto.
- **Porteføljer.** Brug disse sider til at håndtere porteføljekonti.
- **Husstande.** Brug disse sider til at håndtere oplysninger til en gruppe af relaterede kontakter, som bor i samme husstand.

Bemærk: Alle disse posttyper er kun tilgængelige med Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Husstande

Brug husstandssiderne til at oprette, opdatere og spore husstandposter.

En *husstand* er en gruppe kontakter med et fælles link eller en fælles tilknytning, så som en familie (forældre og børn), der bor på samme adresse i samme bolig. En husstand gør det muligt at gruppere kontakter og spore kontaktgrupperingerne, så en kontakt kan grupperes i en eller flere husstande eller kontaktgrupper. Finansielle institutioner og individuelle brugere, så som bankrådgivere, andre rådgivere og relationsmanagere, har mange forskellige behov for at gruppere kontakter. De relaterede oplysninger til husstande kan akkumuleres fra de kontakter, der er linket til husstanden.

En husstand indeholder værdifulde segmenteringsoplysninger om husstanden som helhed samt en oversigt over oplysninger om kontakter til husstandsmedlemmer. Du kan bruge husstandssiderne til at identificere og indsamle demografiske oplysninger om en husstand. Du kan også bruge siderne til at gennemgå kundens finansielle konti, produkter og kontaktoplysninger, der er knyttet til husstanden. Oplysningerne giver adgang til kunders data.

Gruppering af alle en klients konti efter husstand gør det muligt for en finansiell institution at identificere en klients værdi for organisationen og søge efter salgsmuligheder for at krydssælge og opsælge yderligere produkter og servicer til klienten, så som husejerforsikring og lån til børns uddannelse. Desuden giver

muligheden for at se alle en kundes finansielle konti efter husstand en finansiell institution mulighed for at se husstandens generelle økonomiske stilling.

Underkonti og relaterede oplysninger til husstande

Du kan bruge husstandssiderne til at identificere og profilere en husstand. Du kan også bruge siderne til at gennemgå en husstands underkonti og andre relaterede oplysninger, heriblandt:

- **Kontakter.** Kontakter kan relateres til en husstand. På siden Husstand kan du se alle kontakter, der er relateret til en husstand. Se [Kontakter](#) (på side 213) for at få oplysninger om kontakter.
- **Krav.** Krav kan relateres til en husstand. På siden Husstand kan du se alle krav, der er relateret til en husstand. Se [Krav](#) (på side 618) for at få oplysninger om krav.
- **Finansielle planer.** Finansielle planer kan relateres til en husstand. På siden Husstand kan du se alle finansielle planer, der er relateret til en husstand. Se [Finansielle planer](#) (på side 599) for at få oplysninger om finansielle planer.
- **Policeindehavere.** Policeindehavere kan relateres til en husstand. På siden Husstand kan du se alle policeindehavere, der er relateret til en husstand. Se [Policeindehavere](#) (på side 641) for at få oplysninger om policeindehavere.
- **Finansielle kontoindehavere.** Finansielle kontoindehavere kan relateres til en husstand. På siden Husstand kan du se alle finansielle kontoindehavere, der er relateret til en husstand. Se [Finansielle kontoindehavere](#) (på side 593) for at få oplysninger om finansielle kontoindehavere.
- **Husstandsteam.** Brugere kan være en del af det team, der er relateret til en husstand. På siden Husstand kan du se alle teammedlemmer (brugere), der er relateret til en husstand.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om husstande, kan fanen Husstande være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Husstand

Hjemmesiden Husstand er udgangspunktet for håndtering af husstande.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Husstand-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en husstand

Du kan oprette en husstand ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste husstande. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til husstand](#) (på side 578) for at få flere oplysninger.

Arbejde med husstandslistor

Afsnittet Husstandslistor viser et antal listor. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlistor. Alle standardlistor er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere listor på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede listor vises oven over standardlistor.

I følgende tabel beskrives standardlistor til husstande.

574 Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 20

Husstandsliste	Filtre
Nyligt ændrede husstande	Alle husstande med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato
Alle husstande	Alle husstande, som du kan se, uanset hvem der ejer husstanden

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede husstande

Afsnittet Mine nyligt viste husstande viser de husstande, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Husstand-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Porteføljekonto-hjemmesiden:

- Nyligt oprettede husstande
- Nyligt ændrede husstande
- Mine nyligt oprettede husstande
- Mine nyligt ændrede husstande
- Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Husstand-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til din Husstand-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Husstand-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Husstand-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om husstand:

- [Husstande](#) (på side 573)
- [Håndtering af husstande](#) (på side 576)
- [Felter til husstand](#) (på side 578)

Håndtering af husstande

Udfør følgende opgaver for at håndtere husstande:

- [Profilering af husstande](#) (på side 577)
- [Sporing af husstandsmedlemmer](#) (på side 577)

BEMÆRK: Denne funktion er ikke en del af standardapplikationen, så den er muligvis ikke tilgængelig i din version af Oracle CRM On Demand.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Overførsel af ejerskab til poster](#) (på side 93)
- [Tilføjelse af noter](#) (på side 99)
- [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 106)
- [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 112)
- [Fletning af poster](#) (på side 98)
- [Deling af poster \(team\)](#) (på side 94)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om husstand:

- [Husstande](#) (på side 573)
- [Arbejde med hjemmesiden Husstand](#) (på side 574)
- [Felter til husstand](#) (på side 578)

Profilering af husstande

Du kan profilere husstande ved at opdatere oplysningerne i husstandsposter.

Sådan profilerer du en husstand

- 1 Vælg husstanden.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af husstande.
- 2 Klik på Rediger på siden Husstandsdetalje.
- 3 Udfyld oplysningerne på siden Redigering af husstand. Se [Felter til husstand](#) (på side 578) for at få en beskrivelse af felterne.

Sporing af husstandsmedlemmer

Hvis du vil spore medlemmer af husstande, skal du tilføje dem som kontakter i husstanden.

Sådan sporer du husstandsmedlemmer

- 1 Vælg husstandsposten.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af husstandsposter.
- 2 Rul ned til afsnittet Kontakter på siden Detaljer om husstand, og klik på Tilføj.
BEMÆRK: Du vil muligvis føje afsnittet Kontakter til dit layout. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 684) for at få oplysninger om ændring af layoutet.
- 3 Klik på ikonet Opslag i feltet Ny kontakt på siden Kontaktliste. Derved åbnes vinduet Søg efter kontakt.
- 4 Vælg en kontakt i vinduet Søg efter kontakt.
- 5 Vælg kontaktens relation til husstanden i rullelisten Relation på siden Kontaktliste.

Felt	Beskrivelse
Ny kontakt	Kontaktnavnet til husstanden. Vælg kontakten i vinduet Søg efter kontakt.
Relation	Kontaktens relation til husstanden. Du kan vælge mange foruddefinerede relationer, f.eks. Forsørger, Ægtefælle, Barn, Svigerfamilie, 2. generation barn, Chef osv.
Konsolider	Marker afkrydsningsfelt Konsolider for at vælge et undersæt af kontakter, der skal grupperes i husstandens finansielle totaler (f.eks. samlet nettoværdi eller samlet indkomst). Kontakter, der ikke vælges, grupperes

Felt	Beskrivelse
	ikke i nogen af totalerne for husstand eller i nogen relateret liste, så som salgsmuligheder, porteføljer, aktiviteter eller noter. Konsolider er som standard markeret. BEMÆRK: Afkrydsningsfeltet Konsolider på siden Detalje: Kontakt og siden Husstandsdetalje er det samme, så en ændring på den ene side afspejles på den anden.

6 Klik på Gem på siden Kontaktliste.

7 Bor ned i feltet Ny kontakt for at vælge en kontakt, og vælg dernæst kontaktens relation til husstanden i valglisten Relation.

Se [Felter til husstand](#) (på side 578) for at få oplysninger om husstandslisters.

Felter til husstand

Brug siden Redigering af husstand til at tilføje en husstand eller opdatere detaljer til en eksisterende husstand. Denne side viser alle felterne til en husstand.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i valglister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter. Mange felter på husstandssiderne er skrivebeskyttede, da de beregnes fra de kontaktposter, der er linket til husstanden med feltet Konsolider markeret. Additive felter, så som Samlede aktiver, sammentælles fra alle kontakter med feltet Konsolider markeret i husstanden. Ikke-additive felter, så som adresser, konsolideres normalt fra den primære kontakt i husstanden.

Hvis ingen kontaktposter er linket til husstanden, kan du føje kontakter til husstandsposten. Se [Sporing af husstandsmedlemmer](#) (på side 577).

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om husstand	
Husstandsnavn	Grænsen er på 50 tegn.
Primær	Skrivebeskyttet.
Detaljeoplysninger om husstand	
Type	Standardværdier er: Familie - Børn, Familie - Ingen børn, Familie - Pensionist, Single, Enlig forsørger, Familie, Udvidet familie, Ugift par, Ingen hjemmeboende børn, Pensioneret og Andet.

Felt	Beskrivelse
Segment	Standardværdier er: Funktionær, Arbejder, Landarbejder, Egen bolig, Lejer, Landdistrikt/landbrug, Massedetail, Meget velhavende, Høj nettoværdi, Pentamillionærer og Ultrahøj nettoværdi.
Sidste aktivitet	Skrivebeskyttet. Afspejler datoen for den sidste aktivitet, der er linket til husstanden.
Forsøger DOB	Skrivebeskyttet.
Yderligere oplysninger	
Konto	Skrivebeskyttet.
Kontakt	Skrivebeskyttet.
Ejer	<p>Ejeren af husstandsposten.</p> <p>Generelt kan ejeren af en post opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Firmaadministratoren kan imidlertid justere adgangsniveauer for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Værdien i feltet Ejer påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører fra siderne Rapporter og Instrumentbræt.</p> <p>Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.</p>
Finansiell profil til husstand	
Samlet indkomst	Den samlede indkomst for alle kontakter, der konsolideres i husstanden. Skrivebeskyttet.
Samlede aktiver	De samlede aktiver for alle kontakter, der konsolideres i husstanden. Skrivebeskyttet.
Samlede udgifter	De samlede udgifter for alle kontakter, der konsolideres i husstanden. Skrivebeskyttet.
Samlede passiver	De samlede passiver for alle kontakter, der konsolideres i husstanden. Skrivebeskyttet.
Samlet nettoværdi	Den samlede nettoværdi for alle kontakter, der konsolideres i husstanden. Skrivebeskyttet.
Investeringsrisikoprofil	
Risikoprofil	Udfyldt fra den primære kontaktpost til husstanden. Skrivebeskyttet.
Erfaringsniveau	Udfyldt fra den primære kontaktpost til husstanden. Skrivebeskyttet.
Investeringshorisont	Udfyldt fra den primære kontaktpost til husstanden. Skrivebeskyttet.

Felt	Beskrivelse
Aktuelt investeringsmix	Udfyldt fra den primære kontaktpost til husstanden. Skrivebeskyttet.
Målsætning	Udfyldt fra den primære kontaktpost til husstanden. Skrivebeskyttet.
Primært mål	Udfyldt fra den primære kontaktpost til husstanden. Skrivebeskyttet.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om husstand:

- [Husstande](#) (på side 573)
- [Arbejde med hjemmesiden Husstand](#) (på side 574)
- [Håndtering af husstande](#) (på side 576)
- [Deling af poster \(team\)](#) (på side 94)

Porteføljer

Brug porteføljesiderne til at oprette, opdatere og spore alle porteføljetyper. Porteføljer kan være enhver type oplysninger vedrørende en kontakt, som du vil spore.

Porteføljer kan repræsentere følgende:

- **Finansielle konti.** En mæglerkonto, et lån eller et kreditkort
- **Forsikringskontrakter.** En livsforsikringspolice eller en livrente

Du kan bruge porteføljesiderne til at identificere og profilere en portefølje.

TIP: Du kan bruge den finansielle kontoposttype og det finansielle kontohierarki til at spore finansielle kontogrupper, også kaldet porteføljer. Se [Sporing af overordnede finansielle konti](#) (på side 591) for at få oplysninger om finansielle konti.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af finansielle kontooplysninger, kan fanen Porteføljer være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Porteføljekonto

Hjemmesiden Porteføljekonto er udgangspunktet for håndtering af porteføljekonti.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Porteføljekonto-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en porteføljekonto

Du kan oprette en porteføljekonto ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste porteføljekonti. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til porteføljekonto](#) (på side 584) for at få flere oplysninger.

Arbejde med porteføljekontolister

Afsnittet Porteføljelister viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til porteføljekonti.

Porteføljeliste	Filtre
Alle porteføljekonti	Alle porteføljekonti, som du kan se
Nyligt oprettede porteføljer	Alle porteføljekonti, som du kan se, sorteret efter oprettelsesdato
Nyligt ændrede porteføljer	Alle porteføljekonti, som du kan se, sorteret efter ændringsdato
Mine nyligt ændrede porteføljer	Alle porteføljekonti, som du har ændret for nyligt
Mine nyligt oprettede porteføljer	Alle porteføljekonti, som du har oprettet for nyligt
Mine porteføljekonti	Alle porteføljekonti med dit navn i feltet Ejer

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede porteføljekonti

Afsnittet Mine nyligt viste porteføljer viser de porteføljekonti, som du senest har set.

Tilføjelse af afsnit til din Porteføljekonto-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Porteføljekonto-hjemmesiden:

- Nyligt oprettede porteføljer
- Nyligt ændrede porteføljer
- Mine nyligt oprettede porteføljer
- Mine nyligt ændrede porteføljer
- Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Porteføljekonto-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til din Porteføljekonto-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Porteføljekonto-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Porteføljekonto for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om porteføljekonto:

- [Felter til porteføljekonto](#) (på side 584)
- [Håndtering af porteføljekonti](#) (på side 582)

Håndtering af porteføljekonti

Udfør følgende opgaver for at håndtere porteføljekonti:

- [Sporing af nøglekontakter til porteføljekonti](#) (på side 583)
- [Angivelse af porteføljekonti](#) (på side 584)

BEMÆRK: Denne funktion er ikke en del af standardapplikationen, så den er muligvis ikke tilgængelig i din version af Oracle CRM On Demand.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69) (inkl. henvisninger)

- [Deling af poster \(team\)](#) (på side 94)
- [Overførsel af ejerskab til poster](#) (på side 93)
- [Tilføjelse af noter](#) (på side 99)
- [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 106)
- [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 112)
- Omdøbning af posttyper
- [Fletning af poster](#) (på side 98)
- [Håndtering af kalendere og aktiviteter](#) (på side 133)
- Proces til opsætning af bøger
- Oprettelse af webapplerter

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om porteføljekonto:

- [Arbejde med hjemmesiden Porteføljekonto](#) (på side 580)
- [Felter til porteføljekonto](#) (på side 584)

Sporing af nøglekontakter til porteføljekonti

Hvis du vil spore nøglekontakter til porteføljekonti, skal du kontakte dem som kontakter, der er linket til porteføljekontoposten.

Sådan sporer du nøglekontakter til porteføljekonti

- 1 Vælg porteføljekontoposten.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af porteføljekonti.
- 2 Rul ned til afsnittet Kontakter på siden Detaljer om porteføljekonto, og klik på Tilføj.
BEMÆRK: Du vil muligvis føje afsnittet Kontakter til dit layout. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 684) for at få flere oplysninger.
- 3 Klik på ikonet Opslag ved siden af kolonnen Navn på siden Liste: Kontakt.
- 4 Du kan klikke på Ny i opslagsvinduet for at oprette en ny kontaktpost eller vælge en eksisterende kontakt.

- 5 Udfyld oplysningerne som relevant på siden Liste: Kontakt.
- 6 Gem posten.

Angivelse af porteføljeunderkonti

Du kan angive porteføljekontohierarkier, så som en investeringsforening, der ligger i en livsforsikringspolice eller en mæglerkonto, ved at angive en overordnet/underordnet relation. Først opretter du den overordnede porteføljekonto og dernæst vælger du den konto som den overordnede til den underordnede eller porteføljeunderkonto.

Porteføljer har en-til-mange-relationer med porteføljeunderkonti. Du kan f.eks. have mange investeringsforeningsunderkonti eller aktieunderkonti til mæglerporteføljekontoen.

Sådan opretter du en porteføljeunderkonto

- 1 Vælg den overordnede porteføljekonto.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af porteføljekonti.
- 2 Rul ned til afsnittet Porteføljeunderkonti på siden Detaljer om porteføljekonto, og klik på Ny.
BEMÆRK: Du skal muligvis føje afsnittet Porteføljeunderkonti til dit layout. Se [Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 684) for at få oplysninger om ændring af layoutet.
- 3 Udfyld felterne på siden Redigering af porteføljekonto, der åbnes.
- 4 Gem posten.

Sådan angiver du den overordnede porteføljekonto

- 1 Vælg den underordnede porteføljeunderkonto.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af porteføljekonti.
- 2 Klik på ikonet Opslag ved siden af feltet Overordnet porteføljekonto på siden Redigering af porteføljekonto.
- 3 Vælg den overordnede porteføljekonto i opslagsvinduet.
- 4 Gem posten.

Felter til porteføljekonto

Brug siden Redigering af porteføljekonto til at tilføje en porteføljekonto eller opdatere detaljer til en eksisterende porteføljekonto. Denne side viser alle felterne til en porteføljekonto.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i valglister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om konto	
Kontonr.	Påkrævet felt. Grænsen er på 100 tegn.
Institution	Opslagsfelt til den institution, der er linket til denne porteføljekonto.
Produkt	Opslagsfelt til det produkt, der er linket til denne porteføljekonto.
Kontotype	En valgliste med tilgængelige kontotyper. Standardværdierne er: Annuitetskontrakt, Gruppepolice, 401K, Check, IRA, Livsforsikring, Investeringsforening, Opsparing og Andet.
Primær kontakt	Skrivebeskyttet.
Konto	Opslagsfelt til den konto, der er linket til denne porteføljekonto.
Omsætning	Omsætning, der er linket til denne porteføljekonto.
Indkøbsdato	Den dato, hvor den finansielle konto er åbnet.
Annulerings-/salgsdato	Den dato, hvor kontoen er lukket. Hvis det er en individuel beholdning, kan det være den dato, hvor alle aktier er solgt.
Status	Porteføljekontoens status. Standardværdier er: Aktiv, Ventende, Tilbud, Opsagt og Lukket.
Overordnet porteføljekonto	Den overordnede porteføljekonto til den aktuelle porteføljekonto.
Ejer	<p>Ejeren af porteføljekontoposten.</p> <p>Generelt kan ejeren af en post opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Firmaadministratoren kan imidlertid justere adgangsniveauer for at begrænse eller udvide en brugers adgang.</p> <p>Værdien i feltet Ejer påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller dine managere kører fra siderne Rapporter og Instrumentbræt.</p> <p>Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.</p>

Felt	Beskrivelse
Primær gruppe	Porteføljeejerens primære gruppe. Til releases før release 13 bruges dette felt til at definere gruppens synlighed af porteføljeposter. Det anbefales, at du benytter bogfunktionaliteten til at erstatte denne funktion. Se Proces til opsætning af bøger for at få flere oplysninger.
Forsikringsoplysninger	
Risikoklasse	Definerer porteføljens risikoniveau. Grænsen er på 50 tegn.
Præmie	Forsikringspolicens omkostning i dine valutaenheder.
Pålydende værdi	Forsikringspolicens pålydende værdi i dine valutaenheder.
Gældende dato	Forsikringspolicens startdato.
Udløbsdato	Forsikringspolicens udløbsdato.
Investeringsoplysninger	
Samlet aktivværdi	Værdien af alle dine investeringer i dine valutaenheder.
Værdiansættelsesdato	Værdiansættelsesdatoen for dine samlede aktiver.
Låneoplysninger	
Lånebeløb	Værdien af dit lån i dine valutaenheder.
Årlig % sats	Rentesatsen til lånet.
Forfald	Dato, hvor lånet forfalder til betaling.
Løbetid	Skrivebeskyttet. Konkatenering af længde af løbetid og løbetidsenhed.
Længde af løbetid	Tidsperiode, hvor lånet amortiseres, normalt udtrykt i måneder.
Løbetidsenhed	Valgliste med mulige enheder. Standardværdier er: Dag, Uge, Måned og År.
Kreditkortoplysninger	
Kreditgrænse	Maksimal kredit, der er tilgængelig til kontoen.
Årlig % sats	Årlig rentesats, der opkræves på gebyrer på saldoen.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om porteføljekonto:

- [Arbejde med hjemmesiden Porteføljekonto](#) (på side 580)
- [Håndtering af porteføljekonti](#) (på side 582)

Finansielle konti

Brug siderne til finansielle konti til at oprette, opdatere og spore alle finansielle kontotyper. Finansielle konti er typisk de finansielle konti for en kontakt eller forretning, som den finansielle institution håndterer. Finansielle konti kan imidlertid spore alle finansielle konti for en kontakt eller forretning, heriblandt konti i andre finansielle institutioner.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af finansielle kontooplysninger, kan fanen Finansielle konti være udeladt i din opsætning.

En *finansiell konto* er en post over de finansielle transaktioner mellem finansielle institutioner. Den indeholder finansielle produkter, som den finansielle institution har et særligt betroet ansvar overfor. Finansielle konti giver finansielle institutioner en struktur til håndtering af både kontakt- og forretningsrelationer.

BEMÆRK: I Oracle CRM On Demand Financial Services Edition er *Konto* omdøbt til *Forretningskonto*. Forretningskonti repræsenterer en juridisk enhed, så som en forretning, et firma eller en trust. De indeholder overordnede og underordnede relationer for at understøtte divisioner, afdelinger og andre komplekse juridiske strukturer.

Du bruger finansielle konti til at spore finansielle kontotyper, så som opsparing, check, realkredit, indlånsbeviser, kreditkort, anfordringsindskud, investeringer, lån, pension, uddannelse osv.

Vha. finansielle konti kan finansielle institutioner flytte fra relationer, der er koncentreret omkring finansielle konti, til relationer, der er koncentreret omkring klienter og husstande. Vha. denne funktion kan du få adgang til finansielle kontooplysninger på højt niveau, der er indeholdt i felterne Finansiell kontotype, Saldo og Fælles, for at understøtte klient- og husstandskoncentrerede relationer, heriblandt aktiviteter, salgsmuligheder, serviceanmodninger og kalendere. Finansielle konti understøtter også kontohierarkier og underkonti. Disse hierarkier tillader gruppering af konti i porteføljer. Du bruger grupperingen af konti til at gruppere finansielle konti i porteføljer. Følgende figurer viser nogle eksempler på hierarkier. Figur 1 viser en overordnet og underordnet relation til en finansiell konto. Figur 2 viser relationen mellem en porteføljekonto og en finansiell konto. Figur 3 viser relationen mellem en finansiell konto og en underkonto.



Figure 1: Overordnet og underordnet relation til finansiell konto



Figure 2: Relation mellem porteføljekonto og finansiell konto

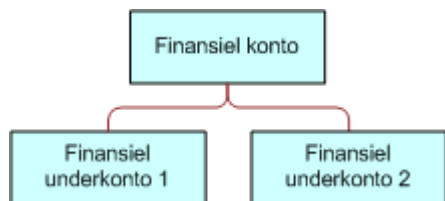


Figure 3: Relation mellem finansiell konto og underkonto

Du kan bruge de finansielle kontosider til at identificere og profilere en finansiell konto. Du kan også bruge siderne til at gennemgå en finansiell kontos underkonti og andre relaterede oplysninger, heriblandt:

- [Finansielle kontoindehavere](#) (på side 593)
- [Finansielle kontobeholdninger](#) (på side 596)
- [Finansielle transaktioner](#) (på side 609)
- [Finansielle planer](#) (på side 599)
- [Policer](#) (på side 636)

- **Salgsmuligheder.** (se "[Salgsmuligheder](#)" på side 229) Du kan se alle salgsmuligheder, der er relateret til en finansiell konto, på de finansielle kontosider.
- **Aktiviteter.** Du kan se alle aktiviteter, der er relateret til en finansiell konto, på de finansielle kontosider.
- **Serviceanmodninger.** (se "[Serviceanmodninger](#)" på side 309) Du kan se alle serviceanmodninger, der er relateret til en finansiell konto, på de finansielle kontosider.
- **Kundeemner.** (se "[Kundeemner](#)" på side 168) Du kan se alle kundeemner, der er relateret til en finansiell konto, på de finansielle kontosider.

Arbejde med hjemmesiden Finansiell konto

Hjemmesiden Finansiell konto er udgangspunktet for håndtering af finansielle konti.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Finansiell konto. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en finansiell konto

Du kan oprette en finansiell konto ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede finansielle konti. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til finansiell konto](#) (på side 591) for at få flere oplysninger.

Arbejde med finansielle kontolister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til finansielle konti.

Liste: Finansiell konto	Filtre
Alle finansielle konti	Alle finansielle konti, som du kan se.
Nyligt ændrede finansielle konti	Alle finansielle konti, som du har ændret for nyligt.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede finansielle konti

Afsnittet Nyligt ændrede finansielle konti viser de finansielle konti, som senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Finansiell konto

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Finansiell konto afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Finansiell konto-hjemmeside.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til hjemmesiden Finansiell konto.

Sådan føjer du afsnit til din Finansiell konto-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Finansiell konto.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Finansiell konto for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af finansielle konti

Udfør følgende opgaver for at håndtere finansielle konti:

- [Spring af overordnede finansielle konti](#) (på side 591)

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om finansiell konto:

- [Arbejde med hjemmesiden Finansiell konto](#) (på side 589)
- [Felter til finansiell konto](#) (på side 591)

Sporing af overordnede finansielle konti

Tilføj den overordnede finansielle konto til feltet Overordnet finansiell konto på den underordnede finansielle konto for at tillade sporing af en finansiell kontos overordnede finansielle konto.

Sådan sporer du en overordnet finansiell konto

- 1 Vælg den finansielle konto.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af finansielle konti.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Finansiell konto.
- 3 Vælg feltet Overordnet finansiell konto på siden Redigering af finansiell konto, og vælg en finansiell konto.

Felter til finansiell konto

Brug siden Redigering: Finansiell konto til at tilføje en finansiell konto eller opdatere detaljer til en eksisterende finansiell konto. Denne side viser alle felterne til en finansiell konto.

TIP: Du kan angive finansielle kontohierarkier, så som en pensionskonto, der er underordnet til en porteføljekonto, ved at vælge Finansiell konto. Se [Sporing af overordnede finansielle konti](#) (på side 591) for at få flere oplysninger om angivelse af hierarkier.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Finansiell konto - Profil	
Finansiell kontonr.	Nummeret på den finansielle konto. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Type: Finansiell konto	Den finansielle kontotype, så som opsparing, kredit, realkredit, investering, formue, uddannelse, forsikring.
Primær konto	Afkrydsningsfeltet bruges til at angive, at denne finansielle konto er den primære finansielle konto.
Hjemmeafdeling	Hjemmeafdelingen for den finansielle konti i den finansielle institution.
Finansiell konto	Navnet på den finansielle konto. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Åbningsdato	Den dato, hvor den finansielle konto blev åbnet i den finansielle institution.
Fælles	Afkrydsningsfeltet bruges til at angive, at den finansielle konto har fælles ejerskab. Mere end én kontakt deler ejerskab af den finansielle konto.

Felt	Beskrivelse
Andetsteds	Afkrydsningsfeltet bruges til at angive, at denne finansielle konto ligger andetsteds. <i>Andetsteds</i> betyder, at den finansielle konto ikke ligger hos denne finansielle institution, men hos en anden finansiell institution.
Saldo	Valutafeltet repræsenterer den finansielle kontos saldo.
Saldo pr.	Dato og tidspunkt, hvor saldoen sidst blev opdateret.
Detaljer om finansiell konto	
Integrations-id	Integrations-id for de eksterne oplysninger om den finansielle konto. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Hos anden institution	Navnet på den finansielle institution, hvor den finansielle konto ligger.
Overordnet finansiell konto	Den overordnede finansielle konto til denne underordnede finansielle konto.
Integration af finansiell konto	
Beskrivelse	Den detaljerede beskrivelse af den finansielle konto.
Ekstern id	Ekstern kilde-id for de eksterne oplysninger om den finansielle konto. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne finansielle konto sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om den finansielle kontobeholdning, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.
Yderligere oplysninger	
Ejer	Ejeren af den finansielle kontopost. Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om finansiell konto:

- [Arbejde med hjemmesiden Finansiell konto](#) (på side 589)
- [Håndtering af finansielle konti](#) (på side 590)

Finansielle kontoindehavere

Brug siderne for finansiell kontoindehaver til at oprette, opdatere og spore relationen mellem en finansiell konto og dens indehavere. En *finansiell kontoindehaver* er enhver kontakt, der har en relation til den finansielle konto (typisk den juridiske ejer af den finansielle konto).

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om finansielle kontoindehavere, kan fanen Finansiell kontoindehaver være udeladt i din opsætning.

En finansiell kontoindehaverpost holder styr på relationerne mellem kontakter og finansielle konti, og giver derved en komplet forståelse af, hvilke kontakter er relateret til hvilke finansielle konti, og hvilke finansielle konti er relateret til hvilke kontakter.

Vha. finansielle kontoindehavere kan finansielle institutioner og brugere spore relationen mellem kontakter og finansielle konti samt spore specifikke attributter og detaljer i relationen. Finansielle kontoindehavere sporer en kontakts rolle i relation til en finansiell konto, så som den juridiske ejer, værge, rådgiver, benefaktor osv.

Arbejde med hjemmesiden Finansiell kontoindehaver

Hjemmesiden Finansiell kontoindehaver er udgangspunktet for håndtering af finansielle kontoindehavere.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Finansiell kontoindehaver. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en finansiell kontoindehaver

Du kan oprette en finansiell kontoindehaver ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nylygt ændrede finansielle kontoindehavere. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til finansiell kontoindehaver](#) (på side 595) for at få flere oplysninger.

Arbejde med lister over finansielle kontoindehavere

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til finansielle kontoindehavere.

Liste: Finansiell kontoindehaver	Filtre
Alle finansielle kontoindehavere	Alle finansielle kontoindehavere, som du kan se, uanset hvem der ejer den finansielle konto.
Nylygt ændrede finansielle kontoindehavere	Alle finansielle kontoindehavere sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede finansielle kontoindehavere

Afsnittet Nyligt ændrede finansielle kontoindehavere viser de finansielle kontoindehavere, der senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Finansielle kontoindehavere

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Finansielle kontoindehavere afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Finansielle kontoindehavere-hjemmeside.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til din Finansielle kontoindehavere-hjemmeside.

Sådan følger du afsnit til hjemmesiden Finansielle kontoindehavere

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Finansielle kontoindehavere.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Finansielle kontoindehavere for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om finansielle kontoindehavere:

- [Håndtering af finansielle kontoindehavere](#) (på side 594)
- [Felter til finansielle kontoindehavere](#) (på side 595)

Håndtering af finansielle kontoindehavere

Se følgende for trinvis procedure, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Arbejde med hjemmesiden Finansiell kontoindehaver](#) (på side 593)
- [Felter til finansiell kontoindehaver](#) (på side 595)

Felter til finansiell kontoindehaver

Brug siden Redigering af finansiell kontoindehaver til at tilføje en finansiell kontoindehaver eller opdatere detaljer til en eksisterende finansiell kontoindehaver. Denne side viser alle felterne til en finansiell kontoindehaver.

TIP: Du kan også redigere oplysninger om finansiell kontoindehaver på siden Liste: Finansiell kontoindehaver og siden Detalje: Finansiell kontoindehaver. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Finansiell kontoindehaver - Profil	
Navn: Finansiell kontoindehaver	Navnet på den finansielle kontoindehaver (normalt en kontakt). Feltet har en grænse på 100 tegn.
Finansiell konto	Den finansielle konto, som den finansielle kontoindehaver er knyttet til.
Rolle	Den finansielle kontoindehavers rolle. En finansiell kontoindehaver kan have mere end én rolle. Nogle eksempler på roller er: juridisk værge, ejer og advokat.
Primær kontakt	Angiver, om den finansielle kontoindehaver er den primære kontakt til den finansielle konto.
Sammenføjet	Den dato, hvor den finansielle kontoindehaver først blev knyttet til den finansielle konto. Denne kan være forskellig fra åbningsdatoen på den finansielle konto. F.eks. kan en værge være tildelt (eller givet ansvar for) en finansiell konto efter den dato, hvor den finansielle konto blev åbnet.
Ekstern id	Ekstern kilde-id for de eksterne oplysninger om den finansielle kontoindehaver. Feltet har en grænse på 50 tegn.

Felt	Beskrivelse
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om den finansielle kontoindehaver, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne finansielle kontoindehaver sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).

Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

- [Arbejde med hjemmesiden Finansiell kontoindehaver](#) (på side 593)

Finansielle kontobeholdninger

Brug siderne for finansiell kontobeholdning til at oprette, opdatere og spore finansielle produkter, der indehaves af en bestemt finansiell konto. Finansielle kontobeholdninger er typisk totalen af alle finansielle kontotransaktioner for et enkelt finansielt produkt til en finansiell konto.

Finansielle kontobeholdninger gør det muligt at vide, hvilke finansielle produkter holdes af hver finansielle konto. Finansielle kontobeholdninger kan bruges til at spore alle typer finansielle produkter, så som følgende:

- Fysiske aktiver (f.eks. bolig, kunst og bil)
- Finansielle instrumenter (f.eks. obligationer, aktier, investeringsselskab)
- Finansielle servicere og lån (f.eks. realkreditkån, kassekredit)
- Andre instrumenter defineret af dig i finansielle produkter

Vha. finansielle kontobeholdninger kan finansielle institutioner levere oversigtsoplysninger om kundes finansielle konti fra deres midterste eller bageste applikationer. Oplysningerne indeholder visninger, der er baseret på klienter eller husstande. Detaljerede oplysninger om finansielle kontobeholdninger er tilgængelige for dig i Oracle CRM On Demand, når du håndterer relationen med klienten, så som mængde, priser, præstation og vigtige datoer (så som indkøbsdatoen).

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om finansielle konti, kan fanen Finansiell kontobeholdning være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Finansiell kontobeholdning

Hjemmesiden Finansiell kontobeholdning er udgangspunktet for håndtering af finansielle kontobeholdninger.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Finansiell kontobeholdning. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en finansiell kontobeholdning

Du kan oprette en finansiell kontobeholdning ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede finansielle kontobeholdninger. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til finansiell kontobeholdning](#) (på side 598) for at få flere oplysninger.

Arbejde med lister over finansiell kontobeholdning

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til finansielle kontobeholdninger.

Liste: Finansiell kontobeholdning	Filtre
Alle finansielle kontobeholdninger	Alle finansielle kontobeholdninger, som du kan se, uanset hvem der ejer den finansielle kontobeholdning.
Nyligt ændrede finansielle kontobeholdninger	Alle finansielle kontobeholdninger sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede finansielle kontobeholdninger

Afsnittet Nyligt ændrede finansielle kontobeholdninger viser de finansielle kontobeholdninger, som senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Finansiell kontobeholdning

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit på hjemmesiden Finansiell kontobeholdning, afhængigt af hvad firmaadministratoren har konfigureret.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til hjemmesiden Finansiell kontobeholdning.

Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Finansiell kontobeholdning

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Finansiell kontobeholdning.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Finansiell kontobeholdning for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.

3 Klik på Gem.

Håndtering af finansielle kontobeholdninger

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Felter til finansiel kontobeholdning](#) (på side 598)

Felter til finansiel kontobeholdning

Brug siden Redigering af finansiell kontobeholdning til at tilføje en finansiell kontobeholdning eller opdatere detaljer til en eksisterende finansiell kontobeholdning. Denne side viser alle felterne til en finansiell kontobeholdning.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Finansielle kontobeholdninger - Profil	
Finansiell konto	Den finansielle konto, der er knyttet til den finansielle kontobeholdning.
Finansielt produkt	Det finansielle produkt, der er knyttet til den finansielle kontobeholdning.
Navn på finansielle kontobeholdninger	Det entydige navn for den finansielle kontobeholdning.
Mængde	Antallet af finansielle produktenheder i beholdninger af dette finansielle produkt til denne finansielle konto. Oplysningerne kommer normalt fra en

Felt	Beskrivelse
	ekstern kilde.
Indkøbspris	Indkøbsprisen for beholdninger af dette finansielle produkt til denne finansielle konto. Oplysningerne kommer normalt fra en ekstern kilde.
Indkøbsdato	Dato, hvor beholdninger af dette finansielle produkt til denne finansielle konto blev købt. Oplysningerne kommer normalt fra en ekstern kilde.
Værdi	Værdien af beholdningerne (dvs. indkøbsprisen ganget med mængden). Oplysningerne kommer normalt fra en ekstern kilde.
Præstation	Procentvis tab eller gevinst for beholdninger af dette finansielle produkt til denne finansielle konto. Oplysningerne kommer normalt fra en ekstern kilde.
Finansielle kontobeholdninger - Integration	
Integrations-id	Integrations-id for de eksterne oplysninger om de finansielle kontobeholdninger. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern id	Ekstern kilde-id for de eksterne oplysninger om de finansielle kontobeholdninger. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om den finansielle kontobeholdning, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne finansielle kontobeholdning sidst blev opdateret (fra en ekstern kilde).

Finansielle planer

Brug siderne for finansielle planer til at oprette, opdatere og spore finansielle planer til en finansiell konto. *Finansielle planer* er typisk den finansielle plan for en kontakt eller forretning til en eller flere specifikke finansielle konti, som en finansiell institution håndterer.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om finansiell kontoplan, kan fanen Finansiell plan være udeladt i din opsætning.

En finansiell plan muliggør finansiell planlægning på højt niveau ved at give adgang til oplysninger som status, planstadie og godkendelser. Den indeholder også links til de midterste og bageste applikationer. Batch-feeds og opdateringer fra webserVICES bruges ofte til at integrere oplysningerne fra midterste og bageste applikationer i Oracle CRM On Demand.

Vha. finansielle planer kan finansielle institutioner integrere kunderelationsstyring med finansielle planlægningsopgaver, arbejdsgange og leverancer i hele den finansielle planlægningscyklus. Vha. denne funktion kan du spore aktiviteter, salgsmuligheder, serviceanmodninger og kundeemner til en finansiell plan for at muliggøre finansiell planlægning, der er koncentreret omkring klienter og husstande.

Du kan bruge de finansielle plansider til at identificere og profilere en finansiell plan. Du kan også bruge siderne til at gennemgå en finansiell plans underkonti og andre relaterede oplysninger, heriblandt:

- **Salgsmulighed.** Se [Om salgsmuligheder og prognoser](#) (på side 229) for at få flere oplysninger.
- **Aktivitet.** Se [Felter til aktivitet](#) (på side 155) for at få flere oplysninger.
- **Serviceanmodning.** Se [Håndtering af service og kommunikation](#) (på side 307) for at få flere oplysninger.
- **Kundeemne.** Se [Kundeemner](#) (på side 168) for at få flere oplysninger.

Arbejde med hjemmesiden Finansiell plan

Hjemmesiden Finansiell plan er udgangspunktet for håndtering af finansielle planer.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Finansiell plan. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en finansiell plan

Du kan oprette en finansiell plan ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede finansielle planer. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til finansiell plan](#) (på side 602) for at få flere oplysninger.

Arbejde med finansielle planlister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til finansielle planer.

Liste: Finansiell plan	Filtre
Alle finansielle planer	Alle finansielle planer, som du kan se, uanset hvem der ejer den finansielle plan.
Nyligt ændrede finansielle planer	Alle finansielle planer med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede finansielle planer

Afsnittet Nyligt ændrede finansielle planer viser de finansielle planer, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Finansiell plan

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Finansiell plan afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Finansiell plan-hjemmeside.

I følgende procedure beskrives, hvordan du føjer afsnit til hjemmesiden Finansiell plan.

Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Finansiell plan

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Finansiell plan.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Finansiell plan for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af finansielle planer

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Arbejde med hjemmesiden Finansiell plan](#) (på side 600)
- [Felter til finansiell plan](#) (på side 602)

Felter til finansiel plan

Brug siden Redigering: Finansiel plan-til at tilføje en finansiel plan eller opdatere detaljer til en eksisterende finansiel plan. Denne side viser alle felterne til en finansiel plan.

TIP: Du kan også redigere finansielle planer på siden Liste: Finansiel plan og siden Detalje: Finansiel plan. Se Opdatering af postdetaljer for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til finansiel plan.

Felt	Beskrivelse
Finansiel planprofil	
Navn på finansiel plan	Navnet på den finansielle plan.
Type	Den finansielle plantype. Eksempler er: pension, portefølje, formue uddannelse osv.
Finansiel konto	Den finansielle konto, som planen er knyttet til.
Status	Status for den finansielle plan. Eksempler er: Igangværende, Aktiv, Godkendt, Gennemgås af ledelsen, Gennemgås af kunden osv.
Sendt til kontakt	Marker afkrydsningsfeltet for at angive, om denne finansielle plan er sendt til kontakten.
Godkendt af kontakt	Marker afkrydsningsfeltet for at angive, om denne finansielle plan er godkendt af kontakten.
Oversigt over finansiel plan	
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om den finansielle plan, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne finansielle plan sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).
Integrations-id	Integrations-id for denne finansielle plan.
Beskrivelse	Detaljeret beskrivelse af den finansielle plan. Feltet har en grænse på 16350 tegn.
Yderligere oplysninger	

Felt	Beskrivelse
Ejer	<p>Ejeren af den finansielle planpost.</p> <p>Afhængig af den postejer tilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejer tilstande.</p>

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om finansiell plan:

- [Arbejde med hjemmesiden Finansiell plan](#) (på side 600)
- [Håndtering af finansielle planer](#) (på side 601)

Finansielle produkter

Brug siderne til finansielle produkter til at oprette, opdatere og spore alle typer finansielle produkter.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om finansielle produkter, kan fanen Finansielle produkter være udeladt i din opsætning.

Et *finansielt produkt* i Oracle CRM On Demand kan være en bestemt fysisk vare eller service, som en finansiell institution tilbyder sine kunder eller en gruppering af finansielle produkter, men kan også henvise til et hvilket som helst finansielt produkt fra en finansiell institution.

Finansielle produkter kan bruges til at spore finansielle produkttyper, så som lån, direkte overførsler (check, opsparing), markedssinteressedeposita (eller pengemarkedskonti), tidsbegrænsede indskud (eller indlånsbeviser) osv. Finansielle produkter kan også være aktier, derivater, separate konti og hedgefonde eller investeringsselskaber.

Vha. finansielle produktposter kan finansielle institutioner se detaljerne om finansielle produkter, heriblandt produkt detaljer på højt niveau, URL-links til websites for finansielle produkter eller kataloger. Vha. denne funktion kan du få adgang til de seneste finansielle produkt detaljer og relaterede oplysninger om aktiviteter, salgsmuligheder, serviceanmodninger og kalendere til dine kunder.

Den finansielle produkt posttype understøtter også finansielle produkthierarkier. Disse hierarkier tillader gruppering af finansielle produkter i grupper, f.eks. bundtede tilbud, investeringsselskaber eller andre multihierarkier eller multigrupperinger, der er påkrævet.

Nogle eksempler på finansielle produkthierarkier er vist i følgende figurer:

Figur 4 viser et eksempel på et hierarki i et investeringsselskab.

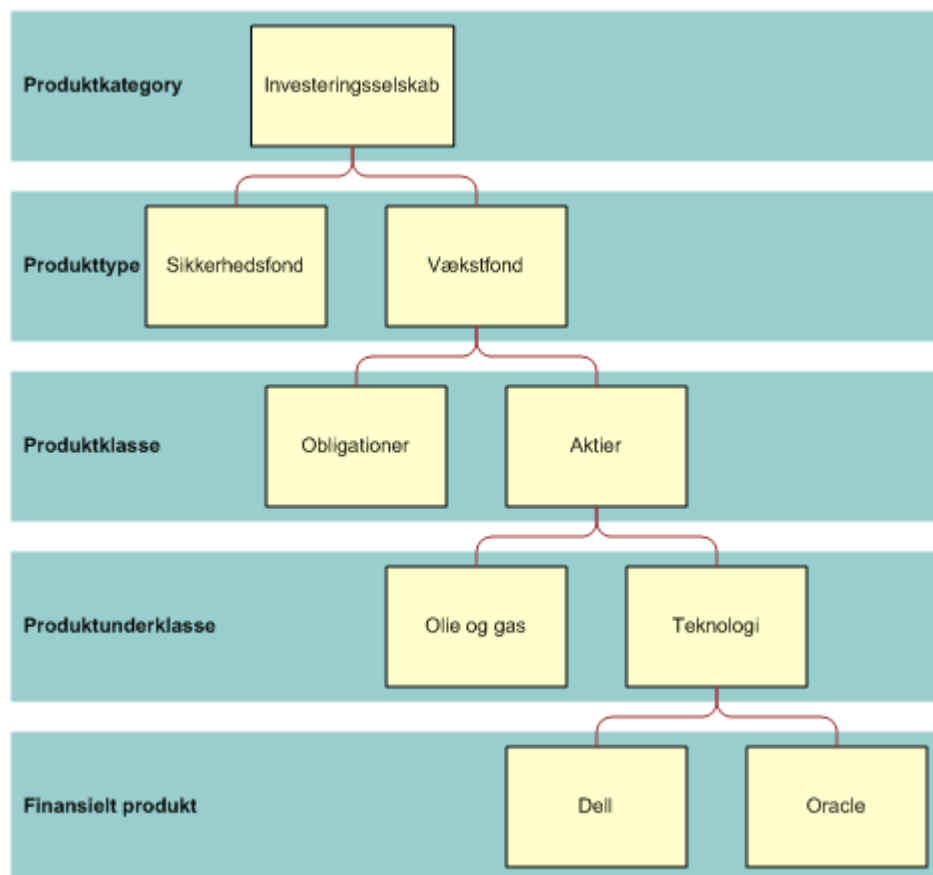


Figure 4: Eksempel på investeringsfondhierarki

Figur 5 viser et eksempel på et hierarki i et forsikringspolice.

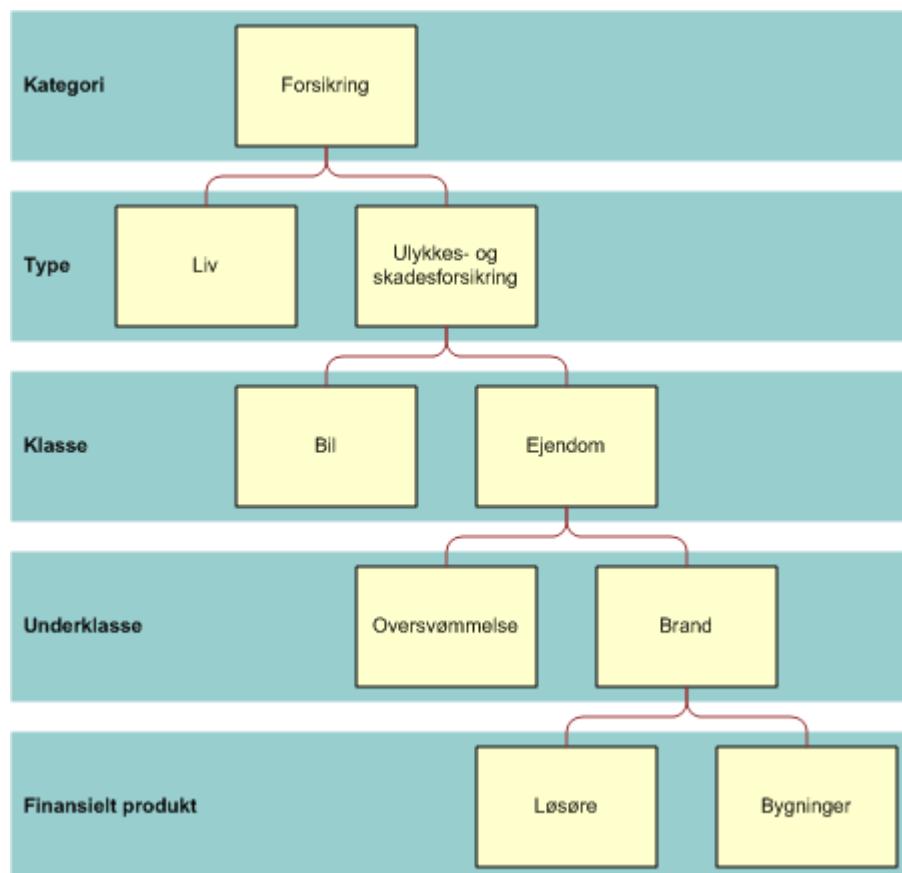


Figure 5: Eksempel på forsikringspolicehierarki

Arbejde med hjemmesiden Finansielle produkter

Hjemmesiden Finansielle produkter er udgangspunktet for håndtering af finansielle produkter.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Finansielle produkter. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en finansiell produktpost

Du kan oprette en finansiell produktpost ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede finansielle produkter. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til finansielle produkter](#) (på side 608) for at få flere oplysninger.

TIP: Du kan angive finansielle produkthierarkier, så som en aktiebeholdning, der er underordnet til en investeringsfond, ved at vælge feltet Overordnet finansielt produkt. Se [Sporing af overordnede finansielle produkter](#) (på side 607) for at få oplysninger om finansielle produkthierarkier.

Arbejde med finansielle produktlister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til finansielle produkter:

Liste: Finansielt produkt	Filtre
Alle finansielle produkter	Alle finansielle produkter, som du kan se, uanset hvem der ejer de finansielle produkter.
Nyligt ændrede finansielle produkter	Alle finansielle produkter med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede finansielle produkter

Afsnittet Nyligt ændrede finansielle produkter viser de finansielle produkter, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Finansielt produkt

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Finansielt produkt afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Finansielt produkt-hjemmeside.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til hjemmesiden Finansielt produkt.

Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Finansielt produkt

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Finansielt produkt.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Finansielt produkt for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.

- 3 Klik på Gem.

Håndtering af finansielle produkter

Udfør følgende opgave for at håndtere finansielle produkter:

- [Sporing af overordnede finansielle produkter](#) (på side 607)

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om finansielt produkt:

- [Arbejde med hjemmesiden Finansiell plan](#) (på side 600)
- [Felter til finansielt produkt](#) (se "[Felter til finansielle produkter](#)" på side 608)

Sporing af overordnede finansielle produkter

Tilføj det overordnede finansielle produkt til feltet Overordnet finansielt produkt på det underordnede finansielle produkt for at tillade sporing af et finansielt produkts overordnede finansielle produkt.

Sådan sporer du et overordnet finansielt produkt

- 1 Vælg det finansielle produkt.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få flere oplysninger om valg af et finansielt produkt.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Finansielt produkt.
- 3 Vælg feltet Overordnet finansielt produkt på siden Redigering af finansielt produkt, og vælg et finansielt produkt.

Felter til finansielle produkter

Brug siden Redigering af finansielle produkter til at tilføje et finansielt produkt eller opdatere detaljer til et eksisterende finansielt produkt. Denne side viser alle felterne til et finansielt produkt.

TIP: Du kan også redigere finansielle produkter på siden Liste: Finansielle produkter og siden Detalje: Finansielle produkter. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til finansielt produkt.

Felt	Beskrivelse
Finansiel produktprofil	
Navn på finansielt produkt	Fællesnavn for det finansielle produkt. Eksempler er: Oracle Corporation, Investeringselskab X, Guldgruben, Byens Bedste Lån osv.
Kategori	Kategori for finansielt produkt. (Det anbefalede hierarki er følgende: type, kategori, klasse, underklasse, finansielt produkt, underordnet finansielt produkt, flere underordnede, hvis nødvendigt).
Type	Type finansielt produkt: Eksempler: Vækstfond, Depotfond.
Klasse	Klasse for finansielt produkt. Eksempler: Aktiver, obligationer.
Underklasse	Det finansielle produkts underklasse. Eksempler: Teknologi, Olie & gas.
Overordnet finansielt produkt	Produktets overordnede finansielle produkt.
Finansielt produkt-id	Id for finansielt produkt, som den finansielle institution bruger til at identificere et finansielt produkt i finansielle produkt-hub eller en tilsvarende enhed.
MDM - Produkt hub-id	Id for finansielt produkt, som den finansielle branche eller det eksterne produkt bruger til at identificere et finansielt produkt i finansiell produkt-hub i ekstern masterdatastyring (MDM).
Aktuel pris	Pris på det finansielle produkt. Prisen kan komme fra en ekstern kilde, så som markedsprissætning eller internt fra en prislister.
Priskilde	Kilden til prisoplysningerne om det finansielle produkt, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.
Aktuel pris sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor prisen til dette finansielle produkt sidst blev opdateret (fra priskilden).
Produktkatalog	
Produkt-URL	URL-adresse til katalogplaceringen af dette finansielle produkt. Det er normalt et eksternt finansielt produkt og URL-adresse.

Felt	Beskrivelse
Produktoversigt	Oversigts- eller introduktionsoplysninger om det finansielle produkt. Feltet har en grænse på 16350 tegn.
Produktkatalog	URL-adresse til et finansielt produktkatalog, der indeholder dette finansielle produkt. URL-adressen er normalt URL-adressen til et internt finansielt produkt.
Oversigt over finansielt produkt	
Ekstern id	Ekstern kilde-id for de eksterne oplysninger om den finansielle produktindehaver. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om det finansielle produkt, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til dette finansielle produkt sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om finansielt produkt:

- [Finansielle produkter](#) (på side 603)
- [Arbejde med hjemmesiden Finansielle produkter](#) (på side 605)
- [Håndtering af finansielle produkter](#) (på side 607)

Finansielle transaktioner

Brug siderne for finansielle transaktioner til at oprette, opdatere og spore alle typer finansielle transaktioner til en bestemt finansiell konto. *Finansielle transaktioner* er de individuelle transaktioner i en finansiell konto for alle finansielle produkter.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om finansielle transaktioner, kan fanen Finansiell transaktion være udeladt i din opsætning.

Finansielle transaktionsposter gør det muligt at fastlægge, hvilke finansielle konti har hvilke transaktioner i relation til alle finansielle produkter. Disse oplysninger giver en komplet visning af finansielle transaktioner organiseret efter finansiell konto. Du kan bruge finansielle transaktionsposter til at spore alle typer finansielle produkttransaktioner, så som køb, salg, indfrielse, depositum, udtræk og andre instrumenter, der er defineret af dig i finansielle produkter.

Vha. finansielle transaktioner kan finansielle institutioner levere oversigtsoplysninger om kundes finansielle konti fra deres midterste eller bageste applikationer. Oplysningerne indeholder visninger, der er baseret på klienter eller husstande. Detaljerede oplysninger om finansielle transaktioner er tilgængelige for dig i Oracle CRM On Demand, når du håndterer relationen med klienten, så som mængde, priser og vigtige datoer (så som indkøbsdatoen).

Arbejde med hjemmesiden Finansiell transaktion

Hjemmesiden Finansiell transaktion er udgangspunktet for håndtering af finansielle transaktioner.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Finansiell transaktion. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en finansiell transaktion

Du kan oprette en finansiell transaktion ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændret finansiell transaktion. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til finansiell transaktion](#) (på side 611) for at få flere oplysninger.

Arbejde med finansielle transaktionslister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til finansielle transaktioner:

Liste: Finansiell transaktion	Filtre
Alle finansielle transaktioner	Alle finansielle transaktioner, som du kan se, uanset hvem der ejer den finansielle transaktion.
Nyligt ændrede finansielle transaktioner	Alle finansielle transaktioner sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede finansielle transaktioner

Afsnittet Nyligt ændrede finansielle transaktioner viser de finansielle transaktioner, som senest er ændret, sorteret efter ændringsdato.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Finansiell transaktion

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit på hjemmesiden Finansiell transaktion, afhængig af hvad firmaadministratoren har konfigureret.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til hjemmesiden Finansielle transaktion.

Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Finansielle transaktion

- 1** Klik på Rediger layout på hjemmesiden Finansielle transaktion.
- 2** Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Finansielle transaktion for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3** Klik på Gem.

Håndtering af finansielle transaktioner

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Felter til finansiel transaktion

Brug siden Redigering af finansiel transaktion til at tilføje en finansiel transaktion eller opdatere detaljer til en eksisterende finansiel transaktion. Denne side viser alle felterne til en finansiel transaktion.

TIP: Du kan også redigere oplysninger om finansiel transaktion på siden Liste: Finansiel transaktion og siden Detalje: Finansiel transaktion. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Finansiel transaktionsprofil	
Finansiel konto	Den finansielle konto, som den finansielle transaktion er knyttet til.

Felt	Beskrivelse
Finansielt produkt	Det finansielle produkt, som den finansielle transaktion er knyttet til.
Transaktionstype	Type finansiell transaktion. Nogle eksempler er: køb, salg, indfrielse osv.
Mængde	Antallet af finansielle produktenheder til denne finansielle transaktion. Oplysningerne kommer normalt fra en ekstern kilde.
Transaktions-id	Id for den finansielle transaktion. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Transaktionsperiode	Perioden for den finansielle transaktion. Nogle eksempler er: store transaktioner for dag, måned, kvartal osv.
Transaktionspris	Prisen på det finansielle produkt til denne finansielle transaktion. Oplysningerne kommer normalt fra en ekstern kilde.
Transaktionsdato/tid	Dato og tidspunkt for den finansielle transaktion. Oplysningerne kommer normalt fra en ekstern kilde.
Værdi	Værdien af den finansielle transaktion (dvs. prisen ganget med mængden). Oplysningerne kommer normalt fra en ekstern kilde.
Integration af finansiell transaktion	
Transaktionskilde	Den kilde, som den finansielle institution bruger til at identificere en finansiell transaktion i den midterste eller bageste applikation.
Integrations-id	Integrations-id for de eksterne oplysninger om den finansielle transaktion. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern id	Ekstern kilde-id for de eksterne oplysninger om den finansielle transaktion. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om den finansielle transaktion, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne finansielle transaktion sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).

10 Forsikring

Oracle CRM On Demand indeholder følgende posttyper til forsikringsoplysninger:

- **Krav (på side 618).** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om forsikringskrav.
- **Dækninger (på side 623).** Brug disse sider til at håndtere de monetære grænser og risici, der dækkes af en forsikringspolice.
- **Skader (på side 627).** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om skade på en kontakts forsikringsgenstand.
- **Forsikringsgenstande (på side 630).** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om forsikringsgenstand.
- **Involverede parter (på side 633).** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om kontakter, der er involveret i forsikringskrav.
- **Policer (på side 636).** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om forsikringspolicer.
- **Policeindehavere (på side 641).** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om indehavere af forsikringspolicer.
- **Mæglerprofil (på side 644).** Brug disse sider til at håndtere oplysninger om mæglere.

Bemærk: Alle disse posttyper er kun tilgængelige med Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Håndtering af forsikring

Udfør følgende processer for at håndtere forsikring:

- [Proces til udførelse af kanalplanlægning](#) (på side 614)
- [Proces til fremskaffelse af første besked om tab til krav](#) (på side 614)
- [Proces til rekruttering og etablering af agent/mæglerrelationer](#) (på side 614)
- [Proces til håndtering af agent/mæglerrelationer](#) (på side 615)
- [Proces til planlægning af salg og budgettering](#) (på side 615)
- [Proces til konvertering af forsikringskundeemner til klienter med Producer Success Model](#) (på side 616)
- [Proces til håndtering af serviceanmodninger](#) (på side 616)
-

Bemærk: Nogle af disse processer udføres i Oracle CRM On Demand, mens andre udføres uden for Oracle CRM On Demand.

Proces til udførelse af kanalplanlægning

Kanalplanlægning indebærer udvikling af en strategi og planlægning af aktiviteter, der udføres af en partneransvarlig for de kanaler, der er under vedkommendes ansvar.

Udfør følgende opgaver for at udføre kanalplanlægning:

- 1 Opret en forretningsplan. Se [Forretningsplanlægning](#) (på side 279).
- 2 Opret målsætninger til en forretningsplan. Se [Målsætninger](#) (på side 289).
- 3 Håndter plankonti. Se [Plankonti](#) (på side 295).
- 4 Håndter plankontakter. Se [Plankontakter](#) (på side 298).
- 5 Håndter plansalgsmuligheder. Se [Plansalgsmuligheder](#) (på side 302).

Proces til fremskaffelse af første besked om tab til krav

Første besked om tab indebærer frembringelse af kundekravrapporter, som omfatter oplysninger om kravet og anmelderen. Rapporten omfatter verificering af dækning, som opkaldscenteragenten forsyner. Agenten validerer også police- og dækningsoplysningerne.

Udfør følgende opgaver for at oprette en første besked om tab til kravet:

- 1 Valider de police- og dækningsoplysninger, der angives af anmelderen. Se [Policer](#) (på side 636).
- 2 Opret kravposten. Se [Krav](#) (på side 618).
- 3 Indtast oplysninger om den første besked om tab. Se [Krav](#) (på side 618).

Proces til rekruttering og etablering af agent/mæglerrelationer

Opsætning af agent/mæglerrelationer omfatter planlægning og udførelse af marketingkampagner, der er målrettet mod potentielle agenter, samt opsætning af nye agenter.

Udfør følgende opgaver for at rekruttere nye agenter og konfigurere agent/mæglerrelationer:

- 1 Opret en kampagnepost. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til kampagne](#) (på side 166).
- 2 Tilknyt potentielle agenter til en kampagne. Se [Målretning af kontakter til kampagner](#) (på side 164).

- 3 Udfør marketingkampagnen. Se [Proces til håndtering af kampagner](#) (på side 159).
- 4 Håndter ansøgninger fra agenter, og godkend nye agenter.
- 5 Konfigurer de nye, godkendte agenter. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til partner](#) (på side 358).

Proces til håndtering af agent/mæglerrelationer

Håndtering af agent/mæglerrelationer indebærer kommunikation med agenter og overvågning af agent/mæglerrelationer, opdatering af oplysninger om agentdemografi, overvågning af legitimationsoplysninger, vedligeholdelse af bog osv.

Udfør følgende opgaver for at håndtere agent/mæglerrelationer:

- 1 Opdater oplysninger om agenter og agenturer. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67).
- 2 Overvåg legitimationsoplysninger for agenter og agenturer. Se [Håndtering af partnerkonti](#) (på side 356).
- 3 Håndter forretningsplanen. Se [Håndtering af forretningsplaner](#) (på side 285).
- 4 Overvåg salgsmulighederne og serviceanmodningerne fra agenter og agenturer. Se [Håndtering af salgsmuligheder](#) (på side 233) og [Håndtering af serviceanmodninger](#) (på side 311).

Proces til planlægning af salg og budgettering

Forsikringssalgssplanlægning omfatter salgsplanlægning for år, kvartal eller en anden periode. Det omfatter også håndtering af salgsplaner, f.eks. håndtering af salgsbudgetter, håndtering af salgsprognoser og salgsområder.

Udfør følgende opgaver for at planlægge salg og budgettering:

- 1 Udfør salgsplanlægning for år, kvartal eller en anden periode. Se [Forretningsplanlægning](#) (på side 279).
- 2 Håndter salgsbudgetter og kvote. Se [Prognoser](#) (på side 249).
- 3 Håndter salgsprognoser. Se [Prognoser](#) (på side 249).
- 4 Håndter salgsområder. Se [Styring af salgsområde](#).

Proces til håndtering af serviceanmodninger

Håndtering af serviceanmodninger indebærer håndtering af generelle forespørgsler og løsning af enkelte serviceanmodninger fra start til slut. Det omfatter også evaluering af serviceproblemer og prioritering af anmodninger.

Udfør følgende opgaver for at håndtere serviceanmodninger:

- 1 Opret serviceanmodninger. Se [Serviceanmodninger](#) (på side 309).
- 2 Tildel og eskaler en serviceanmodning. Se [Tildeling af serviceanmodninger](#) (på side 312) eller [Eskalering af serviceanmodninger](#) (på side 314).
- 3 Arbejd med løsninger til en serviceanmodning. Se [Tilføjelse af løsninger til serviceanmodninger](#) (på side 313).
- 4 Luk den løste serviceanmodning. Se [Lukning af løste serviceanmodninger](#) (på side 314).

Proces til konvertering af forsikringskundeemner til klienter med Producer Success Model

I Oracle CRM On Demand kan du bruge arbejdsgangregler til at angive, at en eller flere handlinger skal udføres automatisk, hver gang en angivet begivenhed forekommer. Du kan konfigurere lige så mange arbejdsgangregler, som du ønsker, for at implementere dine forretningsprocesser.

Producer Success Model (PSM) i Oracle CRM On Demand er en struktur, der bruger arbejdsgangregler til at automatisere oprettelsen af aktiviteter, så forsikringsagenter eller finansielle rådgivere kan følge op på deres kundeemner og holde regelmæssig kontakt med deres klienter.

Følgende begreber bruges i Producer Success Model:

- **Agent/rådgiver.** En *agent/rådgiver* er en forsikringsagent eller finansiell rådgiver.
- **Klient.** En *klient* er en kontakt, som dit firma opretholder en langvarig relation med, så du kan overvåge ændringer i klientens situation og identificere muligheder for krydssalg af yderligere produkter til klienten. Klienter søger normalt også råd om, hvilke produkter passer til deres behov.

Producer Success Model bruger arbejdsgangregler til følgende:

- Opret en opgave for at kontakte kundeemnet næste arbejdsdag, hver gang en kundeemnepost oprettes.
- Opret en opfølgingsopgave, når en agent/rådgiver opdaterer værdien i feltet Opkaldsresultat på siden Opgavedetalje, efter et opkald er foretaget til et kundeemne eller en klient.

De opkaldstyper, som agenter/rådgivere kan benytte til kundeemner og klienter, omfatter følgende:

- **Henvisningsopkald.** Opkald, som agenter/rådgivere skal foretage for at følge op på kundeemner.
- **Fødselsdagsopkald.** Opkald, som agenter/rådgivere foretager til eksisterende kundeemner eller klienter på deres fødselsdag.

- **Review-opkald.** Opkald, som agenter/rådgivere foretager til kundeemner eller klienter, når der er gået seks måneder siden sidste opkald til/besøg hos kunden.

En agent/rådgiver kan indsamle resultatet af disse opkald i feltet Opkaldsresultat på siden Opgavedetalje. Værdierne til feltet Opkaldsresultat omfatter følgende:

- **Kan ikke få fat i.** Det er ikke muligt at få fat i kundeemnet.
- **Bevar kontakt.** Kundeemnet eller kontakten kan ikke tale i dag, men kundeemnet ønsker, at agenten/rådgiveren bevarer kontakten.
- **Lukket fil.** Kundeemnet vil ikke tale i dag og ønsker ikke at blive kontaktet igen.
- **Aftale.** Kundeemnet eller klienten er klar til en aftale.

Afhængig af resultatet af opkaldene opretter arbejdsgangen forskellige opfølgningsopgaver. Hvis f.eks. opkaldets resultat er Kan ikke få fat i, opretter arbejdsgangen en opgave om opkald til det samme kundeemne eller den samme klient næste dag. Hvis resultatet er Bevar kontakt, opretter arbejdsgangen en opgave om opkald til kundeemnet eller klienten seks måneder fra nu eller en uge før vedkommendes fødselsdag, afhængig af hvad der kommer først.

BEMÆRK: Producer Success Model kræver konfiguration af arbejdsgangregler og handlinger. Se konfigurationsdokumentationen til Oracle On Demand Financial Services Edition for at få detaljer.

Udfør følgende opgaver for at konvertere forsikringskundeemner til klienter med Producer Success Model:

- 1 Opret en ny kundeemnepost til henvisningen.
En arbejdsgangregel opretter automatisk en opgave om opkald til kundeemnet næste arbejdsdag.
- 2 Se den daglige opkaldsliste over henvisningsopkald på siden Liste: Aktivitet, og kontakt kundeemnet. Se [Arbejde med aktivitetslister](#) (på side 136).
- 3 Registrer oplysningerne om resultatet af opkaldet i feltet Opkaldsresultat.
Afhængig af opkaldsresultatet opretter arbejdsgangen en opfølgningsopgave.
- 4 Planlæg en aftale om at møde kundeemnet. Se [Planlægning af aftaler med andre](#) (på side 149).
- 5 Mød det kvalificerede kundeemne, og indsamle yderligere oplysninger.
- 6 Opgrader kundeemnet til en potentiel kunde ved at vælge Potentiel kunde i valglisten Kundeemnetype. Se [Felter til kundeemner](#) (på side 184).
- 7 Tilbyd produkter for at opfylde den potentielle kundes behov, og opret en salgsmulighed, hvis kunden er interesseret. Se [Arbejde med hjemmesiden Salgsmulighed](#) (på side 231).
- 8 Hold et sidste interview, og sælg produkterne.
- 9 Opgrader kontakten til en klient ved at vælge Klient i valglisten Kontaktttype, når kunden køber produktet.
- 10 Sæt feltet Besøgsfrekvens til 1-2 gange/år på siden Kontaktdetalje. Se Oprettelse af arbejdsgangshandlinger: Opret opgave for at få flere oplysninger om arbejdsgangen Opret opgave.

Krav

Brug kravsiderne til at oprette, opdatere og spore alle typer krav. Krav er typisk en kontakt eller en virksomheds krav, som et forsikringsselskab håndterer.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om krav, kan fanen Krav være udeladt i din opsætning.

Et krav er en formel, skriftlig anfordring til et forsikringsselskab om refusion for tab af eller skade på en forsikret genstand.

Viden om en kundes kravshistorik, heriblandt aktuel kravstatus, kan hjælpe salgs- og servicepersonale med at få mere viden om dette vigtige aspekt i relationen mellem forsikringsgiver og kunde. Forsikringsgivere kan også bruge kravsiderne til at registrere kritiske oplysninger hurtig vedrørende den første besked om tab og nøjagtigt dirigere kravet til det relevante personale.

Kravposttypen understøtter alle typer krav af typen Første besked om tab, så som bil, ejendom, generel skade osv. Et krav kan have overordnede krav, så alle typer kravstrukturer og hierarkier understøttes, f.eks. kan du organisere krav i kravgrupper.

Du kan bruge siden Detalje: Krav til at identificere og indsamle profil og detaljerede oplysninger om et krav. Du kan også bruge siden Detalje: Krav til at gennemgå et kravs underordnede krav og andre relaterede oplysninger, heriblandt:

- [Involverede parter](#) (på side 633)

- [Skader](#) (på side 627)

- Aktiviteter

En aktivitet kan være relateret til et krav. Du kan se alle aktiviteter, der er relateret til et krav, på siden Detalje: Krav.

- Serviceanmodninger

En serviceanmodning kan være relateret til et krav. Du kan se alle serviceanmodninger, der er relateret til et krav, på siden Detalje: Krav.

Arbejde med hjemmesiden Krav

Krav-hjemmesiden er udgangspunktet for håndtering af krav. Siden indeholder adskillige afsnit og viser oplysninger, der er relevante for dig.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Krav-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af et krav

Du kan oprette et krav ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede: Krav. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til krav](#) (på side 620) for at få flere oplysninger.

Arbejde med kravlister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til krav.

Liste: Krav	Filtre
Alle krav	Alle krav, som du kan se, uanset hvem der ejer kravet.
Nyligt ændrede: Krav	Alle krav sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af afsnittet Nyligt ændrede: Krav

Dette afsnit viser de krav, som du senest har ændret, sorteret efter ændringsdato. Klik på linket Vis fuld liste for at udvide listen. I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til Krav-hjemmesiden.

Tilføjelse af afsnit til din Krav-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmeside, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til Krav-hjemmesiden afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Krav-hjemmeside.

Sådan føjer du afsnit til din Krav-hjemmeside

- 1 Klik på linket Rediger layout på Krav-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Krav-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om krav:

- [Felter til krav](#) (på side 620)
- [Håndtering af krav](#) (på side 620)

Håndtering af krav

Klik på et emne for at se trinvisse procedurer til følgende:

- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Sporing af overordnede krav](#) (på side 620)

Se [Arbejde med poster](#) (på side 37) for yderligere procedurer, der er fælles for alle poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i valglister. De oplysninger, som du ser på skærmen, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om krav:

- [Arbejde med hjemmesiden Krav](#) (på side 618)
- [Felter til krav](#) (på side 620)

Sporing af overordnede krav

Tilføj det overordnede krav til feltet Overordnet krav på den underordnede kravpost for at tillade sporing af et overordnet krav.

Sådan sporer du et overordnet krav

- 1 Vælg kravet.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af et krav.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Krav.
- 3 Vælg feltet Overordnet krav på siden Redigering af krav, og vælg et krav.

Felter til krav

Brug siden Redigering: Krav til at tilføje et nyt krav eller opdatere detaljer til et eksisterende krav. Denne side viser alle felterne til et krav.

TIP: Du kan også redigere et krav på siden Liste: Krav og siden Detalje: Krav. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Kravprofil	
Kravnr.	Kravidentifikatoren.
Branche	Forsikringsområdet, så som biler, ejendom, generel skade, arbejdsulykke, liv.
Tabskode	Koden for er bestemt tab, f.eks. kan forsikringsselskaber tildele 100 til bilulykker, 200 til tyveri osv.
Tabstype	Den tabstype, der er relateret til tabskoden. Eksempler på tabstype er: bilulykke, tyveri osv.
Indberetningsdato	Den dato, hvor den forsikrede indberettigede kravet i forbindelse med ulykken.
Tabsdato og -tid	Datoen for ulykken eller datoen for tabet.
Valuta	Valutaen til kravet.
Lukkedato	Den dato, hvor kravet blev lukket.
Begivenhedsnr.	Det nummer, der identificerer en begivenhed. Forsikringsselskaber kategoriserer typisk en katastrofe. Eksempler på begivenhedsnumre er: 1002 for orkanen Ike, 1003 for orkanen Andrew osv.
Status	Kravets status, f.eks. tabsrapport, åben eller gennemgået og lukket.
Kravdetaljer	
Type tab	Type tab, så som brand, tyveri, ulykke, vind, oversvømmelse, hagl eller andet.
Tabskategori	Den tabskategori, som de fleste forsikringsselskaber bruger til at kategorisere tabet. Nogle eksempler er: A. bopæl; B. andre strukturer; C. løsøre; D. brugstab.
Sted for tab	Stedet for tabet, så som i parkeringsgarage, i storcenter osv.
Tabseløb	Det tabsbeløb, som kunden har lidt. Hvis totalen af et givet tab overskrider erstatningsbeløbet, skal kunden muligvis selv betalt resten.
Ansvarskilde	Kilde til det ansvar, der forårsagede kravet. Nogle eksempler er: skadelidt medarbejder, medarbejders ejendom beskadiget, skadeligt privat person, privat persons ejendom, faldulykke eller trafikulykke.

Felt	Beskrivelse
Ansvarsbeløb	Det beløb, der skal betales, hvis der er et tab.
Relation til forsikret	Skadelidtes relation til den forsikrede. Nogle eksempler er: arbejdsgiver, supervisor eller kollega.
Skadessted	Det sted, hvor skaden skete.
Dato for arbejdsgivers viden om skade	Den dato, hvor arbejdsgiveren blev opmærksom på en medarbejders skade.
Dato for arbejdsgivers viden om krav	Den dato, hvor arbejdsgiveren blev opmærksom på en medarbejders krav.
Antal personer skadet	Antal personer, der kom til skade i ulykken. Nogle af disse personer kan være medarbejdere og andre ikke.
Antal medarbejdere skadet	Antal medarbejdere, der kom til skade i ulykken.
Skadet legemsdel	Legemsdel, der blev beskadiget, så som hånd, ben, nakke osv.
Type skade	Typen af skade, f.eks. brandsår, fraktur, forstuvning, gentagen stress.
Kode for medicinsk skade	Koden for en bestemt sygdomsskade, så som IDC-9, IDC-10.
Arbejdsevne	Angiver, om medarbejderen stadig kan arbejde på trods af skaden.
Medarbejderklasse	En medarbejderklasse, f.eks. sekretær, manager osv.
Skadet under arbejde?	Angiver, om skaden opstod i arbejdstiden.
Hospitalsnavn	Navn på det hospital, der behandlede skadelidtes skade.
Dødstidspunkt	Tidspunkt, hvor skadelidte døde.
Politi/retsmedicinerrapportnr.	Rapportnummer for politiets eller retsmedicinens rapport vedrørende en arbejders erstatningskrav.
Kravintegration	
Ekstern system-id	Sporer den eksterne kilde-id for de eksterne oplysninger til dette krav. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om kravet, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.
Eksternt sidst opdateret	Sporer dato og tidspunkt for sidste eksterne opdatering af data vedr. dette krav. Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne police sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).
Kravpolice	

Felt	Beskrivelse
Police	Forsikringspolice, der er linket til dette krav.
Rapporteret af	Angivelse af den person, der rapporterede ulykken. Nogle eksempler er: navn på forsikret, fører af forsikret køretøj eller agent.
Rapportørs kontaktinfo	Kontaktoplysninger for den person, der rapporterer ulykken.
Betingelser	De betingelser, som ulykken opstod under, så som vejrforhold, f.eks. <i>Det regnede den dag.</i>
Skyldig	Identificerer den skyldige. Nogle eksempler er: forsikret fører og anden fører.
Politi/brandvæsen	Politi- eller brandstation, hvor rapporten blev skrevet.
Rapportnr.	Rapportnummer, der er relateret til ulykken.
Kommentarer	Detaljeret beskrivelse af kravet.
Beskrivelse af tab	Beskrivelse af tabet, f.eks. bil ramt af lastvogn.
Forretningskonto	Den forretningskonto, der er linket til kravet.
Adresse	Adresse, hvor kravet opstod. Adressen kan være forskellig fra nogen anden adresse i Oracle CRM On Demand og er ikke relateret til en kontakt- eller forretningsadresse eller en ejendomsadresse. Denne adresse er påkrævet og er kun relevant til denne kravpost.
By	By, hvor kravet opstod. Byen kan være forskellig fra nogen anden by i Oracle CRM On Demand og er ikke relateret til en kontakt- eller forretningsby eller en ejendomsby. Dette bynavn er påkrævet og er kun relevant til denne kravpost.
Stat	Stat (i jurisdiktioner som USA, der bruger stater) eller provins (i jurisdiktioner som Canda, der bruger provinser), hvor kravet opstod. F.eks. CA for Californien eller ON for Ontario.
Postnr.	Postnummer i USA eller andre jurisdiktioner for ulykkens lokation.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om krav:

- [Arbejde med hjemmesiden Krav](#) (på side 618)
- [Håndtering af krav](#) (på side 620)

Dækninger

Brug dækningssiderne til at oprette, opdatere og spore alle typer forsikringsdækning. Dækninger er typisk de monetære grænser og risici, der dækkes i en forsikringspolice til en kontakt.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om dækning, kan fanen Dækning være udeladt i din opsætning.

Dækning er de monetære grænser og risici, der dækkes i en forsikringspolice. For at spore dækninger til policerne kan du tilføje dem som dækninger til policen. Du kan bruge dækning til at spore alle typer dækning, så som kollision, legemsskade, brand osv. Du kan bruge dækningssiderne til at identificere og profilere dækninger ved at indsamle dækningsoplysninger, så som dækningstype, individuel grænse, samlet grænse, fradragsberettigede værdier osv.

Arbejde med hjemmesiden Dækning

Hjemmesiden Dækning er udgangspunktet for håndtering af dækningsposter.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Dækning-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en dækningspost

Du kan oprette en dækningspost ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede dækninger. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til dækning](#) (på side 626) for at få flere oplysninger.

Arbejde med dækningslister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til dækninger.

Liste: Dækning	Filtre
Alle dækninger	Alle dækninger, som du kan se, uanset hvem der ejer dækningen.
Nyligt ændrede dækninger	Alle dækninger med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede dækninger

Afsnittet Nyligt ændrede dækninger viser de dækninger, som du senest har set.

Klik på [Vis fuld liste](#) for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Dækning-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Dækning-afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Dækning-hjemmeside.

Sådan følger du afsnit til din Dækning-hjemmeside

- 1 Klik på linket [Rediger layout](#) på Dækning-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden [Layout](#) til Dækning-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på [Gem](#).

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om dækning:

- [Felter til dækning](#) (på side 626)
- [Håndtering af dækninger](#) (på side 625)

Håndtering af dækninger

Klik på et emne for at se trinvis procedurer til følgende:

- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)

Se [Arbejde med poster](#) (på side 37) for yderligere procedurer, der er fælles for alle poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i valglister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om dækning:

- [Arbejde med hjemmesiden Dækning](#) (på side 624)
- [Felter til dækning](#) (på side 626)

Felter til dækning

Brug siden Redigering: Dækning-til at tilføje en dækningspost eller opdatere detaljer til en eksisterende dækningspost. Denne side viser alle felterne til en dækningspost.

TIP: Du kan også redigere en dækningspost på siden Liste: Dækning og siden Detalje: Dækning. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Dækningsprofil	
Dækningsnavn	Det entydige navn for dækningen.
Police	Den police, der er linket til dækningen.
Dækning	Den dækningstype, som kunden købte i policen for at dække sit ansvar. Nogle eksempler på dækning er: kollision, universal, legemsskade, medicinudgifter.
Dækningsstatus	Dækningens status, så som Ventende, Åben og Lukket.
Valuta	Valutaen til dækningen.
Forsikret genstand	Forsikringsgenstand, der er linket til dækningsposten.
Individuel grænse	Grænsen til en individuel dækning. F.eks. kan det maksimale beløb, der kan betales for en kollision, være \$100.000.
Samlet grænse	Den samlede grænse, der kan udbetales. Hvis f.eks. den forsikrede er indblandet i en kollision mellem to biler, kan den samlede grænse, der kan udbetales under kollisionsdækningen, være begrænset til \$300.000 for begge biler.
Dækningsprodukt	Det forsikringsprodukt, der er knyttet til dækningen.
Dækningsdetalje	
Fradragsberettiget	Det beløb, som kunden skal betale først, før forsikringsselskabet betaler. (Ordet <i>fradragsberettiget</i> kaldes også <i>selvrisiko</i> i nogle lande, så som Storbritannien og Irland).
Start	Den dato, hvorfra dækningen gælder.
Slut	Den dato, hvor dækningen slutter.

Felt	Beskrivelse
Forsikret beløb	Det beløb, der er forsikret.
Dækningsintegration	
Ekstern system-id	Sporer den eksterne kilde-id for de eksterne oplysninger om dækningen. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om policen, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.
Integrations-id	Sporer integrations-id for de eksterne oplysninger om dækningsposten. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne police sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om dækning:

- [Arbejde med hjemmesiden Dækning](#) (på side 624)
- [Håndtering af dækninger](#) (på side 625)

Skader

Brug Skade-siderne til at identificere og indsamle skadesoplysninger, så som skadesbeskrivelse og skadesbeløb. *Skade* er værdiforringelse af genstand, der medfører tab i værdi. Skade bruges i forsikringskrav til at spore skaden på genstande, der dækkes i en police.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om skader, kan fanen Skade være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Skade

Hjemmesiden Skade er udgangspunktet for håndtering af skader.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Skade-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en skadespost

Du kan oprette en skadespost ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede skader. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til skade](#) (på side 629) for at få flere oplysninger.

Arbejde med skadeslister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til skader.

Liste: Skade	Filtre
Alle skader	Alle skader, som du kan se, uanset hvem der ejer skadesposten.
Nyligt ændrede-skader	Alle skader-sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede skader

Afsnittet Nyligt ændrede skader viser de skadesposter, som senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit-til din Skade-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Skade afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Skade-hjemmeside.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til din Skade-hjemmeside.

Sådan føjer du afsnit til din Skade-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Skade-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til Skade-hjemmesiden for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om skader:

- [Felter til skade](#) (på side 629)

- [Håndtering af skader](#) (på side 629)

Håndtering af skader

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om skade:

- [Arbejde med hjemmesiden Skade](#) (på side 627)
- [Felter til skade](#) (på side 629)

Felter til skade

Brug siden Redigering: Skade-til at tilføje en skadespost eller opdatere detaljer til en eksisterende skadespost. Denne side viser alle felterne til en skadespost.

TIP: Du kan også redigere skadesposter på siden Liste: Skade-og siden Detalje: Skade. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Skadesprofil	
Krav	Krav, der er linket til skadesposten.
Forsikringsgenstand	Forsikret genstand, der er linket til skadesposten.
Skadesnavn	Entydigt navn for skaden. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Beskrivelse af skadet	Beskrivelse af den skadede genstand, f.eks. bil BMW. Feltet har en grænse på

Felt	Beskrivelse
genstand	16.350 tegn.
Skadesbeskrivelse	Beskrivelse af skaden, f.eks. <i>højre forlygte er ødelagt</i> . Feltet har en grænse på 16.350 tegn.
Valuta	Valutaen til skaden.
Genstand-- Nr.	Nummeret på genstand, f.eks. genstand 1, genstand 2 osv. Hvis en police f.eks. omfatter tre biler, kan du nummerere bilerne, som følger: 1 er Toyota Corolla, 2 er Mazda Miata og 3 er Hyundai Pony.
Skadet genstandstype	Genstandstypen, så som motorcykel, mobile home, privat personbil, hus osv.
Overslagsbeløb	Et overslag af skadesbeløbet på den forsikrede genstand.
Skadesintegration	
Ekstern system-id	Sporer den eksterne kilde-id for de eksterne oplysninger om skadesposten. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om policen, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.
Integrations-id	Sporer integrations-id for de eksterne oplysninger om skadesposten. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne police sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger om skade:

- [Arbejde med hjemmesiden Skade](#) (på side 627)
- [Håndtering af skader](#) (på side 629)

Forsikringsgenstande

Brug siderne for forsikringsgenstande til at oprette, opdatere og spore konti til forsikringsgenstande. En post for forsikringsgenstande gør det muligt at gruppere kontakter sammen og konsolidere de relaterede oplysninger fra de kontakter, der er linket til forsikringsgenstanden.

En *forsikringsgenstand* er et materielt aktiv, som en kontakt eller forretningsejer har retmæssig adkomst. Ejeren køber forsikringspolice for at beskytte den fysiske genstand mod tyveri, brand og andre farer. Ordet (forsikringsgenstand) bruges også i et krav. Ejeren kan angive den forsikringsgenstand, der blev skadet i en ulykke. Du kan bruge en forsikringsgenstandspost til at spore alle typer forsikrede genstande, så som en bil, en båd, smykker, et hus osv.

Du kan bruge siderne for forsikringsgenstande til at identificere og profilere forsikringsgenstand ved at indsamle oplysninger, så som mærke, model, konstruktionsår, licensnummer osv. Du kan også bruge siderne til at gennemgå andre relaterede oplysninger. Se [Dækninger](#) (på side 623) og [Skader](#) (på side 627) for at få flere oplysninger.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om forsikringsgenstande, kan fanen Forsikringsgenstande være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Forsikringsgenstand

Hjemmesiden Forsikringsgenstand er udgangspunktet for håndtering af poster for forsikringsgenstande.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Forsikringsgenstand. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en post for forsikringsgenstand

Du kan oprette en post for forsikringsgenstand ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede forsikringsgenstande. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til forsikringsgenstande](#) (på side 632) for at få flere oplysninger.

Arbejde med lister over forsikringsgenstande

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives de standardlister, der er tilgængelige til forsikringsgenstande.

Liste: Forsikringsgenstand	Filtre
Alle-forsikringsgenstande	Alle forsikringsgenstande, som du kan se.
Nyligt ændrede-forsikringsgenstande	Alle forsikringsgenstande med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af afsnittet Nyligt ændrede forsikringsgenstande

Dette afsnit viser de forsikringsgenstande, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Forsikringsgenstand

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Forsikringsgenstand afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Forsikringsgenstand-hjemmeside.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til hjemmesiden Forsikringsgenstand.

Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Forsikringsgenstand

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Forsikringsgenstand.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Forsikringsgenstand for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af forsikringsgenstande

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Felter til forsikringsgenstande

Brug siden Redigering: Forsikringsgenstand til at tilføje en forsikringsgenstand eller opdatere detaljer til en eksisterende forsikringsgenstand. Denne side viser alle felterne til en forsikringsgenstand.

TIP: Du kan også redigere oplysninger om forsikringsgenstand på siden [Liste: Forsikringsgenstand](#) og siden [Detalje: Forsikringsgenstand](#). Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Genstandsprofil	
Police	Police, der er linket til forsikringsgenstanden.
Sekvens	Sekvensnummer for forsikringsgenstanden. Du kan f.eks. have tre biler til en police, hvor sekvensnummer 1 er for Toyota Corolla, 2 for Mazda Miata og 3 for en bil af mærket Hyundai.
Type	Genstandstypen, så som motorcykel, mobile home, privat personbil, hus osv.
Beskrivelse	En detaljeret beskrivelse af forsikringsgenstanden. Feltet har en grænse på 16.350 tegn.
Beløb	Det forsikrede beløb til forsikringsgenstanden.
Valuta	Valutaen til forsikringsgenstanden.
Integration af genstand	
Ekstern id	Sporer den eksterne kilde-id for de eksterne oplysninger om kravet. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om forsikringsgenstanden, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.
Integrations-id	Sporer integrations-id for det eksterne system. Feltet har en grænse på 50 tegn.

Involverede parter

Brug siderne for involveret part til at oprette, opdatere og spore alle typer involverede parter. Involveret part sporer relationen mellem kontakter og krav.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om involveret part, kan fanen *Involverede parter* være udeladt i din opsætning.

En *involveret part* er typisk en kontakt, der er involveret i et forsikringskrav. Hver kontakt kan have en rolle i et krav. Du kan bruge fanen *Involverede parter* til at spore kontaktens relation til kravene. Nogle eksempler på kontacters rolle i et krav er: skadesanmelder, forsikret fører og advokat. Du kan bruge fanen *Involveret part* til at identificere og profilere en involveret part.

Arbejde med hjemmesiden Involveret part

Hjemmesiden Involveret part er udgangspunktet for håndtering af involverede parter.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Involveret part. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en post for involveret part

Du kan oprette en post for involveret part ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede involverede parter. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til involverede parter](#) (se "[Felter til involveret part](#)" på side 635) for at få flere oplysninger.

Arbejde med lister over involverede parter

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne.

Liste: Involveret part	Filtre
Alle involverede parter	Alle involverede parter, som du kan se, uanset hvem der ejer den involverede part.
Nyligt ændrede involverede parter	Alle involverede parter med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede involverede parter

Afsnittet Nyligt ændrede involverede parter viser de meddelelsesplaner, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Involveret part

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Involveret part afhængig af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Involveret part-hjemmeside.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til hjemmesiden Involveret part.

Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Involveret part

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Involveret part.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Involveret part for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af involverede parter

Se følgende for trinvis procedure, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Felter til involveret part

Brug siden Redigering: Involveret part til at tilføje en involveret part eller opdatere detaljer til en eksisterende involveret part. Denne side viser alle felterne til en involveret part.

TIP: Du kan også redigere en involveret part på siden Liste: Involveret part og siden Detalje: Involveret part. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til involveret part.

Felt	Beskrivelse
Involveret part - Profil	
Krav	Krav, der er linket til den involverede part.

Felt	Beskrivelse
Kontakt	Kontaktnavn til kravet.
Navn på involveret part	Det entydige navn for den involverede part.
Rolle	Rollen for kontakten i kravene. Nogle eksempler er: modskadesanmelder, skadesanmelder, vidne, advokat og forsikret ægtefælle.
Valuta	Valutaen til den involverede part.
Rolle i ulykke	Rollen for den involverede part i ulykken. Nogle eksempler er: fører, passager, fodgænger.
Lokation	Skadesanmelders placering, når ulykken skete. Nogle eksempler er: i involveret køretøj, i ikke-involveret køretøj og fodgænger.
Detaljer: Involveret part	
Skadesoversigt	Oversigt over skaden på den involverede part. Feltet har en grænse på 250 tegn.
Skadesbeskrivelse	Detaljeret beskrivelse af skaden på den involverede part. Feltet har en grænse på 16.350 tegn.
Integration af involveret part	
Ekstern system-id	Sporer den eksterne kilde-id for de eksterne oplysninger om den involverede part. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om den involverede part, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.
Integrations-id	Sporer integrations-id for de eksterne oplysninger om den involverede part.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til den involverede part sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).

Policer

Brug policesiderne til at oprette, opdatere og spore alle typer forsikringspolicer. Policers er generelt en kontakts eller forretnings policer, som forsikringsselskaber håndterer, men de kan også spore alle policers for en kontakt eller forretning, heriblandt dem hos andre forsikringsselskaber.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af policeoplysninger, kan fanen Police være udeladt i din opsætning.

En *police* er en skriftlig aftale mellem forsikringsgiveren og policeindehaveren, hvor forsikringsgiveren forpligter sig til at yde forsikringsfordelen ved indtræffen af en forsikringsberettiget begivenhed, og hvor policeindehaveren forpligter sig til at betale præmien. Policer giver forsikringsgivere en struktur til håndtering af kontakt- og forretningsrelationer.

Policeposttypen gør det muligt for forsikringsgivere at flytte fra policecentrerede relationer til klient- og husstandscentrerede relationer ved at have adgang til policeoplysninger på højt niveau. Policeoplysningerne (f.eks. type, status og gældende dato i Oracle CRM On Demand) understøtter etablering af klient/husstandscentrerede relationer, så som aktiviteter, krav og kalender. Du kan bruge policeposttypen til at spore alle policetyper, så som bil, ejendom og andre policetyper. En police kan have overordnede policer, og alle typer policestrukturer og hierarkier understøttes således. Disse policehierarkier understøtter gruppering af policer i policegrupper, hvilket giver fleksibilitet til at aktivere enhver policestruktur, der er brug for.

Profil og relaterede oplysninger om policer

Du kan bruge policesiderne til at identificere og indsamle profil og detaljerede oplysninger om en police. Du kan også bruge policesiderne til at gennemgå en polices underordnede policer og andre relaterede oplysninger, heriblandt:

- [Policeindehavere](#) (på side 641)
- [Krav](#) (på side 618)
- [Forsikringsgenstande](#) (på side 630)
- [Dækninger](#) (på side 623)
- **Aktiviteter.** En aktivitet kan være relateret til en police. Du kan se aktiviteter, der er relateret til en police på hjemmesiden Police. Se [Arbejde med hjemmesiden Police](#) (på side 637) for at få flere oplysninger.
- **Serviceanmodninger.** En serviceanmodning kan være relateret til en police. Du kan se serviceanmodninger, der er relateret til en police på hjemmesiden Police. Se [Serviceanmodninger](#) (på side 309) for at få flere oplysninger om serviceanmodninger.

Arbejde med hjemmesiden Police

Hjemmesiden Police er udgangspunktet for håndtering af policer.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Police-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en police

Du kan oprette en police ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændret police. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til police](#) (på side 639) for at få flere oplysninger.

Arbejde med policelister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til policer.

Liste: Police	Filtre
Alle policer	Alle policer, som du kan se, uanset hvem der ejer posten.
Nyligt ændrede policer	Alle policer med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.
Mine policer	Policer med dit navn i feltet Ejer.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede policer

Afsnittet Nyligt ændrede policer viser de policer, som senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til din Police-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Police-afhængigt af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Police-hjemmeside.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til hjemmesiden Police.

Sådan føjer du afsnit til din Police-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Police-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout af hjemmesiden Police for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Håndtering af policer

Udfør følgende opgave for at håndtere policer: [Sporing af overordnede policer](#) (på side 639).

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Arbejde med vedhæftninger](#) (på side 103)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Sporing af overordnede policer

Tilføj den overordnede police til feltet Overordnet police på den underordnede police for at tillade sporing af en polices overordnede police.

Sådan sporer du en overordnet police

- 1 Vælg en police.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af en police.
- 2 Klik på Rediger på siden Detalje: Police.
- 3 Vælg feltet Overordnet police på siden Redigering af police, og vælg en police.

Felter til police

Brug siden Redigering: Police til at tilføje en police eller opdatere detaljer om en eksisterende police. Denne side viser alle felterne til en police.

Du kan også redigere en policepost på siden Liste: Police og siden Detalje: Police. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

TIP: Du kan angive policehierarkier, hvor en police er underordnet en anden police, ved at vælge en overordnet police i en policepost. Se [Sporing af overordnede policer](#) (på side 639) for at få flere oplysninger om sporing af overordnede policer.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle af felterne til police.

Felt	Beskrivelse
Policeprofil	
Policentr.	Policenummer, der normalt genereres af policesystemet.
Policetype	Policetypen, så som bil, ejendom, generel skade, arbejdsulykke eller liv.
Status	Policestatus, så som ny forretning, gældende, ventende, opsagt, fornyelse eller tilbud.
Understatus	Policens understatus, så som ikke afsendt, mæglergennemgang, annulleret eller udløbet.
Valuta	Valutaen til policen.
Gældende dato	Den dato, hvorfra policen gælder.
Udløbsdato	Den dato, hvor policen udløb.
Annulleringsdato	Den dato, hvor policen blev annulleret.
Sats - Stat	Den sats, der kan anvendes på en police i en bestemt stat.
Sats - Plan	Satsplanen til denne police. Hvert forsikringsselskab kan have forskellige satsniveauer til en police. Nogle eksempler er: 01, 02, 03 osv.
Ejer	Ejeren af policeposten. Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.
Policeintegration	
Ekstern system-id	Sporer den eksterne kilde-id for de eksterne oplysninger om policen. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om policen, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv.

Felt	Beskrivelse
Integrations-id	Sporer integrations-id for de eksterne oplysninger om policen. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne police sidst blev opdateret fra den eksterne kilde.
Policeagent	
Primært agentur	Det primære agentur, der initierede policen.
Primær agent	Den primære agent, der håndterer policen.
Henvisningskilde	Henvisningskilden, så som internet, direct mail, bladannonce og klienthenvisning.
Fremskafferkode	Kode for den person, der bragte denne police til forsikringsgiveren.
Pålydende	Det beløb, der er anført på forsikringspolicen, og som skal betales ved død eller forfald.
Samlet præmie	Den samlede præmie til denne police.
Faktureringsstatus	Status for fakturering af policen, så som faktureret, bortfaldet eller betalt.
Fakturaforfaldsdato	Datoen, hvor policefakturaen forfalder.
Løbetid	Policens løbetid, f.eks. 1 år, 2 år osv.
Policebetalingsmåde	Den metode, som kunden bruger til at betale for policen, så som kontant, debiteret, check eller elektronisk betalingsoverførsel.

Policeindehavere

Brug siderne for policeindehaver-til at oprette, opdatere og spore alle typer policeindehavere. En *policeindehaver* er typisk den kontakt, der ejer den police, som forsikringsselskabet håndterer.

En policeindehaverpost bruges til at spore relationen mellem kontakter og policer. Den indsamler alle rolletyper, som kontakten kan have i en police. Eksempler på roller er: forsikret, primær fører, begunstiget osv. Du kan oprette andre roller efter behov. Se Oprettelse og redigering af felter for at få oplysninger om opsætning af felter og feltværdier.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om policeindehaver, kan fanen Policeindehavere være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Policeindehaver

Hjemmesiden Policeindehaver er udgangspunktet for håndtering af policeindehavere.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Policeindehaver. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en policeindehaver

Du kan oprette en policeindehaver ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændrede policeindehavere. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til policeindehaver](#) (på side 643) for at få flere oplysninger.

Arbejde med policeindehaverlister

Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til policeindehavere.

Liste: Policeindehaver	Filtre
Alle policeindehavere	Alle policeindehavere, som du kan se, uanset hvem der ejer policeindehaveren.
Nyligt ændrede policeindehavere	Alle policeindehavere sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede policeindehavere

Afsnittet Nyligt ændrede policeindehavere viser de policeindehavere, som senest er ændret.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Policeindehaver

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du muligvis tilføje yderligere afsnit til hjemmesiden Policeindehaver afhængigt af de afsnit, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige til visning på din Policeindehaver-hjemmeside.

I følgende procedure beskrives, hvordan afsnit føjes til hjemmesiden Policeindehaver.

Sådan følger du afsnit til hjemmesiden Policeindehaver

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Policeindehaver.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Policeindehaver for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Håndtering af policeindehavere](#) (på side 643)
- [Felter til policeindehaver](#) (på side 643)

Håndtering af policeindehavere

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Arbejde med hjemmesiden Policeindehaver](#) (på side 642)
- [Felter til policeindehaver](#) (på side 643)

Felter til policeindehaver

Brug siden Redigering: Policeindehaver-til at tilføje en policeindehaver eller opdatere detaljer om en eksisterende policeindehaver. Denne side viser alle felterne til en policeindehaver.

TIP: Du kan også redigere oplysninger om policeindehaver på siden Liste: Policeindehaver og siden Detalje: Policeindehaver. Se [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67) for at få flere oplysninger om opdatering af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Policeindehaver - Profil	
Police	Den police, der er linket til policeindehaveren.
Kontaktholder	Kontaktnavnet til policen.
Navn på policeindehaver	Det entydige navn for policeindehaveren.
Rolle	Rollen for kontakten i policen. Nogle eksempler er: forsikret, primær fører og begunstiget.
Valuta	Valutaen til policeindehaveren.
Forsikret type	Forsikret type til hver kontakt i policen, så som primær eller sekundær.
Procentdel	Procentdel af policen, som indehaveren ejer. Til en livsforsikringspolice kan kunder f.eks. modtage policens provenu på basis af denne procentdel.
Integration af policehaver	
Ekstern system-id	Ekstern kilde-id for de eksterne oplysninger om policeindehaveren. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Ekstern kilde	Kilden til de eksterne oplysninger om policeindehaveren, f.eks. applikationsnavn, databasenavn, integrationsnavn osv. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Integrations-id	Integrations-id for de eksterne oplysninger om policeindehaveren. Feltet har en grænse på 50 tegn.
Eksternt sidst opdateret	Dato og tidspunkt, hvor dataene til denne policeindehaver sidst blev opdateret (fra den eksterne kilde).

Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

- [Arbejde med hjemmesiden Policeindehaver](#) (på side 642)

Mæglerprofil

Fanen Mæglerprofil repræsenterer forsikringsmæglere, der sælger eller servicerer forsikringsprodukter. Hvert år mødes den partneransvarlige normalt med hver mægler og opretter en ny mæglerprofil for året. Mæglerprofilen indsamler demografiske oplysninger om en mægler for et bestemt år.

Mæglerprofilsiderne i Oracle CRM On Demand gør det muligt at indsamle demografiske oplysninger om partneren, så som mæglernavn, adresse, telefonnumre, faxnummer, website, omsætning, beskrivelse af forretning osv. Mæglerprofilen er underordnet partneren. Se [Partnere](#) (på side 354) for at få flere oplysninger om partnere.

Arbejde med hjemmesiden Mæglerprofiler

Hjemmesiden Mæglerprofil er udgangspunktet for håndtering af mæglerprofiler.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af hjemmesiden Mæglerprofil. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en mæglerprofil

Du kan oprette en mæglerprofil ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Nyligt ændret: Mæglerprofil. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til mæglerprofil](#) (på side 647) for at få flere oplysninger.

Arbejde med lister over mæglerprofiler

Afsnittet Lister: Mæglerprofiler viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til mæglerprofiler:

Mæglerprofilliste	Beskrivelse
Alle: Mæglerprofiler	Viser alle poster, som du kan se, uanset hvem der ejer listen. Den filtrerer ikke mæglerprofiler.
Nyligt ændrede: Mæglerprofiler	Filtrerer alle mæglerprofiler sorteret efter ændringsdato.
Alle nationale: Mæglerprofiler	Filtrerer alle mæglerprofiler, hvor underkanal er sat til National.
Mine: Mæglerprofiler	Filtrerer mæglerprofiler med dit navn i feltet Ejer.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af afsnittet Mine nyligt ændrede: Mæglerprofiler

Dette afsnit viser de mæglerprofiler, som du ejer, og som blev ændret for nyligt. Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit til hjemmesiden Mæglerprofiler

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til hjemmesiden Mæglerprofiler:

- Lister: Mæglerprofiler
- Mine nyligt ændrede: Mæglerprofiler
- Mine: Mæglerprofiler
- Alle nationale: Mæglerprofiler.

Sådan føjer du afsnit til hjemmesiden Mæglerprofiler

- 1 Klik på Rediger layout på hjemmesiden Mæglerprofiler.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Mæglerprofiler for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden. Klik dernæst på Gem.

Håndter mæglerprofiler

Se [Arbejde med poster](#) (på side 37) for yderligere procedurer, der er fælles for alle poster.

Se følgende for trinvisse procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Felter til mæglerprofil

Brug siden Redigering af mæglerprofil til at tilføje en mæglerprofil eller opdatere detaljer til en eksisterende mæglerprofil. Denne side viser alle felterne til en mæglerprofil.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Demografiske oplysninger	
Navn på mæglerprofil	Navnet på mæglerprofilen. Du skal sørge for, at du følger de navngivningsregler, som firmaet har konfigureret til forkortelser, store og små bogstaver osv., for at undgå dubletposter.
Partner	Navnet på mægleren med denne profil.
Underkanal	Beskrivelse af mæglerens dækning. Indstillingerne omfatter: Globale, Lokale, Nationale, Regionale og Grossister.
Segmentering	Beskrivelse af mæglersegmenteringen. Indstillingerne omfatter: Kommerciel, Vækst og Detail.
År for mæglerprofil	Det år, som en mæglerprofil er gyldigt i.
Telefonnr.	Mæglerens telefonnummer.
Faxnr.	Mæglerens faxnummer.
Website	URL-adressen til mægleren.
Land	Det land, som mægleren er baseret i.
Adresse 1	Adressen på mæglerlokationen.
Adresse 2	Adressen på mæglerlokationen.

Felt	Beskrivelse
By	Den by, som mægleren er baseret i.
Provins	Stat (i jurisdiktioner som USA, der bruger stater) eller provins (i jurisdiktioner som Canda, der bruger provinser), hvor mægleren befinder sig, f.eks. <i>CA</i> for Californien eller <i>ON</i> for Ontario.
Postnr.	Postnummer i USA eller andre jurisdiktioner for mæglerens lokation.
Diverse	
Firmaoversigt	Oversigt over mægleren.
Firmas historiske og fremtidige vækst	Beskrivelse af mæglerens historiske og fremtidige vækst.
Salgsområde/regional struktur	Beskrivelse af mæglerens salgsområde og regionale struktur.

11 Automotive

Oracle CRM On Demand indeholder følgende posttyper, som indeholder oplysninger om automobiler:

- **Køretøjer.** Brug disse sider til at spore salgshistorik og servicehistorik over køretøjer.
- **Forhandlere.** Brug disse sider til at håndtere forhandleroplysninger.

Bemærk: Disse posttyper er kun tilgængelige i Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Forhandlere

Brug forhandlerhjemmesider til at oprette, opdatere og spore forhandlerposter.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af forhandleroplysninger, kan fanen Forhandler være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Forhandler

Hjemmesiden Forhandler er udgangspunktet for håndtering af forhandlere.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Forhandler-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af en forhandler

Du kan oprette en forhandler ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste forhandlere. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til forhandler](#) (på side 651) for at få flere oplysninger.

Arbejde med Forhandlerlister

Afsnittet Lister: Forhandler viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til forhandlere.

Liste: Forhandler	Filtre
Alle forhandlere	Alle forhandlere, som du kan se, uanset hvem der ejer forhandleren.

Liste: Forhandler	Filtre
Mine forhandlere	Forhandlere med dit navn i feltet Ejer.
Nyligt ændrede forhandlere	Alle forhandlere med dit navn i feltet Ejer sorteret efter ændringsdato.

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede forhandlere

Afsnittet Mine nyligt viste forhandlere viser de forhandlere, som du senest har set.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Visning af forhandlerrelaterede salgsmuligheder

Afsnittet Forhandlerrelaterede salgsmuligheder viser de øverste salgsmuligheder, som du er tildelt.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen over forhandlerrelaterede salgsmuligheder.

Tilføjelse af afsnit til din Forhandler-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Forhandler-hjemmesiden:

- Nyligt oprettede forhandlere
- Nyligt ændrede forhandlere
- Mine nyligt oprettede forhandlere
- Mine nyligt ændrede forhandlere
- Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Forhandler-hjemmeside).

Sådan føjer du afsnit til din Forhandler-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Forhandler-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout til hjemmesiden Forhandler for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om forhandler:

- [Felter til forhandler](#) (på side 651)
- [Håndtering af forhandlere](#) (på side 651)

Håndtering af forhandlere

Udfør følgende opgaver for at håndtere forhandlere:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Overførsel af ejerskab til poster](#) (på side 93)
- [Tilføjelse af noter](#) (på side 99)
- [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 106)
- [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 112)
- [Håndtering af kalendere og aktiviteter](#) (på side 133)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om forhandler:

- [Forhandlere](#) (på side 649)
- [Felter til forhandler](#) (på side 651)
- [Arbejde med hjemmesiden Forhandler](#) (på side 649)
- [Rapporter](#) (på side 727)

Felter til forhandler

Brug siden Redigering af forhandler-til at tilføje en forhandler eller opdatere detaljer til en eksisterende forhandler. Denne side viser alle felterne til en forhandler.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i valglister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om forhandler	
Navn	Navn på bilforhandleren. Grænsen er på 100 tegn.
Telefonnr.	Forhandlerens telefonnummer.
Type: Forhandler	Forhandlertypen, f.eks. lastvognsforhandler. Grænsen er på 20 tegn.
Site	Forhandlerens website. Grænsen er på 50 tegn.
E-mail	Forhandlerens kontakt-e-mail-adresse. Grænsen er på 50 tegn.
BEMÆRK: Følgende fakturerings- og forsendelsesadressefelter er ikke tilgængelige som standard. Firmaadministratoren skal konfigurere dem på siden Detalje: Forhandler som en del af et ekstra afsnit. Se Tilpasning af layout af statisk side for at få flere oplysninger om opsætning af detaljesider.	
Faktureringsadresse 1, 2, 3	Forhandlerens faktureringsadresse. BEMÆRK: Hvis fælles adresser er konfigureret til firmaet, er faktureringsadressen skrivebeskyttet, og adressefelterne ændres, så de opfylder kravene til fælles adresser. Se Adresser for at få flere oplysninger om fælles adresser.
Faktureringsby	Ingen.
Faktureringsland	Land, der er angivet i forhandlerens faktureringsadresse. Standard gyldige værdier er navnene på alle lande i verden. Den gyldige værdi til Amerika er <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand tillader ikke ændring af gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt, før data importeres. Se Om lande og adressemapping for at få flere oplysninger.
Faktureringspostboks/sorteringskode	Hvis filen indeholder adresser, der ikke er amerikanske, kan du mappe følgende adresseelementer til dette felt: Colonia/Section, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Township. Se Om lande og adressemapping for at få flere oplysninger.
Faktureringsprovinser	Hvis filen indeholder adresser, der ikke er amerikanske, kan du mappe følgende adresseelementer eller de ækvivalente for den amerikanske stat til dette felt: MEX Stat, BRA Stat, Sogn, Del af territorium, Ø, Præfektur, Region, Emirat og Oblast. Se Om lande og adressemapping for at få flere oplysninger.
Faktureringsstat - US	Standard gyldige værdier er standardforkortelser på to bogstaver til alle amerikanske stater (alle med store bogstaver). Oracle CRM On Demand tillader ikke ændring af de gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt, før data importeres.
Faktureringspostnr.	Ingen.

Felt	Beskrivelse
Forsendelsesadresse 1, 2, 3	Forhandlerens forsendelsesadresse. Se Om lande og adressemapping for at få oplysninger om, hvordan adressefelter mappes på landebasis. BEMÆRK: Hvis fælles adresser er konfigureret til firmaet, er forsendelsesadressen skrivebeskyttet, og adressefelterne ændres, så de opfylder kravene til fælles adresser. Se Adresser for at få flere oplysninger om fælles adresser.
Forsendelsesby	Ingen.
Forsendelsesland	Standard gyldige værdier er navnene på alle lande i verden. Den gyldige værdi til Amerika er <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand tillader ikke ændring af gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt, før data importeres. Se Om lande og adressemapping for at få flere oplysninger.
Forsendelsespostboks/sorteringskode	Hvis filen indeholder adresser, der ikke er amerikanske, kan du mappe følgende adresseelementer til dette felt: Colonia/Section, CEDEX-kode, Adresse 4, URB og Township. Se Om lande og adressemapping for at få flere oplysninger.
Forsendelsesprovin	Hvis filen indeholder adresser, der ikke er amerikanske, kan du mappe følgende adresseelementer eller de ækvivalente for den amerikanske stat til dette felt: MEX Stat, BRA Stat, Sogn, Del af territorium, Ø, Præfektur, Region, Emirat og Oblast. Se Om lande og adressemapping for at få flere oplysninger.
Forsendelse - US-stat	Standard gyldige værdier er standardforkortelser på to bogstaver til alle amerikanske stater (alle med store bogstaver). Oracle CRM On Demand tillader ikke ændring af de gyldige værdier til dette felt. Sørg for, at importdataene matcher de gyldige værdier til dette felt, før data importeres.
Forsendelsespostnr.	Ingen.
Yderligere oplysninger	
Status	Forhandlerens status, f.eks. Aktiv.
Overordnet forhandler	Den overordnede forhandler for den aktuelle forhandlerpost.
Valuta	Valutaen.
Prioritering	Prioriteringen af en forhandler i forhold til andre forhandlere, typisk til salgs- eller serviceformål. Grænsen er på 22 tegn.
Ejer	Ejeren af forhandlerposten. Generelt kan ejeren af en post opdatere posten, overføre posten til en anden ejer eller slette posten. Firmaadministratoren kan imidlertid justere adgangsniveauer for at begrænse eller udvide en brugers adgang. Værdien i feltet Ejer påvirker de poster, der medtages i rapporter, som du eller

Felt	Beskrivelse
	dine managere kører fra siderne Rapporter og Instrumentbræt. Afhængig af den postejer tilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejer tilstande.
URL	Forhandlerens URL (Universal Resource Locator). Grænsen er på 100 tegn.
Site for overordnet	Overordnet forhandlers website. Grænsen er på 50 tegn.
Stadie	Fase i ansøgnings- og kontraktprocessen for forhandleren. Standardværdier er: Aktiv, Ansøgning venter, Kandidat og Kontrakt venter.

Tilpassede felter

BEMÆRK: Firmaadministratorer med rolle, der omfatter privilegiet Tilpas applikation, opretter typisk tilpassede felter.

Et tilpasset felt, der oprettes i en kontopost, vises som det samme tilpassede felt i forhandlerposten, da en forhandlerpost arver et tilpasset felt i en kontopost. Et tilpasset felt, der er oprettet i en forhandlerpost, vises imidlertid ikke automatisk i kontoposten.

Hvis du vil se det samme tilpassede felt i både visningen Konto og visningen Forhandler, kan firmaadministratoren oprette det tilpassede felt i kontoposten og gøre det synligt i både visningen Konto og visningen Forhandler.

Hvis du ikke vil se det samme tilpassede felt i både visningen Konto og visningen Forhandler, kan firmaadministratoren oprette det kontospecifikke tilpassede felt i kontoposten og kun gøre det tilpassede felt synligt i visningen Konto.

Se [Om tilpassede felter](#) for at få flere oplysninger om tilpassede felter.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om forhandler:

- [Forhandlere](#) (på side 649)
- [Arbejde med hjemmesiden Forhandler](#) (på side 649)
- [Håndtering af forhandlere](#) (på side 651)

Køretøjer

Brug siderne for køretøjer til at oprette, opdatere og spore køretøjer.

BEMÆRK: Firmaadministratoren fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig. Hvis dit jobansvar ikke omfatter sporing af oplysninger om køretøjer, kan fanen Køretøjer være udeladt i din opsætning.

Arbejde med hjemmesiden Køretøj

Hjemmesiden Køretøj er udgangspunktet for håndtering af køretøjer.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan tilpasse layoutet af Køretøj-hjemmesiden. Desuden kan du tilføje afsnit til siden og fjerne afsnit fra siden, hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider.

Oprettelse af et køretøj

Du kan oprette et køretøj ved at klikke på knappen Ny i afsnittet Mine nyligt viste køretøjer. Se [Oprettelse af poster](#) (på side 40) og [Felter til køretøj](#) (på side 663) for at få flere oplysninger.

Arbejde med køretøjslister

Afsnittet Lister: Køretøj viser et antal lister. Oracle CRM On Demand leveres med en række standardlister. Alle standardlister er offentlige og synlige for alle. Du og dine managere kan oprette yderligere lister på basis af forskellige kriterier. Disse tilpassede lister vises oven over standardlisterne.

I følgende tabel beskrives standardlisterne til køretøjer.

Liste: Køretøj	Filtre
Alle køretøjer	Alle køretøjer sorteret efter stelnummer
Alle nyligt ændrede køretøjer	Alle køretøjer sorteret efter ændringsdato

Klik på listenavnet for at se en liste.

Klik på Ny for at oprette en ny liste. Se [Oprettelse og uddybelse af lister](#) (på side 83) for at få flere oplysninger om oprettelse af lister.

Klik på Håndter lister for at gennemgå alle tilgængelige lister, oprette en ny liste eller se, redigere eller slette en eksisterende liste. Siden Håndter lister omfatter også de standardlister, der leveres med Oracle CRM On Demand. Listerne er skrivebeskyttede, så du kan ikke redigere eller slette dem.

Visning af nyligt ændrede køretøjer

Afsnittet Mine nyligt ændrede køretøjer viser de køretøjer, som du senest har set.

Visning af køretøjsrelaterede serviceanmodninger

Dette afsnit viser følgende oplysninger:

- **Service nr.** Serviceanmodninger, som du er tildelt. Klik på SA-nr. for at gennemgå serviceanmodningen.
- **Emne.** Serviceanmodningens titel.
- **Aktiv.** Det aktiv, der svarer til serviceanmodningen.
- **Vis fuld liste.** Udvider listen over køretøjsrelaterede serviceanmodninger.

Klik på Vis fuld liste for at udvide listen.

Tilføjelse af afsnit-til din Køretøj-hjemmeside

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje nogle af eller alle følgende afsnit til Køretøj-hjemmesiden:

- Nyligt oprettede køretøjer
- Nyligt ændrede køretøjer
- Mine nyligt oprettede køretøjer
- Mine nyligt ændrede køretøjer
- Et eller flere rapportafsnit (firmaadministratoren kan gøre rapportafsnit tilgængelige til fremvisning på din Køretøj-hjemmeside).

Fuldfør følgende opgave for at tilføje afsnit til Køretøj-hjemmesiden.

Sådan føjer du afsnit til din Køretøj-hjemmeside

- 1 Klik på Rediger layout på Køretøj-hjemmesiden.
- 2 Klik på pilene på siden Layout af hjemmesiden Køretøj for at tilføje eller fjerne afsnit og organisere afsnittene på siden.
- 3 Klik på Gem.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om køretøj:

- [Felter til køretøj](#) (på side 663)
- [Håndtering af køretøjer](#) (på side 656)

Håndtering af køretøjer

I følgende emner beskrives valgfri konfiguration, der kan udføres af firmaadministratoren, når køretøjer håndteres i Oracle CRM On Demand:

- [Aktivering af en køretøjsprodukttype](#) (på side 659)

- [Aktivering af køretøjstilknytning på serviceanmodninger](#) (på side 658)

Klik på et emne for at se trinvis procedurer til følgende:

- [Opdatering af ejerskab af køretøj](#) (på side 660)
- [Sporing af serviceanmodninger til køretøjer](#) (på side 659)
- [Sporing af historikker over køretøjer](#) (på side 661)
- [Sporing af servicehistorikker over køretøjer](#) (på side 661)
- [Sporing af finansielle oplysninger til køretøjer](#) (på side 662)

BEMÆRK: Denne funktion er ikke en del af standardapplikationen, så den er muligvis ikke tilgængelig i din version af Oracle CRM On Demand.

Se følgende for trinvis procedurer, der er fælles for mange posttyper:

- [Oprettelse af poster](#) (på side 40)
- [Opdatering af postdetaljer](#) (på side 67)
- [Linkning af poster til din valgte post](#) (på side 69)
- [Arbejde med lister](#) (på side 78)
- [Arbejde med poster](#) (på side 37)
- [Tilføjelse af noter](#) (på side 99)
- [Overførsel af ejerskab til poster](#) (på side 93)
- [Sporing af aktiver](#) (på side 205) (inkl. linkning af køretøjer til konti)
- [Vedhæftning af filer og URL'er til poster](#) (på side 106)
- [Sletning og gendannelse af poster](#) (på side 112)
- [Sporing af aktiver](#) (på side 205) (inkl. linkning af køretøjer til konti)
- [Omdøbning af posttyper](#)

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse Oracle CRM On Demand på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i lister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i online-hjælpen.

Afhængigt af dit adgangsniveau kan du muligvis ikke udføre alle procedurer, der er beskrevet i listen ovenfor.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om køretøj:

- [Køretøjer](#) (på side 655)
- [Felter til køretøj](#) (på side 663)
- [Arbejde med hjemmesiden Køretøj](#) (på side 655)
- [Rapporter](#) (på side 727)

Aktivering af køretøjstilknytning på serviceanmodninger

Standardlayoutet til serviceanmodning viser ikke tilknytning af køretøj. Firmaadministratoren kan imidlertid konfigurere et tilpasset layout til serviceanmodningsside ved at fuldføre følgende procedure.

Sådan får du vist køretøjstilknytning på en serviceanmodningspost

- 1 Klik på Admin., klik på Applikationstilpasning, klik på Serviceanmodninger, og klik på Layout af siden Serviceanmodning fra en hvilken som helst side.
- 2 Gør et af følgende i listen Sidelayout:
 - Klik på linket Rediger til et eksisterende layout for at ændre det.
 - Klik på knappen Nyt layout for at oprette et nyt layout.
 - Klik på linket Kopier for at kopiere et eksisterende layout.

Guiden Sidelayout vises.

BEMÆRK: Antallet af trin i guiden Sidelayout kan være forskelligt, afhængigt af det Sidelayout-link, som du klikker på.

- 3 Indtast et navn til layoutet og en beskrivelse i Trin 1: Layoutnavn (valgfrit).
- 4 Vælg feltkarakteristika efter behov i Trin 2: Feltopsætning.
- 5 Sørg for, at feltet Køretøj er tilgængeligt på Layout af siden Serviceanmodning i trin 3: Feltlayout.
- 6 Klik på Afslut for at afslutte guiden.
Du skal nu tildele det nye tilpassede layout til en brugerrolle vha. guiden Rollestyring.
- 7 Klik på Admin., klik på Brugerstyring og adgangskontrol, og klik dernæst på Rollestyring:
- 8 Find den rolle, som du vil tildele det tilpassede sidelayout til, og klik på Rediger.
- 9 Ret sidelayoutnavnet til det tilpassede sidelayout til serviceanmodningsposten i trin 6 i guiden.
- 10 Klik på Afslut for at afslutte guiden.

BEMÆRK: Ved at aktivere køretøjstilknytning kan du også opdatere layout af søgesiden til køretøj for at ændre det tilknytningsudvalg, som en bruger ser. Se Håndtering af søgelayout for at få flere oplysninger.

Aktivering af en køretøjsprodukttype

Firmaadministratoren bruger normalt indholdsstyringsdelen i administrationsværktøjet for at tilføje produkter. Til køretøjer kan administratoren opdatere produktposten med feltet Produkttype sat til Køretøj. Bemærk, at produkttypen til køretøjsposter ikke vises i standardlayoutet til produktet. Firmaadministratoren kan oprette et tilpasset produktsidelayout og aktivere produkttypen til et køretøj ved at fuldføre trinnene i følgende procedure.

Sådan viser du produkttypen til en køretøjspost

- 1** Klik på Admin., klik på Applikationstilpasning, klik på Produkt, klik på Layout af siden Produkt fra enhver side, og kopier produktsidens standardlayout til et nyt layout.
- 2** Udfyld guiden Sidelayout til produktet:
 - a** Angiv et navn til layoutet i trin 1.
 - b** Marker feltet Påkrævet til produkttypen i trin 2.
 - c** Sørg for, at feltet Produkttype er vist i afsnittet Nøgleoplysninger om produkt til højre på trin 3.
 - d** Klik på Afslut for at afslutte guiden.
- 3** Tildel det nye tilpassede layout til en brugerrolle, som påkrævet, vha. guiden Rollestyring.
 - a** Klik på Admin., klik på Brugerstyring og adgangskontrol, og klik dernæst på Rollestyring:
 - b** Find den rolle, som du vil tildele til det tilpassede produktsidelayout, og klik på Rediger.
 - c** Ret sidelayoutnavnet til det tilpassede produktsidelayout til produktposten i trin 6 i guiden.
 - d** Klik på Afslut for at afslutte guiden.

Den bruger, hvis rolle du har ændret, kan oprette en produktpost med feltet Produkttype vha. funktionaliteten Indholdsstyring. Se Opsætning af firmaprodukter for at få flere oplysninger om tilføjelse af produkter.

Se Opsætning af firmaprodukter for at få flere oplysninger.

Sporing af serviceanmodninger til køretøjer

Når du vil gennemgå, opdatere eller oprette en serviceanmodning til et køretøj, skal du opdatere posten for køretøjet eller oprette serviceanmodningen til det tilknyttede køretøj.

Sådan sporer du serviceanmodningen til et køretøj

- 1** Vælg det køretøj, som du vil spore.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få oplysninger om valg af køretøjer.

- 2** Rul ned på siden Detalje: Køretøj, og klik på Ny i titellinjen Serviceanmodning.

BEMÆRK: Når en serviceanmodning oprettes, giver valg af en forhandler brugeren mulighed for at skifte fra søgning efter alle kontakter til søgning efter kontakter til den relaterede forhandler. Filteret kan ændres til at køre en forespørgsel efter behov.

- 3** Udfyld oplysningerne på siden Redigering: Serviceanmodning.

I følgende tabel beskrives nogle feltoplysninger til servicehistorikker.

Felt	Kommentarer
Servicenr.	Oracle CRM On Demand genererer dette nummer.
Emne	Titel på eller kort beskrivelse af denne aktivitet.
Prioritet	Serviceanmodningens prioritet, så som 1 - Hurtigst muligt, 2 - Høj eller 3 - Mellem.
Status	Serviceanmodningens status, så som Åbnet, Ventende eller Lukket.
Åbningstidspunkt	Angiver det tidspunkt, hvor serviceanmodningen blev åbnet. Oracle CRM On Demand genererer dette nummer.
Kontakt	Den kontakt, der er relateret til serviceanmodningen.
Forhandler	Den forhandler, der er relateret til serviceanmodningen.
Ejer	Ejeren af serviceanmodningen.

BEMÆRK: Når en serviceanmodning oprettes, ændrer valg af en forhandler alle kontakter til kun de kontakter, der er knyttet til forhandleren som standard. Filteret kan ændres til at forespørge efter alle kontakter.

Opdatering af ejerskab af køretøj

Når et køretøj sælges, skal du opdatere posten for køretøjet for at spore ejerskab af køretøjet.

- 1** Vælg køretøjet.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af køretøjer.
- 2** Klik på Rediger i titellinjen på siden Detalje: Køretøj.
Se [Felter til køretøj](#) (på side 663) for at få oplysninger om felterne på siden Detaljer: Køretøj.
- 3** Opdater feltet Ejet af i posten Køretøj på siden Redigering af køretøj.
- 4** Gem posten:
 - Klik på Gem for at gemme posten, og åbn dernæst siden Detalje: Køretøj (hvor du kan linke oplysninger til denne post).

- Klik på Gem & Nyt køretøj for at gemme posten, og åbn dernæst siden Rediger (hvor du kan oprette endnu en post for køretøj).

Sporing af historikker over køretøjer

Når du vil gennemgå, opdatere eller oprette en salgshistorik til et køretøj, skal du opdatere posten for køretøjet.

Sådan sporer du køretøjets salgshistorik

- 1 Vælg køretøjet.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af køretøjer.
- 2 Rul ned til afsnittet Salgshistorik på siden Detalje: Køretøj, og klik på Tilføj i titellinjen.
BEMÆRK: Hvis afsnittet Salgshistorik ikke er synligt på detaljesiden, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet Salgshistorik til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.
- 3 Udfyld oplysningerne på siden Redigering af salgshistorik.
I følgende tabel beskrives nogle feltoplysninger til salgshistorikker.

Felt	Kommentarer
Salgsnr.	Systemgenereret nummer.
Valutakode	Standardangives til din valuta.
Ejers fornavn	Når du vælger efternavnet, udfyldes dette felt.
Ejers efternavn	Ejeren af køretøjet.

- 4 Gem posten.

Sporing af servicehistorikker over køretøjer

Når du vil gennemgå, opdatere eller oprette en servicehistorik til et køretøj, skal du opdatere posten for køretøjet. Servicehistorikken kan omfatte serviceanmodninger og andre services, der er relateret til køretøjet.

Sådan sporer du køretøjets servicehistorik

- 1 Vælg køretøjet.
Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af køretøjer.
- 2 Rul ned på siden Detalje: Køretøj, og klik på Tilføj i titellinjen Servicehistorik.

BEMÆRK: Hvis afsnittet Servicehistorik ikke er synligt på detaljesiden, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet Servicehistorik til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

3 Udfyld oplysningerne på siden Redigering af servicehistorik.

I følgende tabel beskrives nogle feltoplysninger til servicehistorikker.

Felt	Kommentarer
Servicehistoriknr.	Servicehistoriknummer, som har en grænse på 30 tegn. Oracle CRM On Demand genererer dette nummer.
SA-nr.	Serviceanmodningspost, der er linket til denne servicehistorik. Grænsen er på 64 tegn.
Ejers efternavn	Ejeren af køretøjet. Grænsen er på 50 tegn.
Servicedato	Standard er dags dato.
Valutakode	Standardangives til din valuta. Grænsen er på 20 tegn.
Servicenavn	Et navn eller nummer, der er linket til servicehistorikposten. Grænsen er på 100 tegn.
Mærke	Køretøjets producent eller mærkenavn. Skrivebeskyttet.
Ejers fornavn	Når du vælger efternavnet, udfyldes dette felt. Grænsen er på 50 tegn.
Serviceudbyder	Forhandler eller anden serviceudbyder, der servicerede køretøjet. Grænsen er på 100 tegn.
Beskrivelse	Feltet har en grænse på 16.350 tegn.

4 Gem posten.

Sporing af finansielle oplysninger til køretøjer

Du kan spore de finansielle oplysninger til et køretøj.

Sådan sporer du finansielle oplysninger til et køretøj

1 Vælg køretøjet.

Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få instruktioner om valg af køretøjer.

2 Rul ned på siden Detalje: Køretøj, og klik på Tilføj i titellinjen Finansielle oplysninger.

BEMÆRK: Hvis afsnittet Finansielle oplysninger ikke er synligt på detaljesiden, skal du klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne af siden og føje afsnittet Finansielle oplysninger til sidelayoutet. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

3 Udfyld oplysningerne på siden Redigering af finansielle oplysninger.

I følgende tabel beskrives nogle feltoplysninger til finansielle oplysninger.

Felt	Kommentarer
Finansieringsdetaljenr.	Systemgenereret nummer. Grænsen er på 15 tegn.
Finansieringsudbyder	Grænsen er på 30 tegn.

Felter til køretøj

Brug siden Redigering af køretøj til at tilføje et køretøj eller opdatere detaljer til et eksisterende køretøj. Denne side viser alle felterne til et køretøj.

BEMÆRK: Firmaadministratorer kan tilpasse applikationen på en række måder, f.eks. ændre navne til posttyper, felter og indstillinger i valglister. De oplysninger, som du ser, kan derfor være forskellige fra de standardoplysninger, der beskrives i denne tabel.

Følgende tabel indeholder yderligere oplysninger om nogle felter.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om køretøj	
Stelnr.	Køretøjets stelnummer. Grænsen er på 100 tegn.
Mærke	Køretøjets producent eller mærkenavn. Standardværdier omfatter: Metro Motors, Toyota og Ukendt mærke.
Model	Køretøjets model. Standardværdier er: 4Runner og Tacoma.
År	Det år, hvor køretøjet blev produceret. Det er en numerisk valgliste og ikke-numeriske tegn accepteres ikke.
Produktnavn	Navn på produktet. Firmaadministratoren bruger normalt funktionaliteten Indholdsstyring for at tilføje produkter. Til køretøjer kan firmaadministratoren opdatere produktposten med feltet Produkttype sat til Køretøj. Bemærk, at produkttypen til køretøjsposter ikke eksponeres i standardlayoutet til produktet. Proceduren til eksponering af produkttype til køretøjer er beskrevet i Aktivering af en køretøjsprodukttype (på side 659)
Udstyr	Udstyret til køretøjet. Standardværdier er: 2WD og Prerunner.
Dør	Antal døre til køretøjet. Standardværdier er: 2-dørs, 3-dørs og 4-dørs.

Felt	Beskrivelse
Udvendig farve	Køretøjets farve.
Køretøj - Valuta	Valutaangivelsen til køretøjets pris, f.eks. amerikanske dollar (USD).
Ejer	Ejeren af køretøjsposten. Afhængig af den postejertilstand, som firmaadministratoren konfigurerer til posttypen, ser du feltet Ejer eller feltet Bog eller begge felter på postens detaljeside og et af eller begge felterne kan være tomme. Se Om dataadgang, postdeling og postejerskab (på side 37) for at få flere oplysninger om postejertilstande.
Yderligere oplysninger om køretøj	
Brugt/ny	Om køretøjet er nyt eller brugt.
Produkttype	Køretøjets type. Grænsen er på 30 tegn. BEMÆRK: Dette felt er skrivebeskyttet.
Indvendig farve	Køretøjets indvendige farve, f.eks. rød.
Gearkasse	Køretøjets geartype. Standardværdier er: Auto, Manuel og Valg.
Motor	Køretøjets motortype. Standardværdier er: 4-cylindret, 6-cylindret, 8-cylindret, 10-cylindret og Valg.
Karrosseri	Køretøjets karrosseritype, f.eks. Coupe eller Cabriolet.
Ejet af	Køretøjets ejertype, f.eks. forretning eller firmabil.
Kontakt	Kontaktpersonen til køretøjet. Grænsen er på 100 tegn. BEMÆRK: Dette felt er skrivebeskyttet.
Konto	Den konto, der er linket til køretøjet.
Sted: Konto	Kontoens sted. Grænsen er på 50 tegn. BEMÆRK: Dette felt er skrivebeskyttet.
Forhandler	Navn på forhandler, der sælger køretøjet. Grænsen er på 100 tegn.
Serviceforhandler	Navn på forhandler, der servicerer køretøjet. Grænsen er på 100 tegn.
Producents vejl. salgspris	Producentens vejledende salgspris i den valuta, der bruges i køretøjsposten. Grænsen er på 22 tegn.
Forhandlers fakturapris	Forhandlerens fakturapris i den valuta, der bruges i køretøjsposten. Grænsen er på 22 tegn.
Status	Køretøjets aktuelle status, f.eks. Produktion.
Lokation	Køretøjets lokation, f.eks. forhandlers grund.
Aktuelt kilometertal	Det aktuelle kilometertal, der vises på kilometertælleren. Grænsen er på 22 tegn (tal).

Felt	Beskrivelse
Garantitype	Den garantitype, der leveres med køretøjet, f.eks. Fuld eller Udvidet.
Licensnr.	Ejerens kørekortnummer. Grænsen er på 30 tegn.
Kørekort - udstedelsesstat	Den start, hvor kørekortet er udstedt.
Beskrivelse	Grænsen er på 250 tegn.

BEMÆRK: Hvis nogen af valgfelterne skal konfigureres, f.eks. Model, Udstyr, Dør, kan firmaadministratoren tilpasse valglisterne, som beskrevet i [Ændring af valglisterne](#).

Tilpassede felter

BEMÆRK: Firmaadministratorer med rolle, der omfatter privilegiet Tilpas applikation, opretter typisk tilpassede felter.

Et tilpasset felt, der oprettes i en aktivpost, vises som det samme tilpassede felt i køretøjsposten. En køretøjspost arver et tilpasset felt i en aktivpost. Et tilpasset felt, der er oprettet i en køretøjspost, vises imidlertid ikke automatisk i aktivposten.

Hvis du vil se det samme tilpassede felt i både visningen Aktiv og visningen Køretøj, kan firmaadministratoren oprette det tilpassede felt i aktivposten og gøre det synligt i både visningen Aktiv og visningen Køretøj.

Hvis du ikke vil se det samme tilpassede felt i både visningen Aktiv og visningen Køretøj, kan firmaadministratoren oprette det aktivspecifikke tilpassede felt til aktivet og kun gøre det tilpassede felt synligt i visningen Aktiv.

Se Om tilpassede felter for at få flere oplysninger om tilpassede felter.

Yderligere felter

Adskillige felter vises ikke på siden Detalje: Køretøj som standard: Partnr., Indkøbsdato, Mængde, Forsendelsesdato, Installationsdato, Udløbsdato, Underretningsdato, Produktkategori og Kontrakt.

Firmaadministratoren kan ændre definitionerne af disse felter efter behov. Se [Ændring og redigering af felter](#) for at få flere oplysninger om ændring af feltdefinitioner. Firmaadministratoren skal medtage disse felter i sidelayoutet for at gøre felterne synlige. Se [Tilpasning af layout af statisk side](#) for at få flere oplysninger om at gøre disse felter synlige på en side.

Relaterede oplysninger

Se følgende emner for relaterede oplysninger om køretøj:

- [Arbejde med hjemmesiden Køretøj](#) (på side 655)
- [Håndtering af køretøjer](#) (på side 656)

12 Personalisering af applikationen

Du kan bruge siderne til Min opsætning til at personalisere Oracle CRM On Demand. Klik på et af følgende emner for at få trinvisse instruktioner:

- [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 668)
- [Angivelse af standard søgeposttype](#) (på side 676)
- [Angivelse af tema](#) (på side 676)
- [Indstilling af postens eksempeltilstand](#) (på side 677)
- [Ændring af sprogindstilling](#) (på side 678)
- [Visning af felter til revisionsspor](#) (på side 678)
- [Håndtering af kvote](#) (på side 679)
- [Gennemgang af logon-aktivitet](#) (på side 680)
- [Ændring af adgangskode](#) (på side 680)
- [Opsætning af sikkerhedsspørgsmål](#) (på side 681)
- [Gennemgang af oplysninger om delegeret](#) (se "[Gennemgang af oplysninger om delegerede](#)" på side 682)
- [Tilføjelse af delegerede brugere](#) (på side 683)
- [Tildeling af logon-adgang til Teknisk Support](#) (på side 683)
- [Visning af faner](#) (på side 684)
- [Ændring af layout af detaljeside](#) (på side 684)
- [Ændring af hjemmesidelayout](#) (på side 685)
- [Ændring af layout af handlingslinje](#) (på side 686)
- [Opsætning af kalender](#) (på side 687)
- [Adgang til data- og integrationsværktøj](#) (på side 688)
- [Visning af dine eksportanmodninger](#) (på side 689)
- [Integrering af en Foretrukne lister-widget](#) (se "[Integrering af en Lister over foretrukne-widget](#)" på side 691)
- [Integrering af en Meddelelsescenter-widget](#) (på side 692)
- [Integrering af en Rapporter-widget](#) (på side 692)

- [Integrering af en Simple liste-widget](#) (på side 693)

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om personalisering af applikationen:

- [Om widgets i On Demand](#) (på side 690)
- [Import af kontakter](#) (på side 216)
- [Brug af Offline Client](#) (på side 696)
- [Tilføjelse af e-mails fra Microsoft Outlook og Lotus Notes](#) (på side 705)

Opdatering af personlige detaljer

Du kan opdatere dine personlige detaljer, så som adresse og telefonnummer. Firmaadministratoren kontrollerer layoutet og de oplysninger, som du ser på siden Personlig detalje, og følgelig kan der være forskelle mellem følgende beskrivelser og det, som du ser.

BEMÆRK: Ændringer, der foretages af standardsprog, valuta, tidszone og land på de personlige profilsider, afspejles ikke i alle rapporter og analyser, før du logger af og logger på igen.

Sådan opdaterer du personlige detaljer

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Klik på Rediger i afsnittet Personlig detalje.
- 5 Opdater oplysningerne i formularen Redigering af personlig, og gem dernæst posten.

Bemærk: Du skal logge af og logge på igen for at aktivere nogle af ændringerne (sprog, landestandard, tidszone og valuta).

I følgende tabel beskrives nogle felter, som du kan gennemgå eller opdatere.

Felt	Beskrivelse
Nøgleoplysninger om bruger	
Fornavn	Brugerens fornavn. Grænsen er på 50 tegn. Feltet er påkrævet.
Efternavn	Brugerens efternavn. Grænsen er på 50 tegn. Feltet er påkrævet.
Mellemnavn	Brugerens mellemnavn. Grænsen er på 50 tegn.
Hr./Fr.	Brugerens titulering.

Felt	Beskrivelse
Status	Dette skrivebeskyttede felt angiver brugerens status. Kun aktive bruger kan få adgang til Oracle CRM On Demand.
Rapporterer til	Dette skrivebeskyttede felt angiver brugerens manager. BEMÆRK: Afhængig af hvordan firmaadministratoren konfigurerer sidelayout til firmaet, ser du muligvis feltet Rapporterer til (alias) i stedet for feltet Rapporterer til. Feltet Rapporterer til (alias) viser den korte identifikator for brugerens manager.
Jobtitel	Dette skrivebeskyttede felt viser brugerens jobtitel.
Område	Region eller område, hvor brugeren befinder sig. Grænsen er på 40 tegn.
Underregion	En yderligere uddybning af region eller område, hvor brugeren befinder sig. Grænsen er på 40 tegn.
Rolle	Dette skrivebeskyttede felt angiver den rolle, som brugeren er tildelt i Oracle CRM On Demand. Brugerroller definerer de funktioner i Oracle CRM On Demand, som en bruger har privilegium til at benytte, det sæt tilladelser, som brugeren er givet til at arbejde med beskyttede oplysninger, og de brugerinterfaceindstillinger, der viser oplysninger.
Primær gruppe	Den gruppe, som brugeren er føjet til. Skrivebeskyttet.
Detaljeoplysninger om bruger	
Alias	En kort identifikator for brugeren, der bruges til at tildele eller vise ejerskab på specifikke posttyper. Indtast f.eks. brugerens foretrukne navn eller øgenavn. Feltet er påkrævet og konfigureres af firmaadministratoren.
Bruger-id	En entydig systemidentifikator for en bruger, der bruges sammen med firmalogon-id til at logge på applikationen. Feltet er påkrævet og konfigureres af firmaadministratoren.
E-mail	Den fulde e-mail-adresse til en bruger, f.eks. isample@rightequip.com. E-mail-adressen bruges til systemunderretninger, så som underretning om nulstilling af adgangskode. Feltet er påkrævet og konfigureres af firmaadministratoren.
Sekundær e-mail	Brugerens sekundære e-mail-adresse.
Arbejdstlf.	Brugerens arbejdstelefonnummer. Feltet er påkrævet.
Mobilnr.	Brugerens mobiltelefonnummer.
Firmalogon-id	Det firma, som brugeren hører til. Det er et standardfelt, som konfigureres, når firmaet oprettes.

Felt	Beskrivelse
Brugers logon-id	Den id, som brugeren logger på applikationen med. Id'en er en kombination af firmaets logon-ig og bruger-id'en adskilt af en omvendt skråstreg. Brugers logon-id er et påkrævet felt og konfigureres af firmaadministratoren.
Kontaktpræferencer	
Ring aldrig	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du ikke vil modtage opkald fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Skriv aldrig	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du ikke vil modtage post fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Send aldrig e-mail	Marker dette afkrydsningsfelt, hvis du ikke vil modtage e-mail-meddelelser fra Oracle CRM On Demand Marketing.
Send altid kritiske varslinger	<p>Hvis dette afkrydsningsfelt er markeret, modtager du e-mail-meddelelser med vigtige oplysninger fra Oracle CRM On Demand. Meddelelserne omfatter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kritiske oplysninger om produktopdateringer og serviceændringer til Oracle CRM On Demand og relaterede produkter ■ Instruktioner og planer for opgraderinger til større, nye releases ■ Højprioritets- eller hastekommunikation som supplement til normale supportprocesser (f.eks. i tilfælde af en hardwarefejl) <p>Dette afkrydsningsfelt kan ikke opdateres på siden Personlige detaljer. Kun firmaadministratorer kan opdatere dette afkrydsningsfelt for brugere fra siden Brugerdetaljer.</p> <p>BEMÆRK: Dette afkrydsningsfelt bruges ikke til at fastlægge, hvilke brugere modtager systemvarslinger, der er udstedt af Oracle CRM On Demand Customer Care, så som påmindelser om kommende, planlagt vedligeholdelse.</p>
Geografiske oplysninger om bruger	
Sprog, Landestandard, Valuta, Tidszone	<p>Firmaadministratoren konfigurerer standardindstillingerne til disse elementer. Du kan tilsidesætte standarderne ved at klikke på valglisten til hvert element og vælge den ønskede værdi.</p> <p>Se Om profilindstillinger til brugere (på side 674) for at få flere oplysninger om disse felter.</p> <p>Du skal logge af og logge på igen for at aktivere ændringer af sprog, landestandard, valuta eller tidszone.</p>
Brugersikkerhedsoplysninger	

Felt	Beskrivelse
Rapporteringsemneområder	<p>Brug denne valglister til at angive synlighed til rapportposter i realtid i Oracle CRM On Demand Answers. Disse rapporter giver realtidsanalyser af data. Du kan vælge en af følgende værdier:</p> <p>Managersynlighed - Tillader, at du ser egne data og data, der ejes direkte af dine underordnede. (Dette er standardindstillingen).</p> <p>Teamsynlighed - Tillader, at du ser egne data og data, der deles med dig af konto- og salgsmulighedsteamet.</p> <p>Hvis du ikke definerer indstillingen Rapporteringsemneområder, gælder den firmaomspændende indstilling, der er konfigureret af firmaadministratoren. Se Rapporter (på side 727), især afsnittet Om synlighed af poster, for at få flere oplysninger om rapporter.</p>
Historiske emneområder	<p>Brug denne valglister til at angive synlighed af rapporter til Analytics-emneområder i Oracle CRM On Demand Answers. Analytics-rapporter omhandler historisk analyse eller tendensanalyse eller indeholder mere komplekse beregninger end dem, der findes i realtidsrapporter. Du kan vælge en af følgende værdier:</p> <p>Managersynlighed - Tillader, at du ser egne data og data, der ejes direkte af dine underordnede. (Dette er standardindstillingen).</p> <p>Teamsynlighed - Tillader, at du ser egne data og data, der deles med dig af konto- og salgsmulighedsteamet.</p> <p>Fuld synlighed - Denne indstilling kombinerer managersynlighed, teamsynlighed og bøger.</p> <p>Hvis du ikke definerer indstillingen Historiske emneområder, gælder den firmaomspændende indstilling, der er konfigureret af firmaadministratoren. Se Rapporter (på side 727), især afsnittet Om synlighed af poster, for at få flere oplysninger om rapporter.</p>
Rollebaseret kan læse alle poster	<p>Brug denne valglister, hvis du ønsker, at Oracle CRM On Demand Answers-rapportering skal bruge indstillingen Kan læse alle poster på posttypebasis, som defineret på siden Adgang til posttype i guiden Rollestyring. Hvis f.eks. synlighedsindstillingen Kan læse alle poster er valgt af firmaadministratoren til din brugerrolle på en given posttype (ved at klikke på Admin., Brugerstyring og adgangskontrol, Rollestyring og dernæst redigering af en rolle og valg af Adgang til posttype), kan du se alle poster for den posttype i Oracle CRM On Demand Answers, forudsat indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster er aktiveret via firmaprofilen eller din brugerprofil.</p> <p>Se Om indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster (på side 675) for vejledning i hvornår og hvordan Rollebaseret kan læse alle poster aktiveret.</p> <p>Hvis du ikke vælger Rollebaseret kan læse alle poster, bruger Oracle CRM On Demand Answers-rapportering den synlighed, der er sat på felterne Rapporteringsemneområder og Historiske emneområder.</p>

Felt	Beskrivelse
Ekstern identifikator for Single Sign On	Skrivebeskyttet. Se Opsætning af firmaprofil og globale standarder for at få flere oplysninger.
Sidste logon	Et systemgenereret felt. Se Gennemgang af logon-aktivitet (på side 680) for at få oplysninger om gennemgang af alle dine logon-forsøg.
Indstillinger af kommunikation	
Vis klik-og-ring pop-op	Dette afkrydsningsfelt er til brugere, som er konfigureret med Oracle Contact On Demand. Oracle Contact On Demand gengiver telefonnumre som links, som du kan klikke på, på liste- og detaljesiderne. Hvis du markerer dette afkrydsningsfelt og dernæst klikker på et telefonnummerlink, promptes du med et Klik-og-ring-vindue, før Oracle Contact On Demand ringer op. Se Opringning (se " Foretagelse af opkald " på side 337) for at få flere oplysninger om intern eller ekstern opringning.
Vis indbakke på hjemmesiden Kommunikation for	Vælg en værdi i menuen for at fastlægge den periode, som indbakken på hjemmesiden Kommunikation viser aktiviteter for, f.eks. Sidste måned, Sidste dag osv. Oracle CRM On Demand filtrerer disse aktiviteter. Filteret er baseret på aktivitetens starttidspunkt. Jo kortere perioden er, jo færre er antallet af kommunikationsaktiviteter, der vises. Hvis du vælger Alle i menuen eller lader feltet stå tomt, viser siden Kommunikation al kommunikation. Du skal logge af igen for at få denne ændring til at træde i kraft.
Vis nyligt fuldførte aktiviteter på hjemmesiden Kommunikation for	Vælg en værdi i menuen for at fastlægge den periode, som indbakken på hjemmesiden Kommunikation viser nyligt fuldførte aktiviteter for, f.eks. Sidste måned, Sidste dag osv. Oracle CRM On Demand filtrerer disse aktiviteter. Filteret er baseret på aktivitetens sluttidspunkt. Jo kortere perioden er, jo færre er antallet af kommunikationsaktiviteter, der vises. Hvis du vælger Alle i menuen eller lader feltet stå tomt, viser siden Kommunikation alle aktiviteter. Du skal logge af igen for at få denne ændring til at træde i kraft.
Yderligere oplysninger	
Temanavn	Denne valgliste gør det muligt at vælge de tilgængelige applikationsomspændende temaer til applikationen. Et tema ændrer applikationens udseende, heriblandt baggrundsfarve, hyperlinks og ikoner. Adskillige foruddefinerede temaer er tilgængelige. Firmaadministratoren kan imidlertid oprette tilpassede temaer i Oracle CRM On Demand. En tom værdi betyder, at du skal bruge det tema, som firmaadministratoren har konfigureret i firmaprofilen. Se Oprettelse af nye temaer for at få flere oplysninger om oprettelse af tilpassede temaer.
Standard søgeposttype	Denne valgliste gør det muligt at ændre standard søgeposttypen, der skal vises i søgning i handlingslinjen. (F.eks. ændre kontakt til konto eller en anden posttype, som du kan få adgang til). Søgefeltet i handlingslinjen standardangives til denne posttype, hver gang du

Felt	Beskrivelse
	logger på applikationen, uanset hvor du forlod applikationen sidste gang, du var logget på.
Vis velkomstsider ved logon	Dette afkrydsningsfelt gør det muligt at angive, om velkomstsiden i Oracle CRM On Demand vises, når du logger på applikationen.
Posteksempeltilstand	<p>Denne valgliste gør det muligt at aktivere funktionaliteten til posteksempel og angive, hvordan eksempelvinduet åbnes. Afhængigt af den indstilling, som du vælger, åbnes et eksempelvindue, når du fører markøren hen over et link til en post, eller når du klikker på et eksempelikon, der vises, når markøren hviler på et link til en post. Eksempelvinduet viser det første afsnit i postens detaljeside. Du har også mulighed for at deaktivere eksempel-funktionaliteten ved at vælge Fra i dette felt.</p> <p>Indstillingen af posteksempel kan angives på firmaniveau af firmaadministratoren og af hver bruger. Din personlige indstilling tilsidesætter standardindstillingen til firmaet. Hvis feltet er tomt, bruges standardindstillingen til firmaet.</p>
Oversigtsvisning	<p>Hvis funktionaliteten til oversigtsvisning er aktiveret, er links til de relaterede oplysningsafsnit på siden (så som afsnit med linkede poster) tilgængelige i oversigtsvisningen nederst i browservinduet. Du kan klikke på linkene for at gå til de relaterede oplysningsafsnit uden at skulle rulle ned ad siden. Du kan skjule oversigtsvisningen ved at klikke på minustegnet (-) i visningen. Klik på plustegnet (+) for at udvide visningen igen. Den udvidede eller skjulte indstilling i oversigtsvisningen opretholdes til alle posttyper, indtil du ændrer den igen, selv om du logger af applikationen og logger på igen.</p> <p>Du kan også fjerne oversigtsvisningen helt fra detaljesiderne ved at slå funktionaliteten fra i din personlige profil.</p> <p>BEMÆRK: Funktionaliteten til oversigtsvisning kan slås til eller fra på firmaniveau og af hver individuelle bruger. Din personlige indstilling tilsidesætter firmaindstillingen. Farverne i oversigtsvisningen fastlægges af det tema, som du vælger. Se Opsætning af tema (se "Angivelse af tema" på side 676) for at få flere oplysninger om valg af et tema.</p>
Relateret oplysningsformat	Hvis din brugerrolle har privilegiet Personaliser fremvisningsformat til relaterede oplysninger, kan du vælge at vise de relaterede oplysningsafsnit på postdetaljesider som lister eller som faner. Hvis indstillingen Relateret oplysningsformat i din personlige profil er tom, bruges standardindstillingen til din brugerrolle. Hvis indstillingen Relateret oplysningsformat i din brugerrolle er tom, bruges standardindstillingen til firmaet.
Understøttelse af brugertidszone til rapporteringsemnømråder	<p>Hvis dette afkrydsningsfelt er markeret i din brugerprofil, vises datoer og klokkeslæt i realtidsrapporter i henhold til din tidszone.</p> <p>Afhængig af hvordan firmaadministratoren konfigurerer din personlige</p>

Felt	Beskrivelse
	<p>profilside, kan du muligvis ændre denne indstilling.</p> <p>Hvis dette afkrydsningsfelt ikke er markeret i din brugerprofil, vises datoer og klokkeslæt i rapporter i henhold til firmaets tidszone.</p>

Om profilindstillinger til brugere

Hvert firma har mindst én udnævnt firmaadministrator, der konfigurerer og tilpasser Oracle CRM On Demand for hele organisationen. Firmaadministratorer konfigurerer nogle standarder, som hver bruger arver til at begynde med, men hver bruger kan tilsidesætte disse første standardindstillinger. I følgende tabel beskrives, hvad indstillingerne påvirker.

Navn på indstilling	Beskrivelse
Tidszone	Applikationen understøtter Universal Time Code (UTC), så alle klokkeslæt og datoer vises i henhold til brugerens tidszone. En aftale, der f.eks. er planlagt til kl. 11:00 PST, vises som kl. 14:00 for en bruger med indstillingen EST pga. tidsforskellen på tre timer.
Landestandard	Indstillingen af landestandard fastlægger formateringen af tal, valutaer, telefonnumre, klokkeslæt og datoer. Brugere, der f.eks. vælger indstillingen Tysk - Tyskland, ser valutabeløb som 110.000,00, hvorimod brugere, der vælger indstillingen Engelsk - USA ser det samme beløb som 110,000.00. Brugere skal vælge det format, der passer dem bedst.
Sprog	Sprogindstillingen tillader, at brugere ændrer sproget i brugerinterfacet, online-hjælpen og selvstudier. Afhængigt af firmaets standardsprog kan brugere se visse elementer i rapporter på et andet sprog, end det sprog, der er deres standard.
Valuta	<p>Valutaindstillingen angiver det standard valutabeløb, der er linket til alle nye poster, som brugeren opretter. Når en bruger ser omsætningsrapporter, vises de i brugerens standardvaluta. Hvis en manager ser akkumuleret omsætning fra brugere med forskellige valutaer, ser vedkommende beløbet i standardvalutaen (firmaadministratorer skal konfigurere valutakurser for at dette sker).</p> <p>Prognoser konsolideres imidlertid altid til firmaets standardvaluta. En bruger med f.eks. amerikanske dollar som standardvaluta ser prognosen konverteret til euro, hvis firmaets valuta er euro.</p>
Land	Landeindstillingen i brugerprofilen styrer den skabelon, der bruges til at vise landespecifikke standardadressefelter, når brugeren opretter en ny post med en adresse. Når brugeren opretter en post med en adresse, f.eks. en kontopost, og f.eks. feltet Land i brugerens profil er sat til Frankrig, bruges den franske skabelon til at vise adressefelter, som er specifikke for Frankrig til både forsendelses- og faktureringsadresser, når den nye postside åbner for første gang. Oracle CRM On Demand indeholder adresseskabeloner, der er

Navn på indstilling	Beskrivelse
	specifikke for mere end 60 lande.
Telefon	<p>Formatering af telefonnumre fastlægges af indstillingen af landestandard. Applikationen justerer for telefonnumre uden for området, så brugere ser hele den sekvens, som de skal dreje. F.eks. skal len bruger i USA dreje 001, når der ringes internationalt. Når en bruger indtaster +44 3333 333 333 for Storbritanien, vises nummeret derfor som 011 +44 3333 333 333.</p> <p>BEMÆRK: Brugere skal indtaste plustegnet (+) foran internationale numre.</p> <p>Telefonfelter har et telefonikon ved siden af dem. Hvis du klikker på ikonet, åbner et telefonverificeringsvindue, hvor brugere kan verificere, om applikationen har identificeret nummeret korrekt: landekode, by/områdekod, lokalt nummer og evt. lokalnummer. Lukning af vinduet prompter applikationen til at indtaste den korrekte opringningssekvens.</p> <p>Desuden kan brugere klikke på telefonikonet, vælge landet og gemme oplysningerne, hvis de vil fastlægge landekoden til et land. Landets landekode vises i feltet Telefon.</p>

BEMÆRK: Når disse indstillinger ændres, skal brugeren logge af og på igen, for at Oracle CRM On Demand kan vise data med de nye indstillinger.

Om indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster

Firmaadministratorerne konfigurerer afkrydsningsfeltet Rollebaseret kan læse alle poster på siden Firmaprofil, men en bruger kan tilsidesætte denne indstilling på brugerens Brugerprofil-side. Afhængig af hvordan afkrydsningsfeltet er konfigureret, bruger rapportering i Oracle CRM On Demand Answers den synlighed, der er angivet på objektbasis i brugerens rolledefinition, eller den synlighed, der er angivet i felterne Rapporteringsemneområder og Historiske emneområder på siderne Firmaprofil og Brugerprofil. Se [Om profilindstillinger til firmaer og brugere](#) (se "Om profilindstillinger til brugere" på side 674) for at få flere oplysninger om firma- og brugerprofiler.

Følgende tabel indeholder oplysninger om, hvornår og hvordan du aktiverer indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster.

Indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster		Synlighed af rolleposttype
Indstilling i firmaprofil	Indstilling i-brugerprofil	
Ja	Ja	Aktiveret
Ja	Nej	Deaktiveret

Indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster		Synlighed af rolleposttype
Ja	NULL	Aktiveret (viser indstillingen i firmaprofil som standard)
NULL	Ja	Aktiveret
NULL	NULL	Deaktiveret (viser indstillingen i firmaprofil som standard)
NULL	Nej	Deaktiveret

Se [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 668) for at opdatere din personlige profil.

Se Opsætning af firmaprofil og globale standarder for at opdatere firmaprofilen (kun firmaadministratorer).

Angivelse af standard søgeposttype

Du kan angive standard søgeposttypen fra dine personlige profiloplysninger. Du kan f.eks. ændre standard søgeposttypen til målrettede søgninger fra en kontaktpost til en kontopost. Se [Søgning efter poster](#) (på side 43) for at få flere oplysninger om brug af søgninger med Oracle CRM On Demand. Fuldfør trinnene i følgende procedure for at angive standard søgeposttypen.

Sådan angiver du standard søgeposttypen

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Klik på Rediger på siden Personlig detalje.
- 5 Rul ned til afsnittet Yderligere oplysninger på siden Redigering af personlig.
- 6 Vælg den ønskede posttype i valglisten Standard søgeposttype.
- 7 Gem posten.

Bemærk: Du skal logge af og på igen på Oracle CRM On Demand for at se ændringerne.

Angivelse af tema

Du kan sætte dit brugerinterfacetema fra dine personlige profiloplysninger til et af adskillige foruddefinerede temaer i Oracle CRM On Demand eller til et tilpasset tema, der allerede er oprettet af firmaadministratoren. Se

Oprettelse af nye temaer for at få flere oplysninger om oprettelse af nye temaer. Et tomt tema angiver, at firmaadministratoren har angivet et tema til firmaet. I det tilfælde skal du bruge firmatemaet.

Fuldfør trinnene i følgende procedure for at angive temaet. Når du angiver et tema, har det prioritet over andre temaer, der er angivet på rolle- eller firmaniveau.

Sådan angiver du temaet

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger, og klik på Rediger.
- 4 Rul ned til afsnittet Yderligere oplysninger.
- 5 Vælg det ønskede tema i valglisten Temanavn.

Indstilling af postens eksempeltilstand

Hvis funktionaliteten til posteksempel er aktiveret, kan du gennemse poster fra postlinks mange steder i Oracle CRM On Demand, heriblandt følgende:

- Min hjemmeside
- Posthjemmesider
- Postlistesider
- Postdetaljesider (heriblandt lister over relaterede poster)
- Handlingslinje

Eksempelvinduet viser det første afsnit i postens detaljeside. Du kan aktivere funktionaliteten til posteksempel på siden Personlige detaljer. Afhængigt af den indstilling, som du vælger, åbnes et eksempel vindue, når du fører markøren hen over et link til en post, eller når du klikker på et eksempelikon, der vises, når markøren hviler på et link til en post. Du kan også deaktivere funktionaliteten.

Firmaadministratoren kan angive Indstillingen af posteksempel på firmaniveau. og hver bruger kan også angive indstillingen på deres side Personlige detaljer. Din personlige indstilling tilsidesætter standardindstillingen til firmaet. Hvis du ikke ændrer indstillingen på siden Personlige detaljer, bruges standardindstillingen til firmaet.

Fuldfør trinnene i følgende procedure for at angive eksempeltilstand til posten.

Sådan angiver du eksempeltilstand til posten

- 1 Klik på Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Personlig profil i afsnittet Personlig profil.

- 3 Klik på Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Klik på Rediger på siden Personlig detalje.
- 5 Rul ned til afsnittet Yderligere oplysninger på siden Redigering af personlig.
- 6 Vælg den ønskede tilstand i valglisten i feltet Posteksempeltilstand.
Vælg den tomme indstilling i valglisten, hvis du vil bruge standardindstillingen for posteksempel til firmaet.
- 7 Gem posten.

Ændring af sprogindstilling

Sprogindstillingen i dine personlige detaljer kontrollerer det sprog, som du ser i brugerinterfacet, online-hjælpen og selvstudier. Firmaadministratoren angiver først sproget, men du kan ændre denne indstilling i dine personlige detaljer. Afhængigt af firmaets standardsprog kan du se visse elementer i rapporter på et andet sprog, end det sprog, som du angiver som din standard.

Fuldfør trinnene i følgende procedure for at ændre sprogindstillingen.

Sådan ændrer du sprogindstillingen

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Klik på Rediger på siden Personlig detalje.
- 5 Rul ned til afsnittet Geografiske oplysninger om bruger på siden Redigering af personlig.
- 6 Vælg det ønskede sprog i valglisten Sprog.
- 7 Gem posten.
- 8 Log af Oracle CRM On Demand, og log på igen for at aktivere ændringen.

Visning af felter til revisionsspor

Fuldfør trinnene i følgende procedure for at se softwareapplikationers aktiviteter, så som webservicer og Oracle Outlook Email Integration On Demand.

Sådan ser du felter til revisionsspor

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Rul ned til afsnittet Revisionsspor for at gennemgå de felter, der er aktiveret til revision.

Håndtering af kvote

Du eller firmaadministratoren kan konfigurere kvoter. Som slutbruger kræver du ikke noget særligt privilegium, men firmaadministratoren kræver privilegiet Håndter brugere og adgang for at konfigurere din kvote.

Du kan gennemgå og ændre eksisterende kvoter eller indtaste nye kvoter og beregne dem ved at:

- Indtaste en årlig kvote, som systemet spreder jævnt over året
- Indtaste en kvote til hver måned, som systemet sammentæller for året

Du kan gøre en kvote aktiv når som helst. Når du aktiverer en kvote, bruger Oracle CRM On Demand kvoteoplysningerne til at udfylde felter på prognosticeringsiderne. Målene gemmes for hvert år, så du kan gennemgå målhistorikken og sammenligne dine prognoser med dine kvoter. Se [Håndtering af kvoter](#) (på side 257) for at få yderligere oplysninger.

BEMÆRK: Du kan have mere end én aktiv kvote pr. år. Da kun aktive kvoter bruges, når din prognose oprettes, skal du sørge for, at du aktiverer alle de kvoter, der skal medtages i prognosen.

Sådan definerer du kvote

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Rul ned til afsnittet Kvoter på siden Personlig detalje.
- 5 Klik på Ny kvote i afsnittet Kvoter.
- 6 Indtast Kvote begynder og Navn for kvoten i formularen Rediger kvote.
- 7 Gør et af følgende:
 - Indtast beløbet i feltet Samlet kvote, og klik på Fordel for at sprede en årlig kvote jævnt over regnskabsåret.
 - Indtast et beløb til hver måned, og klik på Sum for at lægge de månedlige kvoter sammen.

BEMÆRK: Når du klikker på Sum sammentælles alle månedlige kvoteangivelser, og totalen vises i feltet Total.

8 Gem posten.

Gennemgang af logon-aktivitet

Du kan gennemgå din logon-aktivitet, f.eks. antal gange, som du loggede på applikationen.

Sådan gennemgår du logon-aktivitet

- 1** Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3** Klik på linket Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4** Rul ned til afsnittet Logon-historik på siden Personlig detalje for at gennemgå din logon-historik.
Denne aktivitet omfatter din logon-aktivitet fra andre applikationer, heriblandt Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand osv.

Ændring af adgangskode

Oracle CRM On Demand gør det muligt, at du ændrer din adgangskode når som helst, forudsat din rolle omfatter privilegiet Nulstil personlig adgangskode.

Bemærk: Hvis firmaadministratoren har implementeret en løsning, hvor du skal bruge Single Sign-On (SSO) for at få adgang til Oracle CRM On Demand, skal du nulstille adgangskoden vha. den løsning og ikke i Oracle CRM On Demand.

Sådan ændrer du din adgangskode

- 1** Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2** Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3** Klik på linket Opdatering af adgangskode i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4** Gennemgå adgangskodepolitikken, før du foretager ændringer af din adgangskode på siden Opdatering af adgangskode.
Typisk sættes adgangspolitikken af firmaadministratoren og er underlagt ændringer.
- 5** Udfyld felterne i afsnittet Opdatering af adgangskode.

- 6 Gem posten.

Opsætning af sikkerhedsspørgsmål

Hvis du glemmer din adgangskode til Oracle CRM On Demand, bruges dine sikkerhedsspørgsmål. Du konfigurerer sikkerhedsspørgsmål, når du første gang logger på Oracle CRM On Demand. Du kan imidlertid ændre sikkerhedsspørgsmålene og svarene når som helst.

Hvad sker der, hvis du glemmer din adgangskode?

Hvis du glemmer din adgangskode til Oracle CRM On Demand, kan du klikke på linket Kan du ikke få adgang til din konto? på logon-siden til Oracle CRM On Demand og dernæst klikke på linket Jeg har glemt min adgangskode for at nulstille adgangskoden. Oracle CRM On Demand sender dernæst en e-mail til dig med et midlertidigt link til applikationen. Når du går til det midlertidige link, skal du svare på dine sikkerhedsspørgsmål. Når du besvarer spørgsmålene korrekt, kan du konfigurere din adgangskode i Oracle CRM On Demand. Se [Hentning af bruger-logon-id eller nulstilling af adgangskode](#) (på side 125) for at få flere oplysninger om nulstilling af din adgangskode, hvis du glemmer den.

BEMÆRK: Hvis du glemmer din bruger-logon-id, kan du også bruge linket Kan du ikke få adgang til din konto? på logon-siden i Oracle CRM On Demand til at afsende en anmodning om at få din bruger-logon-id tilsendt pr. e-mail.

I følgende procedure beskrives, hvordan du konfigurerer dine sikkerhedsspørgsmål.

Sådan definerer du sikkerhedsspørgsmål

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Mine sikkerhedsspørgsmål på siden Personlig profil.
- 4 Hvis du ikke konfigurerer sikkerhedsspørgsmål for første gang, skal du indtaste adgangskoden til Oracle CRM On Demand i feltet Aktuel adgangskode på siden Mine sikkerhedsspørgsmål.
- 5 Vælg spørgsmålene, og indtast svarene.

BEMÆRK: Et svar må ikke overskride 100 tegn.

- 6 Gem posten.

TIP: Noter de sikkerhedsspørgsmål og svar, som du konfigurerer, så du har oplysningerne ved hånden, hvis du glemmer din adgangskode.

Gennemgang af oplysninger om delegerede

Brugerdelegering er en funktion, der giver en bruger, som understøtter flere personer, mulighed for at se alle poster, der tilhører de personer. Hvis firmaadministratoren har aktiveret brugerdelegeringsfunktionen, og din brugerrolle er konfigureret til brugerdelegering, kan du gøre følgende:

- Se en liste over brugere, som du er delegeret for.
- Se en liste over brugere, som er delegerede for dig.
- Alle delegerede for dig selv.

Se [Tilføjelse af delegerede brugere](#) (på side 683) for at få flere oplysninger om tilføjelse af delegerede brugere.

Udfyld trinnene i følgende procedure for at se en liste over brugere, som du er delegeret for.

Sådan ser du en liste over brugere, som du er delegeret for

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Rul ned til afsnittet Delegeret fra-brugere på siden Personlig detalje for at se en liste over brugere, som du er delegeret for.

Udfyld trinnene i følgende procedure for at se en liste over brugere, som er delegerede for dig.

Sådan ser du en liste over brugere, som er delegerede for dig

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Rul ned til afsnittet Delegeret til-brugere på siden Personlig detalje for at se en liste over brugere, som er delegerede for dig.

BEMÆRK: Klik på Rediger layout i øverste højre hjørne af siden, og tilføj afsnittet til dit sidelayout, hvis afsnittet Delegeret fra-brugere eller afsnittet Delegeret til-brugere ikke er synligt på siden Personlig detalje. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.

Relaterede emner

Om brugerdelegering

Tilføjelse af delegerede brugere

Brugerdelegering giver en bruger, som understøtter flere personer, mulighed for at se alle poster, der tilhører de personer. Hvis firmaadministratoren har aktiveret brugerdelegeringsfunktionen, og din brugerrolle er konfigureret til brugerdelegering, kan du tillade, at en bruger fungerer som en delegeret for dig, ved at føje brugeren til din liste over delegerede brugere. Dine delegerede brugere opnår ejeradgang til de poster, som du ejer.

Firmaadministratoren kan også udnævne delegerede for dig. Se [Håndtering af delegerede brugere \(Administrator\)](#) for at få flere oplysninger om, hvordan firmaadministratorer udnævner delegerede brugere.

Sådan tilføjer du delegerede brugere

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.
- 3 Klik på linket Min-profil i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Rul ned til afsnittet Delegeret til-brugere, og klik på Tilføj brugere.
BEMÆRK: Klik på Rediger layout i øverste højre hjørne af siden, og tilføj afsnittet Delegeret til-brugere til sidelayoutet, hvis afsnittet Delegeret til-brugere ikke er synligt på siden Personlig detalje. Kontakt firmaadministratoren, hvis det ikke er muligt at føje afsnittet til sidelayoutet.
- 5 Vælg ikonet Opslag på siden Redigering af delegerede brugere for at vælge de brugere, som du vil føje til listen Delegerede brugere.
- 6 Hvis der er defineret værdier i feltet Delegeret brugerrolle, kan du vælge en delegeret brugerrolle til hver bruger.
- 7 Klik på Gem.

Relaterede emner

Om brugerdelegering

Tildeling af logon-adgang til Teknisk Support

Du kan tildele en teknisk supportrepræsentant adgang til din session i Oracle CRM On Demand. Denne adgang kan være nødvendig, så den tekniske supportrepræsentant kan fejlfinde et problem.

Sådan tildeler du adgang til andre

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personlig profil i afsnittet Personlig profil.

- 3 Klik på linket Logon-adgang i afsnittet Personlige oplysninger.
- 4 Indtast en dato og et tidsinterval for den tidsperiode, hvor personen skal have adgang til sessionen, på siden Logon-adgang.
- 5 Gem posten.

Bemærk: Hvis du vil afslutte logon-adgangen før den slutdatoen, som du har angivet, og du allerede har tildelt adgang vha. denne funktion, skal du indtaste en ny dato og et nyt tidsinterval med datoer, der ligger i fortiden.

Visning af faner

Fanerne på tværs af siderne foroven angiver udgangspunktet for håndtering af data. Den rolle, som firmaadministratoren tildeler dig, fastlægger de faner, som er tilgængelige for dig, og den rækkefølge, som de vises i til at starte med.

BEMÆRK: Du kan kun personalisere fanerne, hvis privilegiet Personaliser faner er aktiveret til din rolle. Kontakt firmaadministratoren for at få flere oplysninger.

Sådan ændrer du rækkefølgen af faner

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personligt layout i afsnittet Personalisering af layout.
- 3 Klik på linket Fanelayout i afsnittet Personligt fanelayout.
- 4 Vælg den fane, som du vil tilføje, i afsnittet Tilgængelige faner, og klik dernæst på knappen med højre pil for at flytte den fra afsnittet Tilgængelige faner til afsnittet Valgte faner.
BEMÆRK: Du kan markere mere end én fane ad gangen ved at holde SHIFT- eller CTRL-tasten nede, mens du klikker for at markere fanerne.
- 5 Marker én fane ad gangen i afsnittet Valgte faner, og brug pilene til at flytte fanen op eller ned, indtil den vises i den ønskede rækkefølge.
- 6 Gem posten.

Ændring af layout af detaljeside

Firmaadministratoren fastlægger typen og rækkefølgen af relaterede oplysningsafsnit, der vises på hver detaljeside. Relaterede oplysningsafsnit viser de forskellige posttyper, der kan linkes til den valgte post. Noter og aktiviteter er f.eks. relaterede oplysninger, der kan linkes til salgsmuligheder eller kontakter.

Du kan ændre rækkefølgen af de relaterede oplysninger eller skjule relaterede oplysninger, som du ikke bruger. Ændring af disse indstillinger påvirker kun din visning af applikationen.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan have deaktiveret layouttilladelserne til detaljesiden. I det tilfælde angiver afsnittet Personligt layout, at du ikke har tilladelse til at se siden Redigering af layout.

Sådan redigerer du layoutet af dine detaljesider

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på linket Personligt layout i afsnittet Personalisering af layout.
- 3 Klik på linket Layout til den side, hvis detaljesidelayout du vil ændre, i afsnittet Layout af siden Personlig detalje.
- 4 Vælg det relaterede oplysningsafsnit, som skal vises, i afsnittet Tilgængelige relaterede oplysninger, og brug højrepilen til at flytte det til afsnittet Viste relaterede oplysninger.
TIP: Du kan markere mere end ét afsnit ad gangen ved at holde SHIFT- eller CTRL-tasten på tastaturet nede, mens du klikker for at markere valgene.
- 5 Marker ét afsnit ad gangen i afsnittet Viste relaterede oplysninger, og brug pilene til at flytte afsnittet op eller ned, indtil det vises i den ønskede rækkefølge.
- 6 Gem posten.

BEMÆRK: Fra detaljesiderne kan du også redigere sidelayout ved at klikke på linket Rediger layout i øverste højre hjørne. Hvis du klikker på linket Rediger layout på en detaljeside, føres du til siden Personligt layout til den pågældende detaljeside.

Relateret oplysningsformat på postdetaljesider

Hvis din brugerrolle har privilegiet Personaliser fremvisningsformat til relaterede oplysninger, kan du også vælge at vise de relaterede oplysningsafsnit på postdetaljesider som lister eller som faner ved at sætte indstillingen Relateret oplysningsformat i din personlige profil. Hvis indstillingen Relateret oplysningsformat i din personlige profil er tom, bruges standardindstillingen til din brugerrolle. Hvis indstillingen Relateret oplysningsformat i din brugerrolle er tom, bruges standardindstillingen til firmaet. Se [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 668) for at få oplysninger om ændring af indstillingen Relateret oplysningsformat i din personlige profil.

Ændring af hjemmesidelayout

Hvis din brugerrolle omfatter privilegiet Personaliser hjemmesider, kan du tilføje eller fjerne afsnit fra dine hjemmesidelayout (Min hjemmeside, hjemmesiden Konto, hjemmesiden Kontakt, hjemmesiden Kundeemne, hjemmesiden Salgsmulighed og hjemmesiden Serviceanmodning). Firmaadministratoren konfigurerer hjemmesidelayout, som du ser som standard.

BEMÆRK: Du kan også personalisere hjemmesider ved at klikke på linket Rediger layout på hver hjemmeside.

Sådan ændrer du hjemmesidelayoutet

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Personligt layout i afsnittet Personalisering af layout.
- 3 Klik på det hjemmesidelayout, som du vil ændre (f.eks. Mit hjemmesidelayout), i afsnittet Personligt hjemmesidelayout på siden Personligt layout.
- 4 Vælg det afsnit, som du vil vise på hjemmesiden, i afsnittet Tilgængelige afsnit på siden, og brug pilene til at flytte afsnittet til afsnittet Venstre side eller afsnittet Højre side.
TIP: Du kan markere mere end ét afsnit ad gangen ved at holde SHIFT- eller CTRL-tasten nede, mens du klikker for at markere afsnittene.
- 5 Marker ét afsnit ad gangen i afsnittet Venstre side eller Højre side, og brug pilene til at flytte afsnittet op eller ned, indtil det vises i den ønskede rækkefølge på hjemmeside.
- 6 Gem posten.

Ændring af layout af handlingslinje

Firmaadministratoren tildeler et handlingslinjelayout til hver brugerrolle. Firmaadministratoren kan også gøre handlingslinjen utilgængelig for din brugerrolle.

Hvis handlingslinjen er tilgængelig for din brugerrolle, vises den som standard på venstre side af alle sider i Oracle CRM On Demand. Du kan skjule og vise handlingslinjen efter behov. Se [Vis eller skjul handlingslinjen](#) (på side 31) for at få flere oplysninger.

Hvis privilegiet Personaliser handlingslinje er aktiveret til din rolle, kan du vise eller skjule handlingslinjeafsnit, heriblandt webappletter, som firmaadministratoren har gjort tilgængelige i layoutet til din brugerrolle. Kontakt firmaadministratoren for at få flere oplysninger om dine brugerrolleindstillinger.

Sådan ændrer du layout af handlingslinjen

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Personligt layout i afsnittet Personalisering af layout.
- 3 Klik på Layout af handlingslinje i afsnittet Personligt layout af handlingslinje på siden Personligt layout.
- 4 Brug pilene på siden Personligt layout til at flytte sektionerne på følgende måde:
 - Flyt de afsnit, som du vil vise i handlingslinjen, fra afsnittet Tilgængelige afsnit til afsnittet Viste afsnit.
 - Flyt de afsnit, som du ikke vil vise i handlingslinjen, fra afsnittet Viste afsnit til afsnittet Tilgængelige afsnit.

BEMÆRK: Der skal være mindst ét afsnit i afsnittet Viste afsnit på siden for, at handlingslinjen kan vises i Oracle CRM On Demand.

- 5 Rul til afsnittet Tilpas foretrukne, og vælg den relevante handling for at få foretrukne føjet til starten eller slutningen af en liste over foretrukne (foretrukne poster og foretrukne lister) afhængig af din præference.
Se [Siden Foretrukne poster](#) (på side 77) for at få flere oplysninger om foretrukne poster. Se [Siden Foretrukne lister](#) (på side 91) for at få flere oplysninger om foretrukne lister.
- 6 Gem posten.

Opsætning af kalender

Fuldfør trinnene i følgende procedure for at konfigurere din kalender. Se [Kalender og aktiviteter](#) (på side 131) for at få flere oplysninger om kalendere.

Før du går i gang. Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Del kalender, for at du kan udføre denne procedure.

Sådan konfigurerer du kalenderen

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Kalenderindstillinger i afsnittet Kalenderopsætning.
- 3 Sådan vælger du den kalendervisning, som du vil se som standard på kalenderhjemmesiden
 - a Klik på Standard kalendervisning.
 - b Vælg en kalendervisning i rullelisten Standard kalendervisning.
- 4 Sådan deler du kalenderen med en anden bruger
 - a Klik på Del kalender.
 - b Klik på Tilføj brugere i Min kalenderdelingsliste.
 - c Brug ikonet Opslag til at tilføje brugere, som du vil dele kalenderen med, i vinduet Tildel nye brugere.
- 5 Sådan konfigurerer du tilpassede gruppekalendervisninger
 - a Klik på Håndter gruppevisninger.
 - b Klik på Tilføj i Mine tilpassede visninger.
 - c Udfyld felterne i vinduet Håndter visning.

Opsætning af tilpassede gruppekalendervisninger giver dig mulighed for at håndtere din visning til andre brugeres tilgængelighed. Når du opretter en aftale, skal du gå til fanen Gruppekalender og vælge den kalendergruppe, som du eller firmaadministratoren oprettede for at se tilgængelighed.
- 6 Gem posten.

Adgang til data- og integrationsværktøj

På din personlige hjemmeside finder du links til værktøjer, der gør det muligt at importere data og integrere data i Oracle CRM On Demand med andre applikationer.

BEMÆRK: Firmaadministratoren konfigurerer og aktiverer adgang til de tilgængelige klienter. Klienterne omfatter: Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Offline On Demand.

Sådan får du adgang til data- og integrationsværktøj

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på det værktøj, som du vil bruge, i afsnittet Data- og integrationsværktøj på din personlige hjemmeside:
 - Klik på Data- og integrationsværktøj og dernæst på Importer dine kontakter for at importere dine kontakter.
Se [Import af kontakter](#) (på side 216) for at få flere oplysninger.
 - Klik på Data- og integrationsværktøj, og klik dernæst på Importanmodningskø for at se oplysninger om ventende og fuldførte importanmodninger.
Se Gennemgang af importresultater for at få flere oplysninger.
 - Klik på Data- og integrationsværktøj, og klik dernæst på Eksportanmodningskø for at se oplysninger om ventende og fuldførte eksportanmodninger.
Se [Visning af dine eksportanmodninger](#) (på side 689) for at få flere oplysninger.
 - Klik på Data- og integrationsværktøj og dernæst på Oracle Offline On Demand for at bruge Oracle Offline On Demand (Offline client).
Se [Brug af Offline Client](#) (på side 696) for at få flere oplysninger.
 - Klik på Data- og integrationsværktøj og dernæst på Oracle Outlook Email Integration On Demand for at linke specifikke e-mails til konto-, kontakt-, kundeemne, salgsmuligheds- eller serviceanmodningsposter i Oracle CRM On Demand.
Se [Tilføjelse af e-mails fra Microsoft Outlook og Lotus Notes](#) (på side 705) for at få flere oplysninger.
 - Klik på Integrer CRM On Demand-indhold for at integrere en widget.
Se følgende emner for at få flere oplysninger:
 - [Integrering af en Foretrukne lister-widget](#) (se "[Integrering af en Lister over foretrukne-widget](#)" på side 691)
 - [Integrering af en Meddelelsescenter-widget](#) (på side 692)
 - [Integrering af en Rapporter-widget](#) (på side 692)
 - [Integrering af en Simple liste-widget](#) (på side 693)

Relateret emne

Se følgende emne for at få relaterede oplysninger om data- og integrationsværktøj:

- [Om widgets i On Demand](#) (på side 690)

Visning af dine eksportanmodninger

Siden Personlig eksportanmodningskø viser alle ventende og fuldførte eksportanmodninger, som du afsendte. Klik en anmodning findes i afsnittet Ventende anmodninger, kan du klikke på Opfrisk for at se, om anmodningen er fuldført. Når anmodningen er fuldført, kan du bore end på en anmodning for at hente output-filen.

BEMÆRK: Afhængig af dine privilegier er nogle eksportanmodninger muligvis ikke synlige for dig, eller du kan muligvis ikke hente nogle output-filer.

Sådan ser du eksportanmodninger

- 1 Klik på Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Data- & integrationsværktøj.
- 3 Klik på Eksportanmodningskø.

Siden Personlig eksportanmodningskø vises med detaljerne om eksportanmodningerne. I følgende tabel beskrives oplysningerne om eksportanmodningen.

Oplysninger om eksportpost	Beskrivelse
Type	Anmodningstypen: Personlig eller Firma.
Eksporttype	Eksporttypen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Fuld. En fuld eksport af firmaets data. ■ Delvis. En delvis eksport af firmaets data. ■ Liste. En eksportanmodning foretaget fra en listeside. ■ Klient. En personlig udtræksanmodning til en klientapplikation.
Posttype	Posttypen. Til delvise anmodninger, der omfatter underordnede poster, angives den underordnede post i formatet <i>Overordnet:Underordnet</i> , f.eks. Konto:Kontakt.
Liste	Til listeeksportanmodninger angiver dette felt navnet på listen.

Oplysninger om eksportpost	Beskrivelse
Status	Status er f.eks.: Igangværende eller Fuldført.
Klientnavn	Navnet på klientapplikationen til personlige udtræksanmodninger.
Anmodet til	Den bruger, som anmodningen blev afsendt for.
Anmodet af	Den bruger, som afsendte anmodningen. En administrator kan oprette en personlig udtræksanmodning til en bruger via webservicer.
Afsendt	Klokkeslæt og dato, hvor eksportanmodningen blev afsendt.
Fuldført	Klokkeslæt og dato, hvor eksportanmodningen blev færdig.

I følgende procedure beskrives, hvordan du henter ZIP-filen til en anmodning.

Sådan henter du ZIP-filen til en anmodning

- 1 Klik på linket Eksporttype eller Posttype i afsnittet Fuldførte anmodninger for at åbne siden Detaljer om listeeksportanmodning eller siden Detaljer om eksportanmodning.
- 2 I afsnittet Eksportanmodning: Vedhæftning på siden kan du i den række, der indeholder zipfilen, gøre følgende:
 - Vælg Download i menuen på postniveau for at åbne eller gemme zipfilen.
Zipfilen består af en tekstfil med eksportoversigt og en CSV-fil til hver posttype, som du eksporterede. En listeeksportanmodning har kun én CSV-fil.
 - Klikke på Slet for at slette filen.

Om widgets i On Demand

Oracle CRM On Demand indeholder HTML-kode, som du kan bruge til at integrere et antal On Demand-widgets i desktop-applikationer, der understøtter web-widgets. Du kan også integrere web-widgets i portaler eller i en hvilken som helst standalone-webside. En web-widget er et portabelt stykke tredjepartskode, der kan integreres i HTML. Hvis firmaadministratoren har gjort denne funktion tilgængelig for dig, findes HTML-kode, som du kan bruge, til at integrere On Demand-widgets i andre applikationer, på siden Integrer CRM On Demand-indhold i Oracle CRM On Demand.

Når du har integreret denne HTML-kode i applikationen, vises et logon-vindue i Oracle CRM On Demand. Du kan dernæst indtaste dine logon-detajler for at få adgang til dine lister over foretrukne, meddelelsescenteret osv. i Oracle CRM On Demand. Du kan åbne Oracle CRM On Demand i et nyt browservindue ved at klikke på Åbn applikation.

Bemærk: Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand, hvis firmaadministratoren har aktiveret den. Naviger til det globale link Min opsætning for at bekræfte, om funktionen er aktiveret i din Oracle CRM On Demand-applikation. Hvis den er aktiveret, er linket Integrer On Demand-indhold tilgængeligt på din personlige hjemmeside. Hvis firmaadministratoren ikke har givet dig tilladelse til at bruge On Demand-widgets, og du forsøger at logge på en On Demand-widget, fejler logonforsøget.

Følgende On Demand-widgets er tilgængelige:

- **Lister over foretrukne (widget).** Denne On Demand-widget viser dine lister over foretrukne i Oracle CRM On Demand, f.eks. Alle salgsmuligheder, Mine konti osv. Lister over foretrukne findes i handlingslinjen på Oracle CRM On Demand-hjemmesiden. Se [Integrering af en Lister over foretrukne-widget](#) (på side 691) for at få flere oplysninger om integrering af en widget af typen Lister over foretrukne.
- **Meddelelsescenter (widget).** Denne On Demand-widget giver dig adgang til meddelelser, der modtages i Oracle CRM On Demand, uden at du behøver logge på Oracle CRM On Demand først. Meddelelsescenteret findes i handlingslinjen på Oracle CRM On Demand-hjemmesiden. Se [Integrering af en Meddelelsescenter-widget](#) (på side 692) for at få flere oplysninger om integrering af en widget af typen Meddelelsescenter.
- **Rapporter (widget).** Denne On Demand-widget viser rapporter, der er oprettet i Oracle CRM On Demand. Se [Integrering af en Rapporter-widget](#) (på side 692) for at få flere oplysninger om integrering af en widget af typen Rapporter.
- **Simpel liste (widget).** Denne On Demand-widget viser en liste med én kolonne over genveje til poster i Oracle CRM On Demand. Se [Integrering af en Simple liste-widget](#) (på side 693) for at få flere oplysninger om integrering af en widget af typen Simple liste.

Integrering af en Lister over foretrukne-widget

Du kan integrere dine lister over foretrukne fra Oracle CRM On Demand (f.eks. Alle salgsmuligheder, Mine konti osv.) i desktop-applikationer, der understøtter web-widgets. Du kan også integrere dem i portaler og i standalone-websider.

Bemærk: Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand, hvis firmaadministratoren har aktiveret den.

Sådan integrerer du lister over foretrukne

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Integrer CRM On Demand-indhold i afsnittet Data- og integrationsværktøj på din personlige hjemmeside:
- 3 Kopier HTML-koden til applikationen fra afsnittet Lister over foretrukne (widget).
Når du har integreret denne HTML-kode i applikationen, vises et logon-vindue i Oracle CRM On Demand.
- 4 Indtast dine logon-detajler til Oracle CRM On Demand for at få adgang til data om lister over foretrukne.

TIP: Du kan brug knappen Tilføj til Google for hurtigt at føje denne On Demand-widget til iGoogle.

Integrering af en Meddelelsescenter-widget

Du kan integrere meddelelsescentret i Oracle CRM On Demand i desktop-applikationer, der understøtter web-widgets. Du kan også integrere det i portaler og i standalone-websider. Vha. meddelelsescenter-widgetten kan du få adgang til meddelelser, der modtages i Oracle CRM On Demand, uden at du behøver logge på Oracle CRM On Demand. Meddelelsescenteret findes i handlingslinjen på Oracle CRM On Demand-hjemmesiden.

Bemærk: Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand, hvis firmaadministratoren har aktiveret den.

Sådan integrerer du meddelelsescenter

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Integrer CRM On Demand-indhold i afsnittet Data- og integrationsværktøj på din personlige hjemmeside:
- 3 Kopier HTML-koden til applikationen fra afsnittet Meddelelsescenter (widget).
Når du har integreret denne HTML-kode i applikationen, vises et logon-vindue i Oracle CRM On Demand.
- 4 Indtast dine logon-detajler til Oracle CRM On Demand for at få adgang til meddelelserne i meddelelsescenteret.
- 5 Klik på Opfrisk for at få adgang til de nye meddelelser.

TIP: Du kan brug knappen Tilføj til Google for hurtigt at føje denne On Demand-widget til iGoogle.

Integrering af en Rapporter-widget

Du kan integrere rapporter og instrumentbrætter fra Oracle CRM On Demand i desktop-applikationer, der understøtter web-widgets. Du kan også integrere dem i portaler og i standalone-websider, uden at det kræver, at du logger på Oracle CRM On Demand-applikationen.

Bemærk: Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand, hvis firmaadministratoren har aktiveret den.

Sådan integrerer du rapporter og instrumentbrætter

- 1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.
- 2 Klik på Integrer CRM On Demand-indhold i afsnittet Data- og integrationsværktøj på din personlige hjemmeside:
- 3 Vælg Enkelt rapport eller Instrumentbræt i feltet Type i afsnittet Rapporter-widget.
- 4 Indtast stjerne til de rapporter (eller instrumentbrætter), som du vil vise, i feltet Sti.

BEMÆRK: Disse stier skal adskilles af koloner (:). Se Oprettelse af tilpassede rapporter på hjemmeside for at få flere oplysninger om oprettelse af rapportstier.

5 Klik på Vis ny HTML.

6 Kopier HTML-koden til applikationen.

Når du har integreret denne HTML-kode i applikationen, vises et logon-vindue i Oracle CRM On Demand.

7 Indtast dine logon-detajler til Oracle CRM On Demand for at få adgang til rapporter eller instrumentbrætter.

Se [Rapporter](#) (på side 727) for at få flere oplysninger om rapporter. Se [Instrumentbrætter](#) (på side 1049) for at få flere oplysninger om instrumentbrætter.

Integrering af en Simple liste-widget

Denne On Demand-widget giver dig mulighed for at integrere en simpel liste over poster i desktopapplikationer, der understøtter web-widgets. Du kan også integrere dem i portaler og i standalone-websider, uden at du behøver logge på Oracle CRM On Demand-applikationen. Simple liste-widget viser genveje til lister til standardposttyperne undtagen Kapital og Kapitalanmodning.

Bemærk: Denne funktion er kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand-applikationen, hvis firmaadministratoren har aktiveret den.

Sådan integrerer du simple lister

1 Klik på det globale link Min opsætning i øverste højre hjørne på enhver side.

2 Klik på Integrer CRM On Demand-indhold i afsnittet Data- og integrationsværktøj på din personlige hjemmeside:

3 Vælg en liste i menuen i afsnittet Simple liste-widget.

4 Kopier HTML-koden til applikationen.

Når du har integreret denne HTML-kode i applikationen, vises et logon-vindue i Oracle CRM On Demand.

5 Indtast dine logon-detajler til Oracle CRM On Demand for at få adgang til listen.

6 Klik på Konfigurer for at se en anden liste.

BEMÆRK: Denne handling ændrer den tilgængelige liste for varigheden af sessionen. Du kan ændre listen lige så mange gange, du ønsker, i løbet af sessionen. Listen vender imidlertid tilbage til den oprindelige liste, når du logger af sessionen.

13 Arbejde med andre applikationer

Oracle CRM On Demand virker med følgende applikationer for at give yderligere funktionalitet:

- Oracle Offline On Demand

Du kan kopiere konti (og deres linkede kontakter og salgsmuligheder), opgaver og aftaler til Oracle Offline On Demand (Offline client) på din bærbare eller stationære pc. Derved kan du arbejde offline uden at være forbundet til internettet. Når du genopretter forbindelsen til internettet, kan du uploade dine ændringer til firmaets Oracle CRM On Demand-applikation.

- Integration af Microsoft Outlook og Lotus Notes Email

Via Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand kan du linke bestemte e-mails til konto-, kontakt-, kundeemne-, salgsmuligheds- og serviceanmodningsposter i Oracle CRM On Demand. Derved kan du gemme kritiske e-mails sammen med de poster, som de vedrører.

- Microsoft Word

Du kan bruge dine data i Oracle CRM On Demand til at oprette brevflætning og masseudsende e-mail i Microsoft Word vha. Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Microsoft Excel

Du kan oprette opdaterbare offline Microsoft Excel-rapporter, der indeholder Oracle CRM On Demand-data, vha. Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Guiden Segmentering

Du kan bruge guiden Segmentering til at generere kontaktsegmenter (dvs. lister over kontakter) på basis af en kombination af felter for konto, kontakt, salgsmulighed og serviceanmodning i Oracle CRM On Demand.

Kontrol af systemkrav

Sørg for, at din computer opfylder systemkravene, før softwaren installeres. Se [Oracle CRM On Demand-websiten <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) for at få flere oplysninger.

BEMÆRK: Du kan se den individuelle download-side til hver af desktop-integrationsklienterne for at få yderligere oplysninger om systemkrav.

Sådan kontrollerer du systemkravene

- 1 Klik på linket Min opsætning fra enhver side i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på linket Data- & integrationsværktøj på den personlige hjemmeside.
- 3 Klik på linket i det afsnit til applikationen, som du er interesseret i, på siden Data- & integrationsværktøj.
- 4 Sørg for, at hardware og software opfylder de anførte krav i afsnittet Systemkrav på den side, der vises.

Brug af Offline Client

Vha. Oracle Offline On Demand (Offline client) kan du udføre en stor del af dit arbejde, så som tilføjelse af konti, opdatering af salgsmuligheder, der er linket til konti, markering af opgaver som fuldførte og oprettelse af aftaler, uden at være forbundet til internettet.

Du skal først installere klienten på din bærbare eller stationære computer, som beskrevet i [Installation af Offline Client](#) (på side 698), for at arbejde med Offline client. Dernæst kan du kopiere eller downloade posterne fra Oracle CRM On Demand til din computer. Når du downloader poster, kan du begrænse poster, der skal inkluderes, på basis af kriterier, som du definerer.

Efter download kan du se eller opdatere disse poster samt oprette nye poster, mens du arbejder offline. Brugerinterfacet (UI) til Offline client ligner brugerinterfacet til Oracle CRM On Demand, men Offline client tilbyder en undergruppe af funktionaliteten i Oracle CRM On Demand. Følgende funktioner understøttes ikke i Offline client:

- **Forretningsprocesstyring.** Da Offline client fungerer som en ikke-tilsluttet klient, understøtter den ikke serverbaserede funktioner, så som arbejdsgange, feltvalidering, tilpassede standardværdier eller efter-standardværdier. Se Om feltstyring for at få flere oplysninger.
- **Sidelayout.** På basis af grænserne i Microsoft Excel, er det maksimale antal felter, der kan vises i Offline client-sidelayoutet 250. Da Offline client arver sidelayout fra online-sidelayoutet, der er defineret til brugeren, påvirker denne grænse også Offline client.
- **Fanevisning.** For at downloade poster til Offline client skal den tilsvarende posttypefane vises som en del af brugerens online-fanelayout. Hvis du f.eks. vil downloade konti til Offline client, skal fanen Konti være vist i Oracle CRM On Demand for brugeren.

Når du genopretter forbindelsen til internettet, kan du uploade de nye postoplysninger til Oracle CRM On Demand i firmaet. Det at holde begge gruppe poster konsistente kaldes *synkronisering*.

BEMÆRK: Administratoren skal sætte privilegiet Aktiver offline-adgang i din brugerrolle for, at du kan anvende Offline client.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Poster, der kan bruges offline](#) (på side 697)
- [Installation af Offline Client](#) (på side 698)
- [Download af poster til Offline Client](#) (på side 701)

- [Upload af poster fra Offline Client](#) (på side 704)
- [Om konfliktløsning med Offline Client](#) (på side 704)

Poster, der kan bruges offline

Du kan downloade et undersæt af de samlede oplysninger, som du har adgang til, i Oracle CRM On Demand. Følgende tabel viser, hvilke posttyper du kan downloade eller uploade, og de poster, der er linket til de poster.

Denne primære posttype	indeholder de sekundære posttyper, når downloadet eller uploadet	som også indeholder følgende tertiære posttyper
Konti	<ul style="list-style-type: none"> ■ Salgsmuligheder 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontakter ■ Aftaler ■ Opgaver
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontakter 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fuldførte aktiviteter 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Åbne aktiviteter 	
Kontakter	<ul style="list-style-type: none"> ■ Konti 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Salgsmuligheder ■ Kontakter ■ Aftaler ■ Opgaver
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Salgsmuligheder 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontakter ■ Aftaler ■ Opgaver
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Åbne aktiviteter 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fuldførte aktiviteter 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relationer: Kontakt 	
Salgsmuligheder	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontakter 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Konti ■ Kontakter ■ Aftaler ■ Opgaver

Denne primære posttype	indeholder de sekundære posttyper, når downloadet eller uploadet	som også indeholder følgende tertiære posttyper
	■ Åbne aktiviteter	
	■ Fuldførte aktiviteter	

Installation af Offline Client

Alle brugere undtagen dem med rollen Servicerepræsentant eller Servicemanager har som standard privilegiet Aktiver offline-adgang, så de kan installere Oracle Offline On Demand (Offline client) på deres stationære eller bærbare computer. Firmaadministratoren kan konfigurere rollerne Servicerepræsentant og Servicemanager med det privilegium, der kræves for at installere Offline client vha. rollestyring.

Før du går i gang. Sørg for, at computeren opfylder de systemkrav, der er angivet til Oracle Offline On Demand i Oracle CRM On Demand. Se [Arbejde med andre applikationer](#) (på side 695) for at få oplysninger om, hvordan systemkravene kontrolleres.

Sådan installerer du Offline client

- 1 Log på Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på linket Min opsætning øverst på en hvilken som helst side.
- 3 Klik på linket Data- & integrationsværktøj på den personlige hjemmeside.
- 4 Klik på linket Oracle Offline On Demand på siden Data- & integrationsværktøj.
- 5 Læs oplysningerne på siden Oracle Offline On Demand, og klik dernæst på linket Download Oracle Offline On Demand.
- 6 Læs de ekstra oplysninger på den anden Oracle Offline On Demand-side, og klik dernæst på linket Download Oracle Offline On Demand.
- 7 I vinduet kan du:
 - Klikke på Gem for at kopiere filen Offline_OnDemand.exe til harddisken for at installere, mens du er offline. (Anbefales)
 - Klikke på Kør for at begynde installationen. Der skal være forbindelse til internettet for at fortsætte med installationen.
- 8 Følg instruktionerne for at fuldføre installationen.
- 9 Åbn filen Offline_OnDemand.exe, hvis du kopierer filen.

10 Hvis du modtager en meddelelse om aktivering af makroer, når du åbner Offline_OnDemand.xls, skal du sørge for at aktivere makroer og angive, at du altid har tillid til makroer fra Oracle.

Gør følgende, hvis du har problemer med at åbne Offline client, når du bruger Excel 2007:

- **Hvis du modtager kompatibilitetsfejl.** Åbn Microsoft Excel. Klik på Åbn fil i Excel-vinduet, og vælg Offline-klient i applikationsvinduet.
- **Hvis du ser en runtime-fejl på skærmen, eller hvis Offline client er åben, men du kan ikke se det.** Gør følgende:
 - a Luk Offline client.
 - b Klik på Excel-hovedmenuen øverst på skærmen.
 - c Vælg Excel-indstillinger.
Vinduet Excel-indstillinger åbner.
 - d Vælg Tillidscenter i navigationsruden.
 - e Klik på Indstillinger for tillidscenter.
Vinduet Indstillinger for tillidscenter åbner.
 - f Klik på ActiveX-indstillinger i navigationsruden.
 - g Marker Aktiver alle kontrolelementer uden begrænsninger og uden prompting.
 - h Klik på Makroindstillinger i navigationsruden.
 - i Marker Deaktiver alle makroer undtagen digitalt signerede makroer.
 - j Klik på OK, og luk Microsoft Excel.
 - k Åbn Offline client.

Konfigurering af Offline Client

I dette emne beskrives, hvordan du konfigurerer download-indstillingerne i Oracle Offline On Demand vha. siden Systemoplysninger.

Sådan konfigurerer du systemoplysningerne til Offline Client

- 1 Åbn Offline client.
- 2 Klik på Hjælp og dernæst på Oplysninger for at åbne siden Systemoplysninger.
- 3 Brug følgende oplysninger til at konfigurere systemkravene:

- **Brugers logon-id.** Logon til Oracle CRM On Demand, der blev brugt til sidste download eller upload. Felter udfyldes automatisk.
 - **Single Sign-On-id.** Indtast din Single Sign-On-id. Udfyld kun feltet, hvis firmaet bruger Single Sign-On til Oracle CRM On Demand.
 - **Autentificeringstype.** Vælg en af følgende logontyper, som Offline client skal bruge:
 - **Brugers logon.** Offline client anmoder brugeren om at indtaste standardlogon og adgangskodeoplysninger til Oracle CRM On Demand. Dette er standardindstillingen.
 - **Brugers logon/Single Sign-On.** Offline client anmoder brugeren om at vælge den logontype, der skal bruges til hver upload- og download-anmodning.
 - **Single Sign-On.** Offline client anmoder brugeren om at indtaste legitimationsoplysninger til en Single Sign-On-logon.
 - **Gem download-indstillinger.** Vælg Sand i menuen, hvis Offline client skal gemme primærpostlisten samt aftale- og opgaveindstillingerne i efterfølgende downloads. Hvis du vælger Sand, gemmes indstillingerne til din næste download. Hvis du vælger Falsk, anmoder Offline client dig om at vælge en primærpostliste, hver gang du anmoder om download af data.
- BEMÆRK:** Hvis den gemte primærpostlisten omdøbes eller slettes, anmoder Oracle CRM On Demand dig om at vælge en ny liste til næste download-anmodning.
- **Liste downloadet.** Dette er den sidste primærposttypeliste, der blev downloadet korrekt, og som er valgt i vinduet Download til offline-klient. Indstillingen er skrivebeskyttet.
 - **Aftaler og opgaver-downloadet.** Dette er den sidste indstilling for aftaler og opgaver, der blev downloadet korrekt, og som er valgt i vinduet Download til offline-klient. Indstillingen er skrivebeskyttet.
 - **Aktiver log.** Vælg Sand, før du downloader eller uploader data, for at generere en logfil til kundeservice.

BEMÆRK: Følgende egenskaber på siden Systemoplysninger er skrivebeskyttede: Download-tid, On Demand-server, Protokol, Offline-version, Build-version, Operativsystem, Excel-version, Logon til proxy-server, Adgangskode til proxy-server og download-timeout.

- 4 Klik på Hjem for at vende tilbage til Offline client.

Om administrering af Offline Client

Firmaadministratorer kan konfigurere indstillingen Redigeringsadgang i offline-klient til Oracle Offline On Demand (Offline client) på siden Firmaprofil i Oracle CRM On Demand.

Denne indstilling fastlægger, hvornår redigeringsadgang til poster verificeres til en bruger. De tre valgmuligheder til indstillingen redigeringsadgang til offline-klient er følgende:

- **Verificer på upload.** Når poster er uploadet fra Oracle Offline On Demand til Oracle CRM On Demand, verificeres redigeringsadgangen til en post. Denne indstilling anbefales til optimal ydeevne.
- **Verificer ved download.** Når posten er redigeret, verificeres redigeringsadgangen til en post i Oracle Offline On Demand.

- **Ingen.** Hvis denne indstilling vælges, verificerer Oracle CRM On Demand redigeringsadgangen på samme måde som Verificer ved download.

Se Opsætning af firmaprofil og globale standarder for at få flere oplysninger om siden Firmaprofil.

Download af poster til Offline Client

I dette emne beskrives, hvordan poster downloades til Oracle Offline On Demand (Offline client), og hvordan du gemmer download-indstillinger i Oracle Offline On Demand.

Før du går i gang:

- Konfigurer de filtrerede lister i Oracle CRM On Demand, som du vil bruge til at begrænse de konto-, kontakt- eller salgsmulighedsposter, der downloades til din computer. Se [Arbejde med lister](#) (på side 78) for at få instruktioner.
- Du kan downloade 250 konti, 750 kontakter eller 750 salgsmuligheder på én gang. Hvis posterne overskrider det antal, anmoder Oracle CRM On Demand dig om at reducere antallet af poster i download-anmodningen. Brug filtrerede lister til at reducere antallet af poster.

BEMÆRK: Firmaadministratoren kan anmode om en forhøjelse af antallet af poster, der er tilgængeligt til download. Forhøjelse af antallet vil imidlertid forøge den tid, som det tager at fuldføre download-processen.

- Dato og klokkeslæt fastlægges af regionale indstillinger på computeren. I regionale indstillinger er det muligt at ændre formateringen af standarddato og -klokkeslæt. Separatorerne til dato og klokkeslæt kan ikke være de samme. Hvis de er de samme, fejler download af poster til Oracle Offline On Demand (Offline client). Du kan f.eks. ikke bruge bindestreger til at adskille dag og måned til datoer og også til at adskille time og minut til tid.
- Du skal være tilsluttet til internettet for at downloade eller uploade posterne.

Download de poster, som du vil bruge, når du arbejder offline, efter installation af Offline client. Det komplette sæt af poster, som du kan downloade, består af dem, som du ejer, og dem, der deles med dig.

BEMÆRK: Før du begynder at downloade dine poster, skal du konfigurere indstillingerne i Office 2007 for at aktivere makroer.

Sådan downloader du poster

- 1 Åbn Offline client.
- 2 Klik på knappen Download.
- 3 Indtast din bruger-id og adgangskode, når du promptes om at logge på Oracle CRM On Demand.

BEMÆRK: Du skal konfigurere din sikkerhedslegitimation korrekt til Oracle CRM On Demand, heriblandt sikkerhedsspørgsmålene. Hvis du ikke konfigurerer sikkerhedslegitimation, vises fejlen Side ikke fundet muligvis.

- 4 Gør et af følgende:

- Til konti: Vælg de konti, som du vil downloade fra listen.

- Til kontakter: Vælg den kontaktliste, som du vil downloade fra listen.
- Til salgsmuligheder: Vælg den salgsmulighedsliste, som du vil downloade fra listen.

BEMÆRK: Alle de lister, som du eller dine managere oprettede til dig, vises i den primære postliste i Offline client.

- 5** Hvis du vil downloade aftaler og opgaver, der er knyttet til den primære posttype, skal du vælge de opgaver og aftaler, som du vil downloade:

- **Mine standardaftaler og -opgaver.** De aftaler og opgaver fra de sidste 60 dage plus 6 måneder i fremtiden, hvor du er ejeren, den delegerede bruger eller en bruger i aktivitetsposten.
- **Mine udvidede aftaler og opgaver.** De aftaler og opgaver fra de sidste år plus 6 måneder i fremtiden, hvor du er ejeren, den delegerede bruger eller en bruger i aktivitetsposten.
- **Standardaftaler og -opgaver.** Aftaler og opgaver fra de sidste 60 dage plus 6 måneder i fremtiden.
- **Udvidede aftaler og opgaver.** Aftaler og opgaver fra det sidste år plus 6 måneder i fremtiden.
- **Næste 7 dage (plus sidste 60 dage).** Aftaler og opgaver for de næste 7 dage plus de sidste 60 dage.
- **Næste 14 dage (plus sidste 60 dage).** Aftaler og opgaver for de næste 14 dage plus de sidste 60 dage.
- **Næste 21 dage (plus sidste 60 dage).** Aftaler og opgaver for de næste 21 dage plus de sidste 60 dage.
- **Næste 31 dage (plus sidste 60 dage).** Aftaler og opgaver for de næste 31 dage plus de sidste 60 dage.
- **Næste 60 dage (plus sidste 60 dage).** Aftaler og opgaver for de næste 60 dage plus de sidste 60 dage.
- **Ingen.** Ingen aftaler eller opgaver er downloadet.

BEMÆRK: Den valgte aftale- og opgaveliste filtrerer kun aktiviteter på sekundært niveau; dvs. kun aftaler og opgaver, der er direkte relateret til den valgte primære posttype. Aktiviteter på tertiært niveau downloader altid standardindstillingen for alle poster 60 dage før dags dato og 6 måneder i fremtiden.

BEMÆRK: Listerne til opgaver og aftaler er indbygget i produktet, og du kan ikke ændre dem.

- 6** Klik på Download.

Statuslinjer angiver, hvordan tre-trins download-processen skrider frem:

- a** Serveranmodning for at hente data.
- b** Indsamling af data til Offline client.
- c** Behandling af data i Offline client.

Når processen er fuldført, underretter en meddelelse dig om, at download er gennemført.

TIP: Som en hjælp til at fastlægge, om fejl opstod under en download, kan du aktivere fejllogning i Offline client. Når det er aktiveret, og hvis en fejlmeddelelse vises, skal du navigere til offline-biblioteket for at

kontrollere fejllogfilen for den specifikke fejlmeddelelse. Se [Konfiguration af Offline Client](#) (se "Konfigurerings af Offline Client" på side 699) for at få flere oplysninger om aktivering af fejllogning.

Sådan gemmer du download-indstillinger i Oracle Offline On Demand

- 1 Åbn Offline client.
- 2 Klik på Hjælp og dernæst på Oplysninger for at åbne siden Systemoplysninger.
- 3 Vælg Sand i menuen Gem download-indstillinger.

Denne indstilling gør det muligt at gemme de valgte lister i efterfølgende downloads, når Oracle Offline On Demand bruges. Både den primære postliste og indstillingsværdierne for aftaler og opgaver fra tidligere downloads gemmes.

Tilføjelse og opdatering af poster i Offline Client

Du kan tilføje eller opdatere poster i Oracle Offline On Demand (din Offline client) og senere uploade dem til Oracle CRM On Demand.

Før du går i gang. Sørg for, at tidszonen på din bærbare eller stationære computer er sat til den samme, som anvendes i Oracle CRM On Demand-applikationen. Se [Opdatering af personlige detaljer](#) (på side 668) for oplysninger om visning af tidszone i Oracle CRM On Demand.

Tilføjelse og opdatering af poster virker på samme måde i Offline client som i firmaets Oracle CRM On Demand-applikation.

- Du kan tilføje poster fra feltet Opret i venstre handlingslinje, eller hver gang du ser knappen Ny på en side.
- Du kan opdatere poster, hver gang du ser knappen Rediger eller linket Rediger.

Hvis firmaadministratoren har sat feltet Redigeringsadgang i offline-klient til Verificer ved upload, viser alle poster en Rediger-knap eller et Rediger-link, og Oracle CRM On Demand verificerer din redigeringsadgang, næste gang du uploader poster fra Offline client. Se Opsætning af firmaprofil og globale standarder for at få flere oplysninger om redigeringsadgang i offline-klient.

Hvis du ikke har relevant adgang til at redigere en post, udsteder Oracle CRM On Demand en fejlmeddelelse, der angiver, at du ikke har tilladelse til at ændre alle poster. Den angiver også, at kun nogle poster blev uploadet, og instruerer dig om at se logfilen for at få flere detaljer. Denne fejlmeddelelse indeholder et link til den automatisk genererede logfil, som indeholder en liste over de poster, der ikke kunne uploades, i transaktionsrækkefølge og dernæst i postrækkefølge. Hvis du modtager en fejlmeddelelse, fortsætter Oracle CRM On Demand med at uploade poster, som du har den relevante adgang til.

TIP: Oplysninger om offline-status til venstre viser det antal ændringer, som du foretager, mens du arbejder offline.

Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

- [Upload af poster fra Offline Client](#) (på side 704)

Upload af poster fra Offline Client

Når du har tilføjet eller opdateret poster i Oracle Offline On Demand (din Offline client), kan du uploade de nye oplysninger til firmaets Oracle CRM On Demand-applikation.

BEMÆRK: Når du vil slette poster, skal du slette dem i Oracle CRM On Demand. Undlad at slette poster i Offline client. Hvis du vil overføre ejerskab af en konto fra dig selv til en anden medarbejder, skal du også uploade kontoen til Oracle CRM On Demand først og dernæst ændre ejeren i Oracle CRM On Demand.

Før du går i gang. Du skal have forbindelse til internettet for at uploade posterne.

Sådan uploader du poster

- 1 Klik på knappen Upload i Offline client.

- 2 Log på Oracle CRM On Demand.

En fremskridtslinje vises efterfulgt af en meddelelse med oplysning om gennemført upload. Hvis du modtager en fejlmeddelelse, fortsætter upload-processen, men poster med ændringer, der er i konflikt, ignoreres.

- 3 Når upload er fuldført, anmodes du om at udføre en download.

BEMÆRK: Du skal downloade et nyt datasæt. Ellers vil Offline client være sat til skrivebeskyttet.

- 4 Klik på Ja, og fortsæt med download.

Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

- [Tilføjelse og opdatering af poster i Offline Client](#) (på side 703)
- [Om konfliktløsning med Offline Client](#) (på side 704)

Om konfliktløsning med Offline Client

Konflikter opstår på feltniveau, når samme felt i samme post er opdateret i Oracle CRM On Demand og i Oracle Offline On Demand (the Offline client). En anden medarbejder kan f.eks. have opdateret en e-mail-adresse i Oracle CRM On Demand, mens du opdaterede samme e-mail-adresse i Offline client. Denne konflikt opdages under synkronisering.

Som standard har feltændringen i Oracle CRM On Demand førsteprioritet i konfliktløsningen. Hvis en fejl ikke kan løses af denne regel, skal du imidlertid løse problemet manuelt. Åbn filen UploadError i biblioteket Offline On Demand for at gennemgå fejlene eller udskrive filen.

Fejlene gemmes i en logfil, som findes i samme bibliotek som Offline client. Logfilnavnets format (UploadErrorÅÅÅÅ-MM-DD.html) angiver den dato, hvor ændringerne blev foretaget, f.eks. UploadErrors2009-10-22.html.

TIP: Udskriv logfilen, og foretag ændringerne i Oracle CRM On Demand for at rette fejlene.

Tilføjelse af e-mails fra Microsoft Outlook og Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) og Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) er moduler, der tillader, at du tilføjer e-mails fra Microsoft Outlook og fra Lotus Notes til Oracle CRM On Demand. De e-mails bliver en historik over alle kontointeraktioner og er tilgængelige for hele salgsteamet.

Når du føjer e-mails til applikationen (allerede modtagede eller udgående e-mails), kan du:

- Tilføje e-mailen som en opgavepost (en fuldført aktivitet), der er linket til konto-, kontakt-, kundeemne-, salgsmuligheds- eller serviceposter i Oracle CRM On Demand
- Tilføje e-mail-modtagere som kontakter, kundeemner, salgsmuligheder eller serviceanmodninger til Oracle CRM On Demand
- Oprette opfølgingsopgaver eller -aftaler fra e-mails i Oracle CRM On Demand
- Opdatere poster i Oracle CRM On Demand direkte fra Outlook eller Notes, heriblandt nye e-mail-adresser
- Søge i Oracle CRM On Demand efter oplysninger om adressat (kun Outlook Email Integration client)

For at bruge Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client skal du installere den på din bærbare eller stationære computer.

BEMÆRK: Du skal have adgangsprivilegiet Integration af Outlook/Notes Email i din brugerrolle, for at du kan bruge Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client.

Installation af Oracle Outlook Email Integration On Demand

Du downloader og kører et opsætningsprogram, der kører en InstallShield-guide for at installere Outlook Email Integration client. Guiden opretter et Outlook plug-in, der tilføjer følgende ikoner eller labels til Outlook-værktøjslinjen:

- Tilføj til CRM On Demand. Vises i værktøjslinjen Indbakke.
- Send & Tilføj til CRM On Demand. Vises i meddelelsesvinduet værktøjslinje.
- CRM On Demand Find. Dette ikon vises i meddelelsesvinduet værktøjslinje.

Før du går i gang med installationen af Outlook Email Integration client:

- Sørg for, at din computer opfylder de systemkrav, der er angivet til Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Se [Arbejde med andre applikationer](#) (på side 695) for at få oplysninger om, hvordan systemkravene kontrolleres.
- Hvis du bruger Microsoft Outlook 2003, skal du sørge for, at Microsoft Word ikke er valgt som din e-mail-editor. Klik på Funktioner i Outlook-menulinjen, og vælg Indstillinger for at verificere det. Ryd afkrydsningsfeltet til feltet: Anvend Microsoft Word til at redigere e-mails under fanen Postformat.

Sådan installerer du Outlook Email Integration client

- 1 Afslut Microsoft Outlook, og luk alle åbne vinduer.
- 2 Log på Oracle CRM On Demand.
- 3 Klik på linket Min opsætning øverst på en hvilken som helst side.
- 4 Klik på linket Data- & integrationsværktøj på den personlige hjemmeside.
- 5 Klik på linket Oracle Outlook Email Integration On Demand på siden Data- & integrationsværktøj.
- 6 Læs oplysningerne på siden Oracle Outlook Email Integration On Demand, og klik dernæst på linket Download Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7 Læs de ekstra oplysninger på den anden Oracle Outlook Email Integration On Demand-side, og klik dernæst på linket Download Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8 I vinduet kan du:
 - Klikke på Gem for at kopiere filen Oracle_OIE_OnDemand.exe til harddisken for at installere, mens du er offline. (Anbefales)
 - Klikke på Kør for at begynde installationen. Der skal være forbindelse til internettet for at fortsætte med installationen.
- 9 Følg instruktionerne for at fuldføre installationen.

Installation af Oracle Notes Email Integration On Demand

Integration af Lotus Notes Email med Oracle CRM On Demand er en proces med to trin:

- Ændring af Lotus Notes-skabelonen
- Installation af Notes Email Integration client på brugerens computer

Ændring af Lotus Notes-skabelonen

Lotus Notes-skabelonen ændres på firmaniveau af din Lotus Notes-administrator for at eksponere den nødvendige kode og de nødvendige UI-elementer, der leverer interfacet til Notes Email Integration client.

I følgende procedure beskrives, hvordan filerne til Oracle Notes Email Integration On Demand downloades.

Sådan downloader du filerne til Oracle Notes Email Integration On Demand

- 1 Klik på linket Uddannelse og support i øverste højre hjørne på enhver side, og log på Min Oracle-support.
Hvis du allerede har en Oracle.com-konto, kan du logge på Min Oracle-support uden at registrere dig.
Hvis du ikke har en Oracle.com-konto, skal du registrere dig som en ny bruger.
- 2 Klik på linket Downloads på siden Min Oracle-support, og klik dernæst på linket for at downloade Oracle Notes Email Integration On Demand-filerne til den relevante version af Oracle CRM On Demand.

Installation af Notes Email Integration Client

Du kører et opsætningsprogram, der kører en InstallShield-guide for at installere Notes Email Integration client. Guiden installerer og registrerer Notes Email Integration client, der tilføjer følgende knapper til mappen og notevisninger i Lotus Notes:

- Tilføj til Oracle CRM On Demand. Denne knap vises i mappevisningerne Indbakke og Sendte elementer.
- Send & Tilføj til Oracle CRM On Demand. Denne knap vises i visningerne Ny note og Svarnote.

Før du går i gang med installationen af Notes Email Integration client:

- Notes Email Integration client bruger en routingserver til dynamisk at hente en brugers instans-URL. Sørg for, at du har en router konfigureret til at arbejde med din installation af Notes Email Integration client. Kontakt kundeservice for at få flere oplysninger.
- Kontroller hos Oracle CRM On Demand-administratoren, om Notes Email Integration client er aktiveret i dit firma. Firmaets Lotus Notes-administrator skal foretage ændringer af firmaets firmaskabelon til Lotus Notes og aktivere Notes Email Integration client, før den virker.

ADVARSEL: Forsøg ikke at installere Notes Email Integration client, før du er sikker på, at den er aktiveret i firmaet. Det kræver, at Notes Email Integration client afinstalleres og installeres igen, før den virker.

- Klik på linket Uddannelse og support i øverste højre hjørne på enhver side for at åbne siden Uddannelses- og supportcenter og downloade installationspakken til Notes Email Integration client. På den side skal du klikke på linket Viden og uddannelse og dernæst logge på Min Oracle-support. Klik på linket Downloads på siden Min Oracle-support, og download dernæst installationspakken.
- Sørg for, at din computer opfylder de systemkrav, der er angivet til Oracle Notes Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Se [Arbejde med andre applikationer](#) (på side 695) for at få oplysninger om, hvordan systemkravene kontrolleres.

Sådan installerer du Notes Email Integration client

- 1 Afslut Lotus Notes, og luk alle vinduer.
- 2 Få fat i installationsfilen til Notes Email Integration client fra Oracle CRM On Demand-administratoren, og gem den på skrivebordet.
- 3 Kør installationsfilen fra skrivebordet, og følg dernæst instruktionerne for at udføre installationen.

Afinstallation af Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand

Du kan afinstallere Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand når som helst vha. funktionen Tilføj/fjern programmer i Microsoft Windows.

Tilføjelse af e-mail-oplysninger til Oracle CRM On Demand

Den kombinerede filstørrelse af e-mail og vedhæftet fil må ikke overskride 5 megabyte (MB), når e-mail føjes til Oracle CRM On Demand. Oracle Outlook Email Integration On Demand og Oracle Notes Email Integration On Demand understøtter ikke komprimerede filer som vedhæftede filer, f.eks. .zip, .rar, .7z, .cab osv.

BEMÆRK: Når du åbner eller opretter e-mails i Outlook 2007, vises CRM On Demand-knapper på båndet i CRM On Demand-gruppen under fanen Meddelelse.

Sådan tilføjer du e-mail-oplysninger

- 1 Fremhæv eller åbn den e-mail, som du vil føje til Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik i Microsoft Outlook på Tilføj til CRM On Demand. Klik i Lotus Notes på Tilføj til Oracle.
- 3 Indtast den e-mail-adresse og adgangskode, som du normalt bruger for at få adgang til Oracle CRM On Demand, i Logon-vinduet.

BEMÆRK: Du behøver kun logge på én gang for hver Outlook- eller Notes-session; du behøver ikke logge på igen, før du lukker Outlook eller Notes. Data, der sendes til og fra Oracle CRM On Demand fra Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client, krypteres altid af sikkerhedshensyn.

- 4 Vælg Ja til Automatisk tilknytning for at linke e-mails automatisk til kontaktnavnene i felterne Til, Cc og Fra i løbet af sessionen.

Når Automatisk tilknytning bruges, søger applikationen efter e-mails i Oracle CRM On Demand og tilføjer automatisk denne e-mail som en fuldført opgave. Hvis ingen match er fundet, vises vinduet, hvor du kan søge manuelt og linke e-mailen til poster.

- 5 Klik på knappen Logon.

Applikationen søger efter poster i Oracle CRM On Demand og viser resultaterne i vinduet Opret en opgave, som beskrevet i følgende tabel.

Dette område	indeholder disse poster
Valgte poster	<p>Til at begynde med viser dette område kontaktposter med e-mail-adresser i Oracle CRM On Demand, der matcher dem i felterne Til, Cc og Fra i e-mailene.</p> <p>Du kan flytte poster fra andre områder i dette vindue til Valgte poster. Når du klikker på Gem i dette vindue, gemmer applikationen e-mailen til alle posterne i dette område og til kontoposter, der er linket til dem.</p> <p>BEMÆRK: En kontakt skal have en linket kontopost for, at</p>

Dette område	indeholder disse poster
	denne e-mail kan gemmes til den.
E-mail-modtagere ikke fundet	Dette område viser de navne, der forekommer i felterne Til eller Cc i e-mailen, og som ikke kan mappes til eksisterende kontakter i Oracle CRM On Demand.
Relaterede poster	Dette område viser de poster i Oracle CRM On Demand, der er linket til de kontaktposter, der svarer til e-mail-modtagerne, f.eks. Salgsmuligheder.

6 Du kan gøre følgende fra vinduet Opret en opgave:

Handling	Trin
Tilføj opfølgningsopgaver eller -aftaler til Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> 1 Marker afkrydsningsfeltet Opret en ny opgave eller Opret en ny aftale i området Indstillinger, efter der er gemt. 2 Klik på Gem. 3 Opdater oplysningerne i formularen Ny opgave eller Ny aftale, og gem posten.
Tilføj en ny salgsmulighed eller serviceanmodning, der er linket til en e-mail-modtager	<ol style="list-style-type: none"> 1 Højreklik på e-mail-modtagerens navn i området Valgte poster. 2 Vælg Tilføj ny salgsmulighed til On Demand eller Tilføj ny serviceanmodning til On Demand. 3 Opdater oplysningerne i formularen Ny salgsmulighed eller Ny serviceanmodning. 4 Klik på Gem.
Tilføj e-mail-modtageren som en kontakt eller et kundeemne	<ol style="list-style-type: none"> 1 Højreklik på e-mail-modtagerens navn i området E-mail-modtagere ikke fundet. 2 Vælg Tilføj til On Demand (for en ny kontaktpost) eller Tilføj nyt kundeemne til On Demand (for en ny kundeemnepost). 3 Opdater oplysningerne i formularen Ny

	<p>kontakt·eller Nyt kundeemne.</p> <p>4 Klik på Gem.</p> <p>E-mail-modtagerens navn flyttes til området Valgte poster i vinduet.</p>
Tilføj denne e-mail som en fuldført opgave	<p>1 Sørg for, at der vises en post i området Valgte poster.</p> <p>2 Klik på Gem.</p> <p>E-mailen gemmes som en fuldført opgave, der er linket til hver post i området Valgte poster, sammen med konti, der er linket til de poster. Standardværdierne, der vises i Aktivitetsdetaljer, bruges, medmindre du opdaterer dem.</p>
Link denne e-mail til en anden post	<p>1 Dobbeltklik på poster, der er fundet, i vinduet Opret en opgave for at flytte dem til området Valgte poster.</p> <p>2 (Valgfrit) Opdatér standardindstillingerne i området Aktivitetsdetaljer.</p> <p>3 Klik på Gem.</p> <p>Denne e-mail gemmes som en opgave, der er linket til de valgte poster, med de værdier, der er vist i området Aktivitetsdetaljer.</p>
Fjern posten fra området Valgte poster	<p>■ Dobbeltklik på posten. Den flyttes til venstre side af vinduet, så den ikke linkes til denne e-mail.</p>
Søg i Oracle CRM On Demand efter yderligere kontakter, konti, salgsmuligheder, kundeemner eller serviceanmodninger	<p>1 Vælg posttypen i rullelisten Søg.</p> <p>2 Indtast det navn, som du vil søge efter.</p> <p>3 Klik på Afsend.</p> <p>Poster, der matcher navnet, vises i området Søgeresultater.</p>
Opdater en post	<p>1 Højreklik på posten.</p> <p>2 Vælg Rediger.</p> <p>3 Opdater oplysningerne i formularen Rediger.</p>

	4 Klik på Gem.
Opdater en e-mail-adresse i Oracle CRM On Demand fra denne e-mail	1 Højreklik på posten i området Søgesultater. 2 Vælg Tilknyt e-mail-adresse. 3 Vælg den opdaterede e-mail-adresse i rullelisten i vinduet Tilknyt kontakt til modtager. 4 Klik på Gem. Den nye e-mail-adresse vises i kontaktposten.
Se postoplysninger, så som postnavn, e-mail-adresse og relaterede postnavne.	■ Flyt musen hen over posten og hold den der, indtil værktøjstippet vises med oplysningerne.

Sådan sender du en e-mail og tilføjer e-mailen til Oracle CRM On Demand

- 1** Klik på Ny i værktøjslinjen i Microsoft Outlook. Klik på knappen Ny note eller Svar i Lotus Notes.
- 2** (Valgfrit) Tilføj e-mail-modtagere fra kontaktposter i Oracle CRM On Demand:
 - a** Indtast et navn i feltet CRM On Demand Find i meddelelsesvinduet.
 - b** Tryk på Enter.
Et vindue viser de kontakter, der er fundet i Oracle CRM On Demand.
 - c** Vælg en af indstillingerne: Til, Cc eller Bcc.
 - d** Klik på Vælg.
- 3** Indtast yderligere oplysninger som normalt for at sende en e-mail.
- 4** Klik på Send & Tilføj til CRM On Demand i Microsoft Outlook. Klik på Send & Tilføj til Oracle i Lotus Notes.
Når du klikker på Gem i vinduet, sendes e-mailen til de valgte modtagere, og selve e-mailen gemmes i henhold til oplysningerne i vinduet Opret en opgave.

Brug af Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office består af følgende skabelonfiler, der kan downloades:

- [Brevfletning til Word](#)
- [Rapporter og analyse til Excel](#)
- [Guiden Segmentering](#)

Disse skabelonfiler indsætter særlige værktøjslinjer i Microsoft Word og Microsoft Excel. Vha. disse værktøjslinjer kan du ændre Oracle CRM On Demand-data i Microsoft Word eller Excel for at oprette direct mail, masse-e-mail, opdaterbare offline-rapporter og lister over kontakter (kaldet segmenter) til brug i marketingkampagner.

I følgende afsnit beskrives, hvordan Oracle CRM On Demand Integration for Office-skabelonerne anvendes:

- [Brug af Brevfletning til Word](#) (på side 712). Beskriver værktøjslinjen On Demand Integration i Microsoft Word, indeholder oplysninger om korrekt åbning af skabeloner til Brevfletning til Word og forklarer, hvordan direct mailing eller masse-e-mail oprettes i Microsoft Word vha. data fra Oracle CRM On Demand.
- [Brug af rapporter og analyse til Excel](#) (på side 717). Beskriver værktøjslinjen On Demand Integration i Microsoft Excel, indeholder baggrundsoplysninger om oprettelse af rapporter vha. skabelonen Rapporter og analyse til Excel og beskriver, hvordan eksisterende rapporter køres og nye rapporter oprettes vha. skabelonen Rapporter og analyse til Excel.
- [Brug af guiden Segmentering](#) (på side 721). Beskriver værktøjslinjen Målgenerator i Microsoft Excel, indeholder baggrundsoplysninger om segmenttyper og beskriver, hvordan segmenter oprettes, uploades og eksporteres.

BEMÆRK: Administratoren skal have aktiveret webservicer i Oracle CRM On Demand, for at du kan bruge Oracle CRM On Demand Integration for Office.

BEMÆRK: Netværk, der udnytter autentificerede proxies, understøttes ikke.

Brug af Brevfletning til Word

Vha. Brevfletning til Word kan du downloade Oracle CRM On Demand-data til Microsoft Word for at oprette direct mailing eller masse-e-mail. Før du gør det, skal du konfigurere skabelonerne til Brevfletning til Word.

Klik på et emne for at se trinvise procedurer til følgende:

- [Download af skabelonen Brevfletning til Word](#) (på side 714)
- [Oprettelse af Brevfletning til Word-skabeloner](#) (på side 714)
- [Oprettelse af direct mailings eller masse-e-mails med Brevfletning til Word](#) (på side 715)

Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

- [Om værktøjslinjen On Demand Integration i Brevfletning til Word](#) (på side 713)

Om værktøjslinjen On Demand Integration i Brevfletning til Word

Brevfletning til Word indeholder værktøjslinjen On Demand Integration, som anvendes til at oprette brevfløtninger med Oracle CRM On Demand-data.

BEMÆRK: Hvis du bruger Microsoft Office 2007, er værktøjslinjen On Demand Integration tilgængelig under fanen Tilføjelsesprogrammer. Klik på fanen Tilføjelsesprogrammer for at få vist alle On Demand Integration-indstillingerne.

I følgende tabel beskrives de tilgængelige indstillinger i værktøjslinjen On Demand Integration i Brevfletning til Word.

Indstilling i værktøjslinje	Beskrivelse
1. Hent On Demand-data	Gør det muligt at logge på Oracle CRM On Demand og downloade data til Microsoft Word. Indstillingerne er: Kontakter, Kundeemner, Konti, Salgsmuligheder, Serviceanmodninger og Brug gemt liste. Hvis du vælger Brug gemt liste, kan du vælge en eksisterende datakilde, der er gemt som en liste på din maskine.
2. Uddyb modtagere	Gør det muligt at vælge de modtagere fra de downloadede data, som du vil korrespondere med.
3. Uddyb meddelelse	Indeholder følgende indstillinger: <ul style="list-style-type: none"> ■ Autotekst. Gør det muligt at indsætte forudfastlagte felter i meddelelsen. Du kan f.eks. indsætte en afsluttende linje i hver meddelelse vha. indstillingen Autotekst. ■ Indsæt Oracle-felt. Gør det muligt at indsætte felter fra Oracle CRM On Demand-posten i meddelelsen. Du kan f.eks. vælge at indsætte Full_Name i velkomsthilsenen i hver meddelelse.
4. Eksempel	Gør det muligt at se et eksempel på hver meddelelse. Du kan bruge piletasterne til at rulle gennem hver enkelt.
5. Udskriv eller send meddelelse	Gør det muligt at flette dataene med skabelonen og udskrive, flette med et separat Word-dokument eller flette med individuelt adresserede e-mail-meddelelser og sende dem.
6. Log som On Demand-aktivitet	Gør det muligt at oprette en aktivitet i Oracle CRM On Demand som en post i korrespondancen. Denne enkelte aktivitet knyttes til hver af meddelelsens modtagere. Teksten i den skabelon, der sendes, indsættes automatisk i beskrivelsen af denne aktivitet.

Download af skabelonen Brevfletning til Word

Skabelonen-Brevfletning til Word følger værktøjslinjen On Demand Integration til Microsoft Word. Følgende procedure beskriver, hvordan du downloader skabelonen.

Sådan downloader du skabelonen Brevfletning til Word

- 1 Klik på linket Uddannelse og support i øverste højre hjørne på Oracle CRM On Demand, og log på Min Oracle-support.
Hvis du allerede har en Oracle.com-konto, kan du logge på Min Oracle-support uden at registrere dig. Hvis du ikke har en Oracle.com-konto, skal du registrere dig som en ny bruger.
- 2 Klik på linket Downloads på siden My Oracle Support Knowledge, og klik dernæst på linket for at downloade skabelonen Oracle Mail Merge for Word.
- 3 Følg instruktionerne på websiden for at downloade skabelonen.

Oprettelse af Brevfletning til Word-skabeloner

Værktøjslinjen Brevfletning til Word (værktøjslinjen On Demand Integration) er vedhæftet hver skabelonfil. Følgende procedure beskriver, hvordan du opretter en Brevfletning til Word-skabelon vha. værktøjslinjen On Demand Integration. Ved at benytte værktøjslinjen til at oprette Brevfletning til Word-skabeloner sikrer du, at dine Oracle CRM On Demand-data understøtter den personalisering, som du integrerer i skabelonen.

Om åbning af Brevfletning til Word-skabeloner

Du skal altid åbne de originale skabelonfiler for at sikre, at Brevfletning til Word er knyttet til alle skabeloner, som du opretter eller ændrer. Kontroller titellinjen for at sikre, at du har åbnet den originale skabelonfil. Dokumenttitlen skal have filtypen .dot.

BEMÆRK: Dobbeltklik ikke på filen for at åbne den, da denne handling åbner et nyt Word-dokument på basis af skabelonfilen. Hvis du gemmer ændringer i denne tilstand, gemmer du et normalt Word-dokument, der ikke har værktøjslinjen On Demand Integration vedhæftet.

Sådan opretter eller ændrer du Brevfletning til Word-skabeloner

- 1 Højreklik på den Brevfletning til Word-skabelon, som du downloadede og gemte lokalt, og vælg Åbn.
Filen åbnes i Microsoft Word.
 - 2 Opret en typisk korrespondance vha. værktøjslinjen On Demand Integration og Word-funktionaliteten.
Du kan uddybe modtagere, indsætte Oracle CRM On Demand-felter, se eksempel osv. Se [Oprettelse af direct mailings eller masse-e-mails med Brevfletning til Word](#) (på side 715) for at få specifikke detaljer om oprettelse af korrespondance med værktøjslinjen.
 - 3 Aflink datakilden fra skabelonen på følgende måde, før du gemmer skabelonen:
- 714** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 20

- a Klik på knappen for opsætning af hoveddokument i værktøjslinjen Microsoft Word-brevfletning.
- b Vælg alternativknappen Normalt Word-dokument i dialogboksen Hoveddokumenttype.

BEMÆRK: Hvis værktøjslinjen Microsoft Word-brevfletning ikke er synlig, kan du få adgang til den ved at klikke på Vis, Værktøjslinjer og dernæst Brevfletning i Word-menulinjen. Hvis du anvender Microsoft Office 2007, skal du klikke på fanen Postforsendelser og dernæst Start brevfletning.

ADVARSEL: Hvis du gemmer og publicerer en skabelon, før forbindelsen til datakilden afbrydes, forsøger filen at oprette forbindelse til en datakilde på den lokale maskine, når den benyttes.

4 Gør et af følgende:

- Vælg Filer og dernæst Gem som, hvis du gemmer en ny skabelon.
- Vælg Filer og dernæst Gem, hvis du gemmer ændringer af en eksisterende skabelon.

Oprettelse af direct mailings eller masse-e-mails med Brevfletning til Word

Vha. Brevfletning til Word kan du downloade data fra Oracle CRM On Demand og flette dem med et Word-dokument. Følgende procedure bruger kontakter som eksempel, men du kan også oprette brevflertninger vha. Oracle CRM On Demand-data fra kundeemner, konti, salgsmuligheder og serviceanmodninger eller vha. en modtagerliste, som du har gemt lokalt.

BEMÆRK: Det maksimale antal poster, der kan downloades, er 4000.

Sådan opretter du en direct mailing eller masse-e-mail vha. Brevfletning til Word

- 1 Åbn den ønskede Word-skabelonfil til direct mailing.
- 2 I værktøjslinjen On Demand Integration skal du klikke på Hent On Demand-data og dernæst på Kontakter.
- 3 Udfyld de relevante felter i dialogboksen Oracle On Demand - Logon, og klik på Log på for at logge på Oracle CRM On Demand.
- 4 Gør følgende i dialogboksen Definer liste:
 - a Definer kriterier for de data, som du vil downloade til Word, under fanen Filtre.
Se [Arbejde med lister](#) (på side 78) for at få flere oplysninger om oprettelse af filtre.
 - b Vælg de specifikke oplysningsfelter, som du vil downloade, under fanen Felter. Du kan maksimalt vælge 40 felter.

Systemet skanner den aktuelle skabelon og vælger automatisk hvert af de felter, der er nødvendige. Du kan vælge flere felter, der skal indsættes i skabelonen, for at personalisere kommunikationen yderligere.

BEMÆRK: Du bør også vælge yderligere oplysningsfelter, der kan være påkrævet for at sende kommunikationen. Hvis du f.eks. skal sende en masse-e-mail, skal du inkludere e-mail-adressen i modtagerfilen.

- c Klik på OK.

5 Gør et af følgende i dialogboksen Gem liste?:

- a Klik på Ja for at gemme listen lokalt til senere brug. Udfyld de relevante felter i dialogboksen Gem som, og klik dernæst på Gem.
- b Klik på Nej og dernæst på OK, hvis du kun planlægger at bruge listen én gang. Når du vælger denne indstilling, gemmes modtagerlisten som en midlertidig fil, der skal slettes efter brug.

6 Gør et af følgende i dialogboksen Modtagere af brevftetning:

- Ryd afkrydsningsfelter for at fjerne modtagere fra denne korrespondance.
- Marker afkrydsningsfelter for at inkludere modtagere i denne korrespondance.

Klik på OK, når du er færdig med at redigere modtagere.

BEMÆRK: Du kan genåbne dialogboksen Modtagere i Brevftetning ved at klikke på Uddyb modtagere i værktøjslinjen On Demand Integration.

7 Klik på Uddyb meddelelse for at indsætte Oracle CRM On Demand-felter eller automatisk tekst i Word-dokumentet. Se [Brug af Brevftetning til Word](#) (på side 712) for at få flere oplysninger om knappen Uddyb meddelelse.

8 Klik på Eksempel, og brug pileknapperne til at rulle gennem hver meddelelse og se, hvordan de vil se ud, når de udskrives eller sendes pr. e-mail.

Se [Om værktøjslinjen On Demand Integration i Brevftetning til Word](#) (på side 713) for at få flere oplysninger om knappen Eksempel.

9 Klik på Udskriv eller Send meddelelse, og gør dernæst et af følgende:

- a Vælg Flet med dokument for at sende til et andet Word-dokument.
- b Vælg Flet med printer for at udskrive.
- c Vælg Send som e-mail for at distribuere som en masse-e-mail.
- d Vælg Send som fax for at distribuere en massefax.

BEMÆRK: Du skal først konfigurere Microsoft Office for at distribuere korrespondance som en massefax. Søg efter "fax" i hjælpefilerne til Microsoft Office for at få flere oplysninger.

10 (Valgfrit) Klik på Log som On Demand-aktivitet for at oprette en enkelt Oracle CRM On Demand-aktivitet, der skal knyttes til hver kontakt, der vælges til brevftetningen. Feltet Beskrivelse til aktiviteten udfyldes automatisk med skabelonens tekst. Udfyld de relevante felter i dialogboksen Opgaver, og klik dernæst på Gem.

Brug af Rapporter og analyse til Excel

Vha. Rapporter og analyse til Excel kan du downloade Oracle CRM On Demand-data til Microsoft Excel og arbejde med dem for at oprette rapporter. Dette afsnit indeholder følgende emner:

- [Om værktøjslinjen On Demand Integration i Rapporter og analyse til Excel](#) (på side 717)
- [Om oprettelse af rapporter med Rapporter og Analyse til Excel](#) (på side 717)
- [Download af skabelonen Rapporter og analyse til Excel](#) (på side 718)
- [Oprettelse af rapporter vha. Rapporter og analyse til Excel](#) (på side 718)

Om værktøjslinjen On Demand Integration i Rapporter og analyse til Excel

Rapporter og analyse til Excel indeholder værktøjslinjen On Demand Integration, som du kan bruge til at oprette rapporter med data fra Oracle CRM On Demand.

BEMÆRK: Hvis du bruger Microsoft Office 2007, er værktøjslinjen On Demand Integration tilgængelig under fanen Tilføjelsesprogrammer. Klik på fanen Tilføjelsesprogrammer for at få vist alle On Demand Integration-indstillingerne.

I følgende tabel beskrives værktøjslinjen On Demand Integration i Rapporter og analyse til Excel.

Indstilling i værktøjslinje	Beskrivelse
Konfigurer On Demand-rapport	Gør det muligt at logge på Oracle CRM On Demand og downloade data til Excel.
Opdater On Demand-rapport	Opdaterer data, som du ser i Excel, med de seneste data, der er tilgængelige fra Oracle CRM On Demand.

Om oprettelse af rapporter med Rapporter og Analyse til Excel

Vha. Rapporter og analyse til Excel kan du downloade Oracle CRM On Demand-data og ændre dem i Microsoft Excel. Når du klikker på Konfigurer On Demand-rapport i værktøjslinjen On Demand Integration i Rapporter og analyse til Excel, vises dialogboksen Konfigurer rapporter. Vha. denne dialogboks kan du redigere eksisterende rapporter, oprette nye rapporter eller fjerne eksisterende rapporter. I følgende tabel beskrives de tilgængelige indstillinger i dialogboksen.

Knap	Kommentarer
Rediger rapport	Klik for at ændre de filterindstillinger og felter, der er inkluderet i den valgte rapport.

Knap	Kommentarer
Ny rapport	Klik for at oprette en tilpasset rapport til den valgte posttype. Du kan angive filterkriterier til hvert af standardfelterne og de tilpassede felter til den pågældende posttype. Se Arbejde med lister (på side 78) for at få oplysninger om angivelse af filterkriterier i lister.
Fjern rapport	Klik for at fjerne en rapport fra Excel-projektmappen.
Kør rapport	Klik for at køre den aktuelt valgte rapport. Efter kørsel tilføjes rapporten som et nyt ark til projektmappen.
Afslut	Klik på for at afslutte dialogboksen Konfigurer rapporter.

Download af skabelonen Rapporter og analyse til Excel

Skabelonen Rapporter og analyse til Excel tilføjer værktøjslinjen Oracle CRM On Demand-integration til Microsoft Excel. Følgende procedure beskriver, hvordan skabelonen downloades.

Sådan downloader du skabelonen Rapporter og analyse til Excel

- 1 Klik på linket Uddannelse og support øverst i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på fanen Support.
- 3 Klik på My Oracle Support Login.
- 4 Klik på Logon, og indtast dine logon-oplysninger.
- 5 Indtast 433624.1 i feltet Søg i vidensdatabase, og start søgningen.
- 6 Klik på linket til skabelonen Oracle-rapporter og -analyse til Excel.
- 7 Følg instruktionerne på websiden for at downloade skabelonen (zipfilen).
- 8 Udpak zipfilen i et lokalt bibliotek.

Oprettelse af rapporter vha. Rapporter og analyse til Excel

Dette afsnit indeholder følgende emner:

- Kørsel af eksisterende rapporter
- Oprettelse af nye rapporter

Kørsel af eksisterende rapporter

Følgende procedure beskriver, hvordan du kører en eksisterende rapport vha. Rapporter og analyse til Excel. Det omfatter også et valgfrit trin, der beskriver, hvordan du redigerer en eksisterende rapport. Efter kørsel af rapporten kan du arbejde med dataene i projektmappen. Du kan generere pivottabeller, pivotdiagrammer, diagrammer og grafer og beregne felter fra oplysninger, der er inkluderet i rapportregnearkene.

BEMÆRK: Når pivottabeller, pivotdiagrammer samt grafer og diagrammer tilføjes, skal du oprette dem i nye regneark. Ellers overskrives de, når du opfrisker rapporterne.

Sådan kører du eksisterende rapporter

- 1 Åbn Excel-skabelonfilen.
- 2 Klik på Konfigurer On Demand-rapport i værktøjslinjen On Demand Integration.
- 3 Udfyld de relevante felter i dialogboksen CRM On Demand - Logon, og klik på Logon for at logge på Oracle CRM On Demand.
- 4 Vælg den posttype, som du ønsker til rapporten, i rullelisten Vælg posttype i dialogboksen Konfigurer rapporter. Valgmulighederne er:
 - Konto
 - Kontakt
 - Salgsmulighed
 - Kundeemne
 - Serviceanmodning
 - Løsning
 - Husstand
 - Tilpasset objekt 1
 - Tilpasset objekt 2
 - Kampagnemodtagere
 - Tilpasset objekt 1-konti
 - Tilpasset objekt 1-salgsmuligheder
 - Tilpasset objekt 2-konti
 - Tilpasset objekt 2-salgsmuligheder

De tilgængelige rapporter til den valgte posttype vises i listen Tilgængelige rapporter. Du kan redigere en eksisterende rapport, fjerne en eksisterende rapport eller oprette nye rapporter. Se [Om oprettelse af rapporter med Rapporter og Analyse til Excel](#) (på side 717) for at få flere oplysninger om dialogboksen Konfigurer rapporter. Se Oprettelse af nye rapporter i dette emne for at få flere oplysninger om oprettelse af nye rapporter.

- 5 Vælg en eksisterende rapport i listen Tilgængelige rapporter.

- 6 (Valgfrit) Klik på Rediger rapport for at ændre filterindstillinger og felter, der er inkluderet i den aktuelt valgte rapport.
 - a Definer kriterier for de data, som du vil downloade, i dialogboksen Definer rapport under fanen Filtre. Se [Arbejde med lister](#) (på side 78) for at få flere oplysninger om oprettelse af filtre.
 - b Vælg de specifikke oplysningsfelter, der skal downloades, under fanen Felter, og klik dernæst på OK.
BEMÆRK: Du kan vælge op til 100 felter til inkludering i en rapport.
- 7 Klik på Kør rapport.

De anmodede data indsættes i Excel-projektmappen som et nyt regneark med rapportens navn.
- 8 Klik på Afslut i dialogboksen Konfigurer rapporter for at begynde at redigere dataene i Excel.
- 9 Klik på Opfrisk On Demand-rapport for at opdatere de data, som du redigerer i Microsoft Excel, med de seneste data fra Oracle CRM On Demand.
BEMÆRK: Når du klikker på Opfrisk On Demand-rapport, overskrives hvert rapportark i projektmappen med de seneste oplysninger fra Oracle CRM On Demand.

Oprettelse af nye rapporter

Følgende procedure beskriver, hvordan du opretter og kører en ny rapport vha. Rapporter og analyse til Excel.

Sådan opretter du nye rapporter

- 1 Åbn den ønskede Excel-skabelonfil til oprettelse af rapporten.
 - 2 Klik på Konfigurer On Demand-rapport i værktøjslinjen On Demand Integration.
 - 3 Udfyld de relevante felter i dialogboksen CRM On Demand - Logon, og klik på Logon for at logge på Oracle CRM On Demand.
 - 4 Vælg den posttype, som du ønsker til rapporten, i rullelisten Vælg posttype i dialogboksen Konfigurer rapporter. Valgmulighederne er: Konto, Kontakt, Salgsmulighed, Kundeemne, Serviceanmodning eller Løsning.

De tilgængelige rapporter til den valgte posttype vises i listen Tilgængelige rapporter.
 - 5 Klik på Ny rapport for at oprette din egen forespørgsel.
BEMÆRK: Oprettelse af en ny rapport gør det muligt at oprette en tilpasset rapport til den valgte posttype. Du kan angive filterkriterier til hvert af standardfelterne og de tilpassede felter til den pågældende posttype.
 - 6 Gør følgende i dialogboksen Definer rapport:
 - a Definer kriterier for de data, som du vil downloade til, under fanen Filtre.

Se [Arbejde med lister](#) (på side 78) for at få flere oplysninger om oprettelse af filtre.
- 720** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 20

- b** Vælg de specifikke oplysningsfelter, der skal downloades, under fanen Felter, og klik dernæst på OK.

BEMÆRK: Du kan vælge op til 100 felter til inkludering i en rapport.

- 7** Indtast et navn til rapporten til fremtidig brug i feltet Rapportnavn i dialogboksen Gem rapporter, og klik dernæst på Gem.
- 8** Vælg den rapport, som du lige har oprettet, i dialogboksen Konfigurer rapporter, og klik på Kør rapport. Den rapport, som du oprettede, vises som et regneark i Excel med det angivne navn.
- 9** Når du har tilføjet alle de nødvendige rapporter, skal du klikke på Afslut for at lukke dialogboksen Konfigurer rapporter og begynde at arbejde med dataene i regnearket.
- 10** Klik på Opfrisk On Demand-rapport for at opdatere de data, som du redigerer i Microsoft Excel, med de seneste data fra Oracle CRM On Demand.
Når du klikker på Opfrisk On Demand-rapport, opdateres alle rapportark i projektmappen.

Brug af guiden Segmentering

Vha. guiden Segmentering kan du definere kontaktsegmenter, der er baseret på flere posttyper. Et segment er en liste over kontakter fra Oracle CRM On Demand. Dette afsnit omfatter følgende emner:

- [Om værktøjslinjen Målgenerator i guiden Segmentering](#) (på side 721)
- [Om guiden Segmentering](#) (på side 722)
- [Download af guiden Segmentering](#) (på side 723)
- [Oprettelse af segmenter](#) (på side 723)
- [Upload af segmenter](#) (på side 725)
- [Eksport af segmenter](#) (på side 726)

Om værktøjslinjen Målgenerator i guiden Segmentering

Segmenteringsguiden indeholder værktøjslinjen Målgenerator, som bruges til at oprette kontaktsegmenter vha. data fra Oracle CRM On Demand.

I følgende tabel beskrives værktøjslinjen Målgenerator i guiden Segmentering.

Indstilling i værktøjslinje	Beskrivelse
Håndter segmenter	Gør det muligt at oprette og opdatere segmenter vha. data fra Oracle CRM On Demand og eksportere segmenter som CSV-filer.
Opfrisk segment	Opdaterer data, som du ser i Microsoft Excel, med de seneste data, der er tilgængelige fra Oracle CRM On Demand.

Indstilling i værktøjslinje	Beskrivelse
Upload segmenter	Uploader listen over segmenter fra segmenteringsguiden til Oracle CRM On Demand.

Om guiden Segmentering

Du kan bruge guiden Segmentering til at generere kontaktsegmenter (dvs. lister over kontakter) på basis af en kombination af felter for konto, kontakt, salgsmulighed og serviceanmodning i Oracle CRM On Demand. De resulterende segmenter er multidimensionelle kundelister til målretning af kampagner.

Du kan oprette følgende segmenttyper:

- **Dynamisk segment.** Dynamiske segmenter kan opfriskes når som helst. Når du opfrisker et dynamisk segment, genanvendes de filtre, der er gemt med segmentet, på posterne i Oracle CRM On Demand, og segmentet opdateres for at inkludere nye poster. Det nye segment overskriver det tidligere segment.
- **Statisk segment.** Statiske segmenter bevares som et snapshot. Med et statisk segment kan du også manuelt vælge de kontakter, der skal medtages i listen. Du kan ikke opfriske et statisk segment.
- **Eksternt segment.** Eksterne segmenter er baseret på data fra et eksternt system eller en ekstern kilde. Segmenteringsguiden finder poster i Oracle CRM On Demand, der matcher den eksterne dataliste og returnerer linkede kontakter.

Desuden gør guiden Segmentering følgende muligt:

- Upload af segmenter som kampagnemodtagere til Oracle CRM On Demand
- Eksport af segmenter som CSV-filer

Scenario for brug af guiden Segmentering

Dit marketingteam planlægger at afholde en marketingbegivenhed i Tyskland for ledende medarbejdere inden for bilindustrien. Begivenheden vil give ledere i dit firma mulighed for at assistere i lukning af store, aktive salgsmuligheder før slutningen af kvartalet.

Du anvender følgende filtre for at generere et segment, der understøtter dette forretningsbehov:

- Kontakts jobtitel er sat til Præsident.
- Kontoplacering er sat til Tyskland.
- Kontobranche er sat til Bilindustri.
- Salgsmuligheds salgsstadie er sat til Forhandlingssalgsmulighed.
- Omsætning er større end €1.000.000.

Det resulterende segment er en liste over kontakter i Oracle CRM On Demand, der opfylder alle de definerede kriterier.

For at blive medtaget i listen skal en kontaktpost f.eks. (ud over at have jobtitlen Præsident) være linket til konto- og salgsmulighedsposter, der opfylder kriterierne til de posttyper.

Download af guiden Segmentering

Segmenteringsguiden indeholder værktøjslinjen Målgenerator, som bruges til at oprette kontaktsegmenter vha. data fra Oracle CRM On Demand. I følgende procedure beskrives, hvordan segmenteringsguiden downloades (en Excel-fil).

Sådan downloader du guiden Segmentering

- 1 Klik på linket Uddannelse og support i øverste højre hjørne på Oracle CRM On Demand, og log på Min Oracle-support.
Hvis du allerede har en Oracle.com-konto, kan du logge på Min Oracle-support uden at registrere dig. Hvis du ikke har en Oracle.com-konto, skal du registrere dig som en ny bruger, før du logger på.
- 2 Klik på Tilføjesapplikationer i fanen Support.
- 3 Klik på Segmenteringsguide på siden Tilføjesapplikationer.
- 4 Følg instruktionerne på websiden for at downloade filen.
- 5 Gem filen i et lokalt bibliotek.

Oprettelse af segmenter

Når du opretter et segment, angiver du først den type segment, som du vil oprette. Dernæst konfigurerer du filtre for at definere segmentet, indtaster et navn til segmentet og genererer segmentet fra poster i Oracle CRM On Demand.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opretter et segment.

Før du går i gang. Sørg for, at de filterværdier, som du indtaster, matcher dem i de poster, som du vil medtage i segmentet. Se [Arbejde med lister](#) (på side 78) for at få flere oplysninger om filtrering af lister i Oracle CRM On Demand.

BEMÆRK: Guiden Segmentering understøtter ikke Multivælg-valglistefelter.

Sådan opretter du et segment

- 1 Åbn (Excel) skabelonfilen i segmenteringsguiden.
- 2 Klik på Håndter segmenter i værktøjslinjen Målgenerator.
- 3 Vælg evt. indstillinger for at aktivere makroer, hvis du promptes om det.
- 4 Log på med din e-mail-adresse og adgangskode til Oracle CRM On Demand, hvis du promptes om det.
- 5 Klik på Ny i vinduet Håndter segmenter.

6 Vælg segmenttypen i vinduet Nyt segment:

- **Dynamisk.** Gør det muligt at gemme kriterierne til segmentet og opfriske segmentet med de seneste oplysninger fra Oracle CRM On Demand.
- **Statisk.** Gør det muligt at filtrere en liste over kontakter og dernæst selektivt vælge de kontakter, der skal medtages i segmentet.
- **Ekstern.** Gør det muligt at bruge en ekstern liste over data (ekstern CSV-fil) til at hente en liste over kontakter fra Oracle CRM On Demand. Denne segmenttype gør det muligt at basere segmenterne på en tredjepartsfil, som du kan have købt eller udtrukket fra andre interne datasystemer.

Segmenteringsguiden genererer segmentet ved at matche poster i Oracle CRM On Demand med posterne i CSV-filen. Du kan angive de felter, som du vil bruge, når poster matches.

7 (Kun dynamiske eller statiske segmenttyper) Konfigurer filtre, der skal anvendes på de forskellige posttyper i vinduet Sæt segmentfiltre.

BEMÆRK: Filterværdier til numeriske felter skal indtastes uden brug af separatorer til tusinder og skal bruge et punktum (.) som decimalseparator. Indtast f.eks. 1000.50 for et tusinde og halvtreds cent i et amerikansk valutafelt.

- a Klik på den fane, der svarer til posttypen i det første filter.
Når filtre angives på en posttype, medtages kontakter, der er linket til poster, som opfylder kriterierne, i segmentet.
- b Vælg Felt, Betingelse og Filterværdi for at definere det første filter.
- c Gentag trin a og trin b, indtil du har defineret alle filtre til dette segment.
- d Klik på Gem segment.

8 (Kun eksterne segmenttyper) Konfigurer et segment, som følger:

- a Angiv den type poster, som den eksterne liste indeholder, i vinduet Ekstern liste, og angiv, om du ønsker at anvende yderligere kontaktfiltre.
- b Vælg CSV-filen i vinduet Find ekstern liste.
- c Vælg de felter i vinduet Ekstern liste, som segmenteringsguiden skal bruge til at fastlægge matchninger mellem CSV-filen og felterne i Oracle CRM On Demand, og map dernæst felterne fra CSV-filen til de tilsvarende felter i Oracle CRM On Demand, og klik på Gem.

9 Indtast et navn til segmentet i vinduet Gem segment, og klik på Gem.

Segmenteringsguiden genererer en kontaktliste over poster, der opfylder alle kriterier, som du definerer. Listen vises i et nyoprettet regneark med den label, som du brugte som segmentnavn.

BEMÆRK: Når segmenteringsguiden genererer segmentet, returnerer den kun de poster, som du har adgang til i Oracle CRM On Demand.

10 (Valgfrit, kun statiske segmenter) Vælg eller ryd kontakter i vinduet Listemedlemmer, og klik på Gem. I følgende procedure beskrives, hvordan du opfrisker et dynamisk segment.

BEMÆRK: Når du opfrisker et dynamisk segment, overskrives segmentet, og det kan ikke gendannes.

Sådan opfrisker du et dynamisk segment

- 1 Åbn (Excel) skabelonfilen i segmenteringsguiden.
- 2 Klik på Opfrisk segment i værktøjslinjen Målgenerator.
- 3 Vælg segmentet i vinduet Opfrisk dynamiske segmenter.
- 4 Klik på Opfrisk.

I følgende procedure beskrives, hvordan du opfrisker et dynamisk eller statisk segment.

Sådan opdaterer du et dynamisk eller statisk segment

- 1 Åbn (Excel) skabelonfilen i segmenteringsguiden.
- 2 Klik på Håndter segmenter i værktøjslinjen Målgenerator.
- 3 Vælg det dynamiske eller statiske segment, som du vil opdatere.
- 4 Klik på Rediger.
- 5 Gør et af følgende:
 - Vælg eller ryd kontakter i vinduet Vælg segmentmedlemmer til statiske segmenter.
 - Opdater filtrene til dynamiske segmenter.
- 6 Klik på Gem.

Segmenteringsguiden genererer segmentet vha. de nyligt definerede kriterier.

Upload af segmenter

Du kan uploade de segmenter, som du opretter i segmenteringsguiden til Oracle CRM On Demand. Når du uploader et segment, linker Oracle CRM On Demand kontakterne i listen til en kampagne i Oracle CRM On Demand. Kontakterne vises i afsnittet Modtagere på siden Detalje: Kampagne.

I følgende procedure beskrives, hvordan et segment uploades til Oracle CRM On Demand.

Før du går i gang. Opret den kampagne i Oracle CRM On Demand, som du vil linke til segmentet.

Sådan uploader du et segment

- 1 Åbn (Excel) skabelonfilen i segmenteringsguiden.

- 2 Klik på Upload-segmenter i værktøjslinjen Målgenerator.
 - 3 I vinduet Upload segmenter:
 - a Vælg de segmenter, som du vil uploade.
 - b Vælg kampagnen til dette segment.
 - c Vælg leveringsstatus til de modtagere, som du uploader.
Den værdi, som du vælger, vises i kolonnen Leveringsstatus i afsnittet Modtagere på siden Detalje: Kampagne.
 - d Klik på Upload.
- BEMÆRK:** Du kan uploade i alt 10.000 modtagere til en enkelt kampagne.

Eksport af segmenter

Du kan eksportere et segment som en CSV-fil, som du dernæst kan distribuere til tredjeparter. I følgende procedure beskrives, hvordan segmenter eksporteres.

Sådan eksporterer du et segment

- 1 Åbn (Excel) skabelonfilen i segmenteringsguiden.
- 2 Klik på Håndter segmenter i værktøjslinjen Målgenerator.
- 3 Vælg det segment, som du vil eksportere, i vinduet Håndter segmenter, og klik på Eksporter.
- 4 Flyt de felter, som du vil medtage i området Valgte felter, arranger dem i den ønskede rækkefølge, og klik dernæst på Eksporter.
- 5 Giv filen et navn i vinduet Gem som, og gem den det ønskede sted.

14 Rapporter

Brug Rapporter-hjemmesiden til at oprette og vise rapporter og diagrammer om dine forretningsdata. Denne hjemmeside viser det fulde katalog over tilgængelige rapporter. Den er udgangspunktet for kørsel, udskrivning og lagring af rapporter. Hvis din rolle omfatter privilegiet Håndter tilpassede rapporter, kan du også oprette tilpassede rapporter fra denne side og gøre dem tilgængelige for medarbejderne i firmaet.

Brug Bog-vælgeren for at ændre din synlighed i relation til forskellige poster eller forskellige bøger. Se [Om synlighed af poster i Analytics](#) (på side 728) for at få flere oplysninger om synlighed i relation til poster og poster, som er tilgængelige for dig.

BEMÆRK: Ændringer, der foretages af felterne Standardsprog, Valuta og Land på de personlige profilsider, afspejles ikke i alle rapporter og analyser, før du logger af og logger på igen. Afhængigt af firmaets standardsprog kan du også se visse elementer i rapporter på et andet sprog end dit personlige standardsprog. Selv om ændringer, der er foretaget af din tidszone, ikke afspejles i rapporter, initialiseres et andet sæt værdier til sessionsvariablerne afhængigt af din tidszoneværdi, når du logger på næste gang.

Note til førstegangsbbrugere: Nogle rapporter opdateres hver nat, så du ser muligvis ikke data i rapporter for den første 24-timers periode, efter du er logget på. F.eks. viser rapporter over salgseffektivitet ikke data, før efter den første periode.

Der er to typer rapporter:

- **Tilpassede rapporter.** Tilpassede rapporter er dem, der oprettes af dig eller dine kollegaer. De er tilgængelige i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på Rapporter-hjemmesiden. Du kan få adgang til dine tidligere oprettede rapporter vha. linket Min analyse. Du kan få adgang til fælles rapporter, som du eller dine kollegaer har oprettet, vha. linket Fælles tilpassede analyser. Se [Opsætning af rapportmapper](#) (på side 754) for at få flere oplysninger om adgang til eksisterende tilpassede rapporter. Klik på Design analyse for at oprette din egen tilpasset rapport. Se [Kom i gang med Answers \(tilpassede rapporter\)](#) (på side 764) for at få flere oplysninger om oprettelse af din egen tilpassede rapport.
- **Forudgenererede rapporter.** Forudgenererede rapporter leveres med Oracle CRM On Demand. De er tilgængelige i afsnittene Kviklister, Pipelineanalyse, Salgseffektivitet, Kunder, Service og Marketingeffektivitet på Rapporter-hjemmesiden. Du kan ikke redigere eller slette de forudgenererede rapporter. Du kan imidlertid åbne, redigere og gemme disse rapporter under andre navne. Du kan bruge dem til at udgøre grundlaget for en ny tilpasset rapport. Se [Om forudgenererede rapporter](#) (på side 747) for at få flere oplysninger om forudgenererede rapporter.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

[Om synlighed af poster i Analytics](#) (på side 728)

[Om forudgenererede rapporter](#) (på side 747)

[Om tilpasset regnskabskalender i Oracle CRM On Demand Answers](#) (på side 752)

[Håndtering af rapporter](#) (på side 753)

[Kom i gang med Answers \(tilpassede rapporter\)](#) (på side 764)

[Om begrænsninger i rapporter](#) (på side 766)

[Instrumentbrætter](#) (på side 1049)

[Optimering af ydeevne](#) (på side 1043)

Om synlighed af poster i Analytics

Flere indstillinger i Analytics kontrollerer synlighed. De anvendes i følgende rækkefølge:

- 1 Indstillingen Adgang til alle data i Analytics (i rolleprivilegier)
- 2 Indstillingen Rapporteringsemneområde i brugerprofil
- 3 Indstillingen Historisk emneområde i brugerprofil
- 4 Bøger og Bog-vælger
- 5 Brugerdelegering
- 6 Indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster (i firma- og brugerprofiler)

En firmaadministrator, der bruger disse indstillinger, kan kontrollere de poster, der vises i rapporter, som du kører. F.eks. kan en manager vise managerens egne salgsmuligheder og salgsmulighederne for medarbejdere, som rapporterer til manageren, men en salgsrepræsentants indstillinger begrænser salgsmulighederne til kun de salgsmuligheder, der tilhører salgsrepræsentanten.

Indstillingen Adgang til alle data i Analytics

Brugere med privilegiet Adgang til alle data i Analytics i deres rolleopsætning har fuld synlighed af alle data i hele organisationen, heriblandt poster, der er mærket Private. Dette privilegium gives typisk til firmaadministratoren. Privilegiet tilsidesætter enhver indstilling af synlighed i Analytics.

Hvis brugerrollen ikke har privilegiet Adgang til alle data i Analytics, fastlægger den indstilling af synlighed i Analytics, der er angivet i firma- eller brugerprofilen, de data, som brugere kan se i rapporter.

Indstillingen Rapporteringsemneområde

Denne indstilling bruges generelt til alle brugere i organisationen, som ikke er firmaadministratorer. Indstillingen er tilgængelig i både firma- og brugerprofiler. Hvis indstillingen ikke er defineret i en brugers profil, gælder indstillingen i firmaprofilen. Indstillingen har følgende værdier:

- **Managersynlighed.** Tillader, at du viser egne data og alle data, der ejes direkte af dine underordnede, heriblandt poster, der er mærket Privat

- **Teamsynlighed.** Tillader, at du viser egne data og alle data, der deles med dig via konto- og salgsmulighedsteam og via gruppetildeling

Historisk emneområde

Denne indstilling bruges generelt til alle brugere i organisationen, som ikke er firmaadministratorer. Indstillingen er tilgængelig i både firma- og brugerprofiler. Hvis indstillingen ikke er defineret i en brugers profil, gælder indstillingen i firmaprofilen.

Indstillingen har følgende mulige værdier:

- **Managersynlighed.** Tillader, at du viser egne data og alle data, der ejes direkte af dine underordnede, heriblandt poster, der er mærket Privat
- **Teamsynlighed.** Tillader, at du viser egne data og alle data, der deles med dig via konto- og salgsmulighedsteam og via gruppetildeling
- **Fuld synlighed.** Kombinerer manager- og teamsynlighed for at vise data, der ejes af dig og dine underordnede, og data, der deles med dig og dine underordnede.

Bøger og Bog-vælger

Hvis du har indstillingen Fuld synlighed, giver funktionen Bøger yderligere kontrol over de data, der vises i rapporter. Vha. Bog-vælgeren på rapportsiderne kan du begrænse de data, der indeholdes i en bog og dens eventuelle underbøger. Denne funktion er kun tilgængelig, hvis en eller flere bøger er tildelt dig, og du bruger et analyseemneområde (ikke rapportering). Hvis du har privilegiet Adgang til alle data i Analytics, fortsætter du med at vise alle data, uanset hvilken bog er valgt. Ydermere tilsidesætter synligheden Rollebaseret kan læse alle poster Bog-synlighed i Analytics.

En firmaadministrator kan angive en standardbog til Bog-vælgeren på rapportsiderne til hver bruger. Du angiver denne indstilling i feltet Standardbog til Analytics i brugerprofilen.

Bemærk: Hvis standardbogen i din profil er sat til en bog, der ikke kan indeholde data, eller er sat til en bog, som du ikke har adgang til, får du en fejl, der angiver, at adgang er nægtet.

Data, der er knyttet til en bog, som bruges til at implementere distriktsstyring og justeringsaktivering i Oracle CRM On Demand, understøttes også i Oracle CRM On Demand Answers via bogsynlighed. Når du vælger en bog i Bog-vælgeren, viser Oracle CRM On Demand Answers kun de aktive konto- og kontaktposter, der er knyttet til bogen. De poster, som har en tilknytning til en bog, der er slettet eller bliver aktiv, vises ikke i rapporter.

Bogejerskab

Brugere og tilpassede bøger kan eje konto- og kontaktposter. Bogejerskab giver mulighed for at simulere salgsområder. Når en post ejes eksklusivt af en bog, er den bog kun synlig via bogsynlighed. Når en post ejes eksklusivt af en bruger og ikke er knyttet til nogen bog, er den post på lignende vis ikke synlig via bogsynlighed. Overvej eksemplet i følgende tabel for at få illustreret postejer tilstanden yderligere.

Kontopost	Postejerskab	Bogtilknytning	Beskrivelse

Kontopost	Postejerskab	Bogtilknytning	Beskrivelse
Action Rentals	Bruger (Lucy Harris)	Ingen	Action Rentals ejes af Lucy Harris og er ikke knyttet til nogen bog.
Bobcat Corp.	Bog (West)	West	Bobcat Corp. ejes af bogen Vest, og Vest bliver således den primære bog.
Coastal Company	Bruger (Lucy Harris)	West	Coastal Company ejes af Lucy Harris og er knyttet til bogen West i den underordnede applet.

Resultater

Følgende poster vises i synlighedstilstandene Manager, Team og Fuld til Lucy Harris, da disse poster ejes af hende eller deles af hende:

- Action Rentals
- Coastal Company

Bobcat Corp.-posten vises ikke i disse tilstande, da denne post ejes eksklusivt af West-bog. Følgende poster vises, når West-bog er valgt i Bog-vælgeren, da disse poster ejes af eller er tilknyttet West-bog:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

Action Rentals-posten vises ikke i Bog-synlighedstilstanden, da denne post ejes eksklusivt af brugeren Lucy Harris. Se [Om dataadgang, postdeling og postejserskab](#) (på side 37) og Om postejsertilstande for at få flere oplysninger.

Brugerdelegering

Funktionen Brugerdelegering giver yderligere kontrol over de data, der vises i rapporter. Vha. Bog-vælgeren kan du se data fra alle brugere, som har tilføjet dig til deres liste over delegerede brugere. Du kan vælge brugerens navn i Bog-vælgeren for at se rapportdata for den bruger. Du viser ikke længere dine egne data i rapporten, men kun dataene for den valgte bruger. Din indstilling af synlighed i Analytics gælder imidlertid stadig. Hvis f.eks. Ole fjede dig til sin liste over delegerede brugere, og hans indstilling af synlighed i Analytics er Managersynlighed, ser du ikke nødvendigvis de samme data i rapporten, som Ole gør, medmindre din indstilling også er Managersynlighed.

Indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster

Dette kontoelement findes i både firmaprofilen og brugerprofiler. Kontrolelementet fastlægger, om Oracle CRM On Demand Answers tager hensyn til en rolles indstilling for Kan læse alle poster til posttyper. Når kontrolelementet er sat til Ja i firmaprofilen eller sat til Ja eller NULL i en brugers profil og en posttype har flaget Kan læse alle poster markeret, kan en bruger vise alle poster til den posttype i rapporter. Når disse betingelser ikke er opfyldt, fastholder Oracle CRM On Demand Answers de standard synlighedsindstillinger, der er defineret i Rapporterings- og Analytics-emneområderne.

Hvis Rollebaseret kan læse alle poster er aktiveret til en bruger, ignorerer Oracle CRM On Demand Answers synlighedsindstillingen på posttyper, der har Kan læse alle poster markeret i rolledefinitionen. Til andre posttyper fastholder Oracle CRM On Demand Answers synlighed, som er baseret på standard synlighedsindstillingerne til rapporteringsemneområder og historiske emneområder. Hvis f.eks. Rollebaseret kan læse alle poster er aktiveret til din profil, din synlighedsindstilling til rapporteringsemneområder er sat til Managersynlighed og Kan læse alle poster er sat til Salgsmulighed, men ikke til kontaktposttyper, vises alle salgsmuligheder, når du kører en rapport, men kun for kontakter, der ejes af dig og dine underordnede.

Firmaer og firmaadministratorer skal være opmærksomme på følgende overvejelser, når indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster bruges i Analytics:

- Rollebaseret posttypesynlighed tilsidesætter bogsynlighed. Når du vælger en bog i Bog-vælgeren med rollebaseret posttypesynlighed aktiveret og indstillingen Kan læse alle poster defineret på en posttype til din rolle, vises alle poster til den posttype og ikke kun dem, der indeholdes i bogen.
- Rollebaseret posttypesynlighed tilsidesætter brugerhierarkiet og brugerdelegeringsaspekter vedr. synlighed i Analytics. Når du vælger en bog i Bog-vælgeren med rollebaseret posttypesynlighed aktiveret og indstillingen Kan læse alle poster defineret på en posttype til din rolle, vises alle poster til den posttype og ikke kun dem, som du forventer at se for den valgte bruger.
- I rapporter med to eller flere posttyper er synlighed af poster baseret på posttypen med den mest restriktive synlighedskontrol. Hvis f.eks. rollebaseret posttypesynlighed er aktiveret på kontaktposttypen, men ikke på salgsmulighedsposttypen, og begge posttyper findes i rapporten, viser Analytics kun de salgsmuligheder, som brugeren har adgang til, og deres tilknyttede kontakter.
- I historiske emneområder er adgang til medarbejderposttypen altid baseret på managersynligheden. Dette begrænsning gælder imidlertid ikke for emneområder i realtid. Synlighed af rollebaserede posttyper påvirker ikke denne begrænsning.
- Adgang til brugerkvote er altid baseret på managersynligheden i både realtid og i historiske emneområder. Rollebaseret posttypesynlighed påvirker ikke denne virkemåde.

Sikkerhed og datasynlighed i analyse- og rapporteringsemneområder

Data, der vises i rapporter, er baseret på den sikkerhed og datasynlighed, der er defineret til posttyper, og de standardindstillinger for synlighed, der er defineret til analyse- og rapporteringsemneområderne. De fleste posttyper er sikret i hvert emneområde, men der er undtagelser fra denne regel for at understøtte tilknyttede posttypers rapporteringsbehov, selv når disse tilknyttede posttyper ikke udtrykkeligt deles eller ejes af en bruger. F.eks. er kontoposttypen kun sikret i emneområder, hvor konto er den primære styrende posttype, men er ubegrænset i de resterende emneområder.

Formålet med at gøre en posttype ubegrænset i et emneområde er, at det giver dig mulighed for at rapportere på tilknytningerne mellem posttyper. I f.eks. emneområdet Kundeemnehistorik kan du rapportere på kundeemner, der ejes eller deles af dig, og disse kundeemners tilsvarende konti, også når de tilknyttede konti ikke ejes eller deles af dig.

I følgende tabel finder du detaljer om synligheden af posttyper i analyseemneområderne.

Posttype	Emneområde	N	M	F
		a	e	u
		r	a	l
		a	r	d
		s	s	s
		e	y	y
		r	r	n
		s	l	l
		y	i	g
		r	g	h
		h	e	d
		i	e	d
		e	d	
		d		
Konto	Kontoadresse	s	s	s
		i	i	i
		k	k	k
		r	r	r
		e	e	e
		t	t	t
	Historik: Konto og konkurrent	s	s	s
		i	i	i
		k	k	k
		r	r	r
		e	e	e
		t	t	t
	Historik: Konto og partner	s	s	s
		i	i	i
		k	k	k
		r	r	r
		e	e	e
		t	t	t
	Historik: Konto og relateret konto	s	s	s
		i	i	i
		k	k	k
		r	r	r
		e	e	e
		t	t	t
	Historik: Kontokontakt	s	s	s
		i	i	i
		k	k	k
		r	r	r
		e	e	e
		t	t	t
	Historik: Konto	s	s	s

Posttype	Emneområde	Næstformand Generalsekretær Næstleder Viceformand Ledende Godkendt
		i i i k k k r r r e e e t t t
	Historik: Kontoteam	s s s i i i k k k r r r e e e t t t f f f a a a t t t a a a s s s i i i s s s a a a f f f t t t e e e a a a r r r s s s y y y r r r l l l i i i c c c

Posttype	Emneområde	NTF	æu	ral	and	ss	ey	nn	sl	ig	rh	ed
		ttt	eee	ccc								
	Andre emneområder	UUU	ttt	eee	ggg	rrr	aaa	rrr	sss	eee	ttt	
Kontokonkur rent	Alle	UUU	ttt	eee	ggg	rrr	aaa	æææ	rrr	nnn	sss	eee
Kontopartner	Alle	UUU	ttt	eee	ggg	rrr	aaa	æææ	rrr	nnn	sss	eee

Posttype	Emneområde	NTF	æu	ral	and	ss	ey	nn	sl	ig	rh	ed
		t	t	t	t	t	t	t	t	t	t	t
Kontorelateret konto	Alle	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
		t	t	t	t	t	t	t	t	t	t	t
		e	e	e	e	e	e	e	e	e	e	e
		g	g	g	g	g	g	g	g	g	g	g
		r	r	r	r	r	r	r	r	r	r	r
		a	a	a	a	a	a	a	a	a	a	a
		r	r	r	r	r	r	r	r	r	r	r
		s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s
		e	e	e	e	e	e	e	e	e	e	e
		t	t	t	t	t	t	t	t	t	t	t
Kontoomsætning	Alle	S	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U
		i	t	b	b	b	b	b	b	b	b	b
		k	e	e	e	e	e	e	e	e	e	e
		r	g	g	g	g	g	g	g	g	g	g
		e	r	r	r	r	r	r	r	r	r	r
		t	a	æ	æ	æ	æ	æ	æ	æ	æ	æ
		r	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n
		s	s	s	s	s	s	s	s	s	s	s
		e	e	e	e	e	e	e	e	e	e	e
		t	t	t	t	t	t	t	t	t	t	t
Aktivitet	Alle	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
		i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i
		k	k	k	k	k	k	k	k	k	k	k
		r	r	r	r	r	r	r	r	r	r	r
		e	e	e	e	e	e	e	e	e	e	e
		t	t	t	t	t	t	t	t	t	t	t
Aktiv	Alle	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
		i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	i
		k	k	k	k	k	k	k	k	k	k	k
		r	r	r	r	r	r	r	r	r	r	r
		e	e	e	e	e	e	e	e	e	e	e

Posttype	Emneområde	NT	F
		ae ra ar es ey rr sl yig rgh lhed ied gh e o	u l s yn li gh e d
		tt p p å æ b a t ts a i ss s i a ss f k a o ff n t k k o cc p rr o tt s cc t pp t cc y ss p tt e tt n yy ff ee rr	t p å b a ts i a f k o n t o p o s t t y p e n n y p e r
Besøgsakti tet	Alle	ss i i i kk k rr r ee e tt t	S i i i k k k r r r e e e t t t

Posttype	Emneområde	NTF a r a l d s e y r r s l i g h e d i e d g h e d
Kampagne	Alle	U t e g r a a r s s e t
Kontakt	Historik: Kontaktteam	S i k r e t p p a a a t s a i s s i i a s f t a e f f a m t s e y a n r l i s s g

Posttype	Emneområde	NT	F
		æ u r a l a d s s e y r n s l l y i g r h l h e i e d g h e d	
		y y r r l l i i g g h h e e c c	
	Andre emneområder	s s i i k k r r e e t t	
Kontaktinteresser	Alle	s s i i k k r r e e t t	S
Kontaktomsætning	Alle	s s i i k k r r e e t t	S
Forhandler	Forhandlerhistorik	s s i i k k r r e e	S

Posttype	Emneområde	N	F
		a	a
		r	r
		a	a
		s	s
		e	e
		r	r
		n	n
		s	s
		i	i
		l	l
		i	i
		g	g
		r	r
		h	h
		e	e
		d	d
		i	i
		e	e
		d	d
		e	e
		c	c
		t	t
		t	t
		t	t
	Andre emneområder	u	u
		u	u
		u	u
		t	t
		t	t
		t	t
		e	e
		e	e
		e	e
		c	c
		c	c
		c	c
		r	r
		r	r
		r	r
		a	a
		a	a
		a	a
		r	r
		r	r
		r	r
		s	s
		s	s
		s	s
		e	e
		e	e
		e	e
		t	t
		t	t
		t	t
Medarbejder	Alle	s	s
		s	s
		i	i
		i	i
		i	i
		k	k
		k	k
		k	k
		r	r
		r	r
		r	r
		e	e
		e	e
		e	e
		t	t
		t	t
		t	t
Husstand	Alle	s	s
		s	s
		i	i
		i	i
		i	i
		k	k
		k	k
		k	k
		r	r
		r	r
		r	r
		e	e
		e	e
		e	e
		t	t
		t	t
		t	t
MedEd	Alle	s	s
		s	s
		i	i
		i	i
		i	i
		k	k
		k	k
		k	k
		r	r
		r	r
		r	r
		e	e
		e	e
		e	e
		t	t
		t	t
		t	t
Salgsmulighed	Alle	s	s
ed		s	s
		i	i
		i	i
		i	i

Posttype	Emneområde	NT	F
		æ u r a l a d s s e y r r n s l l y i g r h l h e i e d g h e d	
		k k k r r r e e e t t t	
Salgsmuligh edskonkurre nt	Alle	U U U t t b e e e g g g r r r a a æ r r n s s s e e e t t t	
Salgsmuligh edspartner	Alle	U U U t t b e e e g g g r r r a a æ r r n s s s e e e t t t	
Partner	Alle	S S S i i i k k k r r r e e e t t t	
Portefølje	Alle	S S S i i i	

Posttype	Emneområde	Neutral synlighed	Fuld synlighed
		kkrr ee tt	kkrr ee tt
Produktomsætning	Alle	ss ii kk rr ee tt p på å b a ts ai ss ia sf s aa fl g ps rm cu cli ug kh te cd rs sp ao	ss ii kk rr ee tt p på å b a ts ai ss ia sf s aa fl g ps rm cu cli ug kh te cd rs sp ao

Posttype	Emneområde	Neutraliseringsindsats	Fuldskyldighed
		ts rt it ry gp se ti sl am la gn sa rg le lr is gy hn eli cg sh pe cd so tg tp yå pb ea s i s a f p	

Posttype	Emneområde	Markeds synlighed	Fælles synlighed
			Produktomsætningssalgsmulighedspostty

Posttype	Emneområde	Medlemskabsstatus	Medlemskabsstatus
		Medlemskabsstatus	Medlemskabsstatus
		Medlemskabsstatus	Medlemskabsstatus
Kvote	Alle	Medlemskabsstatus	Medlemskabsstatus

[illegible]

I følgende tabel finder du detaljer om synligheden af posttyper i rapporteringsemneområderne.

Posttype	Emneområde	Managersynlighed	Teamsynlighed
Konto	Konti	Sikret	Sikret
	Konti og konkurrenter	Sikret	Sikret
	Konti og partnere	Sikret	Sikret
	Konti og relaterede konti	Sikret	Sikret
	Tilpassede objekter 1, 2 og 3 og konti	Sikret	Sikret
	Andre emneområder	Ubegrænset	Ubegrænset
Kontokonkurrent	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset
Kontopartner	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset
Kontorelateret konto	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset
Aktivitet	Fælles aktiviteter	Sikret på basis af teamsynlighed	Sikret på basis af teamsynlighed
	Andre emneområder	Sikret	Sikret
Aktiv	Alle	Sikret på basis af konto	Sikret på basis af konto
Kampagne	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset
Kontakt	Alle	Sikret	Sikret
Tilpassede objekter 1-15	Alle	Sikret	Sikret
Forhandler	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset
Medarbejder	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset
Husstand	Alle	Sikret	Sikret
Kundeemne	Alle	Sikret	Sikret
Salgsmulighed	Alle	Sikret	Sikret

Posttype	Emneområde	Managersynlighed	Teamsynlighed
Salgsmulighedskonkurrence	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset
Salgsmulighedspartner	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset
Produktomsætning	Alle	Sikret	Sikret på basis af produktomsætnings salgsmulighedsposttype
Kvote	Alle	Sikret på basis af managersynlighed	Sikret på basis af managersynlighed
Relationskontakt	Alle	Ubegrænset	Ubegrænset
Serviceanmodning	Alle	Sikret	Sikret
Køretøj	Alle	Sikret	Sikret

Noter:

1. Rollebaseret posttypesynlighed er aktiveret på alle posttyper.
2. Bogsynlighed i Oracle CRM On Demand Answers er aktiveret til følgende posttyper: Konto, Aktivitet, Aktiv (på basis af konto), Kontakt, Husstand, Kundeemne, MedEd, Salgsmulighed, Produktomsætning, Serviceanmodning og Tilpassede objekter 1-15. Bogsynligheden i rapporteringsemneområder viser poster i den aktuelle bog, men i analyseemneområder vises også poster, der indeholdes i underbøgerne.

Om forudgenererede rapporter

Oracle CRM On Demand indeholder et antal forudgenererede rapporter. Du kan ikke slette eller redigere forudgenererede rapporter. Du kan imidlertid åbne, redigere og gemme disse rapporter under andre navne. Du kan bruge dem til at udgøre grundlaget for en ny tilpasset rapport. Rapporterne findes på hjemmesiden [Rapporter](#) og er organiseret i følgende afsnit:

- Kviklister
- Pipelineanalyse
- Salgseffektivitet
- Kunder
- Service
- Marketingeffektivitet

■ Sporing af anvendelse

Bemærk: De forudgenererede rapporter vises kun, hvis din brugerrolle har dette privilegium: Analytics-rapporter - Vis forudbyggede analyser.

Kviklister

I følgende tabel vises oplysningerne.

Rapportnavn	Beskrivelse
Salgsmuligheder pr.·konto	Viser en liste over alle dine salgsmuligheder efter konto
Salgsmuligheder pr.·salgsstadie	Viser en liste over alle dine salgsmuligheder efter salgsstadie
Aktiviteter pr.·salgsmulighed	Opretter og evaluerer en liste over alle dine aktiviteter efter salgsmulighed
Konti pr.·salgsrepr.	Viser en liste over alle dine konti efter salgsrepræsentant
Kontaktadresseliste	Viser og udskriver en adresseliste over alle dine kontakter efter konto
Medarbejderliste	Viser en liste over alle brugere af Oracle CRM On Demand i dit firma

Pipelineanalyse

I følgende tabel vises oplysningerne.

Rapportnavn	Beskrivelse
Pipelineanalyse	Analyserer pipeline for at identificere salgsmuligheder og udfordringer
Analyse af omsætning fra salgsmulighed	Analyserer din omsætning fra salgsmulighed
Analyse af pipelinekvalitet	Evaluerer kvaliteten af dine handler og identificerer de vigtigste handler, der kan målrettes mod og lukkes hurtigt
Pipelineanalyse for team	Analyserer dine handler efter team
Top 10-salgsmuligheder	Viser og analyserer de øverste ti handler
Historisk pipelineanalyse	Analyserer pipeline på et historisk grundlag for at evaluere den aktuelle præstation i forhold til tidligere forventninger
Historisk analyse af forventet	Sammenligner historisk forventet omsætning

Rapportnavn	Beskrivelse
omsætning pr. kvartal	med aktuel omsætning pr. kvartal
Historisk analyse af omsætning fra salgsmulighed pr. kvartal	Sammenligner historisk omsætning fra salgsmulighed med aktuel omsætning pr. kvartal
Analyse af lukket omsætning pr. kvartal	Sammenligner lukket omsætning fra sidste kvartal med aktuel omsætning
Salgsmulighed vs. forventet omsætning vs. lukket omsætning	Giver indblik i én visning af kvartalsvis omsætningspræstation
Analyse af salgsstadiehistorik	Analyserer pipelineaktivitet og andre metrikker til salgsstadiehistorik

Salgseffektivitet

I følgende tabel vises oplysningerne.

Rapportnavn	Beskrivelse
Bedste performere (liste)	Viser, analyserer og identificerer de bedste performere i regioner, brancher osv.
Analyse af salgseffektivitet pr. kvartal	Analyserer kvartalsvis salgseffektivitet efter underordnet
Analyse af teams salgseffektivitet	Analyserer salgseffektivitet efter team
Analyse af teamaktivitet	Analyserer teamaktivitet for at forbedre teamproduktivitet
Analyse af teams succesrate	Evaluerer effektiviteten af teamets succesrate
Analyse af teams gennemsnitlige salgscyklus	Analyserer effektiviteten af teamets gennemsnitlige salgscyklus

Kunder

I følgende tabel vises oplysningerne.

Rapportnavn	Beskrivelse
Analyse af antal konti med salgsmulighed	Analyserer det samlede antal konti med salgsmuligheder efter forskellig demografi
Analyse af antal konti	Analyserer det samlede antal konti efter forskellig demografi

Rapportnavn	Beskrivelse
Kontaktanalyse pr. salgsmulighed	Analysere antallet af kontakter med salgsmuligheder efter flere kriterier
Kontaktanalyse pr. konto	Analysere det samlede antal kontakter efter kontokriterier
Top 10-kunder	Viser og analyserer de øverste ti konti
Kontoanalyse	Analysere konti og kunder
Analyse af lukket omsætning pr. konto	Analysere lukket omsætning efter kontodemografi

Service

I følgende tabel vises oplysningerne.

Rapportnavn	Beskrivelse
Serviceanalyse	Identificerer vigtige serviceproblemer og sporer servicetendenser i dit område.
Servicerapportliste	Gennemgår en liste over de vigtige serviceanmodninger. Dataene opfriskes dagligt.
Analyse af aktuel serviceanmodnings aldersfordeling	Analysere og håndterer aldersfordeling af serviceanmodninger.
Analyse af åben serviceanmodning	Evaluerer og analyserer åbne serviceanmodninger.
Analyse af antal serviceanmodninger	Evaluerer og analyserer det samlede antal serviceanmodninger.
Serviceanalyse for team	Analysere serviceanmodninger efter teammedlem.

Marketingeffektivitet

I følgende tabel vises oplysningerne.

Rapportnavn	Beskrivelse
Aktiv kampagnestatus	Analysere præstationsmetrikker til aktive kampagner.
Resultater af fuldført kampagne	Genererer grafer og sammenligner specifikke præstationsmetrikker til fuldførte kampagner.
Kampagneeffektivitet pr. kampagnenavn	Evaluerer valgte præstationsmetrikker til fuldførte kampagner.

Rapportnavn	Beskrivelse
Kampagneeffektivitet pr. kampagnetype	Evaluerer valgte præstationsmetrikker efter kampagnetype til fuldførte kampagner.
Analyse af opfølgning på kundeemne	Analyserer alder, opfølgning og statustendenser til kundeemner.
Analyse af kundeemnekilde	Analyserer volumentendenser til kundeemner efter kundeemnekilde.
Analyse af salgsmulighedskilde pr. lukkedato	Sporer tendensen i kundeemnekilder til salgsmuligheder på basis af salgsmulighedens lukkedato.
Analyse af salgsmulighedskilde pr. oprettelsesdato	Sporer tendensen i kundeemnekilder til salgsmuligheder på basis af salgsmulighedens oprettelsesdato.
Forventet omsætning	Anslår fremtidig lukket omsætning. Overslaget er baseret på tidligere præstationsmetrikker.

Sporing af anvendelse

Rapporterne til sporing af anvendelse er tilgængelige for brugere, som har privilegiet Sporing af anvendelse. I følgende tabel vises oplysningerne.

Rapportnavn	Beskrivelse
Analyse af anvendelse af applikationsobjekt	Analyserer posttypeanvendelse i applikationen efter kalenderkvartal i det valgte år.
Analyse af brugertilegnelse	Analyserer brugertilegnelse af applikationen på basis af brugerlogon.
Oversigt over opsætning og konfiguration	Viser en oversigt over applikationsopsætning og konfigurationsdetaljer til firmaet.
Brugerlogon efter rolle	Viser og analyserer brugerlogon efter rolle efter kalenderår og -måned.
Brugerlogon efter Top 25-brugere	Viser og analyserer øverste brugerlogon efter rolle efter kalenderår og -måned.
Top 10-sidevisninger	Viser og analyserer Top 10-sidevisningers præstation i applikationen.
Præstation i Analytics	Viser og analyserer præstation for rapporterings- og analyseforespørgsler og -instrumentbrætter.

Rapportmetrikker

Følgende metrikker forekommer i nogle af de tidligere rapporter:

- **Gns. størrelse på handel.** Den gennemsnitlige størrelse på handel baseret på salgsmulighedsomsætning, som er konverteret til brugerens standardvaluta.
- **Omkostning pr. lukket salg.** Omkostning divideret med antal vundne.
- **Omkostning pr. kundeemne.** Omkostning divideret med antal kundeemner.
- **Afkast.** Afkastforholdet beregnes vha. den samlede salgsmulighedsomsætning, der afledes fra kampagnen (gevinst) og kampagnens samlede omkostning (omkostning). Formlen er (gevinst minus omkostning) divideret med omkostning.
- **Succesrate for salgsmulighed.** Procentdel af vundne salgsmuligheder.

Om tilpasset regnskabskalender i Oracle CRM On Demand Answers

Oracle CRM On Demand Answers understøtter flere former for kalenderindstillinger:

- **Kalenderkvartal.** En regnskabskalendertype, hvor regnskabsåret kan starte på en hvilken som helst dag og måned. Hvert regnskabsår med 12 måneder består af fire kvartaler med 3 måneder hver. Hver måned er en hel måned, der starter og slutter på samme dato.
- **5-4-4-model.** En regnskabskalendertype, hvor regnskabsåret kan starte på en hvilken som helst dag og måned. Hvert regnskabsår med 12 måneder består af fire kvartaler med 3 måneder hver. Den første måned har 5 uger, og anden og tredje måned har 4 uger.
- **4-4-5-model.** En regnskabskalendertype, hvor regnskabsåret kan starte på en hvilken som helst dag og måned. Hvert regnskabsår med 12 måneder består af fire kvartaler med 3 måneder hver. Den første og anden måned har 4 uger, og den tredje måned har 5 uger.
- **Tilpasset regnskabskalender.** En regnskabskalendertype med entydige start- og slutdatoer til hvert år. Den giver også et firma mulighed for at håndtere år med 53 uger eller skudår.

Datodimensionen er allerede genereret for 20 år (2000 til 2020) til alle kalendertyper undtagen den tilpassede kalendertype. Firmaer, der er defineret med kalendertypen Kalenderkvartal, 4-4-5-model eller 5-4-4-model, kan således analysere deres regnskabsmetrikker til data med datoer, der ligger inden for dette interval (2000 til 2020). Analyse af data efter regnskabs- og kalenderperioder, der åbnes eller sammenføjes via datodimensioner uden for dette interval, er ikke muligt.

Firmaer med en tilpasset regnskabskalender kan kun analysere regnskabsmetrikkerne via datodimensionen for år, der er defineret i Oracle CRM On Demand. Hvis du f.eks. definerer regnskabskalenderen til årene 2000 til 2010, kan du kun analysere regnskabsmetrikkerne for disse 11 år. Hvis en post oprettes eller starter eller slutter på en dato, der er uden for dette interval, er posten stadig synlig i rapporter i Oracle CRM On Demand Answers, så længe den ikke åbnes eller sammenføjes via datodimensionstabellen.

Du skal være bekendt med følgende overvejelser, når dit firma bruger en tilpasset regnskabskalender:

- Hvis firmaet ændrer regnskabskalendertypen fra en standard eller normal regnskabskalender (kalenderkvartal, 4-4-5-, 5-4-4-modeller) til en tilpasset regnskabskalender, sker ændringen ikke med det samme. Firmaet skal anmode om fuld ETL (udtrækning, transformation og indlæsning), for at ændringen fuldføres.

- Hvis firmaet ændrer regnskabskalenderen fra en standard eller normal regnskabskalender til en tilpasset regnskabskalender, er det ikke muligt at analysere de historiske pipeline-snapshots i Oracle CRM On Demand Answers for de regnskabsår, der ikke blev defineret i den tilpassede regnskabskalender. Historiske snapshots kan ikke justeres til den nye kalenderdefinition.
- Hvis firmaet ændrer definitionen af tilpasset regnskabskalender til et eksisterende år, afspejles ændringen ikke, før der udføres en fuld ETL.
- Definitionen af tilpasset regnskabskalender til nye firmaer samt kalenderdefinitioner for nye regnskabsår til eksisterende firmaer behandles i løbet af den natlige opfriskning.
- Feltet Kode for regnskabskalender i datodimensionen kan bruges til at afkode definitionen af regnskabskalenderen til firmaer med en standardkalender eller normal regnskabskalender. Til firmaer, der bruger en tilpasset regnskabskalender, garanteres det imidlertid ikke, at koden er konsistent, og den kan derfor ikke afkodes pålideligt.
- Firmaer, der vælger at bruge en tilpasset regnskabskalender, skal indtaste definitioner af regnskabskalender begyndende med det tidligst tilgængelige år og fortsætte fortløbende uden mellemrum i definitionerne. Hvis du vil definere kalenderdefinitioner til tidligere år, kan du gøre det, men du skal anmode om en fuld ETL.

Håndtering af rapporter

Udfør følgende opgaver for at håndtere rapporter:

- [Opsætning af rapportmapper](#) (på side 754)
- [Opsætning af brugersynlighed til fælles rapportmapper](#) (på side 755)
- [Gennemgang af rapportdata](#) (på side 757)
- [Udskrivning af rapporter](#) (på side 758)
- [Kørsel af rapporter](#) (på side 759)
- [Download af rapporter](#) (på side 761)
- [Sletning af rapporter](#) (på side 762)
- [Omdøbning af rapporter](#) (på side 763)
- [Kopiering og flytning af rapporter](#) (på side 763)

Hvis din rolle omfatter privilegiet Håndter tilpassede rapporter, kan du udføre disse yderligere procedurer:

- [Kom i gang med Answers \(tilpassede rapporter\)](#) (på side 764)
- [Gør tilpassede rapporter offentlige](#) (på side 999)

Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

- [Rapporter](#) (på side 727)

Opsætning af rapportmapper

Du kan konfigurere rapportmapper og begrænse brugeres synlighed af disse mapper. Derefter kan kun brugere, der er tildelt synlighed af bestemte mapper, se dem på deres Rapporter-hjemmeside.

Opsætning af rapportmapper består af følgende generelle trin:

- 1 Opret mapper og undermapper (i Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Tildel brugersynlighed af mapper (fra administrationssiderne i Oracle CRM On Demand).
Se [Opsætning af brugersynlighed til fælles rapportmapper](#) (på side 755) for at få flere oplysninger om opsætning af brugersynlighed.
- 3 Udfyld mapper med rapporter (i Oracle CRM On Demand Answers).

Bemærk: Din brugerrolle skal omfatte privilegiet *Håndter tilpassede rapporter*, for at du kan udføre denne procedure.

Sådan opretter du en rapportmappe

- 1 Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter for at åbne Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klik på Håndter analyser i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Vælg en af følgende indstillinger i vinduet Håndter analyser:
 - Mine mapper. Den nye mappe gemmes i dit private mappebibliotek.
 - Fælles mapper. Den nye mappe gemmes i den firmaomspændende mappe.
- 5 Åbn den overordnede mappe, hvis du vil oprette mappen som en undermappe til en anden mappe.
- 6 Klik på Opret ny mappe.
- 7 Indtast mappenavnet og - beskrivelsen.

BEMÆRK: Begræns navne på rapportmapper til 255 tegn eller mindre. Synlighed kan ikke konfigureres til fælles rapportmapper med navne, der er længere end 255 tegn.

- 8 Klik på Opret mappe.

Når en mappe er oprettet, bliver den synlig på hjemmesiden Rapporter. Alle brugere med adgang til mappen Fælles tilpassede analyser kan se de nyoprettede firmaomspændende fælles mapper. Hvis nødvendigt, kan synlighed af den fælles mappe begrænses, ved at brugerroller linkes til den. Hvis ingen brugerroller er linket til mappen, forbliver synlighed offentlig.

Hvis en ny mappe oprettes i Mine mapper, bliver den synlig i mappen Mine analyser, som er tilgængelig fra fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand. Denne mappe indeholder kun private rapporter. Andre brugere kan ikke se dem.

Se [Opsætning af brugersynlighed til fælles rapportmapper](#) (på side 755) for at få flere oplysninger.

Sådan omdøber du en mappe

- 1 Klik på Omdøb i mapperækken i vinduet Håndter analyser.
- 2 Indtast det nye navn.
- 3 (Anbefales) Marker Bevar referencer til elementets gamle navn.
- 4 Klik på Opdater.

Sådan sletter du en mappe

- Klik på Slet-i mapperækken i vinduet Håndter analyser, og bekræft dernæst handlingen.

Sådan udfylder du en rapportmappe med rapporter

- Gør et af følgende:
 - Opret rapporten, og gem den dernæst i mappen.
 - Kopier eller flyt en eksisterende gemt rapport fra en mappe til en anden.
- Se [Kopiering og flytning af rapporter](#) (på side 763) for at få flere oplysninger om kopiering og flytning af rapporter.

Opsætning af brugersynlighed til fælles rapportmapper

Som standard kan alle brugerroller se hver fælles mappe. Du kan tilsidesætte standarden ved at linke specifikke roller specifikt til individuelle mapper. Hvis du linker en brugerrolle til en mappe manuelt, tilbagekalder Oracle CRM On Demand imidlertid alle andre brugerrollers synlighed (undtagen administratorrollens) til den mappe. Du skal fortsætte med at linke hver rolle, der skal have synlighed, manuelt.

Hvis du linker en rolle til en mappe med undermapper, linkes rollen også til alle dens undermapper. Naviger til undermappen, og foretag evt. nødvendige ændringer for at ændre dette.

Administratorrollen kan se alle mapper når som helst. Følgelig kan administratorrollen ikke linkes manuelt til eller fjernes fra en mappe. Enhver tilpasset rolle, der er oprettet ved at kopiere administratorrollen, arver samme synlighed til alle mapper når som helst, uanset om rollen linkes manuelt eller fralinkes fra mapper.

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter indhold, for at du kan udføre denne procedure.

Sådan konfigurerer du brugersynlighed til en fælles rapportmappe

- 1** Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side i Oracle CRM On Demand (ikke Oracle CRM On Demand Answers).
- 2** Klik på linket Indholdsstyring i afsnittet Indholdsstyring på Admin.-hjemmesiden.
- 3** Klik på linket Fælles tilpassede analyser i afsnittet Rapportmapper på siden Indholdsstyring.
Siden Mappeliste viser alle undermapper til den overordnede mappe Fælles tilpassede analyser.
BEMÆRK: Alle brugere kan se rodmappen Fælles tilpassede analyser.
- 4** Vælg en mappe på følgende måde:
 - Klik på mappenavnet, hvis den mappe, hvor du vil konfigurere synlighed, er en mappe på øverste niveau.
 - Hvis den mappe, hvor du vil konfigurere synlighed, er en undermappe, skal du klikke på linket Undermapper til den overordnede mappe, indtil du når den relevante mappe. Klik dernæst på mappenavnet.
- 5** Sådan giver du bestemte roller synlighed af mappen:
 - a** Klik på Tilføj roller på siden Mappedetaljer.
 - b** Klik på ikonet Opslag ved siden af hvert felt for at linke brugerroller.
 - c** Klik på Gem.
- 6** Sådan fjerner du en rolle, som tidligere blev tildelt synlighed af mappen:
 - a** Vælg Fjern i menuen på postniveau til rollen på siden Mappedetaljer.
 - b** Bekræft, at du vil fjerne rollen fra mappen.
- 7** Klik på Fjern for at fjerne en brugerrolles synlighed til en rapportmappe.
- 8** Klik på Gem.
TIP: Når du sætter synlighed til en undermappe, kan du klikke på mappenavnet i feltet Overordnet mappe for at vende tilbage til siden Mappedetaljer til den overordnede mappe.

Deling af private rapporter

Synlighed af en brugers private rapportmappe Mine analyser er begrænset til Oracle CRM On Demand-sessionsbrugeren alene. Mappen Mine analyser indeholder rapporter, der er oprettet af brugeren og dernæst lagret som private. Brugere, som har privilegiet Håndter tilpassede rapporter, kan dele private rapporter med andre ved at gemme dem i den firmaomspændende fælles mappe.

Sådan deler du en privat rapport

- 1 Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter for at åbne Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klik på Åbn-analyse i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Naviger til analysen i dialogboksen Åbn analyse, vælg den, og klik på OK.
- 5 Klik på Gem på siden Byg og se-analyse.
- 6 Vælg en destinationsmappe (f.eks. den firmaomspændende fælles mappe) i mappen Fælles mapper i dialogboksen Gem analyse, og klik på OK.

Om at dele og skjule forudgenererede rapporter

Forudgenererede rapporter deles af alle firmabrugere.

Privilegiet Adgang til Analytics-rapporter - Vis forudbyggede analyser styrer, om fælles forudgenererede analyser eksponeres til brugere for bestemte roller. Hvis privilegiet er aktiveret til en brugerrolle, vises alle fælles forudgenererede analyser på fanen Rapporter. Hvis privilegiet ikke er aktiveret til brugerrollen, er alle forudgenererede analyser skjult.

Fravælg privilegiet Adgang til Analytics-rapporter - Vis forudbyggede analyser for at skjule bestemte fælles forudgenererede rapporter og vise andre. Derved skjules alle fælles forudgenererede rapporter. Gå dernæst til Oracle CRM On Demand Answers for at dele bestemte forudgenererede rapporter, åbn den rapport, som du vil dele, og gem den i en fælles mappe i den firmaomspændende fælles mappe. Konfigurer synlighed af den fælles mappe efter behov.

BEMÆRK: Privilegiet Adgang til Analytics-rapporter - Vis forudbyggede analyser bestemmer, om du har adgang til forudgenererede rapporter. Hvis dette privilegium ikke er aktiveret, vises rapporterne ikke, uanset hvor du får adgang til rapporterne fra, så som fanen Rapporter, hjemmeside, instrumentbræt, webapplet eller webfane, og du kan få en fejlmeddelelse.

Gennemgang af rapportdata

Rapportdata vises i lister, tabeller, diagrammer eller grafer. Til mange rapporter kan du vælge forskellige kategorier for at omorganisere de samme data fra et andet perspektiv. Du kan f.eks. få vist konti grupperet først efter område og dernæst ændre valget og se de samme data grupperet efter branche.

NULL-værdier vises som tomme felter til lister og tabeller, bortset fra følgende:

- Id-felter, så som Konto-id, Kontakt-id osv., hvor de forekommer som negative tal
- Felter til posttypenavn, så som Kontonavn, Kontakts fulde navn, Navn på tilpasset objekt 1 osv., hvor de forekommer som *Ikke angivet*.

Til diagrammer og grafer kan du også navigere ned på hvert segment for at se de poster, der omfatter segmentet.

Mange diagramrapporter viser også en tabel med understøttende datametrikker, så absolutte og relative tal kan sammenlignes.

Sådan ændrer du rapportens perspektiv

- Vælg en anden kategori i rullelisten for at omorganisere de samme data fra et andet perspektiv.

Sådan ser du de poster, der omfatter et segment i diagrammet eller grafen

- Klik på et segment i cirkeldiagrammet eller søjlegrafen på diagrammet.

En liste vises med de underliggende salgsmuligheder, konti eller serviceanmodninger, der bidrager til segmentet.

Udskrivning af rapporter

Du kan udskrive en rapport fra hjemmesiden Rapporter eller fra Oracle CRM On Demand Answers, hvis din rolle omfatter privilegiet Håndter tilpassede rapporter.

TIP: Liggende udskrivning optimerer en rapports udseende.

Sådan udskriver du en rapport fra hjemmesiden Rapporter

- 1 Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på linket til den rapport, som du vil udskrive, på hjemmesiden Rapporter:
 - Hvis du vil udskrive en forudgenereret rapport, skal du klikke på linket til rapporten på hjemmesiden Rapporter.
 - Hvis du vil udskrive en tilpasset rapport, skal du rulle ned i mappen Mine analyser eller mappen Fælles analyser og klikke på linket til den tilpassede rapport.
- 3 Rul til slutningen af rapportens side, klik på Udskriftsvenlig, og vælg dernæst HTML eller PDF, afhængig af det ønskede format.

Rapporten åbner i et separat vindue.
- 4 Vælg Fil og dernæst Udskriv i browsermenuen i rapportvinduet.
- 5 Vælg dine præferencer i udskrivningsvinduet, og udskriv dernæst rapporten.
- 6 Luk rapportvinduet.

Sådan udskriver-du en rapport fra Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter for at åbne Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klik på Åbn analyse på siden Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Find og vælg den analyse, som du vil udskrive, i dialogboksen Åbn analyse, og klik dernæst på OK.
- 5 Klik på Gennemgå analyse i titellinjen på siden Byg og se analyse.
- 6 Rul til slutningen af rapporten, klik på Udskriftsvenlig, og vælg dernæst HTML eller PDF.
Rapporten åbner i et separat vindue.
- 7 Vælg Fil og dernæst Udskriv i browsermenuen i rapportvinduet.
- 8 Vælg dine præferencer i udskrivningsvinduet, og udskriv dernæst rapporten.
- 9 Luk rapportvinduet.

Kørsel af rapporter

Selv om du kan se rapporter på forskellige sider i applikationen, giver hjemmesiden Rapporter et enkelt adgangspunkt til alle forudgenererede rapporter og offentlige, tilpassede rapporter.

Sådan kører du en rapport

- 1 Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
Hjemmesiden Rapporter grupperer rapporterne under disse kategorier:

Kategori	Beskrivelse
Tilpassede rapporter og analyser	Alle tilpassede rapporter oprettes af brugere i dit firma. Rapporter, der frigives til nogle eller alle medarbejdere, er Fælles tilpassede analyser, mens private rapporter er Mine analyser. Kun brugere med roller, der omfatter privilegiet Håndter tilpassede rapporter, kan oprette tilpassede rapporter vha. linket Design analyser.
Kviklister	Rapporter, der bruges til standardlisterapportering i stedet for interaktive eller grafiske analyser.
Pipeline-analyse	Rapporter, der hjælper med at evaluere firmaets salgs- og teameffektivitet.
Salgseffektivitet	Rapporter, der hjælper med at evaluere firmaets historiske og aktuelle pipeline-tendenser og -præstation.

Kategori	Beskrivelse
Kunder	Rapporter, der hjælper med at evaluere kontis og kontakters kvalitet og demografi.
Service	Rapporter, der evaluerer serviceorganisationens effektivitet.
Kommunikation	Rapporter, der hjælper med at evaluere statistik vedr. brug af Oracle Contact On Demand på basis af hver arbejdsgruppe og hvert projekt. Afsnittet Kommunikation vises, hvis brugerrollen har adgang til at se dette instrumentbræt.
Marketingeffektivitet	Rapporter, der hjælper med at evaluere kampagneeffektivitet og effektiviteten af kundeemneaktiviteter.

- Klik på linket til den forudgenererede rapport, som du vil køre, på hjemmesiden Rapporter, eller naviger ned til en mappe ved at klikke på linket til en tilpasset rapport, som du vil køre.

Rapportoplysningerne vises på siden Rapporter.

- Afhængig af den specifikke rapport kan du muligvis gøre følgende på siden Rapporter:

- Vælg andre indstillinger i rullelisterne for at se data fra en anden synsvinkel.
- Anbring markøren over segmentet for at se nøjagtige totaler til et segment i et diagram eller en graf.
- Klik på segmentet for at se poster, der hører til et segment. Listen over poster vises med specifikke data.
- Vælg en indstilling i rullelisten Rapporteringsniveau for at filtrere på et rapporteringsniveau:

Rapporteringsniveau	Beskrivelse
(Alle valg)	En rapport, der køres på data, der ejes af en hvilken som helst bruger, som sessionsbrugeren kan se i Oracle CRM On Demand Answers.
0	Rapport kørt på data, der kun ejes af sessionsbrugeren.
1	Rapport kørt på data, der ejes af brugere 1 niveau under sessionsbrugeren i organisationshierarkiet, og alle niveauer over det valgte niveau.
2	Rapport kørt på data, der ejes af brugere 2 niveauer under sessionsbrugeren i organisationshierarkiet, og alle niveauer over det valgte niveau.

- Hvis du vil downloade rapporten, skal du rulle til slutningen af rapportensiden, klikke på Download og vælge den ønskede indstilling. Følg dernæst instruktionerne på skærmen for at downloade rapporten.
- Klik på knappen Opfrisk nederst på siden for at opfriske rapporten med aktuelle realtidsdata (tilgængelige til de fleste, men ikke alle rapporter).
- Klik på linket Udskriftsvenlig nederst på siden for at udskrive rapporten.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Rapporter](#) (på side 727)
- [Gennemgang af rapportdata](#) (på side 757)

Download af rapporter

Du kan downloade en rapport fra hjemmesiden Rapporter eller fra Oracle CRM On Demand Answers, hvis din rolle omfatter privilegiet Håndter tilpassede rapporter.

Sådan downloader du en rapport fra hjemmesiden Rapporter

- 1 Klik på fanen Rapporter.
- 2 Klik på linket til den rapport, som du vil downloade, på hjemmesiden Rapporter.
- 3 Rul til slutningen af rapportsiden, klik på linket Download, og vælg en af følgende indstillinger i rullelisten:
 - Download til Microsoft Excel (til Excel 2002 eller nyere)
 - Download til Excel 2000

BEMÆRK: Download af diagrammer til Excel 2000 understøttes ikke. Kun data kan downloades.

 - Download data (.csv)
 - Download data (.txt)
 - Download webside (MHTML)
- 4 Følg instruktionerne på skærmen for at downloade rapporten.
- 5 Klik på Tilbage til Rapporter for at vende tilbage til hjemmesiden Rapporter.

Sådan downloader du en rapport fra Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Klik på fanen Rapporter.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter.
Oracle CRM On Demand Answers vises på en separat side, der er uafhængig af de øvrige sider i Oracle CRM On Demand.
- 3 Klik på Åbn analyse i afsnittet Åbn eksisterende analyse.
- 4 Find og vælg den analyse, som du vil downloade, i dialogboksen Åbn analyse, og klik dernæst på OK.

- 5 Klik på Gennemgå analyse i titellinjen på siden Byg og se analyse.
- 6 Rul til slutningen af rapporten, klik på linket Download, og vælg en af følgende indstillinger:
 - Download til Microsoft Excel (til Excel 2002 eller nyere)
 - Download til Excel (2000)
 - Download data (.csv)
 - Download data (.txt)
 - Download webside (MHTML)
- 7 Følg instruktionerne på skærmen for at downloade rapporten.
- 8 Klik på Luk vindue i øverste højre hjørne af rapporten for at vende tilbage til siden Oracle CRM On Demand Answers.
- 9 Klik på Luk vindue på siden Oracle CRM On Demand Answers for at vende tilbage til hjemmesiden Rapporter.

Import af den downloadede rapport

Vælg Filer i Excel og dernæst Åbn for at importere den downloadede rapport. Hvis dataene vises i en enkelt kolonne, skal du markere kolonnen og vælge Data og dernæst Tekst til kolonner. I nogle versioner af Excel kan du også dobbeltklikke på det downloadede filikon i Windows Stifinder for at importere den downloadede rapport. Kontakt dit interne IT-supportteam for at få flere oplysninger om kompatibilitet med din version af Excel.

Sletning af rapporter

Du kan slette rapporter, som du har oprettet. Du kan ikke slette rapporter, der er oprettet af andre brugere.

Sådan sletter du rapporter, som du har oprettet

- 1 Klik på fanen Rapporter.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter.
- 3 Klik på linket Håndter analyser i afsnittet Håndter analyser på siden Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Vælg den mappe, der indeholder rapporten, i vinduet Håndter analyser.
- 5 Klik på Slet i rapportrækken, og bekræft dernæst sletningen ved at vælge Ja.
- 6 Klik på Kom i gang øverst på siden for at vende tilbage til siden Kom i gang med Answers.

Omdøbning af rapporter

Du kan omdøbe-rapporter, som du har oprettet. Du kan kun omdøbe rapporter, som du har oprettet, og ikke rapporter, der er oprettet af andre brugere.

Sådan omdøber-du rapporter, som du har oprettet

- 1 Klik på fanen Rapporter.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter.
- 3 Klik på linket Håndter analyser i afsnittet Håndter analyser på siden Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Vælg den mappe, der indeholder den rapport, som du vil omdøbe, i vinduet Håndter analyser.
- 5 Klik på Omdøb i rapportrækken.
- 6 Opdater feltet Navn.
- 7 Opdater feltet Beskrivelse, hvis nødvendigt (op til 2.000 tegn).
Hvis rapporten er offentlig, vises teksten til felterne Navn og Beskrivelse på medarbejderens Rapporter-hjemmeside nøjagtigt, som du indtaster den.
- 8 Klik på Opdater.
- 9 Klik på Kom i gang øverst på siden for at vende tilbage til siden Kom i gang med Answers.

Kopiering og flytning af rapporter

Du kan kopiere en rapport fra én mappe til en anden på to måder:

- Ved at åbne rapporten på siden Byg og vis analyse i Oracle CRM On Demand Answers og dernæst gemme rapporten i en anden mappe.

BEMÆRK: Brug denne metode, når du vil kopiere en rapport fra Min mappe til en fælles mappe.

- Vha. funktionen Kopier/flyt i vinduet Håndter analyser i Oracle CRM On Demand Answers.

BEMÆRK: Brug ikke denne metode til at kopiere en rapport fra Min mappe til en fælles mappe.

Du kan også bruge funktionen Kopier/flyt i vinduet Håndter analyser i Oracle CRM On Demand Answers til at flytte en rapport fra én mappe til en anden.

I følgende procedure beskrives, hvordan du kopierer en rapport fra Min mappe til en fælles mappe.

Sådan kopierer du en rapport fra Min mappe til en fælles mappe

- 1 Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.

- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter for at åbne Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klik på Åbn-analyse i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Naviger til den rapport, som du vil dele, i dialogboksen Åbn analyse, vælg den, og klik på OK.
- 5 Klik på Gem på siden Byg og se-analyse.
- 6 Naviger til den mappe i dialogboksen Gem analyse, hvortil du vil kopiere eller flytte rapporten.
- 7 Klik på OK.

I følgende procedure beskrives, hvordan du kopierer eller flytter en rapport fra én mappe til en anden.

Sådan kopierer eller flytter du en rapport fra én mappe til en anden via vinduet Håndter analyser

- 1 Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter for at åbne Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klik på Håndter analyser i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Klik på Kopier/flyt i mapperækken i vinduet Håndter analyser.
- 5 Vælg den mappe i rapportbiblioteket, hvortil du vil kopiere eller flytte rapporten.
- 6 Klik på Kopier eller Flyt.

Kom i gang med Answers (tilpassede rapporter)

Bemærk: Din brugerrolle skal omfatte privilegiet Håndter tilpassede rapporter og privilegiet Håndter personlige rapporter, for at du kan oprette tilpassede rapporter.

Siden Kom i gang med Answers har links til følgende handlinger:

- **Åbn eksisterende analyse.** Klik på dette link for at åbne en eksisterende analyse, der er lagret i din private mappe eller en fælles mappe. Se [Håndtering af rapporter](#) (på side 753) for at få flere oplysninger.
- **Håndter analyser.** Klik på dette link for at slette eller omdøbe en eksisterende analyse. Se [Håndtering af rapporter](#) (på side 753) for at få flere oplysninger.
- **Opret ny analyse.** Dette afsnit indeholder links til emneområder, der udgør grundlaget for en tilpasset rapport.

Oprettelse af en ny analyse (tilpasset rapport)

Afsnittet Opret ny analyse har to lister med emneområder, som du kan bruge i din rapport: Analyse-emneområderne og Rapportering-emneområderne. De fleste rapporter bruger data fra et enkelt emneområde. Det er muligt at oprette en rapport med data fra to emneområder, men det er en avanceret opgave.

Hvert emneområde indeholder datafelter (organiseret i dimensioner) og deres relaterede metrikker.

Analyse-emneområderne bruger data, der kompiles hver nat. Disse emneområder indeholder generelt historiske eller tendensdata eller indeholder mere komplekse beregninger end dem, der findes i Rapportering-emneområderne. Rapporter, der genereres fra Analyse-emneområderne, viser dato og klokkeslæt for sidste opdatering nederst på siden. Hvis det er første gang, du logger på, viser de historiske analyser ikke data i løbet af den første 24-timers periode.

Rapportering-emneområderne indeholder realtidsanalyser. Dataene i disse rapporter kan ændre sig i løbet af arbejdsdagen. Rapporter, der genereres fra Rapportering-emneområderne har en Opfrisk-knap, så du kan opdatere dem i realtid. Se [Om emneområder i rapporter](#) (på side 769) for at få flere oplysninger om emneområder.

Før du går i gang. Gør følgende:

- Sørg for, at de data, som du vil medtage, allerede findes i en forudgenereret rapport.
- Vær bekendt med rapporters og rapporteringsposttypers begrænsninger. Se [Om begrænsninger i rapporter](#) (på side 766) for at få flere oplysninger.
- Gennemgå oplysningerne om tilpassede rapporter. Hvis du har tilføjet nye felter, kan du bruge de tilpassede felter i en rapport. Hvis du har ændret fremvisningsnavnene til felter, bruges de nye fremvisningsnavne til rapporter. Hvis du omdøber posttyper, så som Konti, afspejles de nye navne imidlertid ikke i rapporterne.

BEMÆRK: Hvis du valgte at tilføje nye valglisterverdier under import af data, vises de nye valglisterverdier muligvis ikke i rapporter i 24 timer. Du kan derfor eventuelt ikke bruge de nye valglisterverdier som filtre i den periode.

Klik på et af Analyse- eller Rapportering-emneområderne for at oprette en tilpasset rapport. Dernæst leder Oracle CRM On Demand Answers dig gennem opsætning af den tilpassede rapport og udførelse af en dynamisk analyse. Processen består af følgende generelle trin:

1 [Trin 1: Definition af kriterier](#) (på side 917)

Konfigurer kolonner og filtre. Tilføj filtre for at fastlægge de data, der skal medtages (valgfrit, men anbefales). Filtre begrænser de data, der vises, hvorved datasættets størrelse reduceres og problemer med ydeevnen undgås.

2 [Trin 2: Oprettelse af layout](#) (på side 945)

Tilføj diagrammer eller tabeller (valgfrit) for at medtage grafik eller alternative repræsentationer af dataene.

3 [Trin 3: Definition af prompter](#) (valgfrit) (på side 994)

Tilføj prompter, så brugere kan angive filterverdier, når de kører rapporten.

4 [Trin 4: Gennemgang af rapporter](#) (på side 998)

Se rapportresultaterne, før du gemmer den.

Sådan begynder du at oprette en tilpasset rapport

- 1 Klik på fanen Rapporter øverst på siden.
- 2 Klik på linket Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter.
Oracle CRM On Demand Answers vises på en separat side, der er uafhængig af de øvrige sider i Oracle CRM On Demand.
- 3 Klik på et Analyse-emneområde eller et Rapportering-emneområde.

Om begrænsninger i rapporter

Begrænsningerne i rapporter er vist i følgende afsnit.

Rapportering af tilpassede objekter

Oracle CRM On Demand Answers indeholder omfattende understøttelse til rapportering af tilpassede objekter. Du kan rapportere på tilpassede objekter 1, 2 og 3 og deres mange-til-mange-relation med konti, kontakter, salgsmuligheder og serviceanmodninger via særligt dedikerede emneområder. Brug emneområdet Avancerede tilpassede objekter til at rapportere relationen mellem tilpassede objekter 4-15 og andre forudgenererede objekter, heriblandt tilpassede objekter 1, 2 og 3. Imidlertid understøttes rapportering af tilpasset objekt i øjeblikket kun i emneområder i realtid. Rapportering er ikke tilgængelig i historiske emneområder.

Grænser på beskrivelsestekst

Tekstfelterne til beskrivelse begrænser, hvor meget tekst kan udskrives i en rapport:

- Hvis tegnsættet bruger enkelt-byte tegn, vises de første 2.000 tegn, hvis den samlede bytestørrelse er mindre end 4.000.
- Hvis tegnsættet bruger multi-byte tegn, vises de første 1.000 tegn, hvis den samlede bytestørrelse er mere end 2.000.

Maks. antal rækker

Det maksimale antal poster, der kan vises, er følgende:

- **Tabelvisning.** Til denne visning er det maksimale antal poster, der kan vises, 10.000. Dette tal styrer også antallet af rækker, der kan downloades. Imidlertid understøttes op til 65.000 rækker ved download af CSV-filer eller tekstfiler.
- **Pivottabelvisning.** Til denne visning er det maksimale antal poster, der kan vises, 20.000, og det maksimale antal udfyldte celler (rækker ganget med kolonner) er 200.000. Udeladte og skjulte kolonner medregnes ikke i denne grænse.
- **Rullelister.** Det maksimale antal værdier, der kan vises i rullelister, er 1.000. Dette tal omfatter rullelister i filterbetingelser og rapport- og instrumentbrætprompter.

Tidsgrænse for udførelse af forespørgsel

Oracle CRM On Demand Answers giver optimal ydeevne til forespørgsler og rapporter samtidig med at Oracle CRM On Demand's ydeevne afstemmes. Med henblik på at minimere den negative effekt af langvarige forespørgsler eller løbske forespørgsler på den generelle ydeevne i Oracle CRM On Demand Answers er en tidsgrænse aktiveret til både realtidsrapporter og historiske rapporter. Forespørgsler, der overskrider tidsgrænsen, genererer en timeout-fejlmeddelelse. Kontakt kundeservice for at få oplysninger om specifikke timeout-grænser, der gælder for instansen af Oracle CRM On Demand. Til alle instanser kan maks. forespørgselstid ikke overskride 10 minutter til rapporteringsemneområder (realtid) og 180 minutter til analyseemneområder (historisk). Se [Om rapportpræstation](#) (på side 1042) og [Optimering af præstation](#) (se "[Optimering af ydeevne](#)" på side 1043) for at få oplysninger om optimering af udførelsestid til forespørgsler.

MultiVælg-valglister

Værdier i MultiVælg-valglisten (MVV'er) understøttes ikke i rapporteringsemneområder i realtid. De understøttes i de historiske emneområder til følgende emneområder:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Forhandler
- Kundeemne
- Salgsmulighed
- Serviceanmodning

Kolonnefilterprompt i kombinerede analyser

Kolonnefilterprompter giver generel filtrering af en kolonne i en anmodning. Denne kolonnefilterprompt er imidlertid ikke tilgængelig i kombinerede analyseanmodninger.

Bogsynlighed

Når du vælger en bog i Bog-vælgeren i et historisk emneområde, vises de poster, der er medtaget i både bogen og dens underbøger. Det er ikke muligt at udelade poster, der indeholdes i underbøger i historiske emneområder. Modsætningsvis vises kun de poster, der er knyttet til den aktuelle bog, og ikke de poster, der er knyttet til underbøgerne, i rapporteringsemneområder i realtid.

Vekselkurser

Hvis firmaet har mere end én aktiv valuta, skal firmaadministratoren konfigurere vekselkurser til hver valuta. Ændringer, der foretages af vekselkurser, vises i rapporter efter den natlige opfriskning af analysedata. En enkelt vekselkurs fastlægges til hver måned, og alle transaktioner i måneden bruger den kurs.

Nogle posttyper har flere datofelter. Kun ét datofelt bruges til at fastlægge månedens vekselkurs. Til valutakonverteringer for aktiv fastlægger feltet Indkøbsdato den måned, der bruges. Til en salgsmulighed bruges den lukkedato for salgsmulighed, der ligger tættest på vekselkursens gældende dato.

Lokaliseringsindstillinger

Hvis du ændrer standardsproget, vises rapporteringselementerne i det nyligt valgte sprog. Data i rapporter eller instrumentbrætter afhænger imidlertid af firmaets standardsprog uanset det valgte sprog.

Understøttelse af dato

Oracle CRM On Demand Answers understøtter dataanalyse af metrikker via datodimensionen for 20 år (2000 til 2020) for firmaer vha. regnskabskalendermodellerne kalenderkvartal eller standard. Til firmaer, der bruger tilpasset regnskabskalender, kan Oracle CRM On Demand Answers kun understøtte datoanalyse af metrikker for de år, der er defineret i Oracle CRM On Demand. Hvis en post oprettes uden for denne periode, kan du stadig se posten, så længe den ikke er analyseret via datodimensionen.

Datodimensioner konfigureres forskelligt i analyseemneområder (historiske) i forhold til rapporteringsemneområder (realtid). I analyseemneområder er der kun én datodimension (standard eller kanonisk), og der kan være en eller flere sæt metrikker, der bruger forskellige datoer, så disse metrikker kan rapporteres pr. en hvilken som helst dato inden for det ønskede interval. I rapporteringsemneområder er der en eller flere datodimensioner (rollespil) og kun et enkelt sæt metrikker, så disse metrikker kan analyseres vha. forskellige datodimensioner.

Overvej f.eks. analyseemneområdet Salgsmulighedshistorik, som indeholder én datodimension (lukkedato) og to sæt metrikker. Standardmetriksættet, Metrikker: Salgsmulighed, er baseret på lukkedatoen, men der er også et andet metriksæt, Metrikker: Salgsmulighed efter åbningsdato for at muliggøre analyse af salgsmuligheder efter en åbningsdato. Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder indeholder imidlertid to datodimensioner: Åbningsdato og Lukkedato og et metriksæt (Metrikker: Salgsmulighed). Fordelen ved at bruge datodimensionen i analyseemneområdet er, at det muliggør analyse af forskellige, relaterede metrikker for hele perioden vha. en hvilken som helst dato inden for det ønskede interval i en enkelt rapport.

I følgende tabel opsummeres konfigurationen af datodimensioner mellem analyse- og rapporteringsemneområder.

Karakteristik	Analyseemneområder	Rapporteringsemneområder
Datodimensioner	En	En eller flere
Sæt af metrikker	En eller flere	En

Understøttelse af tid

Datoer og klokkeslæt, der vises i rapporter, vises i firmaets tidszone, så alle, der bruger rapporten, ser konsistente data. Det er muligt at vise datoer og klokkeslæt i brugerens tidszone (kun til rapporteringsemneområder), hvis firmaadministratoren har aktiveret feltet Understøttelse af brugertidszone til rapporteringsemneområder, og hvis dette felt er valgt i brugerens profil. Ændring af denne indstilling påvirker kun rapporter, som du viser, og påvirker ikke rapporter, som andre brugere viser. Når rapporter deles, kan de dato- og klokkeslætsoplysninger, som du ser, være forskellige fra de oplysninger, som andre ser.

Brugerkvoter

Brugerkvoter er tilgængelige til rapportering i følgende emneområder: Aktiviteter, Aktivitetshistorik, Salgsmuligheder, Salgsmulighedshistorik, Salgsmulighedsprodukter og Historik over salgsmulighedsprodukt. Du skal være bekendt med følgende overvejelser, når brugerkvoter rapporteres:

- Brugerkvoter er relateret til dine definitioner af regnskabskalender. Hvis regnskabskalenderåret bruger 12 perioder, startende hver 1. juli, så gør brugerkvoterne det også. I rapporter fastlægges brugerens kvoteår af den endelige periode i regnskabsåret. Hvis dit regnskabsår f.eks. slutter 30. juni 2011, går brugerens kvoteår 2011 fra 1. juli 2010 til og med 30. juni 2011.
- Hvis firmaet ændrer definitionen af regnskabsår, skal du slette og genoprette brugerkvoter, hvis den kvartalsvise og årlige konsolidering af kvoteværdier til brugere skal matche brugerkvoterne til Oracle Contact On Demand og Oracle CRM On Demand Answers. Brugerkvoterrelationen til regnskabsåret i Oracle CRM On Demand Answers er imidlertid stadig baseret på det år, hvor den sidste periode i regnskabsåret slutter.
- Brugerkvoter defineres til kvotenavn, dato (måned eller højere) og bruger. De defineres ikke på salgsmulighedsniveau. Hvis du forsøger at rapportere kvotemetrikker og salgsmulighedsmetrikker med feltet for salgsmulighedsdimension, kan du opleve ODBC-fejl. Du kan også opleve ODBC-fejl, når brugerkvoten rapporteres på et niveau i dimensionsobjektet, der er lavere end det definerede niveau eller det tilgængelige niveau. Brugerkvoter defineres f.eks. på månedsniveau. Hvis du forsøger at rapportere på datoniveau, kan du opleve en ODBC-fejl.
- Brugerkvotemetrikker genereres altid med managersynlighed uanset brugerens synlighed. Det er således ikke muligt for brugere, som ikke er firmaadministratorer, at rapportere brugerkvoter sammen med salgsmulighedsmetrikker, når deres synlighed er sat til Teamsynlighed.
- Du kan opleve ODBC-fejl, hvis du rapporterer brugerkvotemetrikker med en dimension, der ikke opfylder kravene. Brugerkvotemetrikker er f.eks. ikke defineret på salgsmulighedsdimensionen i emneområdet Salgsmulighedshistorik, og du kan således opleve ODBC-fejl, hvis du forsøgte at rapportere brugerkvoter og salgsmulighedsmetrikker sammen med felterne for salgsmulighedsdimension.
- Hvis du definerer mere end én kvote til et givet år, vises brugerkvoteværdierne som en aggregering af alle kvotetyper for det år. Du skal bruge funktionen Filtrer efter metrik, hvis du ønsker, at rapporten skal vise brugerkvoteværdier til valgte kvotetyper til det år. Hvis f.eks. servicekvote og licenskvote er to kvotetyper til regnskabsåret 2009, og du kun ønsker, at servicekvote skal vises i rapporter når salgsmulighedsomsætning rapporteres, skal du bruge følgende filtermetrikformel i kolonnen med brugerkvoteværdi:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Service Quota'))
```

Om emneområder i rapporter

Siden Kom i gang med svar indeholder to kategorier af emneområder: Analyse og Rapportering. Emneområderne i analysekategorien genererer rapporter, der er historiske, og som viser tendensanalyser på basis af data, der opfriskes hver nat. Emneområderne i rapporteringskategorien indeholder helt ajourførte dataanalyser og oplysninger i realtid.

Emneområder repræsenterer oplysninger, der vedrører et bestemt forretningsområde eller en bestemt målgruppes rapporterings- og analysebehov. Navne på emneområder svarer til den type oplysninger, som de

indeholder, så som dimensionsobjekter (posttyper) og faktametrikker, som forretningsbrugerne vil analysere. Navne på emneområder organiserer og kategoriserer disse oplysninger i forskellige mapper.

Analyseemneområder

Følgende links indeholder detaljerede oplysninger om hvert emneområde, heriblandt dets forretningsformål, relationstypen (en-ti-en, en-til-mange, mange-til-mange ovs.) og en liste over tilgængelige dimensioner og metrikker:

- [Kontoadresser](#) (se "[Analyseemneområdet Kontoadresser](#)" på side 775)
- [Historik: Konto og konkurrent](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Konto og konkurrent](#)" på side 776)
- [Historik: Konto og partner](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Konto og partner](#)" på side 779)
- [Historik: Konto og relateret konto](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Konto og relateret konto](#)" på side 781)
- [Historik: Kontokontakt](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kontokontakt](#)" på side 784)
- [Historik: Konto](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Konto](#)" på side 785)
- [Historik: Kontoteam](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kontoteam](#)" på side 787)
- [Historik: Aktivitet](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Aktivitet](#)" på side 788)
- [Historik: Aktiv](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Aktiv](#)" på side 790)
- [Historik: Besøgsaktivitet](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Besøgsaktivitet](#)" på side 791)
- [Historik: Kampagne](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kampagne](#)" på side 793)
- [Historik: Kampagnerespons](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kampagnesvar](#)" på side 795)
- [Kontaktadresser](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kontaktadresser](#)" på side 796)
- [Historik: Kontakt](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kontakt](#)" på side 797)
- [Historik: Kontaktinteresser](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kontaktinteresser](#)" på side 798)
- [Historik: Kontaktomsætning](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kontaktomsætning](#)" på side 799)
- [Historik: Kontaktteam](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kontaktteam](#)" på side 800)
- [Historik: Handelsregistrering](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Handelsregistrering](#)" på side 801) (kun Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historik: Handelsregistrering-Produktomsætning](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Handelsregistrering-Produktomsætning](#)" på side 803) (kun Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historik: Forhandler](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Forhandler](#)" på side 805) (kun Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [Historik: Husstand](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Husstand](#)" på side 806) (kun Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Historik: Kundeemne](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Kundeemne](#)" på side 808)
- [Historik: MDF-anmodning](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: MDF-anmodning](#)" på side 810) (kun Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

- [Historik: MedEd-begivenhed](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: MedEd-begivenhed](#)" på side 812) (kun Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Historik: Salgsmulighed og konkurrent](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Salgsmulighed og konkurrent](#)" på side 813)
- [Historik: Salgsmulighed og partner](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Salgsmulighed og partner](#)" på side 816)
- [Historik: Salgsmulighed](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Salgsmulighed](#)" på side 818)
- [Omsætning: Salgsmulighed-Produktomsætning](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Salgsmulighed-Produktomsætning](#)" på side 820)
- [Historik: Partner](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Partner](#)" på side 821) (kun Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historik: Pipeline](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Pipeline](#)" på side 823)
- [Historik: Portefølje](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Portefølje](#)" på side 825) (kun Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Historik: Produkt](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Produkt](#)" på side 826)
- [Historik: Salgsstadie](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Salgsstadie](#)" på side 828)
- [Historik: Serviceanmodning](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Serviceanmodning](#)" på side 829)
- [Historik: Produkt med særlig prissætning](#) (se "[Analyseemneområdet Historik: Produkt med særlig prissætning](#)" på side 830)
- [Analyse af sporing af anvendelse](#) (se "[Analyseemneområdet Analyse af sporing af anvendelse](#)" på side 833)

Rapporteringsemneområder

Følgende links indeholder detaljerede oplysninger om hvert emneområde, heriblandt dets forretningsformål, relationstypen (en-ti-en, en-til-mange, mange-til-mange ovs.) og en liste over tilgængelige dimensioner og metrikker:

- [Kontoomsætninger](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Kontoomsætninger](#)" på side 838)
- [Konti](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Konti](#)" på side 839)
- [Konti og konkurrenter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Konti og konkurrenter](#)" på side 842)
- [Konti og partnere](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Konti og partnere](#)" på side 844)
- [Konti og relaterede konti](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Konti og relaterede konti](#)" på side 847)
- [Aktiviteter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Aktiviteter](#)" på side 849)
- [Avancerede tilpassede objekter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Avancerede tilpassede objekter](#)" på side 851)
- [Vurderinger](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Vurderinger](#)" på side 863)
- [Aktiver](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Aktiver](#)" på side 867)
- [Forretningsplanlægning](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Forretningsplanlægning](#)" på side 868)

- [Kampagner](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Kampagner](#)" på side 871)
- [Relationer: Kontakt](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Relationer: Kontakt](#)" på side 873)
- [Kontakter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Kontakter](#)" på side 874)
- [Tilpasset objekt 1 og konti](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og konti](#)" på side 875)
- [Tilpasset objekt 1 og kontakter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og kontakter](#)" på side 877)
- [Tilpasset objekt 1 og salgsmuligheder](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og salgsmuligheder](#)" på side 879)
- [Tilpasset objekt 1 og serviceanmodninger](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og serviceanmodninger](#)" på side 881)
- [Tilpasset objekt 1'er](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter](#)" på side 883)
- [Tilpasset objekt 2 og konti](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og konti](#)" på side 875)
- [Tilpasset objekt 2 og kontakter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og kontakter](#)" på side 877)
- [Tilpasset objekt 2 og salgsmuligheder](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og salgsmuligheder](#)" på side 879)
- [Tilpasset objekt 2 og serviceanmodninger](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og serviceanmodninger](#)" på side 881)
- [Tilpasset objekt 2'er](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter](#)" på side 883)
- [Tilpasset objekt 3 og konti](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og konti](#)" på side 875)
- [Tilpasset objekt 3 og kontakter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og kontakter](#)" på side 877)
- [Tilpasset objekt 3 og salgsmuligheder](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og salgsmuligheder](#)" på side 879)
- [Tilpasset objekt 3 og serviceanmodninger](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og serviceanmodninger](#)" på side 881)
- [Tilpasset objekt 3'er](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter](#)" på side 883)
- [Prognoser](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Prognoser](#)" på side 885)
- [Husstande](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Husstande](#)" på side 890) (kun Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Kundeemner](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Kundeemner](#)" på side 893)
- [Emneområdet Salgsmuligheder](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder](#)" på side 895)
- [Salgsmuligheder og konkurrenter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder og konkurrenter](#)" på side 897)
- [Salgsmuligheder og partnere](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder og partnere](#)" på side 899)
- [Salgsmulighedsprodukter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Salgsmulighed - Produktomsætninger](#)" på side 902)

- [Salgsmulighedsteam](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Salgsmulighedsteam](#)" på side 903)
- [Partnere](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Partnere](#)" på side 904) (kun Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Personaliseret indholdslevering](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Personaliseret indholdslevering](#)" på side 906) (kun Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Serviceanmodninger](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Serviceanmodninger](#)" på side 910)
- [Fælles aktiviteter](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Fælles aktiviteter](#)" på side 911)
- [Køretøjer](#) (se "[Rapporteringsemneområdet Køretøjer](#)" på side 912)

I følgende tabel vises de fem typer emneområder, som Oracle CRM On Demand bruger.

Emneområdetype	Beskrivelse
Simpel	<p>Dette emneområde består af en enkelt faktatabel, der indeholder alle metrikker for den styrende posttype. Rapporten giver altid et forståeligt resultat. Med andre ord returnerer rapporten altid et resultat, der afspejler dataene i Oracle CRM On Demand, uanset den kombination af attributter og metrikker, som du vælger til rapporten.</p> <p>Simple emneområder er relevante, når du vil rapportere på en enkelt sæt metrikker. De gør det muligt at bore ned på detaljen i transaktionsdata.</p>
Flere fakta	<p>Denne emneområdetype består af to eller flere faktatabeller på forskellige dimensionsniveauer. Faktatabellerne sammenføjes af konforme (fælles) dimensioner. Flere fakta gør det muligt at udføre kombineret faktaanalyse.</p> <p>Ikke alle dimensioner har en relation til alle faktatabellerne. F.eks. har en kvotemetriktabel kun en relation til dimensionerne Ejet af-bruger, Kvote og Dato. Disse dimensioner kaldes også konforme dimensioner i dimensionsmodelleringsterminologi. I et flerfakta-dimensionsområde virker rapporten ikke korrekt, hvis du vælger attributter fra en dimension og en metrik fra fakta, og de ikke har nogen direkte relation til hinanden. I nogle tilfælde er metriktabelt tomt, og en fejl vises i rapporten.</p> <p>Flerfakta-emneområder er relevante, når du vil rapportere på flere, men stadig relaterede sæt af metrikker.</p>
Oversigt	<p>Denne emneområdetype består af en enkelt summeret faktatabel. Den gør det muligt at udføre summarisk analyse af metrikker vha. en nøgledimension. Den kaldes <i>oversigt</i>, da den indeholder oversigtsoplysninger til en bestemt dimension eller posttype i Oracle CRM On Demand-analyse, så som posttypen Konto. Fra dette emneområde kan du hente alle metrikker, der er relateret til CRM-funktionalitet, så som metrikker for salgsomsætning, serviceanmodning, aktivitet og kundeemne.</p> <p>Oversigtsemneområder er relevante, når du ønsker oversigter over metrikker vha. en nøgledimension, men uden at analysere disse metrikker vha. andre dimensioner.</p>
Mange-til-mange (M:M)	<p>Denne emneområdetype repræsenterer både mange-til-mange- og en-til-mange-relationer mellem to posttyper. Den indeholder en faktatabel, men kan også være et emneområde uden en faktatabel.</p>

Emneområdetype	Beskrivelse
	<p>En-til-mange-relationen mellem Tilpasset objekt 1 og Konto kan også rapporteres fra dette emneområde. Hvis du vil rapportere på mange-til-en-relationen mellem Konto og Tilpasset objekt 1, skal du imidlertid ikke bruge dette emneområde. Emneområdet Tilpasset objekt 1, som er et simpelt designemneområde, gør det muligt at rapportere på alle mange-til-en-relationerne mellem alle standardposttyperne og Tilpasset objekt 1.</p> <p>Mange-til-mange-emneområder er de eneste, som du kan bruge til at rapportere på mange-til-mange- og en-til-mange-relationer mellem posttyper.</p>
Forenet	<p>Denne emneområdetype samler alle dimensions- og metrikmapper under et enkelt emneområde. Den gør det muligt at oprette rapporter på alle posttyper og deres tilknyttede posttyper, og der er således ikke nogen enkel styrende posttype i denne emneområdetype. Du kan rapportere på både en-til-mange- og mange-til-en-relationer mellem de nye tilpassede objekter (Tilpasset objekt 4 - Tilpasset objekt 12) og andre posttyper, men ikke på mange-til-mange-relationer.</p> <p>Emneområdet Avancerede tilpassede objekter er det eneste, der hører til denne emneområdetype. Det er også det eneste, der giver mulighed for at rapportere på relationen mellem Tilpasset objekt 4 - Tilpasset objekt 15 og andre standardobjekter, heriblandt Tilpasset objekt 1, 2 og 3. Der kan rapporteres på alle relationstyper vha. dette emneområde, undtagen mange-til-mange-relationen.</p>

De første fire emneområdetyper, der er nævnt (simpel, flere fakta, oversigt og mange-til-mange) er standard emneområder. Den femte emneområdetype er et forenet emneområde til nye, tilpassede objekter.

Standard emneområder

Standard emneområder er beregnet til rapportering på relationen mellem standardposttyper, heriblandt tilpasset objekt 1, 2 og 3. Standardposttyper og tilpasset objekt 1, 2 og 3 kan have følgende relationer:

- En-til-mange
- Mange-til-en
- Mange-til-mange

Oracle CRM On Demand indeholder dedikerede emneområder, der tillader rapportering af en mange-til-en-relation mellem en standardposttype og andre posttyper. F.eks. giver emneområdet Salgsmuligheder mulighed for rapportering på et salgsmulighedsposttypes relation til andre posttyper. Dedikerede emneområder muliggør også rapportering af en mange-til-mange-relation mellem to posttyper. F.eks. muliggør emneområdet Salgsmulighed og Partnerhistorik rapportering af en mange-til-mange-relation mellem salgsmuligheds- og partnerposttyper.

Forenet emneområde

Emneområdetypen Forenet muliggør rapportering af tilpasset objekt 4 til tilpasset objekt 15 med andre standardobjekter, heriblandt tilpasset objekt 1, 2 og 3. Emneområdet Avancerede tilpassede objekter er et

eksklusivt emneområde af denne type, inkluderet i denne release, der forener rapporteringen af tilpassede objekter og deres tilknyttede objekter under et enkelt emneområde.

Denne fremgangsmåde giver mere komplet funktionalitet med hensyn til posttyper og deres relaterede posttyper. Konceptet med en enkelt styrende posttype anvendes ikke længere. Manglen på en styrende posttype betyder, at du altid skal føje en standardmetrik til rapporten. Da emneområdet Forenet ikke har et enkelt styrende objekt, skal rapporten altid indeholde en metrik for at kunne vælge en relationssti mellem objekter. I ikke-forenede emneområder behøver du ikke vælge en metrik, da relationen allerede er defineret i informationsbasen vha. en implicit faktametrik.

Emneområdet Avanceret tilpasset objekt giver adgang til alle de relaterede posttypemetrikker. Fra dette emneområde kan du generere en oversigtsrapport til alle relaterede metrikker, heriblandt alle posttyperne i Oracle CRM On Demand.

Med emneområdet Avancerede tilpassede objekter kan du generere rapporter, der viser en-til-mange- og mange-til-mange-relationer, for alle posttyper. I mange-til-mange-designet skal du bruge emneområdet Konto og Tilpasset objekt 1 til at rapportere på en-til-mange-relationen, og du skal bruge emneområdet Tilpasset objekt 1'er til at rapportere på en-til-mange-relationen mellem andre posttyper og tilpasset objekt 1. Ved at bruge emneområdet Avanceret tilpasset objekt kan du have adgang til begge relationstyper. En mange-til-mange-rapport er imidlertid ikke tilgængelig i dette emneområde.

I følgende tabel vises emneområdet til de nye, tilpassede objekter.

Navn på emneområde	Emneområdetype
Emneområdet Tilpasset objekt	
Avancerede tilpassede objekter	Avanceret eller Forenet

Omdøbning af posttype i Analytics

Oracle indeholder omdøbning af posttype i analyse til alle standardposttyper. Firmaadministratorer kan omdøbe posttyper i Oracle CRM On Demand. Disse nye navne afspejles i analysedelen af Oracle CRM On Demand. De omdøbte posttyper vises med deres nye navne i emneområder, rapporter og instrumentbrætter. Hvis f.eks. en firmaadministrator ændrer kontoposttypen til *Læge* i Oracle CRM On Demand, erstattes ordet *Konto* i alle svarene og emneområderne. Emneområdet *Kontoadresse* bliver således *Lægeadresse*. Emneområdet *Metrikker: Konto* bliver *Metrikker: Læge* osv. Omdøbning af posttype understøttes ikke i øjeblikket til rapport- og instrumentbrætnavne.

Row_ID og objekt-id

Til hver posttype i et emneområde (så som konto, aktivitet, aktiv osv.) er feltet Row_ID i databasen mappet til et felt, der hedder <object>-id, f.eks. en af følgende: Konto-id, Kundeemne-id, Serviceanmodning-id osv.

Analyseemneområdet Kontoadresser

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relationen mellem konti og adresser. I andre emneområder er det kun muligt at rapportere en kontos primære adresse. Dette emneområde muliggør imidlertid rapportering af alle adresser til en konto samt en adresse, der deles af flere konti. Emneområdet har ingen metrikker.

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde tilbyder følgende dimensioner:

- Konto
- Adresse

Metrikker

Ingen

Noter om anvendelse

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Konto og konkurrent

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relationerne mellem konti og konkurrentkonti. Emneområdet er næsten identisk med kontoemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager konkurrentdimensionen, som er en mange-til-mange-relation til kontoposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter for at vise alle konkurrenter til en konto. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem konti og konkurrentkonti, kan konti, der ikke har en tilknytning til mindst én konkurrentkonto, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer konkurrentkontorelationen, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- Primær kontakt
- Rolle

- Omvendt rolle
- Startdato
- Slutdato
- Styrker
- Svagheder
- Kommentarer

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Kontokonkurrent
- Kampagne
- Dato
- Ejet af-bruger
- Relationskontakt
- Salgsområde

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Kontometrikker
 - Tilpassede metrikker: Konto
 - Antal konti
 - Antal konti med salgsmuligheder
 - Antal aktiviteter
 - Antal kontakter
 - Antal kundeemner
 - Antal arkiverede kundeemner
 - Antal kvalificerede kundeemner
 - Antal afviste kundeemner

- Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
- Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
- Antal SA'er
- Antal annullerede SA'er
- Antal lukkede SA'er
- Antal åbne SA'er
- Antal ventende SA'er
- Antal salgsmuligheder
- Antal vundne
- Potentiel omsætning
- Potentiel omsætning (000)
- Gns. potentiel omsætning
- Gns. åben SA-alder
- Gns. dage til lukning af SA
- Gns. minutter til lukning af SA'er
- Gns. åben SA-alder (minutter)
- Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: samlet antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
- Lukket omsætning
- Lukket omsætning (000)
- Gns. lukket-omsætning
- Omsætning
- Omsætning (000)
- Lukket omsætning til produkt
- Gns. omsætning
- Omsætning
- Produktomsætning (000)
- Lukket omsætning til produkt (000)

Noter om anvendelse

Dette emneområde er et af en gruppe relaterede emneområder. Alle emneområderne i denne gruppe har samme metrikker og deler de fleste af de samme dimensioner. Den eneste forskel mellem dem er, at den første dimension i dimensionslisten er specifik for emneområdet. Emneområderne i denne gruppe er følgende:

- Historik: Konto og konkurrent
- Historik: Konto og partner
- Historik: Konto og relateret konto

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Konto og partner

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relationerne mellem konti og partnerkonti. Emneområdet er næsten identisk med kontoemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager partnerdimensionen, som er en mange-til-mange-relation til kontoposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter for at vise alle partnere til en konto. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem konti og partnerkonti, kan konti, der ikke har en tilknytning til mindst én partnerkonto, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer partnerkontorelationen, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- Primær kontakt
- Rolle
- Omvendt rolle
- Startdato
- Slutdato
- Styrker
- Svagheder
- Kommentarer

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Kontopartner
- Kampagne
- Dato
- Ejet af-bruger
- Relationskontakt
- Salgsområde

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Kontometrikker
 - Tilpassede metrikker: Konto
 - Antal konti
 - Antal konti med salgsmuligheder
 - Antal aktiviteter
 - Antal kontakter
 - Antal kundeemner
 - Antal arkiverede kundeemner
 - Antal kvalificerede kundeemner
 - Antal afviste kundeemner
 - Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
 - Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
 - Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
 - Antal SA'er
 - Antal annullerede SA'er
 - Antal lukkede SA'er
 - Antal åbne SA'er
 - Antal ventende SA'er
 - Antal salgsmuligheder
 - Antal vundne

- Potentiel omsætning
- Potentiel omsætning (000)
- Gns. potentiel omsætning
- Gns. åben SA-alder
- Gns. dage til lukning af SA
- Gns. minutter til lukning af SA'er
- Gns. åben SA-alder (minutter)
- Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
- Lukket omsætning
- Lukket omsætning (000)
- Gns. lukket omsætning
- Omsætning
- Omsætning (000)
- Lukket omsætning til produkt
- Gns. omsætning
- Omsætning
- Produktomsætning (000)
- Lukket omsætning til produkt (000)

Noter om anvendelse

Dette emneområde er et af en gruppe relaterede emneområder. Alle emneområderne i denne gruppe har samme metrikker og deler de fleste af de samme dimensioner. Den eneste forskel mellem dem er, at den første dimension i dimensionslisten er specifik for emneområdet. Emneområderne i denne gruppe er følgende:

- Historik: Konto og konkurrent
- Historik: Konto og partner
- Historik: Konto og relateret konto

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Konto og relateret konto

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relationerne mellem konti og relaterede konti. Emneområdet er næsten identisk med kontoemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager dimensionen for relateret konto, som er en mange-til-mange-relation til kontoposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter for at vise alle relaterede konti til en konto. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem konti og relaterede konti, kan konti, der ikke har en tilknytning til mindst én relateret konto, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer den relaterede kontorelation, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- Primær kontakt
- Rolle
- Omvendt rolle
- Startdato
- Slutdato
- Styrker
- Svagheder
- Kommentarer

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Kampagne
- Dato
- Ejet af-bruger
- Relateret konto
- Relationskontakt
- Salgsområde

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Kontometrikker
 - Tilpassede metrikker: Konto
 - Antal konti

- Antal konti med salgsmuligheder
- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal kundeemner
- Antal arkiverede kundeemner
- Antal kvalificerede kundeemner
- Antal afviste kundeemner
- Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
- Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
- Antal SA'er
- Antal annullerede SA'er
- Antal lukkede SA'er
- Antal åbne SA'er
- Antal ventende SA'er
- Antal salgsmuligheder
- Antal vundne
- Potentiel omsætning
- Potentiel omsætning (000)
- Gns. potentiel omsætning
- Gns. åben SA-alder
- Gns. dage til lukning af SA
- Gns. minutter til lukning af SA'er
- Gns. åben SA-alder (minutter)
- Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
- Lukket omsætning
- Lukket omsætning (000)
- Gns. lukket omsætning
- Omsætning
- Omsætning (000)
- Lukket omsætning til produkt

- Gns. omsætning
- Omsætning
- Produktomsætning (000)
- Lukket omsætning til produkt (000)

Noter om anvendelse

Dette emneområde er et af en gruppe relaterede emneområder. Alle emneområderne i denne gruppe har samme metrikker og deler de fleste af de samme dimensioner. Den eneste forskel mellem dem er, at den første dimension i dimensionslisten er specifik for emneområdet. Emneområderne i denne gruppe er følgende:

- Historik: Konto og konkurrent
- Historik: Konto og partner
- Historik: Konto og relateret konto

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Kontokontakt

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relation mellem konti og kontakter. Du kan bruge det til at rapportere på alle kontakter, der er knyttet til en konto eller en kontakt, der deles af flere konti. Du kan ikke bruge emneområdet til at rapportere på konti, der ikke er knyttet til nogen kontakt, eller til at rapportere på kontakter, der ikke er linket til en konto. Emneområdet har ingen metrikker.

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Kontakt

Metrikker

Ingen

Noter om anvendelse

Konto- og kontaktdimensionerne omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Konto

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde giver en oversigtsvisning over et firmas vigtige driftsmetrikker til dets konti. Kontoposttypen er den posttype, som du vil analysere. Du kan bruge kontoposttypen til at besvare spørgsmål om kontopræstation: Hvilke firmaer har det højeste antal serviceanmodninger? Hvilke firmaer har det største antal salgsmuligheder? Emneområdet gør det muligt at gruppere og konsolidere disse metrikker på et hvilket som helst niveau efter konto-, kontosalgsområde- og datodimensioner. En dybere analyse, der indebærer andre forretningsområder, kræver brug af andre emneområder.

Relationstype

Oversigt

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Kampagne
- Ejet af-bruger
- Dato
- Salgsområde

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Kontometrikker
 - Tilpassede metrikker: Konto

- Antal konti
- Antal konti med salgsmuligheder
- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal kundeemner
- Antal arkiverede kundeemner
- Antal kvalificerede kundeemner
- Antal afviste kundeemner
- Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
- Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
- Antal SA'er
- Antal annullerede SA'er
- Antal lukkede SA'er
- Antal åbne SA'er
- Antal ventende SA'er
- Antal salgsmuligheder
- Antal vundne
- Potentiel omsætning
- Potentiel omsætning (000)
- Gns. potentiel omsætning
- Gns. åben SA-alder
- Gns. dage til lukning af SA
- Gns. minutter til lukning af SA'er
- Gns. åben SA-alder (minutter)
- Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
- Lukket omsætning
- Lukket omsætning (000)
- Gns. lukket omsætning
- Omsætning
- Omsætning (000)

- Lukket omsætning til produkt
- Gns. omsætning
- Omsætning
- Produktomsætning (000)
- Lukket omsætning til produkt (000)

Noter om anvendelse

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Kontoteam

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relation mellem konti og teambrugere. Da det er muligt at knytte en konto til forskellige teammedlemmer i Oracle CRM On Demand, kan du bruge dette emneområde til at oprette en liste over alle teammedlemmer, der er knyttet til en konto, eller alle konti, hvor en bruger er tilføjet som et teammedlem. Du kan ikke bruge emneområdet til at rapportere på konti, der ikke er knyttet til nogen bruger, eller til at rapportere på brugere, der ikke er linket til en konto. Emneområdet har ingen metrikker.

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Teammedlem

Metrikker

Ingen

Noter om anvendelse

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Aktivitet

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af et bredt udvalg af aktivitetsmetrikker efter aktivitets-, konto-, salgsmuligheds-, kundeemne-, kampagne-, kontakt-, serviceanmodnings- og datodimensioner. Da emneområdet repræsenterer hver enkelt aktivitetsbegivenhed og interaktion i forbindelse med disse posttyper, er emneområdet på det lavest mulige niveau, hvilket betyder, at aktivitetsfaktatabellen, der fastlægger dette emneområde, kan være den største. Emneområdet giver dig mulighed for at konsolidere og analysere aktivitetsmetrikker med den bredeste gruppe dimensioner. Emneområdet består af to eller flere faktatabeller, der tillader rapportering af brugerkvoter i relation til aktivitetsmetrikker.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kampagne
- Kontakt
- Dato
- Forhandler
- Kundeemne
- MedEd-begivenhed
- Salgsmulighed
- Ejet af-bruger
- Kvote
- Serviceanmodning

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Aktivitetsmetrikker
 - Tilpassede metrikker: Aktivitet
 - Metrikker for aktivitet pr. oprettelsesdato
 - Antal aktiviteter (oprettelsesdato)
 - Antal aftaler (oprettelsesdato)
 - Antal lukkede aktiviteter (oprettelsesdato)
 - Antal åbne aktiviteter (oprettelsesdato)
 - Antal opgaver (oprettelsesdato)
 - Metrikker for aktivitet pr. andre datoer
 - Antal aftaler (slutdato)
 - Antal aftaler (startdato)
 - Antal opgaver (forfaldsdato)
 - Antal konti med aktiviteter
 - Antal aktiviteter
 - Antal planlagte aftaler
 - Antal opkald foretaget
 - Antal opkald besvaret
 - Antal lukkede aktiviteter
 - Antal åbne aktiviteter
- Kvotemetrikker
 - Kvoteværdi

Noter om anvendelse

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Aktiverede felter til brugertidszone

Normalt vises alle klokkeslæt, der inkluderes i analyseområdet, i firmaets tidszone for at sikre konsistente tidsoplysninger uanset hvem, der genererer rapporterne. Aktivitetsdimensionen omfatter følgende felter:

- Sluttid
- Sluttid - Brugertidszone

- Starttid
- Starttid - Brugertidszone

Felterne Sluttid og Starttid rapporterer aktivitetstiden i firmaets tidszone. Felterne Sluttid - Brugertidszone og Starttid - Brugertidszone rapporterer de samme oplysninger som standardfelterne, men i brugerens lokale tidszone.

Analyseemneområdet Historik: Aktiv

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af aktivmetrikker efter konto-, aktiv-, produkt- og brugerdimensioner. Du kan spore aktiver og produkter, der er solgt til en kunde eller et firma. Emneområdet er et af de sjældne emneområder, hvor synlighed af aktivposter er baseret på synlighed af de tilknyttede kontoposter.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Aktiv
- Dato
- Ejet af-bruger
- Produktkategori
- Produkt

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Aktivmetrikker
 - Metrikker for aktiv pr. indkøbsdato
 - Antal aktiver
 - Indkøbspris

- Mængde
- Gns. indkøbspris
- Gns. mængde
- Metrikker for aktiv pr. forsendelsesdato
 - Antal aktiver
 - Indkøbspris
 - Mængde
 - Gns. indkøbspris
 - Gns. mængde
- Antal aktiver
- Indkøbspris
- Mængde
- Gns. indkøbspris
- Gns. mængde

Noter om anvendelse

Du kan analysere aktivmetrikkerne efter dimensionen Ejet af-bruger. Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Besøgsaktivitet

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde giver salgsmanagere og salgsrepræsentanter mulighed for at analysere besøgsaktivitetsdata efter konto, kontakt, aktivitet, ejer, produkt, produktkategori og dato. I modsætning til emneområdet Historik: Aktivitet er dette emneområdes metrikker baseret på Life Sciences-posttyper vedrørende aktiviteten, heriblandt: produkter detaljeret, udleverede prøver og udleverede lanceringsvarer. Det betyder, at aktiviteter, der ikke har poster til en eller flere af disse relaterede, underordnede posttyper ikke kan rapporteres på vha. dette emneområde. Metrikkerne i dette emneområde omfatter følgende:

- Antal besøg
- Antal besøg med udleverede prøver
- Antal besøg med lanceringsvarer udleveret

Du kan bruge dimensionen Produktkategori til at opsummere metrikker for besøgsaktivitet til forskellige niveauer i et produkthierarki, så som varemærke, undermarked og marked.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Besøgsaktivitet
- Kampagne
- Salgsmulighed
- Produktkategori
- Produkt
- Ejet af-bruger
- Produkter detaljerede
- Prøver udleveret

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker: Besøgsaktivitet
 - Tilpassede metrikker: Detaljerede produkter
 - Indekseret valuta
 - Indekseret tal
 - Gns. indekseret valuta
 - Gns. indekseret tal
 - Tilpassede metrikker for udleverede prøver
 - Indekseret valuta
 - Indekseret tal
 - Gns. indekseret valuta
 - Gns. indekseret tal
 - Antal konti

- Antal besøgsdetaljer pr. produkt
- Antal besøg - Produkter detaljeret
- Antal besøg
- Antal besøg med lanceringsvarer udleveret
- Antal besøg med udleverede prøver
- Antal kontakter
- Antal lanceringsvarer udleveret
- Antal udleverede prøver

Noter om anvendelse

Konto- og kontaktdimensionerne omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Kampagne

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør omfattende analyse af kampagner efter kampagne-, bruger- og datodimensioner. Du kan analysere kampagneresultater, præstation og afkast (ROI). Det indeholder også metrikker som en hjælp til at løse problemer med at opnå kampagnemål og optimere fremtidige kampagner.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Kampagner
- Ejet af-bruger
- Dato

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker
 - Antal kampagner
 - Antal aktive kampagner
 - Antal fuldførte kampagner
 - Antal planlagte kampagner
 - Antal kundeemner
 - Antal salgsmuligheder
 - Antal vundne
 - Antal konti til kampagne
 - Antal kontakter til kampagne
 - Procent (%) af budget (definition: omkostning ganget med 100 og dernæst divideret med den budgetterede omkostning).
 - Procent (%) af kundeemnemål nået (definition: antal kundeemner ganget med 100 og dernæst divideret med kundeemnemålet).
 - Procent (%) af omsætningsmål nået (definition: lukket omsætning ganget med 10 og dernæst divideret med omsætningsmålet).
 - Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
 - Gns. dage til konvertering af kundeemne (definition: antal dage mellem kundeemnes oprettelsesdato og konverteringsdato divideret med antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
 - Omkostning pr. lukket salg (definition: omkostning divideret med antal vundne).
 - Gns. omkostning pr. lukket salg (definition: gennemsnitlig omkostning divideret med antal vundne).
 - Omkostning pr. kundeemne (definition: omkostning divideret med antal kundeemner).
 - Gns. omkostning pr. kundeemne (definition: gennemsnitlig omkostning divideret med antal kundeemner).
 - Rate for konvertering af kundeemner (definition: kundeemner, som blev kunder, udtrykt som procent).
 - Omsætning
 - Lukket omsætning
 - Gns. lukket omsætning
 - Succesrate for salgsmulighed (definition: samlet antal vundne salgsmuligheder divideret med samlet antal vundne og mistede salgsmuligheder).
 - Afkast (ROI)

Noter om anvendelse

Ingen

Analyseemneområdet Historik: Kampagnesvar

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af kampagnesvardata. Den komplementerer kampagneemneområder, som leverer kampagnepræstationsdata. Firmaer kan analysere responsen på en kampagne ved at besvare følgende spørgsmål: Hvor mange personer modtog kampagnen? Hvor mange af dem svarede? Hvordan svarede de? Hvor længe var de om at svare? osv.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Kampagne
- Modtager: Kampagne
- Respons: Kampagne
- Dato

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker
 - Antal modtagere. Denne metrik er baseret på feltet Modtager: Kampagne
 - Antal afvist af system. Denne metrik er baseret på responstyperne: Flyttet adresse, Ugyldig adresse og Ugyldig afsender.
 - Antal afvist af bruger. Denne metrik er baseret på responstyperne: Postkasseproblem, Systemproblem, Netværksproblem, Protokolproblem, Sikkerhedsproblem, Meddelelse for stor, Ferie og Sidste udvej.
 - Antal svarpersoner. Denne metrik er baseret på leveringsstatus.

- Antal responser. Denne metrik er baseret på leveringsstatus.
- Antal åbne responser. Denne metrik er baseret på responstypen Meddelelse åbnet.
- Antal click-through. Denne metrik er baseret på responstypen Click-through.
- Antal opt-ins. Denne metrik er baseret på responstypen Opt-in til liste.
- Antal opt-outs. Denne metrik er baseret på responstypen Opt-out fra liste.
- Antal globale opt-ins. Denne metrik er baseret på responstypen Global opt-in.
- Antal globale opt-outs. Denne metrik er baseret på responstypen Global opt-out.
- Gns. dage til svar. Denne metrik er baseret på leveringsstatus.

Noter om anvendelse

Kampagneresponsmetrikkerne er baseret på leveringsstatus eller responstypen. F.eks. er antallet af systemafvisninger baseret på responstypen, ikke på leveringsstatus, selv om der er en leveringsstatus af typen Afvist af system.

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Kontaktadresser

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relationen mellem kontakter og adresser. I andre emneområder er det kun muligt at rapportere på en kontakts primære adresse. Vha. dette emneområde kan du imidlertid rapportere på alle adresser til en kontakt samt en adresse, der deles af flere kontakter. Emneområdet har ingen faktatabeller eller metrikker.

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Kontakt
- Adresse

Metrikker

Ingen

Noter om anvendelse

Kontaktdimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Kontakt

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Du kan bruge dette emneområde til at rapportere på kontaktmetrikker efter kontakt-, konto-, kampagne-, ejet af bruger- og datodimensioner. Detaljeniveauet i emneområdet er én række til hver kontakt, der er oprettet i Oracle CRM On Demand. Vha. emneområdet kan du hurtigt besvare følgende spørgsmål: Hvilke top 10-medarbejdere har det største antal kontakter? Hvilke konti har ingen kontakter? Hvilke er de største kampagner efter kontakter? Hvor mange potentielle kunder tilfører en bestemt kontakt mit firma?

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Kampagne
- Kontakt
- Dato
- Ejet af-bruger

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Kontaktmetrikker
 - Antal klienter

- Antal kontakter
- Antal potentielle kunder

Noter om anvendelse

Konto- og kontaktdimensionerne omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Kontaktinteresser

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør generering af rapporter om kontacters interesser til kontaktdimensionen. Rapporten giver rådgivere og deres managere mulighed for at fastlægge deres klients interesser og hobbyer og vælge relevante gaver til klienterne, som er baseret på de interesser. De kan også bruge oplysningerne som udgangspunkt for relevante belønningsbegivenheder, så som golfturneringer. På denne måde kan rådgivere uddybe deres relationer til klienter samt møde klients venner og familie. Disse begivenheder kan generere nye forretninger.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Kontakt
- Ejat af-bruger
- Dato
- Kontaktinteresser

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker: Kontaktinteresser
 - Antal kontaktinteresser

Noter om anvendelse

Kontaktdimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Kontaktsætning

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af produktomsætningsdata efter kontakt, produkt, produktkategori, ejer og dato. Metrikkerne i dette emneområde omfatter følgende:

- Antal produkter
- Gns. antal produkter
- Gns. omsætning

Brugere kan oprette rapporter, der viser forskellige typer produktomsætning over tiden, så som forventet omsætning sammenlignet med faktisk omsætning. Sammenligningen gør det muligt for brugere bedre at forstå omsætningspotentiale og salg af produkter efter kontakter. Du bruger dimensionen Produktkategori til at opsummere metrikker for kontaktsætning til forskellige niveauer i et produkthierarki, så som varemærke, undermarked og marked.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Kontakt
- Produktkategori
- Produkt
- Kontaktsætning
- Dato
- Ejet af-bruger

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

■ Metrikker: Kontaktsætning

- Gns. antal produkter
- Antal produkter
- Gns. omsætning

Noter om anvendelse

Kontaktdimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Kontaktteam

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relation mellem kontakter og teammedlemmer. Du kan bruge det til at opstille alle teammedlemmer, der er knyttet til en kontakt, og alle kontakter, hvor en bruger er tilføjet som et teammedlem. Du kan ikke bruge emneområdet til at rapportere på kontakter, der ikke er knyttet til nogen bruger, eller til at rapportere på brugere, der ikke er linket til en kontakt. Emneområdet har ingen faktatabeller eller metrikker.

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Kontakt
- Teammedlem

Metrikker

Ingen

Noter om anvendelse

Kontaktdimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Handelsregistrering

Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Forretningsformål

Rapporteringsområdet Handelsregistrering indeholder oplysninger om, hvordan dine partnere bruger handelsregistreringer, og den virkning, som handelsregistrering har på dine forretninger. Du kan f.eks. gøre følgende:

- Oprette en rapport for at vise det omsætningsbeløb, der forventes fra handelsregistreringer.
- Fastlægge det gennemsnitlige antal dage, som det tager at godkende en handelsregistrering.
- Fastlægge den procentdel af salgsmuligheder, der er registreret.
- Rapportere på antallet af handelsregistreringer, der resulterede i nye salgsmuligheder.
- Fastlægge den gennemsnitlige gyldighedsperiode for handelsregistreringer.
- Rapportere på kvartalsvis ændring i omsætning fra handelsregistreringer.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Tilknyttet kunde
- Tilknyttet salgsmulighed
- Kontakt
- Dato
- Handelsregistrering
- Endelig godkender
- Ejet af-bruger
- Hovedpartnerkonto

Metrikker: Ikke-lukkedato

Følgende metrikker er ikke baseret på registreringernes lukkedato:

- Metrikker: Handelsregistrering
 - Tilpassede metrikker: Handelsregistrering
 - Antal handelsregistreringer
 - Antal handelsregistreringer med salgsmuligheder
 - Antal handelsregistreringer uden salgsmuligheder
 - Antal handelsregistreringer for nye salgsmuligheder
 - Antal handelsregistreringer for eksisterende kunder
 - Antal handelsregistreringer for nye kunder
 - Antal handelsregistreringer konverteret til salgsmulighed
 - Antal handelsregistreringer, der afventer godkendelse
 - Antal godkendte handelsregistreringer
 - Antal udløbne handelsregistreringer
 - Antal dage, hvor godkendelse afventes
 - Gns. dage til godkendelse
 - Gns. gyldighedsperiode (i dage)
 - % af handelsregistreringer godkendt
 - % af handelsregistreringer afvist
 - % af handelsregistreringer returneret
 - % af handelsregistreringer konverteret til salgsmulighed
 - Antal handelsregistreringer, der resulterer i vundne

Metrikker: Lukkedato

Følgende metrikker er baseret på registreringernes lukkedato:

- Metrikker: Handelsregistrering
 - Samlet handelsstørrelse i åbne handelsregistreringer
 - Gns. samlet handelsstørrelse i åbne handelsregistreringer
 - Samlet omsætning fra handelsregistreringer
 - Gns. samlet omsætning fra handelsregistreringer
 - Samlet omsætning fra handelsregistreringer for et kvartal siden
 - Gns. samlet omsætning fra handelsregistreringer for et kvartal siden

Noter om anvendelse

Dimensionen Tilknyttet kontakt omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Handelsregistrering-Produktomsætning

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Emneområdet Historik: Handelsregistrering-Produktomsætning hjælper dig med at identificere tendenser og tilbøjeligheder i handelsregistreringslinjeelementer. Det muliggør, at du kan oprette grundlæggende forespørgsler, der involverer metrikker for produktomsætning fra handelsregistrering vha. kernerdimensionsattributter. Det hjælper dig med at besvare spørgsmål så som:

- Hvad er den maksimale omsætning, der kan forventes fra et enkelt produkt i en enkelt handelsregistrering?
- Hvad er den gennemsnitlige omsætning for hver handelsregistrering (som beregnet fra omsætningsposter), når kun åbne handelsregistreringer medtages?
- Hvor mange unikke produkter refereres der til i alle handelsregistreringer (uanset godkendelsesstatus)?
- Hvilke er de øverste produkter for alle åbne handelsregistreringer: efter samlet mængde, efter samlet omsætning, efter forekomst, efter gennemsnitlig mængde til hver handelsregistrering eller efter gennemsnitlig omsætning for hver handelsregistrering?
- Opstil alle åbne handelsregistreringer, der har mindst et produktomsætningslinjeelement med nul eller NULL mængde eller nul eller NULL pris.
- Hvilke var de øverste produkter for et kvartal siden: efter mængde, efter omsætning, efter forekomst, efter gennemsnitlig mængde pr. handelsregistrering eller efter gennemsnitlig omsætning for hver handelsregistrering?

Relationstype

En-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Tilknyttet kontakt
- Tilknyttet kunde
- Tilknyttet salgsmulighed

- Dato (på basis af handelsregistreringens lukkedato)
- Handelsregistrering
- Handelsregistrering - Produktomsætning
- Hovedpartnerkonto (kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Produktkategori

Metrikker

Emneområdet har følgende metrikker:

- Metrikker for produktomsætning fra handelsregistrering
 - Tilpassede metrikker for produktomsætning fra handelsregistrering
 - Gns. indekseret valuta
 - Gns. indekseret tal
 - Indekseret valuta
 - Indekseret tal
 - Antal produkter
 - Antal produkter i handelsregistreringer uden salgsmuligheder
 - Antal produkter i åbne handelsregistreringer
 - Gns. antal produkter i handelsregistreringer uden salgsmuligheder
 - Gns. antal produkter i åbne handelsregistreringer
 - Gns. pris
 - Gns. mængde
 - Gns. samlet omsætning for et kvartal siden
 - Gns. omsætning
 - Gns. samlet mængde i handelsregistreringer uden salgsmuligheder
 - Gns. samlet mængde i åbne handelsregistreringer
 - Gns. samlet omsætning i handelsregistreringer uden salgsmuligheder
 - Gns. samlet omsætning i åbne handelsregistreringer
 - Gns. antal produkter (pr. handelsregistrering)
 - Samlet omsætning for et kvartal siden
 - Samlet omsætning for et kvartal siden (000)
 - Samlet mængde
 - Samlet mængde (000)

- Samlet mængde i handelsregistreringer uden salgsmuligheder
- Samlet mængde i åbne handelsregistreringer
- Samlet omsætning
- Samlet omsætning (000)
- Samlet omsætning i handelsregistreringer uden salgsmuligheder
- Samlet omsætning i handelsregistreringer uden salgsmuligheder (000)
- Samlet omsætning i åbne handelsregistreringer
- Samlet omsætning i åbne handelsregistreringer (000)
- Hovedpartnerkonto

Noter om anvendelse

Ingen

Analyseemneområdet Historik: Forhandler

Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af forhandlerhistorik med hensyn til serviceanmodninger og aktiviteter.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Forhandler
- Ejet af-bruger
- Dato

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker: Forhandler
 - Tilpassede metrikker: Forhandler
 - Antal forhandlere
 - Antal serviceanmodninger (SA'er)
 - Antal aktiviteter
 - Antal åbne-aktiviteter
 - Antal lukkede aktiviteter

Noter om anvendelse

Ingen

Analyseemneområdet Historik: Husstand

Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør generering af rapporter om husstande til kontaktdimensionen. Rapporten giver rådgivere og deres managere mulighed for at besvare spørgsmål, så som følgende:

- Hvilke klienter hører til hvilke husstande?
- Hvordan fordeler husstandsaktiverne sig i min forretningsbog mellem mine klienter?
- Hvilke er mine bedste husstande efter samlet aktivværdi?

Du kan kombinere husstandsrapporter med porteføljerapporter for at give forbedret klientservice ved at se klienter som medlemmer af en husstand.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Kontakt
- Husstand
- Husstand: Kontakt

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Husstandsmetrikker
 - Samlede aktiver for husstand
 - Samlede aktiver for husstand
 - Gns. samlede aktiver for husstand
 - Samlede husstandsudgifter
 - Samlede husstandsudgifter
 - Gns. samlede husstandsudgifter
 - Samlede husstandsindkomst
 - Samlede husstandsindkomst
 - Gns. samlede husstandsindkomst
 - Samlet husstandsgæld
 - Samlet husstandsgæld
 - Gns. samlet husstandsgæld
 - Samlet nettoværdi for husstand
 - Samlet nettoværdi for husstand
 - Gns. samlet nettoværdi for husstand
- Samlede kontaktaktiver
 - Samlede aktiver
 - Gns. samlede aktiver
- Samlede udgifter: Kontakt
 - Samlede udgifter
 - Gns. samlede udgifter
- Samlet kontaktindkomst
 - Samlet indkomst
 - Gns. samlet indkomst
- Samlede passiver: Kontakt
 - Samlede passiver
 - Gns. samlede passiver
- Samlet nettoværdi for kontakt
 - Samlet nettoværdi
 - Gns. samlet nettoværdi

- Tilpassede metrikker til husstand
- Antal konsoliderede kontakter
- Antal konsoliderede serviceanmodninger
- Antal konsoliderede kundeemner
- Antal kontakter
- Antal kontaktserviceanmodninger
- Antal kontaktkundeemner
- Antal husstande

Noter om anvendelse

Kontaktdimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Kundeemne

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af kundeemnemetrikker efter konto, kontosalgsområde, kampagne, kontakt, dato, kundeemne, salgsmulighed, ejet af-bruger og hovedpartnerkonto. Dette emneområde indeholder posttyper, der refererer til metrikker, som analyserer kundeemnekvalitet, kundeemnekonvertering og omsætning, der er knyttet til kundeemner.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Konto - Salgsområde
- Kampagne
- Kontakt
- Dato

- Kundeemne
- Salgsmulighed
- Ejet af-bruger
- Hovedpartnerkonto (kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Kundeemnemetrikker
 - Antal arkiverede kundeemner
 - Antal kundeemner
 - Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
 - Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
 - Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
 - Antal nye salgsmuligheder
 - Antal kvalificerede kundeemner
 - Antal afviste kundeemner
 - Antal vundne
 - Gns. dage til konvertering af kundeemne (definition: antal dage mellem kundeemnes oprettelsesdato og konverteringsdato divideret med antal kundeemner, der blev konverteret til salgsmuligheder).
 - Gns. dage til opfølgning på kundeemne
 - Lukket omsætning for kundeemne
 - Forventet omsætning for kundeemne
 - Salgsmulighedsomsætning for kundeemne
 - Forventet omsætning

Noter om anvendelse

Konto- og kontaktdimensionerne omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: MDF-anmodning

Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Forretningsformål

Markedsudviklingskapital (MDF) giver varemærkeejeren mulighed for at stille marketingkapital til rådighed for partner på en systematisk måde, så partnere sælger varemærkeejers produkter i bestemte geografiske områder eller markedsfører varemærket. Via MDF-anmodninger anmoder partnere om forudgodkendelse af finansiering til marketingaktiviteter. Når varemærkeejeren godkender MDF-anmodningen, kan partnere udføre aktiviteten og dernæst afsende et MDF-krav for at indfri det forudgodkendte beløb, der blev brugt.

Varemærkeejere kræver metrikker og oplysninger om MDF-anmodninger til hver partner og kvartal, så de kan regulere marketing- og partnersalg. Emneområdet Historik: MDF-anmodning giver varemærkeejere de oplysninger, der kræves for at kontrollere deres MDF-budgetter og sikre, at kapital allokeres til aktiviteter, der giver maksimalt afkast.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Hovedpartnerkonto
- Kampagne
- MDF-anmodning
- Dato
- Ejet af-bruger
- Godkender

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker: MDF-anmodning
 - Tilpassede metrikker: MDF-anmodning
 - Metrikker for MDF-anmodning pr. afsendelsesdato
 - Antal MDF-anmodninger
 - Anmodet beløb

- Gennemsnitligt anmodet beløb
- Forudgodkendt beløb
- Gennemsnitligt forudgodkendt beløb
- Samlet anmodet kravbeløb
- Gennemsnitligt samlet kravbeløb anmodet
- Samlet godkendt kravbeløb
- Gennemsnitligt samlet kravbeløb godkendt
- Antal MDF-anmodninger
- Anmodet beløb
- Gennemsnitligt anmodet beløb
- Forudgodkendt beløb
- Gennemsnitligt forudgodkendt beløb
- Anmodet beløb for et kvartal siden
- Gennemsnitligt anmodet beløb for et kvartal siden
- Forudgodkendt beløb for et kvartal siden
- Gennemsnitligt forudgodkendt beløb for et kvartal siden
- Samlet anmodet kravbeløb
- Gennemsnitligt samlet kravbeløb anmodet
- Samlet godkendt kravbeløb
- Gennemsnitligt samlet kravbeløb godkendt
- Samlet anmodet kravbeløb for et kvartal siden
- Gennemsnitligt samlet anmodet kravbeløb for et kvartal siden
- Samlet godkendt kravbeløb for et kvartal siden
- Gennemsnitligt samlet godkendt kravbeløb for et kvartal siden
- Antal MDF-anmodninger, der afventer godkendelse
- Anmodet beløb afventer godkendelse
- Antal afsendte MDF-anmodninger
- Antal godkendte MDF-anmodninger
- Antal afviste MDF-anmodninger
- Antal returnerede MDF-anmodninger
- Antal annullerede MDF-anmodninger
- Antal udløbne MDF-anmodninger
- Antal afsendte MDF-krav

- Antal godkendte-MDF-krav
- Antal afviste-MDF-krav
- % af MDF-anmodninger godkendt
- % af MDF-anmodninger udløbet
- % af MDF-anmodninger afvist
- % af MDF-anmodninger returneret
- Antal dage, hvor godkendelse afventes
- Antal dage til godkendelse
- Gns. antal dage, hvor godkendelse afventes
- Gns. antal dage til godkendelse

Noter om anvendelse

Hvis dit firma ændrer fremvisningsnavnet for MDF-anmodninger til et tilpasset navn, vises det tilpassede navn i Oracle CRM On Demand Answers.

Analyseemneområdet Historik: MedEd-begivenhed

Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Forretningsformål

En MedEd-begivenhed kan være en hvilken som helst type lancerings- eller uddannelsesbegivenhed, som læger eller medicinske fagfolk deltager i. Fra et firmas perspektiv er der følgende MedEd-begivenhedstyper:

- **Salgsrepræsentantniveau.** Udføres af en manager eller en eller flere salgsrepræsentanter.
- **Firmaniveau eller nationalt niveau.** En national uddannelsesbegivenhed eller et nationalt møde, der er målrettet mod en bestemt gruppe medicinske fagfolk.

Du kan planlægge begivenheder på nationalt niveau til et bestemt produkt eller en bestemt periode og dernæst allokere ressourcer efter region, distrikt eller salgsrepræsentant. Medicinalfirmaer kræver metrikker og oplysninger om medicinske begivenheder for at regulere salgs- og marketingaktiviteter. Fra et compliance-perspektiv forsyner rapporter firmaer med oplysninger, så firmaer kan kontrollere deres budgetter og sørge for, at der kun er mindre eller ingen afvigelse.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- MedEd-begivenhed
- Inviterede
- Produktkategori
- Produkt
- Dato
- Ejet af-bruger

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker for MedEd
 - Antal inviterede
 - Antal MedEd-begivenheder
 - Omkostning: MedEd-begivenhed

(Definition: omkostningen af fuldførte aktiviteter for alle deltagere, der er knyttet til en MedEd-begivenhed).
 - Budget: MedEd-begivenhed

Metrikken Begivenhedsbudget kommer fra dimensionen. Når kun MedEd-dimensionen bruges, er metrikken summen af værdien i dimensionsfeltet. Når andre dimensioner (især inviterede) bruges, beregnes metrikken imidlertid som maksimum af værdien i dimensionsfeltet.
 - Budgetoverskud/mangel

(Definition: forskellen mellem begivenhedsbudgetter og begivenhedsomkostningen).

Noter om anvendelse

Hvis dit firma ændrer fremvisningsnavnet for MedEd-begivenheden til et tilpasset navn, vises det tilpassede navn i Oracle CRM On Demand Answers.

Analyseemneområdet Historik: Salgsmulighed og konkurrent

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af mange-til-mange-relationerne mellem salgsmuligheder og konkurrentkonti. Emneområdet er næsten identisk med salgsmulighedsemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager konkurrentdimensionen, som er en mange-til-mange-relation til salgsmulighedsposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter for at vise alle konkurrenter til en salgsmulighed. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem salgsmuligheder og konkurrentkonti, kan salgsmuligheder, der ikke har en tilknytning til mindst én konkurrentkonto, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer konkurrentkontorelationen, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- Primær kontakt
- Rolle
- Omvendt rolle
- Startdato
- Slutdato
- Styrker
- Svagheder
- Kommentarer

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Konto - Salgsområde
- Kampagne
- Dato
- Salgsmulighed
- Salgsmulighedskonkurrent
- Ejet af-bruger
- Primær kontakt
- Relationskontakt
- Salgsområde

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

814 Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 20

- Salgsmulighedsmetrikker
 - Tilpassede metrikker: Salgsmulighed
 - Metrikker for salgsmulighed pr. åbningsdato
 - Antal åbne salgsmuligheder
 - Antal salgsmuligheder
 - Antal kontakter med salgsmuligheder
 - Lukket omsætning
 - Forventet omsætning
 - Omsætning
 - Gns. antal dage i stadie
 - Antal vundne
 - Gns. størrelse på handel (definition: gennemsnitlig størrelse af hvert salg til hver kunde udtrykt som antal enheder eller omsætningsbeløb).
 - Gns. salgscyklus
 - Succesrate for salgsmulighed (definition: antal vundne salgsmuligheder divideret med antal vundne og mistede salgsmuligheder).
 - Tabsrate for salgsmulighed
- Omsætning
- Forventet omsætning
- Lukket omsætning
- Antal salgsmuligheder
- Antal åbne salgsmuligheder
- Antal kontakter med salgsmuligheder
- Antal vundne
- Gns. antal dage i stadie
- Gns. størrelse på handel (definition: gennemsnitlig størrelse af hvert salg til hver kunde udtrykt som antal enheder eller omsætningsbeløb).
- Gns. salgscyklus
- Succesrate for salgsmulighed (definition: samlet antal vundne salgsmuligheder divideret med samlet antal vundne og mistede salgsmuligheder).
- Tabsrate for salgsmulighed
- Salgsmulighedsomsætning for et kvartal siden
- Lukket omsætning for et kvartal siden

Noter om anvendelse

Dimensionerne Konto og Primær kontakt omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Salgsmulighed og partner

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af mange-til-mange-relationerne mellem salgsmuligheder og partnerkonti. Emneområdet er næsten identisk med salgsmulighedsemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager partnerkontodimensionen, som er en mange-til-mange-relation til salgsmulighedsposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter for at vise alle partnere til en salgsmulighed. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem salgsmuligheder og partnerkonti, kan salgsmuligheder, der ikke har en tilknytning til mindst én partnerkonto, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer partnerkontorelationen, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- Primær kontakt
- Rolle
- Omvendt rolle
- Startdato
- Slutdato
- Styrker
- Svagheder
- Kommentarer

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Konto - Salgsområde
- Kampagne
- Dato

- Salgsmulighed
- Salgsmulighedspartner
- Ejet af-bruger
- Primær kontakt
- Relationskontakt
- Salgsområde

Metrikker

Listen over metrikker til emneområdet er følgende:

- Salgsmulighedsmetrikker
 - Tilpassede metrikker: Salgsmulighed
 - Metrikker for salgsmulighed pr. åbningsdato
 - Antal åbne salgsmuligheder
 - Antal salgsmuligheder
 - Antal kontakter med salgsmuligheder
 - Lukket omsætning
 - Forventet omsætning
 - Omsætning
 - Gns. antal dage i stadie
 - Antal vundne
 - Gns. størrelse på handel (definition: gennemsnitlig størrelse af hvert salg til hver kunde udtrykt som antal enheder eller omsætningsbeløb).
 - Gns. salgscyklus
 - Succesrate for salgsmulighed (definition: antal vundne salgsmuligheder divideret med samlet antal vundne og mistede salgsmuligheder).
 - Tabsrate for salgsmulighed
- Omsætning
- Forventet omsætning
- Lukket omsætning
- Antal salgsmuligheder
- Antal åbne salgsmuligheder
- Antal kontakter med salgsmuligheder
- Antal vundne
- Gns. antal dage i stadie

- Gns. størrelse på handel (definition: gennemsnitlig størrelse af hvert salg til hver kunde udtrykt som antal enheder eller omsætningsbeløb).
- Gns. salgscyklus
- Succesrate for salgsmulighed (definition: antal vundne salgsmuligheder divideret med samlet antal vundne og mistede salgsmuligheder).
- Tabsrate for salgsmulighed
- Salgsmulighedsomsætning for et kvartal siden
- Lukket omsætning for et kvartal siden

Noter om anvendelse

Dimensionerne Konto og Primær kontakt omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Salgsmulighed

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af salgsmuligheder efter konto-, salgsområde-, kampagne-, kontakt-, ejer- og datodimensioner. Emneområdet består af to eller flere faktatabeller og omfatter salgsmuligheds- og kvotemetrikker. Salgsmulighedsmetrikker er defineret på det laveste detaljeniveau i dette emneområde. Du kan således analysere metrikkerne til alle dimensioner. Kvotemetrikker er imidlertid på et højere detaljeniveau og kan kun analyseres efter følgende begrænsede dimensioner: Dato (måned), Kvote og Ejer.

Relationstype

Flere fakta

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Konto - Salgsområde
- Kampagne
- Dato
- Salgsmulighed

- Ejet af-bruger
- Primær kontakt
- Hovedpartnerkonto
- Kvote
- Salgsområde

Metrikker

Listen over metrikker til emneområdet er følgende:

- Salgsmulighedsmetrikker

Tilpassede metrikker: Salgsmulighed

- Metrikker for salgsmulighed pr. åbningsdato
 - Antal åbne salgsmuligheder
 - Antal salgsmuligheder
 - Antal kontakter med salgsmuligheder
 - Lukket omsætning
 - Forventet omsætning
 - Omsætning
 - Gns. antal dage i stadie
 - Antal vundne
 - Gns. størrelse på handel (definition: gennemsnitlig størrelse af hvert salg til hver kunde udtrykt som antal enheder eller omsætningsbeløb).
 - Gns. salgscyklus
 - Succesrate for salgsmulighed (definition: antal vundne salgsmuligheder divideret med antal vundne og mistede salgsmuligheder).
 - Tabsrate for salgsmulighed
- Omsætning
- Forventet omsætning
- Lukket omsætning
- Antal salgsmuligheder
- Antal åbne salgsmuligheder
- Antal kontakter med salgsmuligheder
- Antal vundne
- Gns. antal dage i stadie

- Gns. størrelse på handel (definition: gennemsnitlig størrelse af hvert salg til hver kunde udtrykt som antal enheder eller omsætningsbeløb).
- Gns. salgscyklus
- Succesrate for salgsmulighed (definition: antal vundne salgsmuligheder divideret med antal vundne og mistede salgsmuligheder).
- Tabsrate for salgsmulighed
- Salgsmulighedsomsætning for et kvartal siden
- Lukket omsætning for et kvartal siden
- Kvotemetrikker
 - Kvoteværdi

Noter om anvendelse

Dimensionerne Konto og Primær kontakt omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Salgsmulighed-Produktomsætning

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af salgsmulighedsproduktomsætning efter konto, kontosalgsområde, partner, kampagne, salgsmulighed, salgsmulighedsprodukt, ejet af-bruger, produkt og produktkategori. Da hver tilbagevendende produktomsætningspost kan have forskellig startdato, er dette emneområde på det mest detaljerede detaljeniveau og indeholder én række til hver tilbagevendende produktomsætningspost inden for salgsmuligheden. Givet dette emneområdes høje detaljeniveau giver det størst fleksibilitet at konsolidere data på ethvert niveau i de understøttede dimensioner. Emneområdet indeholder også kvotedimensionen og metrikker, der gør det muligt at rapportere på både salgsmulighedsproduktomsætning og kvotemetrikker i samme rapport.

Relationstype

Flere fakta

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Konto - Salgsområde
- Kampagne
- Dato
- Salgsmulighed
- Salgsmulighed - Produktomsætning
- Ejet af-bruger
- Hovedpartnerkonto (kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Produktkategori
- Kvote
- Salgsområde

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker for produktomsætninger fra salgsmulighed
 - Antal produkter
 - Gns. antal produkter
- Kvotemetrikker
 - Kvoteværdi

Noter om anvendelse

Dimensionerne Konto og Primær kontakt omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Partner

Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af partnerhistorik. Du kan analysere kundeemner, salgsmuligheder og omsætning efter partner og salgsområde.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Partner
- Salgsområde
- Ejet af-bruger
- Dato

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker: Ejerpartner
 - Antal salgsmuligheder
 - Antal partnere med salgsmuligheder
 - Antal vundne
 - Gns. lukket omsætning
 - Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
 - Lukket omsætning
 - Lukket omsætning (000)
 - Lukket omsætning til produkt
 - Lukket omsætning til produkt (000)
 - Produktomsætning (000)
 - Antal kundeemner
 - Antal arkiverede kundeemner
 - Antal kvalificerede kundeemner
 - Antal afviste kundeemner
 - Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
 - Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
 - Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed

- Gns. dage til konvertering af kundeemne (definition: antal dage mellem kundeemnes oprettelsesdato og konverteringsdato divideret med antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
- Gns. dage til opfølgning på kundeemne
- Gns. potentiel omsætning
- Potential omsætning
- Potential omsætning (000)
- Antal partnere med kundeemner
- Tilpassede metrikker: Partner
- Antal partnere

Noter om anvendelse

Ingen

Analyseemneområdet Historik: Pipeline

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde giver et månedligt snapshot af alle salgsmuligheder i Oracle CRM On Demand. Pipeline-snapshots tages dagligt i løbet af den natlige proces, men arkiveringsprocessen bevarer kun det seneste pipeline-snapshot for hver måned og fjerner de øvrige snapshots. Disse pipeline-snapshots slettes aldrig. Under fuld udtrækning, transformation og indlæsning (ETL) af data, sikkerhedskopieres disse snapshots og gendannes fuldt ud. Hvis firmaer ændrer deres regnskabskalendertype, omjusteres disse historiske snapshots ikke efter den nye regnskabskalenderdefinition. For firmaer med en tilpasset regnskabskalendertype kan disse historiske snapshots kun rapporteres for de definitioner af regnskabsår, der er defineret i Oracle CRM On Demand. Snapshots tages kun for salgsmuligheder, der blev lukket i sidste kvartal. Imidlertid tages snapshots for alle åbne salgsmuligheder.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto

- Dato
- Salgsmulighed
- Ejet af-bruger
- Snapshot-dato for pipeline
- Salgsområde

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Historiske pipelinemetrikker
 - Omsætning. Denne metrik angiver omsætningen fra salgsmuligheden.
 - Forventet omsætning. Denne metrik angiver omsætningen fra salgsmuligheden ganget med salgsmulighedens sandsynlighed.
 - Lukket omsætning. Denne metrik angiver omsætningen fra lukket/vundet salgsmulighed. Når salgsmulighedens status er Lukket/Vundet, har omsætningen og den lukkede omsætning samme værdi.
 - Omsætning (000). Denne metrik angiver omsætningen fra salgsmuligheden i tusinder.
 - Forventet omsætning (000). Denne metrik angiver omsætningen fra salgsmuligheden ganget med salgsmulighedens sandsynlighed i tusinder.
 - Lukket omsætning (000). Denne metrik angiver omsætningen fra lukket/vundet salgsmulighed i tusinder. Når salgsmulighedens status er Lukket/Vundet, har omsætningen og den lukkede omsætning samme værdi.
 - Salgsmulighedsomsætning for et kvartal siden. Denne metrik angiver værdien af omsætningen for et kvartal siden.
 - Forventet-omsætning for et kvartal siden. Denne metrik angiver værdien af den forventede omsætning for et kvartal siden.
 - Lukket omsætning for et kvartal siden. Denne metrik angiver værdien af den lukkede omsætning for et kvartal siden.
 - Salgsmulighedsomsætning for et kvartal siden (000). Denne metrik angiver værdien af omsætningen for et kvartal siden i tusinder.
 - Forventet-omsætning for et kvartal siden (000). Denne metrik angiver værdien af den forventede omsætning for et kvartal siden i tusinder.
 - Lukket omsætning for et kvartal siden (000). Denne metrik angiver værdien af den lukkede omsætning for et kvartal siden i tusinder.
- Salgsområde

Noter om anvendelse

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Portefølje

Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af porteføljehistorik, kontakter og produkter. Porteføljerapporter giver mulighed for at generere rapporter om porteføljer til følgende dimensioner: Kontakt, Konto, Produkt, Rådgiver og Tid. Rapporten giver rådgivere og deres managere mulighed for at besvare spørgsmål, så som følgende:

- Hvilke finansielle produkter ejer klienter, og hvad er deres demografiske profil?
- Hvor stor en del af mine klienters aktiver er investeret i hvilke værdipapirer og aktivklasser?
- Hvad er størrelsen af aktiver i hver rådgivers forretningsbog?
- Hvilke aktivklasser findes i hver rådgivers forretningsbog?
- Hvem er mine bedste klienter efter porteføljestørrelse og omsætning?

Disse oplysninger gør det muligt at analysere porteføljer med hensyn til både klienter og rådgivere.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Kontakt
- Dato
- Institution
- Ejet af-bruger
- Portefølje
- Produkt

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Porteføljemetrikker
 - Tilpassede metrikker: Portefølje

- Antal porteføljer
- Samlet aktivværdi
- Lånebeløb
- Præmie
- Omsætning
- Pålydende værdi
- Kreditgrænse
- Gns. samlet aktivværdi
- Gns. lånebeløb
- Gns. præmie
- Gns. omsætning
- Gns. pålydende værdi
- Gns. kreditgrænse

Noter om anvendelse

Kontaktdimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Produkt

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde gør det muligt at analysere omsætningsmetrikker efter produkt-, konto-, bruger-, salgsmuligheds-, dato- og salgsområdedimensioner. Detaljeniveauet i dette emneområde er lidt større end i rapporteringsemneområdet Salgsmulighed - Produkter, da det giver dig mulighed for at analysere salgsmulighedsomsætning med produktdimensionen som fokus. Emneområdet bygger bro over analysemellemrummet mellem rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder og rapporteringsemneområdet Salgsmulighed - Produkter.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Dato
- Salgsmulighed
- Ejet af-bruger
- Produkter
- Salgsområde

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker: Produktomsætning
 - Tilpassede metrikker: Produktomsætning
 - Omsætning
 - Forventet omsætning: Produkt
 - Lukket omsætning til produkt
 - Produktomsætning (000)
 - Forventet omsætning: Produkt (000)
 - Lukket omsætning til produkt (000)
 - Indkøbspris
 - Gns. indkøbspris
 - Gns. mængde
 - Samlet mængde
 - Kvartal siden: Produkt - Omsætning
 - Kvartal siden: Produkt - Lukket omsætning
 - Kvartal siden: Produkt - Omsætning (000)
 - Kvartal siden: Produkt - Lukket omsætning (000)

Noter om anvendelse

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Salgsstadie

Salgsstadiehistorik indeholder følgende emneområder.

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af salgsmuligheder på forskellige salgsstadier efter konto-, salgsmuligheds-, salgsstadie- og datodimensioner. Emneområdet repræsenterer begivenhedsbaserede, historiske snapshot af salgsmuligheder og er kun tilgængeligt på den historiske side. Da salgsmuligheder går gennem flere salgsstadier, er dette emneområde tættere end salgsmulighedsemneområdet med lige så mange poster som antal salgsmuligheder ganget salgsstadier, som de gennemgik.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde tilbyder følgende dimensioner:

- Konto
- Historisk salgsstadie
- Salgsmulighed

Metrikker

Følgende er den komplette liste over metrikker til dette emneområde:

- Metrikker for salgsstadie
 - Gns. dage i stadie
 - Antal dage i stadie
 - Antal salgsmuligheder
 - Frafald
 - Frafaldsprocent

Noter om anvendelse

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Serviceanmodning

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af serviceanmodningshistorik, konti og aktiver. Du kan analysere serviceanmodninger efter konto-, kontakt-, serviceanmodnings-, bruger-, partner- og datodimensioner. Det hjælper dig med at måle og analysere vigtige præstationsmetrikker for organisationen til kundeserviceanmodning, heriblandt hvor længe serviceanmodninger har været åbne og den gennemsnitlige tid, det tager at lukke dem. Vha. disse præstationsmetrikker kan firmaet forbedre kundetilfredshed, medarbejderes produktivitet og reducere driftsomkostninger.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Aktiv
- Kontakt
- Dato
- Forhandler
- Ejet af-bruger
- Hovedpartnerkonto (kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Serviceanmodning
- Køretøj

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker: Serviceanmodning
 - Metrikker for serviceanmodning pr. afsendelsesdato
 - Antal annullerede SA'er (lukkedato)

- Antal lukkede serviceanmodninger (SA'er) (lukkedato)
- Gns. dage til lukning af SA'er (lukkedato)
- Gns. minutter til lukning af SA'er (lukkedato)
- Tilpassede metrikker: Serviceanmodning
- Antal SA'er
- Antal åbne SA'er
- Antal lukkede SA'er
- Antal ventende SA'er
- Antal annullerede SA'er
- Gns. åben SA-alder
- Gns. dage til lukning af SA
- Gns. åben SA-alder (minutter)
- Gns. minutter til lukning af SA'er

Noter om anvendelse

De tilpassede felter i dimensionen Køretøj deles mellem posttypen Køretøj og posttypen Aktiv. Posttypen Køretøj har to sæt tilpassede felter: et sæt, der deles med posttypen Aktiv og vises i dimensionen Køretøj, og et sæt, der er eksklusivt for kun posttypen Køretøj. De tilpassede felter, der er eksklusive for posttypen Køretøj, er ikke tilgængelige i nogen rapporter. Når tilpassede felter føjes til posttypen Køretøj, skal du sørge for, at felter, som du ønsker at vise i rapporter, føjes til de fælles tilpassede felter for Aktiv-Køretøj og ikke kun til de tilpassede felter for køretøj.

Konto- og kontaktdimensionerne omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Analyseemneområdet Historik: Produkt med særlig prissætning

Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Forretningsformål

Særlige prissætningsanmodninger giver partnere og varemærkeejere mulighed for at udføre et sæt forretningsprocesser, hvor en partner anmoder en varemærkeejere om en lavere pris på et produkt (af forskellige årsager så som svar på en konkurrerende handel eller generelle nedadgående pristendenser).

Emneområdet giver dig mulighed for at udføre historisk analyse og rapportere på særlige prissætningsanmodninger og produkter med særlig prissætning, så du kan vurdere partnerperformance. Du

kan bruge metrikker og oplysninger, så som autoriserede prisreduktioner til hvert produkt, hver partner og hvert kvartal, til at måle rabateffektiviteten og produktperformance i kanalen.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Dato (på basis af startdato for den særlige prissætningsanmodning)
- Handelsregistrering
- Slutkunde
- Sidst godkendt af
- Salgsmulighed
- Ejet af-bruger
- Hovedpartnerkonto
- Produkt
- Produktkategori
- Særlig prissætningsanmodning

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker: Produkt med særlig prissætning
 - Metrikker: Produkt med særlig prissætning efter autorisationsdato
 - Antal særlige prissætningsanmodninger (autorisationsdato)
 - Autoriseret beløb (autorisationsdato)
 - Autoriseret beløb (autorisationsdato) (000)
 - Anmodet beløb (autorisationsdato)
 - Anmodet beløb (autorisationsdato) (000)
 - Gns. autoriseret beløb (autorisationsdato)
 - Gns. anmodet beløb (autorisationsdato)
 - Gns. mængde (autorisationsdato)
 - Mængde (autorisationsdato)
 - Metrikker: Produkt med særlig prissætning efter afsendelsesdato

- Antal særlige prissætningsanmodninger (afsendelsesdato)
- Autoriseret beløb (afsendelsesdato)
- Autoriseret beløb (afsendelsesdato) (000)
- Anmodet beløb (afsendelsesdato)
- Anmodet beløb (afsendelsesdato) (000)
- Gns. autoriseret beløb (afsendelsesdato)
- Gns. anmodet beløb (afsendelsesdato)
- Gns. mængde (afsendelsesdato)
- Mængde (afsendelsesdato)
- Antal særlige prissætningsanmodninger
- Autoriseret beløb
- Autoriseret beløb (000)
- Anmodet beløb
- Anmodet beløb (000)
- Gns. autoriseret beløb
- Gns. anmodet beløb
- Gns. autoriseret omkostning
- Gns. autoriseret rabatprocent
- Gns. maks. vejl. salgspris
- Gns. købsomkostning
- Gns. mængde
- Gns. anmodet omkostning
- Gns. anmodet rabatprocent
- Gns. anmodet videresalgspris
- Gns. foreslået videresalgspris
- Mængde
- Autoriseret beløb for et kvartal siden
- Autoriseret beløb for et kvartal siden (000)
- Anmodet beløb for et kvartal siden
- Anmodet beløb for et kvartal siden (000)
- Mængde for et kvartal siden

Noter om anvendelse

Ingen

Analyseemneområdet Analyse af sporing af anvendelse

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand. Adgang til emneområdet kræver privilegiet Sporing af anvendelse. Administratorbrugerrollen tildeles som standard dette privilegium.

Forretningsformål

Dette emneområde gør det muligt for brugere med privilegiet Sporing af anvendelse at analysere anvendelsen af Oracle CRM On Demand inden for dit firma. Firmaer kan analysere anvendelsen af følgende applikationsområder i Oracle CRM On Demand:

- Anvendelse af applikation
- Brugertilegnelse
- Opsætning og konfiguration

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Indhold
- Dato
- Objekttype
- Bruger

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet og de felter, som de lagres til, er følgende:

I følgende tabel vises præstationsmetrikker i Analytics. Disse metrikker repræsenterer forespørgslets præstation.

Metrik	Bruger	Dato (uge)	Objekttype	Beskrivelse
Antal anmodninger	Ja	Ja	Ja	Antal anmodninger efter rapportnavn og

				instrumentbrætnavn efter uge. Hvis en rapport også er tilgængelig på et instrumentbræt, afspejler antallet af anmodninger til rapporten kun de anmodninger, hvor den blev kørt som en rapport i Oracle CRM On Demand Answers. Da et instrumentbræt ofte indeholder mere end én rapport, medtages anmodninger, der er kørt i et instrumentbræt, ikke i det antal, der beregnes til rapporter.
Antal gange fejlet	Ja	Ja	Ja	Antal gange, som anmodninger fejlede efter rapport og instrumentbrætnavne efter uge.
Gns. responstid (s)	Ja	Ja	Ja	Gennemsnitlig responstid (i sekunder) til anmodninger.

I følgende tabel vises metrikker for anvendelse i applikation i Oracle CRM On Demand. Disse metrikker repræsenterer anvendelsen af forskellige applikationsobjekttyper, heriblandt hvor mange poster blev oprettet, opdateret og slettet. *Ja* i tabellen angiver, at metrikken er tilgængelig til feltet.

Metrik	Bruger	Dato (uge)	Objekttype	Beskrivelse
Antal poster oprettet	Ja	Ja	Ja	Antal poster, der er oprettet efter objekt efter bruger efter måned
Antal poster opdateret	Ja	Ja	Ja	Antal poster, der er opdateret efter objekt efter bruger efter måned
Antal poster slettet	Ja	Ja	Ja	Antal poster, der er slettet efter objekt efter bruger efter måned

I følgende tabel vises præstationsmetrikker for sidevisning i Oracle CRM On Demand.

Metrik	Bruger	Dato (uge)	Objekttype	Beskrivelse
Antal anmodninger	Ja	Ja	Ja	Antal anmodninger efter side efter uge
Gns. responstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Gennemsnitlig responstid (i millisekunder) til sidevisninger

I følgende tabel vises opsætnings- og konfigurationsmetrikker. Disse metrikker er et snapshot af den seneste opsætning og konfiguration af Oracle CRM On Demand, som den var på tidspunktet for en gradvis opfriskning af data om sporing af anvendelse. Opsætnings- og konfigurationsmetrikkerne er entydige, da de ikke indsamles på noget dimensionsniveau.

Metrik	Beskrivelse
--------	-------------

Antal administratorer	Antal administratorer, som er tildelt en hvilken som helst af følgende privilegier: Håndter firma, Håndter firma - Definer valutaer, Håndter firma - Nulstil alle adgangskoder, Håndter temaer, Håndter indhold, Håndter indhold - Håndter vedhæftninger, Håndter bøger, Håndter salgsområder, Håndter brugere og adgang, Håndter brugere og adgang - Håndter delegerede brugere
Antal tildelingsregler	Antal tildelingsregler, der er defineret i Oracle CRM On Demand
Antal bøger	Antal bøger, der er defineret i Oracle CRM On Demand
Antal valutaer	Antal valutaer, der er aktiveret i Oracle CRM On Demand
Antal tilpassede felter	Antal tilpassede felter, der er brugt i Oracle CRM On Demand
Antal tilpassede objekter	Antal tilpassede felter, der er ibrugtaget i Oracle CRM On Demand
Antal tilpassede faner	Antal tilpassede webfaner, der er brugt i Oracle CRM On Demand
Antal grupper	Antal grupper, der er konfigureret i Oracle CRM On Demand
Antal sprog	Antal sprog, der er aktiveret i Oracle CRM On Demand
Antal produkter	Antal produkter, der er defineret i Oracle CRM On Demand
Antal salgsprocesser	Antal salgsprocesser, der er defineret i Oracle CRM On Demand
Antal salgsområder	Antal salgsområder, der er konfigureret i Oracle CRM On Demand
Antal webapplerter	Antal webapplerter, der er brugt i Oracle CRM On Demand
Antal weblinks	Antal weblinks, der er brugt i Oracle CRM On Demand
Antal arbejdsgange	Antal arbejdsgange, der er konfigureret i Oracle CRM On Demand

I følgende tabel vises metrikkerne for brugertilegnelse. Disse metrikker giver firmaer mulighed for at overvåge og analysere brugertilegnelsen af Oracle CRM On Demand-applikationen. *Ja* i tabellen angiver, at metrikken er tilgængelig til feltet.

Metrik	Bruger	Dato (måned)	Beskrivelse
Antal aktive brugere	Nej	Ja	Antal aktive brugere, der findes i applikationen
Antal dage siden sidste logon	Ja	Nej	Antal dage siden brugerens sidste logon
Antal delegerede brugere	Nej	Ja	Antal delegerede brugere, der findes i den måned

Antal licenser	Nej	Nej	Antal licenser, der er defineret i firmaprofilen
Antal samlede logon	Ja	Ja	Antal gange, som en bruger loggede på i løbet af en given måned. Hvis en bruger logger på tre gange om i dag, tælles det som 3 for den aktuelle uge.
Antal entydige logon	Ja	Ja	Antal entydige gange, som en bruger loggede på i løbet af en given måned. Hvis en bruger logger på tre gange om i dag, tælles det som 1 for den aktuelle uge.
Antal ikke-gennemførte logon	Ja	Ja	Antal ikke-gennemførte logon efter bruger efter måned
% logget på	Nej	Ja	Antal brugere, der loggede på i den måned, divideret med antallet af aktive brugere.
Gns. månedlig frekvens for logon	Nej	Ja	Antal entydige logon for en given måned divideret med antallet af brugere, der loggede på i den måned.

Noter om anvendelse

Dette emne indeholder noter om anvendelse.

Om data om sporing af anvendelse

Data om sporing af anvendelse i data warehouse opfriskes ugentlig fra oplysninger i Oracle CRM On Demand-applikationsdata. Opfriskning af data om sporing af anvendelse sker i weekender og følger ikke den natlige, gradvise opfriskning for resten af dataene i Oracle CRM On Demand Answers.

Metrikker for sporing af anvendelse genberegnes kun for indeværende måned og forrige måneds data genberegnes ikke, medmindre ugen går til slutningen af måneden. Når f.eks. den gradvise opfriskning kører fredag d. 28. maj 2010, genberegnes metrikken for sporing af anvendelse for hele maj måned begyndende den 1. maj 2010. Når den gradvise opfriskning kører fredag d. 4. juni 2010, genberegnes sporingsmetrikkerne for både maj og juni, da den pågældende uge strak sig over maj og juni.

Metrikker for sporing af anvendelse opsummeres efter kalendermåneder. Selv om det er muligt at analysere disse metrikker efter et firmas regnskabskalendere, justers de ikke med regnskabskalenderen for firmaer med ikke-standardkalendere. Der kan være nogen ujævnhed i definitionen af en regnskabskalender, især hvis du bruger en 4-4-5- eller 5-4-4-kalender eller en tilpasset kalender, hvor to kalendermåneder starter i én regnskabsperiode eller ingen kalendermåneder starter i en regnskabsperiode. I sådanne situationer kan sporingsmetrikkerne være opjusteret eller mangle til en given regnskabsperiode.

De fleste data om sporing af anvendelse indsamles på ugeniveau. Nogle brugertilegnelsesmetrikker indsamles ikke på ugeniveau. Alle opsætnings- og konfigurationsmetrikker indsamles ikke på ugeniveau. Da data om sporing af anvendelse indsamles på ugeniveau, kan de aggregeres efter måned, kvartal og år. Imidlertid giver det muligvis ingen resultater, hvis kørsel foretages på niveauer, der ligger lavere end ugeniveauet.

Om brugers logonhistorik

Data om brugers logonhistorik, der er ældre end 90 dage, slettes fortløbende fra Oracle CRM On Demand-applikationen. Funktionen Sporing af anvendelse kan således understøtte maksimalt 90 dages brugertilegnelsesmetrikker, når Oracle CRM On Demand-applikationen først opgraderes til denne release. Historikdata om brugertilegenelse bevares imidlertid i data warehouse for at understøtte historisk tendensanalyse af brugertilegnelsesmetrikker i Oracle CRM On Demand Analytics. Dataene bevares indtil den næste fulde opfriskning, også efter data er slettet fra Oracle CRM On Demand.

Metrikker for sporing af anvendelse

Metrikker for sporing af anvendelse indsamles efter ugekalender. Hvis du bruger en ikke-standardkalender, så som 5-4-4, 4-4-5 eller en tilpasset regnskabskalender, er det muligt, at en regnskabsmåned eller et regnskabskvartal har flere eller færre uger sammenlignet med andre regnskabsmåneder eller -kvartaler. Dine metrikker kan således forekomme lettere forhøjet eller reduceret til en given måned eller et givet kvartal. Denne virkemåde er forventelig, i tilfælde hvor firmaets metrikker ikke er fuldt ud justeret med dets definitioner af regnskabskalender, når de analyseres efter regnskabskalendermåneder og -kvartaler.

Indholdsdimension

Indholdsdimensionen er fælles for både præstationsmetrikker i Analytics og præstationsmetrikker for sidevisning.

For at rapportere på præstationsmetrikker i Analytics skal du bruge feltet Indholdskategori til at filtrere for følgende betingelse:

Indholdskategori = Analytics

For at rapportere på præstationsmetrikker for sidevisning skal du bruge feltet Indholdskategori til at filtrere for følgende betingelse:

Indholdskategori = Sidevisning

Når præstationsmetrikker for sidevisning analyseres, er kun følgende indholdsdimensioner tilgængelige: Indholdskategori og Indholdsnavn. Til præstation for sidevisninger repræsenterer værdien Indholdsnavn titlen på skærm billedet. Til Analytics-præstation repræsenterer værdien Indholdsnavn rapport- eller instrumentbrætnavnet.

Præstationsmetrikker i Analytics

Du kan ikke kombinere præstationsmetrikker i Analytics med nogen andre metrikker. Du kan ikke kombinere præstationsmetrikker for sidevisning med nogen andre metrikker. Disse to præstationsrelaterede metrikker lagres med forskellige detaljeniveauer, som er forskellige fra hinanden og fra alle andre metrikker. Præstationsmetrikker i Analytics indsamles på indholds-, bruger- og ugeniveau. Disse metrikker indsamles, hver gang hver rapport udføres af bruger, og de opsummeres på ugeniveau. Den gennemsnitlige responstid måles i sekunder.

I modsætning hertil indsamles præstationsmetrikker for sidevisning på dags- og ugeniveau. Disse metrikker indsamles, hver gang hver side vises, og de opsummeres på ugeniveau. Den gennemsnitlige responstid måles i millisekunder.

Præstationsmetrikker i Analytics kan rapportere metrikker efter individuelle brugere. Præstation for sidevisning er imidlertid kun på firmaniveau. De fleste sidevisninger har en titel, men til sidevisninger med manglende titler rapporteres præstationsmetrikken som *Andre*. Præstationsmetrikker i Analytics inkluderes til fælles og personlige instrumentbrætter, men inkluderes ikke til dynamiske forespørgsler. Indholdsnavne til både sidevisning og Analytics viser metrikker, der er baseret på firmaets standardsprog og standardobjektnavngivning. De understøtter ikke brugersprog eller objektomdøbning.

Rapporteringsemneområdet Kontoomsætninger

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Analytics-emneområdet Kontoomsætning giver mulighed for at spore kontoomsætninger efter produkt, kategori, salgsområde og bruger.

Relationstype

Flere fakta

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Kontoomsætning
- Konto - Salgsområde
- Kampagne
- Ejet af-bruger
- Produkt

- Produktkategori
- Kvote

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indeksret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indeksret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få flere oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Kampagne

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker for kontoomsætning:
 - Tilpassede metrikker til kontoomsætning
 - Antal produkter
 - Gns. antal produkter
- Kvotemetrikker:
 - Kvoteværdi

Noter om anvendelse

Se [Rapporteringsemneområdet Prognoser](#) (på side 885) for at få flere oplysninger om kontoomsætningsmuligheder. I emneområdet Prognose kan du kombinere prognose-, kvote- og kontoomsætninger i en enkelt forespurgt rapport. Kvotemappedimensioner og -metrikker kan kun kombineres med Ejet af bruger-mappedimensioner og -metrikker.

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Konti

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde giver en oversigtsvisning over et firmas driftsmetrikker til sine konti. Kontoposttypen er den posttype, som du vil analysere. Du kan bruge emneområdet til at besvare grundlæggende spørgsmål om kontopræstation: Hvilke firmaer har det højeste antal serviceanmodninger? Hvilke firmaer har det største antal salgsmuligheder? Emneområdet gør det muligt at gruppere og konsolidere disse metrikker på et hvilket som helst niveau efter konto-, kontosalgsområde- og datodimensioner. En dybere analyse, der indebærer andre forretningsområder, kræver brug af andre emneområder.

Relationstype

Oversigt

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Kampagne
- Oprettelsesdato
- Ejet af-bruger
- Salgsområde

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Kampagne

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Kontometrikker
 - Tilpassede metrikker: Konto
 - Omsætning
 - Omsætning (000)

- Gns. omsætning
- Lukket omsætning
- Lukket omsætning (000)
- Gns. lukket-omsætning
- Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
- Potentiel omsætning
- Gns. potentiel omsætning
- Omsætning
- Produktomsætning (000)
- Lukket omsætning til produkt
- Lukket omsætning til produkt (000)
- Antal konti
- Antal konti med salgsmuligheder
- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal salgsmuligheder
- Antal vundne
- Antal serviceanmodninger (SA'er)
- Antal annullerede SA'er
- Antal lukkede SA'er
- Antal åbne SA'er
- Antal ventende SA'er
- Gns. åben SA-alder
- Gns. dage til lukning af SA
- Antal kundeemner
- Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
- Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
- Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- Antal kvalificerede kundeemner
- Antal afviste kundeemner

Noter om anvendelse

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Konti og konkurrenter

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relationerne mellem konti og konkurrentkonti. Emneområdet er næsten identisk med kontoemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager konkurrentdimensionen, som er en mange-til-mange-relation til kontoposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter, der viser alle konkurrenter til en konto. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem konti og konkurrentkonti, kan konti, der ikke har en tilknytning til mindst én konkurrentkonto, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer konkurrentkontorelationen, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- Primær kontakt
- Rolle
- Omvendt rolle
- Startdato
- Slutdato
- Styrker
- Svagheder
- Kommentarer

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Kontokonkurrent
- Kampagne
- Oprettelsesdato

- Ejet af-bruger
- Relationskontakt
- Salgsområde

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få flere oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Kampagne

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Kontometrikker
 - Tilpassede metrikker: Konto
 - Omsætning
 - Omsætning (000)
 - Gns. omsætning
 - Lukket omsætning
 - Lukket omsætning (000)
 - Gns. lukket-omsætning
 - Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
 - Potentiel omsætning
 - Gns. potentiel omsætning
 - Omsætning
 - Produktomsætning (000)
 - Lukket omsætning til produkt
 - Lukket omsætning til produkt (000)
 - Antal konti
 - Antal konti med salgsmuligheder

- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal salgsmuligheder
- Antal vundne
- Antal serviceanmodninger (SA'er)
- Antal annullerede SA'er
- Antal lukkede SA'er
- Antal åbne SA'er
- Antal ventende SA'er
- Gns. åben SA-alder
- Gns. dage til lukning af SA
- Antal kundeemner
- Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
- Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
- Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- Antal kvalificerede kundeemner
- Antal afviste kundeemner

Noter om anvendelse

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Konti og partnere

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relationerne mellem konti og partnerkonti. Emneområdet er næsten identisk med kontoemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager partnerdimensionen, som er en mange-til-mange-relation til kontoposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter, der viser alle partnere til en konto. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem konti og partnerkonti, kan konti, der ikke har en tilknytning til mindst én partnerkonto, ikke

rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer partnerkontorelationen, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- Primær kontakt
- Rolle
- Omvendt rolle
- Startdato
- Slutdato
- Styrker
- Svagheder
- Kommentarer

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde tilbyder følgende dimensioner:

- Konto
- Kontopartner
- Kampagne
- Oprettelsesdato
- Ejat af-bruger
- Relationskontakt
- Salgsområde

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Kampagne

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Kontometrikker
 - Tilpassede metrikker: Konto
 - Omsætning
 - Omsætning (000)
 - Gns. omsætning
 - Lukket omsætning
 - Lukket omsætning (000)
 - Gns. lukket-omsætning
 - Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
 - Potentiel omsætning
 - Gns. potentiel omsætning
 - Omsætning
 - Produktomsætning (000)
 - Lukket omsætning til produkt
 - Lukket omsætning til produkt (000)
 - Antal konti
 - Antal konti med salgsmuligheder
 - Antal aktiviteter
 - Antal kontakter
 - Antal salgsmuligheder
 - Antal vundne
 - Antal serviceanmodninger (SA'er)
 - Antal annullerede SA'er
 - Antal lukkede SA'er
 - Antal åbne SA'er
 - Antal ventende SA'er
 - Gns. åben SA-alder
 - Gns. dage til lukning af SA
 - Antal kundeemner
 - Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).

- Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
- Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- Antal kvalificerede kundeemner
- Antal afviste kundeemner

Noter om anvendelse

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Konti og relaterede konti

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af mange-til-mange-relationerne mellem konti og relaterede konti. Emneområdet er næsten identisk med kontoemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager dimensionen for relateret konto, som er en mange-til-mange-relation til kontoposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter, der viser alle relaterede konti til en konto. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem konti og relaterede konti, kan konti, der ikke har en tilknytning til mindst én relateret konti, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer den relaterede kontorelation, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- Primær kontakt
- Rolle
- Omvendt rolle
- Startdato
- Slutdato
- Styrker
- Svagheder
- Kommentarer

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Kampagne
- Oprettelsesdato
- Ejet af-bruger
- Relateret konto
- Relationskontakt
- Salgsområde

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Kampagne

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Kontometrikker
 - Tilpassede metrikker: Konto
 - Omsætning
 - Omsætning (000)
 - Gns. omsætning
 - Lukket omsætning
 - Lukket omsætning (000)
 - Gns. lukket-omsætning
 - Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
 - Potentiel omsætning
 - Gns. potentiel omsætning

- Omsætning
- Produktomsætning (000)
- Lukket omsætning til produkt
- Lukket omsætning til produkt (000)
- Antal konti
- Antal konti med salgsmuligheder
- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal salgsmuligheder
- Antal vundne
- Antal serviceanmodninger (SA'er)
- Antal annullerede SA'er
- Antal lukkede SA'er
- Antal åbne SA'er
- Antal ventende SA'er
- Gns. åben SA-alder
- Gns. dage til lukning af SA
- Antal kundeemner
- Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder
- Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
- Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- Antal kvalificerede kundeemner
- Antal afviste kundeemner

Noter om anvendelse

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Aktiviteter

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af et udvalg af aktivitetsmetrikker efter aktivitets-, konto-, salgsmuligheds-, kundeemne-, kampagne-, kontakt-, serviceanmodnings- og datodimensioner. Da emneområdet repræsenterer hver enkelt aktivitetsbegivenhed og interaktion i forbindelse med disse posttyper, er emneområdet på det laveste detaljeniveau, hvilket betyder, at aktivitetsfaktatabellen, der fastlægger dette emneområde, kan være den største. Emneområdet giver dig mulighed for at konsolidere og analysere aktivitetsmetrikker med den største gruppe dimensioner. Emneområdet er et emne med flere fakta, der tillader rapportering af brugerkvoter i relation til aktivitetsmetrikker.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kampagne
- Kontakt
- Kundeemne
- Salgsmulighed
- Serviceanmodning
- Kvote

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Aktivitet
- Kampagne
- Kontakt
- Kundeemne
- Salgsmulighed

- Serviceanmodning

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Aktivitetsmetrikker
 - Antal aktiviteter
 - Antal åbne-aktiviteter
 - Antal konti med aktiviteter
 - Antal lukkede aktiviteter
- Kvotemetrikker
 - Kvoteværdi

Noter om anvendelse

Konto- og kontaktdimensionerne omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Avancerede tilpassede objekter

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde giver mulighed for at analysere avancerede tilpassede objekter.

Området Avancerede tilpassede objekter er et specialiseret emneområde, der muliggør rapportering af en-til-mange og mange-til-en-relation mellem tilpasset objekt 4 til og med 15 og forudgenererede objekter, heriblandt tilpasset objekt 1, 2 og 3. Da området Avancerede tilpassede objekter forener rapportering af alle objekter under et enkelt emneområde, er det nødvendigt at medtage en bestemmende metrik til rapporten som en hjælp til at vælge en relationssti mellem de objekter, der medtages i rapporten. Rapportering af mange-til-mange-relationen er ikke muligt vha. dette emneområde, da det ikke direkte understøttes af Oracle CRM On Demand til tilpasset objekt 4 til og med 15.

Mange-til-mange-relationen implementeres kun til tilpasset objekt 1, 2 og 3 og konto, kontakt, serviceanmodning og salgsmulighed i Analytics. Det er således kun muligt at rapportere på en-til-mange-relationen mellem tilpasset objekt 1, 2 og 3 og disse objekter. Det er ikke muligt at rapportere på en-til-mange-relationen mellem tilpasset objekt 1, 2 og 3 og aktiviteter, aktiver, kundeemner og produkter.

Relationstype

Forenet

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Allokering
- Kampagne
- Krav
- Kontakt
- Dækning
- Tilpasset objekt 1
- Tilpasset objekt 2
- Tilpasset objekt 3
- Tilpasset objekt 04
- Tilpasset objekt 05
- Tilpasset objekt 06
- Tilpasset objekt 07
- Tilpasset objekt 08
- Tilpasset objekt 09
- Tilpasset objekt 10
- Tilpasset objekt 11
- Tilpasset objekt 12
- Tilpasset objekt 13
- Tilpasset objekt 14
- Tilpasset objekt 15
- Skade
- Finansielt konto
- Finansielt kontoindehaver
- Finansielt kontobeholdning
- Finansielt plan
- Finansielt produkt

- Finansiell transaktion
- Husstand
- Forsikringsgenstand
- Lagerperiode
- Involveret part
- Kundeemne
- Salgsmulighed
- Partner
- Police
- Policeindehaver
- Produkt
- Prøvelager
- Prøvetransaktion
- Serviceanmodning
- Transaktionselement

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Aktivitet
- Allokering
- Krav
- Kontakt
- Dækning
- Tilpassede objekter 1-15
- Skade
- Finansiell konto
- Finansiell kontoindehaver

- Finansiell kontobeholdning
- Finansiell plan
- Finansielt produkt
- Finansiell transaktion
- Forsikringsgenstand
- Lagerperiode
- Involveret part
- Salgsmulighed
- Police
- Policeindehaver
- Prøvelager
- Prøvetransaktion
- Serviceanmodning

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Kontometrikker
 - Tilpassede metrikker: Konto
 - Antal konti
- Aktivitetsmetrikker
 - Antal konti med aktiviteter
 - Antal aktiviteter
 - Antal lukkede aktiviteter
 - Antal åbne aktiviteter
- Allokeringmetrikker
 - Antal allokeringer
 - Gns. maks. mgd.allokering
 - Gns. maks. mgd. besøg
 - Gns. ordre efter
 - Sum maks. mgd.allokering
 - Sum maks. mgd. besøg
 - Sumordre efter
- Kampagnemetrikker

- Antal konti til kampagne
- Antal kampagner
- Antal aktive kampagner
- Antal fuldførte kampagner
- Antal planlagte kampagner
- Antal kontakter til kampagne
- Antal kundeemner til kampagne
- Antal salgsmuligheder til kampagne
- Antal vundne for kampagne
- Procent (%) af budget (definition: omkostning ganget med 100 og dernæst divideret med den budgetterede omkostning).
- Procent (%) af kundeemnemål nået (definition: antal kundeemner ganget med 100 og dernæst divideret med kundeemnemålet).
- Procent (%) af omsætningsmål nået (definition: lukket omsætning ganget med 100 og dernæst divideret med omsætningsmålet).
- Gns. dage til lukning af salgsmulighed for kampagne
- Gns. lukket omsætning for kampagne
- Gns. dage til lukning af salgsmulighed for kampagne
- Gns. omkostning pr. lukket salg (definition: gennemsnitlig omkostning divideret med antal vundne).
- Gns. omkostning pr. kundeemne (definition: gennemsnitlig omkostning divideret med antal kundeemner).
- Lukket omsætning for kampagne
- Omkostning pr. lukket salg (definition: omkostning divideret med antal vundne).
- Omkostning pr. kundeemne (definition: omkostning divideret med antal kundeemner).
- Kundeemnekonverteringssats for kampagne
- Salgsmulighedsomsætning for kampagne
- Salgsmulighedssuccesrate for kampagne
- Afkast (ROI)

- Kravmetrikker
 - Tilpassede metrikker: Krav
 - Antal krav
 - Gns. ansvarsbeløb
 - Gns. tabsbeløb

- Gns. antal skadede medarbejdere
- Gns. antal skadede personer
- Sumansvarsbeløb
- Sumtabsbeløb
- Sum af medarbejdere skadet
- Sum af personer skadet
- Kontaktmetrikker
 - Tilpassede metrikker: Kontakt
 - Antal kontakter
- Metrikker for dækning
 - Tilpassede metrikker: Dækning
 - Antal dækninger
 - Gns. fradragsberettiget
 - Gns. individuel grænse
 - Gns. forsikret beløb
 - Gns. samlet grænse
 - Sum fradragsberettiget
 - Sum individuel grænse
 - Sum forsikret beløb
 - Sum samlet grænse
- Metrikker: Tilpasset objekt 1-15
 - Tilpassede metrikker: Tilpasset objekt 1-15
 - Antal tilpassede objekter 1-15
- Metrikker for skade
 - Tilpassede metrikker: Skade
 - Antal skader
 - Gns. overslagsbeløb
 - Gns. genstandsnr.
 - Sum overslagsbeløb
 - Sum genstandsnr.
- Metrikker for finansiel konto

- Tilpassede metrikker: Finansielt konto
 - Antal finansielle konti
 - Gns. saldo
 - Sumsaldo
- Metrikker for finansielt kontoindehaver
 - Tilpassede metrikker: Finansielt kontoindehaver
 - Antal finansielle kontoindehavere
- Metrikker for finansielt kontobeholdning
 - Tilpassede metrikker: Finansielt kontoindehaver
 - Antal finansielle kontobeholdninger
 - Gns. præstation
 - Gns. indkøbspris
 - Gns. mængde
 - Gns. værdi
 - Sum præstation
 - Sum indkøbspris
 - Summængde
 - Sumværdi
- Metrikker for finansielt plan
 - Tilpassede metrikker: Finansielt plan
 - Antal finansielle planer
- Metrikker for finansielt produkt
 - Tilpassede metrikker: Finansielt produkt
 - Antal finansielle produkter
 - Gns. aktuel pris
 - Sum aktuel pris
- Metrikker for finansielt transaktion
 - Tilpassede metrikker: Finansielt transaktion
 - Antal finansielle transaktioner
 - Gns. mængde
 - Gns. transaktionspris
 - Gns. værdi
 - Summængde

- Sum transaktionspris
- Sumværdi

- Husstandsmetrikker
 - Tilpassede metrikker til husstand
 - Samlede kontaktaktiver
 - Gns. samlede aktiver
 - Gns. samlede aktiver (000)
 - Samlede aktiver
 - Samlede aktiver (000)
 - Samlede udgifter: Kontakt
 - Gns. samlede udgifter
 - Gns. samlede udgifter (000)
 - Samlede udgifter
 - Samlede udgifter (000)
 - Samlet kontaktindkomst
 - Gns. samlet indkomst
 - Gns. samlet indkomst (000)
 - Samlet indkomst
 - Samlet indkomst (000)
 - Samlede passiver: Kontakt
 - Gns. samlede passiver
 - Gns. samlede passiver (000)
 - Samlede passiver
 - Samlede passiver (000)
 - Samlet nettoværdi for kontakt
 - Gns. samlet nettoværdi
 - Gns. samlet nettoværdi (000)
 - Samlet nettoværdi
 - Samlet nettoværdi (000)
 - Samlede aktiver for husstand
 - Gns. samlede aktiver for husstand
 - Gns. samlede aktiver for husstand (000)

- Samlede aktiver for husstand
- Samlede aktiver for husstand (000)
- Samlede husstandsudgifter
 - Gns. samlede husstandsudgifter
 - Gns. samlede husstandsudgifter (000)
 - Samlede husstandsudgifter
 - Samlede husstandsudgifter (000)
- Samlede husstandsindkomst
 - Gns. samlet husstandsindkomst
 - Gns. samlet husstandsindkomst (000)
 - Samlede husstandsindkomst
 - Samlede husstandsindkomst (000)
- Samlet husstandsgæld
 - Gns. samlet husstandsgæld
 - Gns. samlet husstandsgæld (000)
 - Samlet husstandsgæld
 - Samlet husstandsgæld (000)
- Samlet nettoværdi for husstand
 - Gns. samlet nettoværdi for husstand
 - Gns. samlet nettoværdi for husstand (000)
 - Samlet nettoværdi for husstand
 - Samlet nettoværdi for husstand (000)
- Antal kontaktkundeemner
- Antal kontaktserviceanmodninger
- Antal kontakter
- Antal husstande
- Antal konsoliderede kontakter
- Antal konsoliderede kundeemner
- Antal konsoliderede serviceanmodninger
- Metrikker for forsikringsgenstand
 - Tilpassede metrikker: Forsikringsgenstand
 - Antal forsikringsgenstande

- Gns. beløb
- Gns. sekvens
- Sumbeløb
- Sum sekvens
- Metrikker for lagerperiode
 - Tilpassede metrikker: Lagerperiode
 - Antal lagerperioder
- Metrikker for involveret part
 - Tilpassede metrikker: Involveret part
 - Antal involverede parter
- Kundeemnemetrikker
 - Antal arkiverede kundeemner
 - Antal kundeemner
 - Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
 - Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
 - Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
 - Antal nye salgsmuligheder
 - Antal kvalificerede kundeemner
 - Antal afviste kundeemner
 - Antal vundne
 - Lukket omsætning for kundeemne
 - Forventet omsætning for kundeemne
 - Salgsmulighedsomsætning for kundeemne
- Salgsmulighedsmetrikker
 - Tilpassede metrikker: Salgsmulighed
 - Antal lukkede salgsmuligheder
 - Antal åbne salgsmuligheder
 - Antal salgsmuligheder
 - Antal vundne
 - Gns. antal dage i stadie
 - Lukket omsætning
 - Lukket omsætning (000)

- Forventet omsætning
- Forventet omsætning (000)
- Omsætning
- Omsætning (000)
- Partnermetrikker
 - Tilpassede metrikker: Partner
 - Antal partnere
- Metrikker for police
 - Tilpassede metrikker: Police
 - Antal policer
 - Gns. pålydende
 - Gns. modalpræmie
 - Gns. samlet præmie
 - Sum pålydende
 - Sum modalpræmie
 - Sum samlet præmie
- Metrikker for policeindehaver
 - Tilpassede metrikker: Policeindehaver
 - Antal policeindehavere
 - Gns. indehaverprocent
 - Sum indehaverprocent
- Metrikker for prøvelager
 - Tilpassede metrikker: Prøvelager
 - Antal prøvelagre
 - Gns. sidste fysiske optælling
 - Gns. primobeholdning
 - Gns. fysisk optælling
 - Gns. systemantal
 - Sum sidste fysiske optælling
 - Sum primobeholdning
 - Sum fysisk optælling
 - Sum systemantal
- Metrikker for prøvetransaktion

- Tilpassede metrikker: Prøvetransaktion
- Antal prøvetransaktioner
- Gns. modtagne pakker
- Gns. sendte pakker
- Sum modtagne pakker
- Sum sendte pakker
- Metrikker: Serviceanmodning
 - Tilpassede metrikker: Serviceanmodning
 - Antal annullerede SA'er
 - Antal lukkede SA'er
 - Antal åbne SA'er
 - Antal ventende SA'er
 - Antal SA'er
 - Gns. dage til lukning af SA
 - Gns. åben SA-alder
- Metrikker for transaktionselement
 - Tilpassede metrikker: Transaktionselement
 - Antal transaktionselementer
 - Gns. linjenummer
 - Gns. mængde
 - Gns. afsendt mængde
 - Sum linjenummer
 - Summængde
 - Sum afsendt mængde

Noter om anvendelse

Der kan forekomme rapporter uden resultater af flere årsager. En årsag er manglen på en metrik i rapporten. Rapporten skal indeholde mindst én metrik.

Du kan også få en rapport uden resultater, hvis du bruger tilpassede objekter, der ikke er direkte linket til hinanden. Hvis f.eks. et kontoobjekt er direkte knyttet til tilpasset objekt 4 og tilpasset objekt 5, kan du rapportere på tilknytningen mellem konto og tilpasset objekt 4 samt tilknytningen mellem konto og tilpasset objekt 5. Du kan imidlertid ikke rapportere på den kombinerede tilknytning mellem konto, tilpasset objekt 4 og tilpasset objekt 5, medmindre en direkte tilknytning mellem tilpasset objekt 4 og tilpasset objekt 5 er defineret i applikationen.

Forsættelse af eksempel ovenfor: Hvis et kontoobjekt er direkte knytte til tilpasset objekt 4, og tilpasset objekt 4 er direkte knytte til tilpasset objekt 5, kan du rapportere på tilknytningen mellem konto og tilpasset objekt 4 samt tilknytningen mellem tilpasset objekt 4 og tilpasset objekt 5. Du kan imidlertid ikke rapportere på den kombinerede tilknytning mellem konto, tilpasset objekt 4 og tilpasset objekt 5, medmindre en direkte tilknytning mellem konto og tilpasset objekt 5 er defineret i applikationen.

Konto- og kontaktdimensionerne omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Emneområdet Avanceret tilpasset objekt og Financials og forsikringsgenstande

Emneområdet Avancerede tilpassede objekter giver dig mulighed for at rapportere om alle attributterne og metrikkerne for objekter, der findes i emneområdet. Det er også muligt at rapportere på tilknytningerne mellem disse objekter. Til et givet par objekter understøttes imidlertid kun én tilknytning i dette emneområde. F.eks.:

- Objektet Finansiell konto kan være et underordnet objekt til en konto, en afdeling og en finansiell institution. Kun kontoobjekttilknytningen kan imidlertid rapporteres.
- Objektet Finansiell konto kan være et underordnet objekt til en kontakt og en rådgiver. Kun kontaktoobjekttilknytningen kan imidlertid rapporteres.
- Objektet Police kan være et underordnet objekt til en konto, et agentur og en forsikringsgiver. Kun kontoobjekttilknytningen kan imidlertid rapporteres.
- Objektet Police kan være et underordnet objekt til en kontakt, en agent og en forsikringsgivers assurandør. Kun kontoobjekttilknytningen kan imidlertid rapporteres.

Tilknytningen mellem de finansielle objekter og tilpassede objekter 1-5 og tilknytningen mellem forsikringsobjekterne og de tilpassede objekter 1-15 er ikke tilgængelig til rapportering fra emneområdet Avanceret tilpasset objekt.

I de finansielle dimensioner, forsikrings- og prøvedimensionerne er valuta- og datofelterne formateret på forhånd. Andre feltyper i de dimensioner, så som heltal og procent, er ikke formateret på forhånd. Du kan anvende tilpassede formater til disse felter.

Rapporteringsemneområdet Vurderinger

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde giver reeltidsanalyse af vurderingsanvendelsen og -resultaterne. Du kan få fuld synlighed af vurderingsfuldførelse, scoring og interaktion på de andre relaterede dimensioner, så som aktiviteter, kontakter og konti.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Vurdering
- Kontakt
- Sidste ændringsdato
- Startdato
- Kundeemne
- Målsætning
- Salgsmulighed
- Ejet af-bruger
- Serviceanmodning

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indeksret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indeksret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Salgsmulighed
- Serviceanmodning

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Kontometrikker
 - Tilpassede metrikker: Konto

- Antal konti
- Aktivitetsmetrikker
 - Antal konti med aktiviteter
 - Antal aktiviteter
 - Antal lukkede aktiviteter
 - Antal åbne aktiviteter
- Metrikker for vurdering
 - Svar
 - Antal kriteriesvar
 - Svar fuldført
 - Svar ikke fuldført
 - Kriterier
 - Antal scriptkriterier
 - Gns. antal scriptkriterier
 - Gns. kriteriescore
 - Kriteriescore
 - Maks. kriteriescore
 - Min. kriteriescore
 - Script
 - Antal gange script er brugt
 - % fuldført
 - Faktisk scriptscore
 - Gns. faktisk scriptscore
 - Gns. tærskelscriptscore
 - Maks. faktisk scriptscore
 - Min. faktisk scriptscore
 - Tærskelscriptscore
- Kontaktmetrikker
 - Tilpassede metrikker: Kontakt
 - Antal kontakter
- Kundeemnemetrikker
 - Antal arkiverede kundeemner
 - Antal kundeemner

- Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder
- Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed
- Antal nye salgsmuligheder
- Antal kvalificerede kundeemner
- Antal afviste kundeemner
- Antal vundne
- Lukket omsætning for kundeemne
- Forventet omsætning for kundeemne
- Salgsmulighedsomsætning for kundeemne
- Målsætningsmetrikker
 - Tilpassede metrikker: Målsætning
 - Antal målsætninger
 - Gns. målsætning - Omsætning
 - Gns. målsætning - Mål
 - Målsætning - Omsætning
 - Målsætning - Mål
- Salgsmulighedsmetrikker
 - Tilpassede metrikker: Salgsmulighed
 - Antal lukkede salgsmuligheder
 - Antal åbne salgsmuligheder
 - Antal salgsmuligheder
 - Antal vundne
 - Gns. antal dage i stadie
 - Lukket omsætning
 - Lukket omsætning (000)
 - Forventet omsætning
 - Forventet omsætning (000)
 - Omsætning
 - Omsætning (000)
- Metrikker: Serviceanmodning
 - Tilpassede metrikker: Serviceanmodning
 - Antal annullerede SA'er

- Antal lukkede SA'er
- Antal åbne SA'er
- Antal ventende SA'er
- Antal SA'er
- Gns. dage til lukning af SA
- Gns. åben SA-alder

Noter om anvendelse

Du kan kun bruge vurderingsmetrikker sammen med dimensionen Vurderinger. Hvis nogle vurderingsmetrikker slettes, afspejler tidligere fuldførte vurderinger ikke sletningen, og resultaterne kan forekomme at være unøjagtige.

Rapporteringsemneområdet Aktiver

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af aktivmetrikker efter konto-, aktiv-, produkt- og brugerdimensioner. Du kan spore aktiver og produkter, der blev solgt til en kunde eller et firma. Dette er et af de få emneområder, hvor synlighed af aktivposter er baseret på synlighed af de tilknyttede kontoposter.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Aktiv
- Ejet af-bruger
- Produkt

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Aktiv

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Aktivmetrikker
 - Antal aktiver
 - Gns. antal aktiver

Noter om anvendelse

Du kan analysere aktivmetrikkerne efter dimensionen Ejet af-bruger. Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Forretningsplanlægning

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde giver mulighed for at se på konti, kontakter, salgsmuligheder og produkter inden for konteksten af forretningsplaner, målsætninger, plantyper, perioder, omsætningsmål og måleenheder. Det giver også mulighed for at gennemgå faktisk præstation sammenlignet med mål og målsætninger, der er etableret inden for forretningsplaner. Resultater kan kombineres med forespørgsler fra andre emneområder for at sammenligne resultaterne med de satte mål.

Relationstype

En til mange

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Bog
- Forretningsplan
- Kontakt
- Tilpasset objekt 1
- Tilpasset objekt 2
- Tilpasset objekt 3
- Kundeemne
- Målsætning
- Salgsmulighed
- Periode
- Plankonto
- Plankontakt
- Plansalgsmulighed
- Hovedpartnerkonto
- Produkt
- Serviceanmodning

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Kundeemne
- Salgsmulighed
- Serviceanmodning

Metrikker

Listen over metrikker til emneområdet er følgende:

- Kontometrikker
- Aktivitetsmetrikker
- Metrikker for forretningsplan
- Kontaktmetrikker
- Metrikker: Tilpasset objekt 1
- Metrikker: Tilpasset objekt 2
- Metrikker: Tilpasset objekt 3
- Kundeemnemetrikker
- Målsætningsmetrikker
- Salgsmulighedsmetrikker
- Partnermetrikker
- Periodemetrikker
- Metrikker for plankonto
- Metrikker for plankontakt
- Metrikker for plansalgsmulighed
- Metrikker: Serviceanmodning

Noter om anvendelse

Dette emneområde indeholder mange dimensioner, men du skal være forsigtig med ikke at blande dimensionerne vilkårligt. Ikke alle kombinationer af dimensioner giver brugbare resultater. I følgende liste vises den styrende objektdimension med fed og de dimensioner, som den kan kombineres med, for at give gyldige resultater.

- **Konto:** Målsætning, Plankonto
- **Aktivitet:** Forretningsplan, Målsætning
- **Forretningsplan:** Aktivitet, Målsætning, Partner, Periode, Plankonto, Plankontakt, Plansalgsmulighed, Produkt
- **Kontakt:** Målsætning, Plankontakt
- **Kundeemne:** Målsætning
- **Målsætning:** Konto, Aktivitet, Forretningsplan, Kontakt, Kundeemne, Periode, Produkt, Serviceanmodning
- **Salgsmulighed:** Målsætning, Plansalgsmulighed
- **Partner:** Forretningsplan
- **Periode:** Forretningsplan, Målsætning
- **Plankonto:** Konto, Forretningsplan

- **Plankontakt:** Forretningsplan, Kontakt
- **Plansalgsmulighed:** Forretningsplan, Salgsmulighed
- **Produkt:** Forretningsplan, Plankontakt
- **Serviceanmodning:** Målsætning

Bemærk: Når dimensioner blandes i en rapport, skal du sørge for også at medtage metrikker fra disse dimensioner, så Oracle CRM On Demand kan foretage de korrekte sammenføjninger. Hvis f.eks. den styrende dimension er Målsætning, og du vil bruge nogle kontaktfelter, skal du også medtage en målsætningsmetrik i forespørgslen. Du kan undertrykke udskrivning af metrikken, men den skal være med i forespørgslen.

Bogdimensionen gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter for konti og kontakter på et hvilket som helst niveau i boghierarkiet.

Rapporteringsemneområdet Kampagner

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør omfattende analyse af kampagner efter kampagne-, bruger- og datodimensioner. Du kan analysere kampagneresultater, præstation og afkast (ROI). Det indeholder også metrikker som en hjælp til at løse problemer med at opnå kampagnemål og optimere fremtidige kampagner.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Kampagne
- Dato
- Ejet af-bruger

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Kampagne har f.eks. feltet Kampagnetype. Der er også et felt af typen Kode for kampagnetype, som er den optimerede version af feltet Kampagnetype. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få flere

oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimension i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Kampagne

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Kampagnemetrikker
 - Antal kampagner
 - Antal planlagte kampagner
 - Antal aktive kampagner
 - Antal fuldførte kampagner
 - Antal konti til kampagne
 - Antal kontakter til kampagne
 - Antal kundeemner til kampagne
 - Antal salgsmuligheder til kampagne
 - Antal vundne for kampagne
 - Procent (%) af budget (definition: omkostning ganget med 100 og dernæst divideret med den budgetterede omkostning).
 - Procent (%) af kundeemnemål nået (definition: antal kundeemner ganget med 100 og dernæst divideret med kundeemnemålet).
 - Procent (%) af omsætningsmål nået (definition: lukket omsætning ganget med 100 og dernæst divideret med omsætningsmålet).
 - Gns. dage til lukning af salgsmulighed for kampagne
 - Omkostning pr. lukket salg (definition: omkostning divideret med antal vundne).
 - Gns. omkostning pr. lukket salg (definition: gennemsnitlig omkostning divideret med antal vundne).
 - Omkostning pr. kundeemne (definition: omkostning divideret med antal kundeemner).
 - Gns. omkostning pr. kundeemne (definition: gennemsnitlig omkostning divideret med antal kundeemner).
 - Kundeemnekonverteringssats for kampagne
 - Lukket omsætning for kampagne
 - Salgsmulighedsomsætning for kampagne
 - Gns. lukket omsætning for kampagne
 - Salgsmulighedssuccesrate for kampagne
 - Afkast

Noter om anvendelse

Ingen

Rapporteringsemneområdet Relationer: Kontakt

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af kontaktrelationer. Du kan analysere kontaktrelationer efter konto, kontakt og relateret kontakt. Emneområdet har ingen metrikker.

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Ejet af-bruger
- Relateret kontakt

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Kontakt

Metrikker

Ingen

Noter om anvendelse

Konto- og kontaktdimensionerne omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Kontakter

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Du kan bruge dette emneområde til at rapportere på kontaktmetrikker efter kontakt-, konto-, kampagne-, ejet af bruger- og datodimensioner. Detaljeniveauet i emneområdet er én række til hver kontakt, der er oprettet i Oracle CRM On Demand. Vha. emneområdet kan du hurtigt besvare spørgsmål som følgende: Hvilke top 10-medarbejdere har det største antal kontakter? Hvilke konti har ingen kontakter? Hvilke er de største kampagner efter kontakter?

Relationstype

Simpel flere fakta

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Kampagne
- Kontakt
- Oprettelsesdato
- Ejet af-bruger

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne

metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Kampagne

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Kontaktmetrikker
 - Tilpassede metrikker: Kontakt
 - Indekseret valuta
 - Gns. indekseret valuta
 - Indekseret tal
 - Gns. indekseret tal
 - Antal kontakter

Noter om anvendelse

Konto- og kontaktdimensionerne omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og konti

Dette emne dækker følgende rapporteringsemneområder:

- Tilpasset objekt 1 og konti
- Tilpasset objekt 2 og konti
- Tilpasset objekt 3 og konti

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Disse emneområder muliggør analyse af mange-til-mange-relation mellem konti og tilpasset objekt 1, 2 og 3. Kontoemneområdet replikeres og tilføjes med dimensionerne Tilpasset objekt 1, 2 og 3. Ofte omdesigner firmaer tilpasset objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere på disse omdesignede objekter med konti. Da dette emneområde repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem konti og tilpasset objekt 1, 2 og 3, kan de

konti, der ikke har en tilknytning til mindst en forekomst af tilpasset objekt 1, 2 og 3, ikke rapporteres vha. disse emneområder.

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Disse emneområder har følgende dimensioner:

- Konto
- Kampagne
- Tilpasset objekt
- Oprettelsesdato
- Ejet af-bruger
- Salgsområde

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Kampagne
- Tilpasset objekt 1
- Tilpasset objekt 2
- Tilpasset objekt 3

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til disse emneområder er følgende:

- Kontometrikker
 - Tilpassede metrikker: Konto
 - Indekseret valuta
 - Gns. indekseret valuta

- Indekseret tal
- Gns. indekseret tal
- Omsætning
- Omsætning (000)
- Gns. omsætning
- Lukket omsætning
- Lukket omsætning (000)
- Gns. lukket omsætning
- Gns. dage til lukning af salgsmulighed (definition: antal dage til lukning af en salgsmulighed divideret med antallet af vundne).
- Antal konti
- Antal konti med salgsmuligheder
- Antal kontakter
- Antal salgsmuligheder
- Antal vundne
- Antal serviceanmodninger (SA'er)
- Antal annullerede SA'er
- Antal lukkede SA'er
- Antal åbne SA'er
- Antal ventende SA'er
- Gns. åben SA-alder
- Gns. dage til lukning af SA

Noter om anvendelse

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og kontakter

Dette emne dækker følgende rapporteringsemneområder:

- Tilpasset objekt 1 og kontakter
- Tilpasset objekt 2 og kontakter
- Tilpasset objekt 3 og kontakter

Tilgængelighed

Disse emneområder er tilgængelige i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Disse emneområder muliggør analyse af mange-til-mange-relation mellem kontakter og tilpasset objekt 1, 2 og 3. Kontaktemneområdet replikeres og tilføjes med dimensionerne Tilpasset objekt 1, 2 og 3. Ofte omdesigner firmaer tilpasset objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere på disse omdesignede objekter med kontakter. Da dette emneområde repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem kontakter og tilpasset objekt 1, 2 og 3, kan de kontakter, der ikke har en tilknytning til mindst en forekomst af tilpasset objekt 1, 2 og 3, ikke rapporteres vha. disse emneområder.

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Disse emneområder har følgende dimensioner:

- Konto
- Kampagne
- Kontakt
- Tilpasset objekt
- Oprettelsesdato
- Ejet af-bruger

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Kampagne
- Kontakt
- Tilpasset objekt 1
- Tilpasset objekt 2

- Tilpasset objekt 3

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til disse emneområder er følgende:

- Kontaktmetrikker
 - Tilpassede metrikker: Kontakt
 - Indekseret valuta
 - Gns. indekseret valuta
 - Indekseret tal
 - Gns. indekseret tal
 - Antal kontakter

Noter om anvendelse

Konto- og kontaktdimensionerne omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og salgsmuligheder

Dette emne dækker følgende rapporteringsemneområder:

- Tilpasset objekt 1 og salgsmuligheder
- Tilpasset objekt 2 og salgsmuligheder
- Tilpasset objekt 3 og salgsmuligheder

Tilgængelighed

Disse emneområder er tilgængelige i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Disse emneområder muliggør analyse af mange-til-mange-relation mellem salgsmuligheder og tilpasset objekt 1, 2 og 3. Salgsmulighedsemneområdet replikeres og tilføjes med dimensionerne Tilpasset objekt 1, 2 og 3. Ofte omdesigner firmaer tilpasset objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere på disse omdesignede objekter med salgsmuligheder. Da dette emneområde repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem salgsmuligheder og tilpasset objekt 1, 2 og 3, kan de salgsmuligheder, der ikke har en tilknytning til mindst en forekomst af tilpasset objekt 1, 2 og 3, ikke rapporteres vha. disse emneområder.

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Disse emneområder har følgende dimensioner:

- Tilpasset objekt
- Konto
- Kampagne
- Lukkedato
- Åbningsdato
- Salgsmulighed
- Ejet af-bruger
- Primær kontakt
- Salgsområde

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Kampagne
- Kontakt
- Tilpasset objekt 1
- Tilpasset objekt 2
- Tilpasset objekt 3
- Salgsmulighed

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til disse emneområder er følgende:

- Salgsmulighedsmetrikker
 - Tilpassede metrikker: Salgsmulighed

- Indekseret valuta
- Gns. indekseret valuta
- Indekseret tal
- Gns. indekseret tal
- Omsætning
- Forventet omsætning
- Lukket omsætning
- Omsætning (000)
- Forventet omsætning (000)
- Lukket omsætning (000)
- Antal salgsmuligheder
- Antal åbne salgsmuligheder
- Antal lukkede salgsmuligheder
- Antal vundne
- Gns. antal dage i stadie

Noter om anvendelse

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og serviceanmodninger

Dette emne dækker følgende rapporteringsemneområder:

- Tilpasset objekt 1 og serviceanmodninger
- Tilpasset objekt 2 og serviceanmodninger
- Tilpasset objekt 3 og serviceanmodninger

Tilgængelighed

Disse emneområder er tilgængelige i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Disse emneområder muliggør analyse af mange-til-mange-relation mellem serviceanmodninger og tilpasset objekt 1, 2 og 3. Serviceanmodningsemneområdet replikeres og tilføjes med dimensionerne Tilpasset objekt 1, 2 og 3. Ofte omdesigner firmaer tilpasset objekt 1, 2 og 3 og vil rapportere på disse omdesignede objekter

med serviceanmodninger. Da dette emneområde repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem serviceanmodninger og tilpasset objekt 1, 2 og 3, kan de serviceanmodninger, der ikke har en tilknytning til mindst en forekomst af tilpasset objekt 1, 2 og 3, ikke rapporteres vha. disse emneområder.

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Disse emneområder har følgende dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Tilpasset objekt
- Lukkedato
- Åbningsdato
- Ejet af-bruger
- Serviceanmodning

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Kontakt
- Tilpasset objekt 1
- Tilpasset objekt 2
- Tilpasset objekt 3
- Serviceanmodning

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til disse emneområder er følgende:

- Metrikker: Serviceanmodning

- Tilpassede metrikker: Serviceanmodning
 - Indekseret valuta
 - Gns. indekseret valuta
 - Indekseret tal
 - Gns. indekseret tal
- Antal serviceanmodninger (SA'er)
- Antal åbne SA'er
- Antal lukkede SA'er
- Antal ventende SA'er
- Antal annullerede SA'er
- Gns. åben SA-alder
- Gns. dage til lukning af SA

Noter om anvendelse

Konto- og kontaktdimensionerne omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter

Dette emne dækker følgende rapporteringsemneområder:

- Tilpasset objekt 1
- Tilpasset objekt 2
- Tilpasset objekt 3

Tilgængelighed

Disse emneområder er tilgængelige i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Disse emneområder muliggør rapportering på metrikker til tilpasset objekt 1, 2 og 3 efter konto-, aktivitets-, kampagne-, kontakt-, kundeemne-, salgsmuligheds-, serviceanmodnings-, partner-, datodimensioner og dimensionerne Tilpasset objekt 1, 2 og 3. De giver mulighed for at analysere metrikker til tilpasset objekt 1, 2 og 3 efter forskellige relaterede objekter. Rapporteringen af tilpasset objekt 1, 2 og 3 er i øjeblikket kun tilgængelig i realtid. Brug kun disse emneområder, når du analyserer tilpasset objekt 1, 2 og 3.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Disse emneområder har følgende dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kampagne
- Kontakt
- Oprettelsesdato
- Tilpasset objekt 1
- Tilpasset objekt 2
- Tilpasset objekt 3
- Kundeemne
- Salgsmulighed
- Ejet af-bruger
- Partner (kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Serviceanmodning

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Aktivitet
- Kampagne
- Kontakt
- Tilpasset objekt 1
- Tilpasset objekt 2
- Tilpasset objekt 3
- Kundeemne

- Salgsmulighed
- Serviceanmodning

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til disse emneområder er følgende:

- Metrikker: Tilpasset objekt
 - Tilpassede metrikker: Tilpasset objekt
 - Indekseret valuta
 - Gns. indekseret valuta
 - Indekseret tal
 - Gns. indekseret tal
 - Antal tilpassede objekter

Noter om anvendelse

Konto- og kontaktdimensionerne omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Prognoser

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering på data, der er genereret af modulet Oracle CRM On Demand Forecast. Du kan også sammenligne prognosticeringsoversigten med de seneste salgsmulighedsdata i realtid efter konto-, salgsområde-, bruger-, salgsmuligheds-, produkt-, dato- og brugerkvotedimensioner. Du kan oprette en præstationsrapport til et salgsteam, der viser pipelinedækning, kvoteopnåelse og prognosenøjagtighed. Det er også muligt for salgsmagere at overvåge de enkelte teammedlemmers præstation vha. brugerhierarkiet.

Relationstype

Flere fakta

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Kontoomsætning (se note 1)
- Konto - Salgsområde
- Bog
- Lukkedato (se note 2)
- Kontakt
- Prognose
- Prognosedato (se note 3)
- Salgsmulighed (se note 4)
- Salgsmulighed - Produktomsætning (se note 4)
- Ejet af-bruger
- Produkt
- Produktkategori
- Kvote

Note 1: Du kan ikke kombinere dimensionen Kontoomsætning med dimensionerne Salgsmulighed eller Salgsmulighedsprodukt.

Note 2: Til kvoter er lukkedatoen den første dag i måneden til kvoteperioden. Til prognoser er lukkedatoen lukkedatoen for de salgsmuligheder, der findes i prognose-snapshots. Til salgsmuligheder er lukkedatoen salgsmulighedens lukkedato.

Note 3: Prognosedatoen er den dato, hvor prognosen blev kørt. En salgsmulighed kan findes i flere prognoser.

Note 4: Salgsmulighed og Salgsmulighed - Produktomsætning kan kun knyttes til metrikkerne Salgsmulighed og Salgsmulighed - Produktomsætning.

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Kontakt
- Salgsmulighed

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker for kontoomsætning
 - Antal produkter
 - Gns. antal produkter
- Prognosemetrikker
 - Mine kontoomsætninger
 - Min kontoomsætning
 - Mine kontaktomsætninger
 - Min kontaktomsætning
 - Mine salgsmuligheder
 - Min salgsmulighedsomsætning
 - Mine produktomsætninger
 - Min produktomsætning
 - Mine produkter
 - Lukket mængde
 - Lukket omsætning
 - Forventet omsætning
 - Prognosticeret mængde
 - Pipelinemængde
- Teamoversigt
 - Prognose
 - Lukket omsætning
 - Pipeline
 - Bedste tilfælde
- Teams produktoversigt
 - Lukket mængde
 - Prognosticeret mængde
 - Pipelinemængde
 - Lukket omsætning
 - Forventet omsætning
- Lukket omsætning
- Pipeline

- Prognose
- Forventet omsætning
- Bedste tilfælde
- Kvotemetrikker
 - Kvoteværdi
- Salgsmulighedsmetrikker
 - Tilpassede metrikker: Salgsmulighed
 - Indekseret tal
 - Gns. indekseret tal
 - Indekseret tal
 - Gns. indekseret tal
 - Omsætning
 - Forventet omsætning
 - Lukket omsætning
 - Omsætning (000)
 - Forventet omsætning (000)
 - Lukket omsætning (000)
 - Antal salgsmuligheder
 - Antal åbne salgsmuligheder
 - Antal lukkede salgsmuligheder
 - Antal vundne
 - Gns. antal dage i stadie
- Metrikker for produktomsætning fra salgsmulighed
 - Antal produkter
 - Gns. antal produkter

Noter om anvendelse

Følgende begrænsninger gælder:

- **Flere fakta.** Da emneområdet Prognoser er et emneområde med flere fakta, skal du sørge for, at der kun er én metrik som en del af en rapport.
- **Bogdimension.** Bogdimensionen og -hierarkiet muliggør gruppering af dataposter i bøger. De data, som du ser, styres imidlertid stadig af din synlighedstilstand i Analytics. Den virker kun med konto, kontoomsætning, salgsmulighed og salgsmulighed-produkt.
- **Hierarkier.** Alle hierarkier er begrænset til otte niveauer.

- **Omsætningsopdeling.** Når funktionen til omsætningsopdeling er konfigureret (se Opsætning af firmaprofil og globale standarder), afspejler prognoseoversigten opdelingen, men salgsmulighedsmetrikker i realtid gør ikke.
- **Kvotemetrikker.** Sammenligning af kvotemetrikker med andre metrikker er kun gyldig på månedsniveau og brugerniveau.
- **Tilpassede felter til prognoseoversigt.** Disse felter er ikke tilgængelige til rapportering. Den prognoseoversigt, der genereres af Oracle CRM On Demand indeholder konsoliderede totaler. Prognosemetrikkerne i rapporten giver derfor kun mening, hvis du ser dataene efter bruger. Visning af prognosemetrikker uden bruger bevirker, at værdien forekommer forkert.
- **Salgsmulighed og flere prognoser.** Samme salgsmulighed kan forekomme i flere prognoser. Prognosemetrikker skal derfor ses efter en bestemt dato vha. mekanismen til filtreret metrik. Hvis du ikke gør dette, kan prognosemetrikkerne forekomme forkerte.
- **Prognose- og brugerkvotemetrikker.** Dataene til omsætning er de samme som prognoseoversigtsdatoen, så alle salgsmuligheder forekommer at være på den første dag i måneden. Brugerkvoten sættes også til en månedlig periode og forekommer på den første dag i måneden. Af denne årsag giver rapporter, der medtager prognose- og brugerkvotemetrikker, kun mening, hvis dataene aggregeres for måneden eller på et højere niveau.
- **Brugerkvotemetrikker.** Synlighed af brugerkvotemetrikker kontrolleres vha. managersynlighed uanset brugerens synlighed. Det er således ikke muligt for brugere, som ikke er firmaadministratorer, at rapportere brugerkvoter sammen med salgsmulighedsmetrikker, når deres synlighed er sat til Teamsynlighed.
- **Brugers procentile prioritering.** Du kan ikke generere en brugers procentile prioritering uden at have adgang til alle de underliggende data.
- **Kalendermåned og flere prognoser.** Hver kalendermåned kan have flere prognoser. En rapport, der viser de samlede prognosemetrikker, skal således være kvalificeret efter en bestemt prognosedato.
- **Kvoteposter og omsætning.** Hvis din rapport med brugerkvoteposter og salgsmulighedsomsætning i realtid ikke viser de forventede resultater, kan det skyldes, at der ikke er nogen poster, som har lukkedato for salgsmulighed i samme periode som kvoteposterne.
- **Månedlig prognose.** De månedlige prognoseoversigtstotaler er allerede konsolideret. En total for alle brugere giver således forkerte resultater. Hvis du vil indhente totalen på denne måde, skal du bruge omsætningsmetrikkerne i mappen Mine omsætninger.
- **Managersynlighed i Analytics.** Brug managersynlighed i Analytics, hvis prognosen kun omfatter personer, som rapporterer til dig.
- **Teamsynlighed i Analytics.** Brug teamsynlighed i Analytics, hvis personerne i prognosen, er en del af dit team. Hvis personerne i prognosen hverken findes i dit team eller rapporterer til dig, matcher visningen af salgsmulighed og salgsmulighedsprodukt ikke prognoseoversigten.
- **Prognosemetrikker.** Prognosemetrikkerne skal referere til en bestemt prognose. Brug FILTER-metrikfunktionen til at referere til metrikker efter prognosedato og prognosetype. Brug f.eks. FILTER-metrikfunktionen for at indhente prognoseværdien til en bestemt prognosedato, f.eks. 16. september 2009. Tilføj et yderligere filter for kun at hente værdierne til omsætningsprognose for salgsmulighed, da der er flere prognosetyper. F.eks.:

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Opportunity Revenue Forecast'))
```

Brug af FILTER-metrikfunktionen er ikke det samme som at føje et filter til rapporten. Hvis du tilføjer et rapportfilter for at filtrere efter prognosedato og prognosetype, får du ikke nogen værdier til brugerkvoten eller omsætning i realtid. Hvis du har flere kvoter defineret til hvert år, skal du bruge FILTER-metrikfunktionen til at referere til den specifikke kvoteværdi. F.eks.:

```
FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Sales')
```

I dette eksempel indhenter FILTER-metrikfunktionen kvoteværdien til et specifikt kvotenavn (salg). Uden denne filtermetrik får du kun den samlede værdi af alle kvoterne.

Konto- og kontaktdimensionerne omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau. Bogdimensionen gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter for konti og kontakter på et hvilket som helst niveau i boghierarkiet.

Rapporteringsemneområdet Husstande

Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør generering af rapporter om husstande til kontaktdimensionen. Rapporten giver rådgivere og deres managere mulighed for at besvare spørgsmål, så som følgende:

- Hvilke af mine klienter hører til hvilke husstande?
- Hvordan fordeler husstandsaktiverne sig i min forretningsbog mellem mine klienter?
- Hvilke er mine bedste husstande efter samlet aktivværdi?

Du kan kombinere husstandsrapporter med porteføljerapporter for at give forbedret klientservice ved at se klienter som medlemmer af en husstand.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Kontakt
- Husstand
- Husstand: Kontakt

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Kontakt har f.eks. feltet Kontaktttype. Der er også et felt af typen Kode for kontaktttype, som er den optimerede version af feltet Kontaktttype. På lignende vis er der et felt af typen Oprettet dato UTC, som er den optimerede version af feltet Oprettet dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få flere oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimension i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Kontakt

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Husstandsmetrikker
 - Samlede aktiver for husstand
 - Samlede aktiver for husstand
 - Samlede aktiver for husstand (000)
 - Gns. samlede aktiver for husstand
 - Gns. samlede aktiver for husstand (000)
 - Samlede husstandsudgifter
 - Samlede husstandsudgifter
 - Samlede husstandsudgifter (000)
 - Gns. samlede husstandsudgifter
 - Gns. samlede husstandsudgifter (000)
 - Samlede husstandsindkomst
 - Samlede husstandsindkomst
 - Samlede husstandsindkomst (000)
 - Gns. samlet husstandsindkomst
 - Gns. samlet husstandsindkomst (000)
 - Samlet husstandsgæld
 - Samlet husstandsgæld
 - Samlet husstandsgæld (000)
 - Gns. samlet husstandsgæld
 - Gns. samlet husstandsgæld (000)
 - Samlet nettoværdi for husstand
 - Samlet nettoværdi for husstand

- Samlet nettoværdi for husstand (000)
 - Gns. samlet nettoværdi for husstand
 - Gns. samlet nettoværdi for husstand (000)
- Samlede kontaktaktiver
 - Samlede aktiver
 - Samlede aktiver (000)
 - Gns. samlede aktiver
 - Gns. samlede aktiver (000)
- Samlede udgifter: Kontakt
 - Samlede udgifter
 - Samlede udgifter (000)
 - Gns. samlede udgifter
 - Gns. samlede udgifter (000)
- Samlet kontaktindkomst
 - Samlet indkomst
 - Samlet indkomst (000)
 - Gns. samlet indkomst
 - Gns. samlet indkomst (000)
- Samlede passiver: Kontakt
 - Samlede passiver
 - Samlede passiver (000)
 - Gns. samlede passiver
 - Gns. samlede passiver (000)
- Samlet nettoværdi for kontakt
 - Samlet nettoværdi
 - Samlet nettoværdi (000)
 - Gns. samlet nettoværdi
 - Gns. samlet nettoværdi (000)
- Tilpassede metrikker til husstand
 - Indekseret tal
 - Gns. indekseret tal
 - Indekseret valuta
 - Gns. indekseret valuta

- Antal konsoliderede kontakter
- Antal konsoliderede serviceanmodninger
- Antal konsoliderede kundeemner
- Antal kontakter
- Antal kontaktserviceanmodninger
- Antal kontaktkundeemner
- Antal husstande

Noter om anvendelse

Kontaktdimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Kundeemner

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af kundeemnemetrikker efter konto, kontosalgsområde, kampagne, kontakt, dato, kundeemne, salgsmulighed, ejet af-bruger og hovedpartnerkonto. Dette emneområde indeholder metrikker til analysere af kundeemnekvalitet, kundeemnekonvertering og omsætning, der er knyttet til kundeemner.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Konto - Salgsområde
- Kampagne
- Kontakt
- Dato
- Kundeemne

- Salgsmulighed
- Ejet af-bruger
- Hovedpartnerkonto

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Kampagne
- Kontakt
- Kundeemne
- Salgsmulighed

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Kundeemnemetrikker
 - Hierarki: Kontosalgsområde
 - Navn på salgsområde på øverste niveau
 - Navn på salgsområde på niveau 8
 - Navn på salgsområde på niveau 7
 - Navn på salgsområde på niveau 6
 - Navn på salgsområde på niveau 5
 - Navn på salgsområde på niveau 4
 - Navn på salgsområde på niveau 3
 - Navn på salgsområde på niveau 2
 - Navn på salgsområde på niveau 1
 - Antal kundeemner
 - Antal kvalificerede kundeemner
 - Antal afviste kundeemner

- Antal arkiverede kundeemner
- Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder).
- Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed (definition: antal kundeemner, der er konverteret til salgsmuligheder og har salgsstadiet Lukket/Vundet).
- Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- Antal nye salgsmuligheder
- Antal vundne
- Lukket omsætning for kundeemne
- Forventet omsætning for kundeemne
- Salgsmulighedsomsætning for kundeemne

Noter om anvendelse

Konto- og kontaktdimensionerne omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af salgsmuligheder efter konto-, salgsområde-, kampagne-, kontakt-, ejer- og datodimensioner. Emneområdet indeholder flere fakta, der omfatter salgsmuligheds- og kvotemetrikker. Salgsmulighedsmetrikker er defineret på det højeste detaljeniveau i dette emneområde og kan således analyseres efter alle mulige dimensioner. Kvotemetrikker er imidlertid på et lavere detaljeniveau og kan kun analyseres efter begrænsede dimensioner, heriblandt Dato (måned), Kvote, Ejer.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

- Konto
- Konto - Salgsområde
- Kampagne

- Lukkedato
- Åbningsdato
- Salgsmulighed
- Ejet af-bruger
- Primær kontakt
- Hovedpartnerkonto
- Kvote
- Salgsområde

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Kampagne
- Kontakt
- Salgsmulighed

Metrikker

Følgende er nøglemetrikkerne i dette emneområde:

- Omsætning (forventet og lukket)
- Antal salgsmuligheder (åbne og lukkede)
- Antal vundne
- Kvotebeløb

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Salgsmulighedsmetrikker
 - Tilpassede metrikker: Salgsmulighed
 - Indekseret valuta
 - Gns. indekseret valuta
 - Indekseret tal

- Gns. indekseret tal
- Omsætning
- Forventet omsætning
- Lukket omsætning
- Omsætning (000)
- Forventet omsætning (000)
- Lukket omsætning (000)
- Antal salgsmuligheder
- Antal åbne salgsmuligheder
- Antal lukkede salgsmuligheder
- Antal vundne
- Gns. antal dage i stadie
- Kvotemetrikker
 - Kvoteværdi

Noter om anvendelse

Da kvotemetrikker ikke er defineret på Salgsmulighed-dimensionsniveauet, vises disse metrikker som tomme celler, når attributter for Salgsmulighed-dimension findes i rapporten.

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder og konkurrenter

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af mange-til-mange-relationerne mellem salgsmuligheder og konkurrentkonti. Emneområdet er næsten identisk med salgsmulighedsemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager konkurrentdimensionen, som er en mange-til-mange-relation til salgsmulighedsposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter for at vise alle konkurrenter til en salgsmulighed. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem salgsmuligheder og konkurrentkonti, kan salgsmuligheder, der ikke har en tilknytning til mindst én konkurrentkonto, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer konkurrentkontorelationen, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- Primær kontakt

- Rolle
- Omvendt rolle
- Startdato
- Slutdato
- Styrker
- Svagheder
- Kommentarer

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Konto - Salgsområde
- Kampagne
- Lukkedato
- Lukkedato
- Salgsmulighed
- Salgsmulighedskonkurrent
- Ejet af-bruger
- Primær kontakt
- Relationskontakt
- Salgsområde

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto

- Kampagne
- Kontakt
- Salgsmulighed

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Salgsmulighedsmetrikker
 - Tilpassede metrikker: Salgsmulighed
 - Indekseret valuta
 - Gns. indekseret valuta
 - Indekseret tal
 - Gns. indekseret tal
 - Omsætning
 - Forventet omsætning
 - Lukket omsætning
 - Omsætning (000)
 - Forventet omsætning (000)
 - Lukket omsætning (000)
 - Antal salgsmuligheder
 - Antal åbne salgsmuligheder
 - Antal lukkede salgsmuligheder
 - Antal vundne
 - Gns. antal dage i stadie

Noter om anvendelse

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder og partnere

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af mange-til-mange-relationerne mellem salgsmuligheder og partnerkonti. Det er næsten identisk med salgsmulighedsemneområderne. Den eneste forskel er, at den medtager partnerkontodimensionen, som er en mange-til-mange-relation til salgsmulighedsposttypen. Vha. emneområdet kan du oprette rapporter for at vise alle partnere til en salgsmulighed. Da emneområdet repræsenterer mange-til-mange-relationen mellem salgsmuligheder og partnerkonti, kan salgsmuligheder, der ikke har en tilknytning til mindst én partnerkonto, ikke rapporteres vha. dette emneområde. De komplette attributter, der definerer partnerkontorelationen, og er tilgængelige til rapportering, omfatter følgende:

- Primær kontakt
- Rolle
- Omvendt rolle
- Startdato
- Slutdato
- Styrker
- Svagheder
- Kommentarer

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Konto - Salgsområde
- Kampagne
- Lukkedato
- Åbningsdato
- Salgsmulighed
- Salgsmulighedspartner
- Ejet af-bruger
- Primær kontakt
- Relationskontakt
- Salgsområde

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Kampagne
- Kontakt
- Salgsmulighed

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Salgsmulighedsmetrikker
 - Tilpassede metrikker: Salgsmulighed
 - Indekseret valuta
 - Gns. indekseret valuta
 - Indekseret tal
 - Gns. indekseret tal
 - Omsætning
 - Forventet omsætning
 - Lukket omsætning
 - Omsætning (000)
 - Forventet omsætning (000)
 - Lukket omsætning (000)
 - Antal salgsmuligheder
 - Antal åbne salgsmuligheder
 - Antal lukkede salgsmuligheder
 - Antal vundne
 - Gns. antal dage i stadie

Noter om anvendelse

Konto- og kontaktdimensionerne omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Salgsmulighed - Produktomsætninger

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af salgsmulighedsproduktomsætning efter konto, kontosalgsområde, kampagne, salgsmulighed, salgsmulighedsprodukt, ejet af-bruger, produkt og produktkategori. Da hver tilbagevendende produktomsætningspost kan have forskellig startdato, er detaljeniveauet til dette emneområde på det laveste niveau og indeholder én række til hver tilbagevendende produktomsætningspost inden for salgsmuligheden. Givet dette emneområdes detaljeniveau giver det størst fleksibilitet at konsolidere data på ethvert niveau i de understøttede dimensioner. Emneområdet indeholder også kvotedimensionen og metrikker, der gør det muligt at rapportere på både salgsmulighedsproduktomsætning og kvotemetrikker i samme rapport.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Konto - Salgsområde
- Kampagne
- Salgsmulighed
- Salgsmulighed - Produktomsætning
- Ejet af-bruger
- Produkt
- Produktkategori
- Kvote

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Kampagne
- Salgsmulighed

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker for produktomsætning fra salgsmulighed
 - Antal produkter
 - Gns. antal produkter
- Kvotemetrikker
 - Kvoteværdi

Noter om anvendelse

Kontodimensionen omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Salgsmulighedsteam

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør rapportering af relationen mellem salgsmuligheder og salgsmulighedsteam. Brug dette emneområde til at forespørge efter teammedlemmer, der er involveret i en salgsmulighed. Emneområdet har ingen metrikker.

Relationstype

En-til-mange.

Dimensioner

Dette emneområde tilbyder følgende dimensioner:

- Salgsmulighed
- Salgsmulighedsteam
- Ejet af-bruger

Metrikker

Ingen.

Noter om anvendelse

Ingen.

Datasynlighed. Dette emneområde bruger altid tilstanden Teamsynlighed uanset de indstillinger, som du definerede i profilen. Af den årsag kan du altid rapportere på alle de salgsmuligheder, hvor du er ejeren eller et teammedlem.

Rapporteringsemneområdet Partnere

Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Forretningsformål

Rapporteringsemneområdet Partnere giver mulighed for at analysere partnere og måle vigtige performancemetrikker, heriblandt antallet af kvalificerede kundeemner og samlet omsætning i salgsmulighedspipeline.

Relationstype

Oversigt

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

904 Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 20

- Oprettelsesdato
- Ejet af-bruger
- Partner
- Salgsområde

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker: Partner
- Tilpassede metrikker: Partner
 - Gns. indekseret valuta
 - Gns. indekseret tal
 - Indekseret valuta
 - Indekseret tal
- Antal partnere
- Antal arkiverede kundeemner
- Antal annullerede serviceanmodninger (SA'er)
- Antal lukkede salgsmuligheder
- Antal lukkede SA'er
- Antal kundeemner
- Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder
- Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed
- Antal åbne salgsmuligheder
- Antal åbne SA'er
- Antal salgsmuligheder
- Antal ventende SA'er
- Antal kvalificerede kundeemner
- Antal afviste kundeemner
- Antal SA'er
- Antal vundne
- Gns. antal dage i stadie
- Gns. dage til lukning af SA
- Gns. åben SA-alder

- Lukket omsætning
- Lukket omsætning (000)
- Lukket omsætning for kundeemne
- Forventet omsætning for kundeemne
- Salgsmulighedsomsætning for kundeemne
- Omsætning
- Omsætning (000)

Noter om anvendelse

De tidligere metrikker er baseret på hovedpartnerkontoen for kundeemner, salgsmuligheder og serviceanmodninger.

Rapporteringsemneområdet Personaliseret indholdslevering

Tilgængelighed

Dette emneområde er kun tilgængeligt i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Forretningsformål

Dette emneområde indeholder de oplysninger, der kræves af forskellige roller i en medicinalorganisation for bedre at forstå læger, uddybe indhold og levere den rigtige meddelelse til den rigtige person på det rigtige tidspunkt. En marketingmanager kan f.eks. analysere detaljeringstendenser, brochurepræstation og responser fra forskellige segmenter. Med disse oplysninger kan manageren revidere brochurer eller segmentere kundebasen igen og dernæst målrette aktiviteter mod kunder som relevant. En salgsmanager kan analysere detaljeringstendenser, idet der søges efter gode og dårlige performere i et salgsområde, og således coache teamet efter behov.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Meddelelsesrespons

- Meddelelsesplan
- Element i meddelelsesplan
- Produkt

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker: Meddelelsesplan
 - Tilpassede metrikker: Meddelelsesplan
 - Gns. indekseret valuta
 - Indekseret valuta
 - Gns. indekseret tal
 - Indekseret tal
 - Antal meddelelsesplaner
- Metrikker: Element i meddelelsesplan
 - Tilpassede metrikker: Element i meddelelsesplan
 - Gns. indekseret valuta
 - Indekseret valuta
 - Gns. indekseret tal
 - Indekseret tal
 - Antal elementer i meddelelsesplan
- Metrikker: Meddelelsesrespons
 - Tilpassede metrikker: Meddelelsesrespons

- Gns. indekseret valuta
- Indekseret valuta
- Gns. indekseret tal
- Indekseret tal
- Antal meddelelsesresponsers
- Metrikker: Konto
 - Omsætning
 - Omsætning (000)
 - Gns. omsætning
 - Lukket omsætning
 - Lukket omsætning (000)
 - Gns. lukket-omsætning
 - Gns. dage til lukning af salgsmulighed
 - Potentiel omsætning
 - Gns. potentiel omsætning
 - Omsætning
 - Produktomsætning (000)
 - Lukket omsætning: Produkt
 - Lukket omsætning: Produkt (000)
 - Antal konti
 - Antal konti med salgsmuligheder
 - Antal aktiviteter
 - Antal kontakter
 - Antal salgsmuligheder
 - Antal vundne
 - Antal serviceanmodninger (SA'er)
 - Antal annullerede SA'er
 - Antal lukkede SA'er
 - Antal åbne SA'er
 - Antal ventende SA'er
 - Gns. åben SA-alder
 - Gns. dage til lukning af SA
 - Antal kundeemner

- Antal kundeemner konverteret til salgsmuligheder
- Antal kundeemner, der resulterer i vundet salgsmulighed
- Antal kundeemner, der resulterer i mistet salgsmulighed
- Antal kvalificerede kundeemner
- Antal afviste kundeemner
- Metrikker: Aktivitet
 - Antal aktiviteter
 - Antal åbne aktiviteter
 - Antal konti med aktiviteter
 - Antal lukkede aktiviteter
- Metrikker: Kontakt
 - Tilpassede metrikker: Kontakt
 - Indekseret valuta
 - Gns. indekseret valuta
 - Indekseret tal
 - Gns. indekseret tal
 - Tilpassede felter for Ejet af-bruger
 - Tilpassede felter for Ejet af-bruger
 - Antal kontakter
- Metrikker: Produktomsætning
 - Omsætning
 - Forventet omsætning: Produkt
 - Lukket omsætning: Produkt
 - Produktomsætning (000)
 - Forventet omsætning: Produkt (000)
 - Lukket omsætning: Produkt (000)
 - Gns. indkøbspris
 - Gns. mængde
 - Mængde

Noter om anvendelse

Ingen

Rapporteringsemneområdet Serviceanmodninger

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Du kan analysere serviceanmodninger efter konto-, kontakt-, serviceanmodnings-, bruger-, partner- og datodimensioner. Det hjælper dig med at måle og analysere vigtige præstationsmetrikker for organisationen til kundeserviceanmodning, heriblandt hvor længe serviceanmodninger har været åbne og den gennemsnitlige tid, det tager at lukke dem. Vha. disse præstationsmetrikker kan firmaet forbedre kundetilfredshed, medarbejderes produktivitet og reducere driftsomkostninger.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Lukkedato
- Åbningsdato
- Ejet af-bruger
- Hovedpartnerkonto (kun tilgængelig i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Serviceanmodning

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Sidste kontaktdato UTC, som er den optimerede version af feltet Sidste kontaktdato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Kontakt
- Serviceanmodning

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker: Serviceanmodning
 - Tilpassede metrikker: Serviceanmodning
 - Indekseret valuta
 - Gns. indekseret valuta
 - Indekseret tal
 - Gns. indekseret tal
 - Antal serviceanmodninger (SA'er)
 - Antal åbne SA'er
 - Antal lukkede SA'er
 - Antal ventende SA'er
 - Antal annullerede SA'er
 - Gns. åben SA-alder
 - Gns. dage til lukning af SA

Noter om anvendelse

Konto- og kontaktdimensionerne omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Fælles aktiviteter

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af fælles aktiviteter efter konto-, kontakt- og brugerdimensioner. Da disse aktiviteter kan deles af en eller flere brugere i Oracle CRM On Demand kan du vha. dette emneområde rapportere på fælles aktiviteter. Aktiviteter, der ikke deles med mindst én bruger, kan ikke rapporteres vha. dette emneområde.

Relationstype

Mange-til-mange

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Ejet af-bruger

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. På lignende vis er der et felt af typen Indekseret dato UTC, som er den optimerede version af feltet Indekseret dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt

Metrikker

Ingen

Noter om anvendelse

Konto- og kontaktdimensionerne omfatter et boghierarki, der gør det muligt at analysere metrikker og relaterede attributter på ethvert niveau.

Rapporteringsemneområdet Køretøjer

Tilgængelighed

Dette emneområde er tilgængeligt i alle udgaver af Oracle CRM On Demand.

Forretningsformål

Dette emneområde muliggør analyse af køretøjsrelaterede metrikker efter køretøjs- og forhandlerdimensioner samt andre tilknyttede dimensionsobjekter, så som kontakt, dato, forhandler og produkt.

Relationstype

Simpel

Dimensioner

Dette emneområde har følgende dimensioner:

- Kontakt
- Dato
- Forhandler
- Produkt
- Køretøj

Optimerede filtreringsfelter

Dette emneområde indeholder felter, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene Kode eller UTC. Dimensionen Kontakt har f.eks. feltet Tildelingsfilter 1. Der er også et felt af typen Kode for tildelingsfilter 1, som er den optimerede version af feltet Tildelingsfilter 1. På lignende vis er der et felt af typen Oprettet dato UTC, som er den optimerede version af feltet Oprettet dato. Brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end ved brug af standardfeltet. Se [Brug af optimerede filtreringsfelter](#) (på side 916) for at få flere oplysninger om brug af optimerede filtreringsfelter. Følgende dimensioner i dette emneområde har optimerede filtreringsfelter:

- Kontakt
- Dato
- Forhandler
- Køretøj

Metrikker

Den komplette liste over metrikker til emneområdet er følgende:

- Metrikker for køretøj
 - Tilpassede metrikker: Køretøj
 - Antal køretøjer

Noter om anvendelse

Ingen

Ændring af rapporters udseende

Ved opsætning eller opdatering af rapporter i Oracle CRM On Demand Answers kan du ændre rapporters visuelle udseende, også kaldet kosmetisk formatering. Du kan anvende kosmetisk formatering, kopiere og indsætte kosmetiske formateringsattributter og gemme en formateret rapport, der skal bruges som en typografiskabelon.

Afhængigt af det element, som du formaterer, viser dialogboksen forskellige indstillinger, så som skrifttype, celle og rammekontrollementer, baggrundsfarve, yderligere formateringsindstillinger, så som celledens indre margen, og tilpassede indstillinger for CSS-typografi til HTML.

Du kan ændre udseendet af:

- Kolonner og afsnit, så som baggrundsfarve og rammer
- Kolonner i tabeller
- Størrelse på titler

Du kan kopiere de kosmetiske formateringsattributter, som du vil anvende på et element, så som en kolonne i en tabel, og indsætte dem til et element af samme type, så som en anden kolonne i tabellen eller en kolonne i en anden tabel. Du kan også gendanne standardudseendet. Brug ikonerne øverst til højre i dialogboksene til at gøre det.

Visninger, der understøtter kopiering og indsættelse, omfatter tabel-, pivottabel- og diagramvisningerne.

Om lagring af rapporter som typografiskabeloner

Når du har tilpasset en rapportes kosmetiske udseende og gemt den, kan du bruge den som en skabelon. Derved kan du anvende formateringen fra den gemte rapport på nye eller eksisterende rapporter.

Visninger, der understøtter brugen af en gemt rapport som en skabelon, omfatter tabel-, pivottabel- og diagramvisningerne.

Dette emne indeholder oplysninger om udførelse af følgende opgaver:

- Formatering af en rapportes visuelle udseende
- Kopiering og indsættelse af en formateringsattribut
- Gendannelse af en attributs standardudseende
- Brug af en gemt rapport som en skabelon

Sådan formaterer du en rapportes visuelle udseende

- 1 Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter for at åbne Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klik på Åbn-analyse i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Vælg den rapport, som du vil arbejde med, og klik dernæst på OK.

5 Åbn dialogboksen Kosmetisk formatering på siden Byg og se analyser ved at gøre et af følgende:

- Klik på knappen Kolonneegenskaber, og klik dernæst på fanen Typografi i dialogboksen Kolonneegenskaber i trin 1.
- Åbn dialogboksen Rediger format i trin 2 ved at gøre et af følgende:
 - Klik på knappen Formater visning til titel eller tabel.
 - Klik på knappen Egenskaber for pivottabelvisning i pivottabelvisningen og dernæst på knappen Indstil alternativt format.

BEMÆRK: I tabelvisningen kan du også klikke på knappen Formater kolonne og bruge fanen Værdiformat. I pivottabelvisningen kan du også klikke på knappen Egenskaber for afsnit og bruge fanen Egenskaber for afsnit.

Dialogboksen Kosmetisk format vises.

6 Foretag valg til skrifttypefamilie, størrelse, farve, typografi (f.eks. fed) og evt. effekter (f.eks. understregning) i området Skrifttype.

BEMÆRK: Denne indstilling er ikke tilgængelig til nogle elementer.

7 Konfigurer justering og baggrundsfarve i området Celle.

BEMÆRK: Den mest almindelige justering til tekst er venstretillet. Den mest almindelige til numeriske data er højrestillet.

Lodret justering har ingen virkning, medmindre kolonnen spænder over flere rækker i andre kolonner.

8 Foretag valg til cellens rammeposition, farve og typografi i området Ramme.

TIP: Du kan vælge eller fravælge tilpassede rammer ved at klikke på øverste, nederste, venstre og højre ramme nær rullelisten Position.

9 Klik på Yderligere formateringsindstillinger for at formatere spatiering i cellen, og angiv værdier til bredde og højde af celleindhold samt plads over, under, til venstre for og til højre for indholdet.

Værdier angives i pixel.

10 Foretag valg i området Indstillinger for tilpasset CSS-typografi for at tilsidesætte typografi og klasselementer, der er angivet i Oracle CRM On Demand Answers.

a Klik på de indstillinger, som du vil bruge.

b Angiv placeringen af klassen, typografien eller typografiarket.

BEMÆRK: De avancerede formateringsindstillinger til typografi er til brugere, der ved, hvordan man arbejder med overlappende typografiark.

11 Klik på OK.

Sådan kopierer og indsætter du en formateringsattribut

- 1 Gå til det element, hvis formatering du vil kopiere, f.eks. en række, kolonne eller tabelcelle, på siden Byg og se analyse.
- 2 Klik på knappen Kopier formatering i dialogboksen Kosmetisk formatering, og klik dernæst på Annuller for at lukke dialogboksen Kosmetisk formatering.
- 3 Gå til det element, hvor du vil indsætte formateringen.
- 4 Klik på knappen Indsæt-formatering i dialogboksen Kosmetisk formatering, og klik dernæst på OK for at udføre ændringerne.

Sådan gendanner du standardudseendet

- Åbn dialogboksen Kosmetisk formatering til elementet, og klik dernæst på knappen Ryd formatering.

Når du tilføjer visningen, kan du til nogle visningstyper bruge en gemt rapport som en skabelon, som beskrevet i følgende procedure.

Sådan bruger du en gemt rapport som en skabelon

- 1 Gå til Trin 2: Opret layout på siden Byg og se analyse.
- 2 Klik på Tilføj visning, og vælg den ønskede visning.
- 3 Klik på knappen Importer visningsformatering fra en anden analyse øverst i arbejdsområdet:



- 4 Naviger til den gemte rapport i dialogboksen Importer gemt format, og klik på OK.
- 5 Klik på linket Gemte resultater eller på knappen Gennemgå analyser.

Brug af optimerede filtreringsfelter

Optimerede felter slutter med ordene *Kode* (til valglister) eller *UTC* (Coordinated Universal Time) til dato/klokkeslætsfelter. Brug af det optimerede felt i filtret forbedrer rapportpræstationen.

Kodefelter i filtre

Kodefelter lagrer valgliste-værdier i den sproguafhængige kode (LIC) til flersprogede valglister. I Oracle CRM On Demand håndterer du flere sprog vha. sproguafhængige koder og individuelle angivelser til hvert sprog. Et statusfelt kan f.eks. være implementeret på følgende måde til sprog-værdien med status Aktiv.

Sprog	Værdi	Sproguafhængig kode
-------	-------	---------------------

Engelsk	Aktiv	Aktiv
Fransk	Actif	Aktiv
Tysk	Aktiv	Aktiv
Spansk	Activo	Aktiv

Du opretter et filter til feltet Statuskode (den optimerede version af feltet Status) og til LIC-værdien (i dette tilfælde Aktiv) for at filtrere aktive konti. Uanset det sprog, som du bruger, forbedrer forespørgsel efter LIC-værdien rapportpræstationen, da et ekstra trin ikke er påkrævet for at forespørge efter andre sprog.

Visning af LIC-værdierne til en valgliste

Brug følgende procedure for at få vist LIC-værdierne til en valgliste.

Sådan får du vist LIC-værdierne til en valgliste

- 1 Klik på det globale link Admin. i øverste højre hjørne på enhver side.
 - 2 Klik på linket Applikationstilpasning i afsnittet Applikationstilpasning.
 - 3 Klik på linket til den påkrævede posttype i afsnittet Opsætning af posttyper.
 - 4 Klik på *posttypes* Feltopsætning i afsnittet Feltstyring.
 - 5 Klik på et af Rediger valgliste-linkene til det ønskede valglistefelt på siden Felter.
- LIC-værdierne findes i Id-kolonnen.

UTC-felter i filtre

Når du bruger UTC-felter, konverteres de ikke til firma- eller brugertidszoner, og de forbedrer således rapportpræstationen. Præstation forbedres yderligere, når dato/klokkeslætsfelterne indekseres i databasen. Du kan undertrykke disse felter i rapporter og i stedet bruge de felter, der har justerede tidszoner.

Trin 1: Definition af kriterier

Du definerer kriterierne til rapporter på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers. Opret en ny analyse, som beskrevet i [Kom i gang med Answers \(tilpassede rapporter\)](#) (på side 764), eller åbn en eksisterende analyse i Oracle CRM On Demand Answers for at få adgang til siden Definer kriterier.

Klik på et emne for at se trinvisse instruktioner til følgende:

- [Tilføjelse af kolonner til rapporter](#) (på side 918)
- [Tilføjelse af tilpassede felter til rapporter](#) (på side 918)
- [Tilføjelse af filtre til kolonner](#) (på side 919) (valgfrit, men anbefales)

- [Redigering af kolonneegenskaber](#) (på side 927)
- [Opsætning af kolonneformler](#) (på side 939)
- [Tilføjelse af handlingslinks til resultater](#) (på side 939) (valgfrit)
- [Sortering og omarrangering af kolonner](#) (på side 943)

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Om brug af adresser i rapporter](#) (på side 944)
- [Kombination af resultater fra flere rapporter vha. sætopoperationer](#) (på side 944)

Tilføjelse af kolonner til rapporter

Når du opretter eller ændrer rapporter i Oracle CRM On Demand Answers, tilføjer du kolonner, indtil rapporten indeholder alle de ønskede data.

BEMÆRK: Perioderne i rapporterne kan være baseret på firmaets regnskabskalender, som kan være forskellig fra en standardkalender. Firmaets regnskabsår kan f.eks. begynde 1. juni i hvert kalenderår. Hvis firmaet for nyligt har ændret regnskabskalenderåret i Oracle CRM On Demand, skal du gennemgå historiske analyser nøje, hvis de spænder over flere år. Data i rapporter, der er baseret på tidligere regnskabsår, kan ikke justeres med data vha. en ny regnskabskalender.

Sådan tilføjer du kolonner til rapporten

- 1 Udvid kolonnelisterne i afsnittet Aktivt emneområde i Oracle CRM On Demand Answers for at få vist de kolonner, som du kan medtage i rapporterne.
- 2 Klik på de kolonner, som du vil medtage i rapporten.

BEMÆRK: Du kan fjerne en kolonne fra rapporten ved at klikke på X-ikonet i den pågældende kolonne. Du kan ændre rækkefølgen af kolonner ved at trække dem til den nye placering og slippe dem.

Tilføjelse af tilpassede felter til rapporter

Du kan tilføje tilpassede felter som kolonner i rapporter og analyser i Oracle CRM On Demand Answers. Se [Tilføjelse af kolonner til rapporter](#) (på side 918) for at få oplysninger om tilføjelse af kolonner til rapporter.

Til flersprogede implementeringer med Oracle CRM On Demand Answers skal du oversætte tilpassede felter til hvert sprog, der bruges med Oracle CRM On Demand Answers, så de felter kan føjes til rapporter og analyser. Hvis et tilpasset felt f.eks. er oprettet på engelsk, skal det oversættes til tysk, så en tysk bruger kan se og dernæst bruge det tilpassede felt i en rapport eller en analyse.

Tilføjelse af filtre til kolonner

På siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers kan du konfigurere filtre til kolonner i rapporten. Et filter begrænser de resultater, der vises, når en rapport køres. Oracle CRM On Demand Answers viser kun de resultater, der matcher kriterierne.

Et kolonnefilter består af følgende elementer:

- En kolonne til filtrering, så som Kontotype.
- En værdi, der skal bruges, når filteret anvendes, så som 10 (et SQL-udtryk eller en variabel kan bruges i stedet for en værdi, når det er nødvendigt).
- En operator, der fastlægger, hvordan værdien anvendes, så som Mindre end.

Hvis kolonnen f.eks. indeholder den solgte mængde, operatoren er Mindre end og værdien er 10, omfatter resultaterne kun ordremængder, hvor færre end 10 enheder blev solgt.

Et kolonnefilter kan også have følgende karakteristika:

- Det kan kombineres med andre kolonnefiltre fra samme emneområde for at begrænse en rapports resultater yderligere.
- Filtre kan grupperes for at oprette komplekse filtre.
- Filterets værdi kan begrænses af resultaterne af en tidligere gemt rapport fra samme emneområde.

Filteret oversættes til en WHERE-klausul i SQL SELECT-sætningen. WHERE-klausulen bruges til at begrænse de returnerede rækker til dem, der opfylder de angivne begrænsninger. Avancerede brugere kan indtaste SQL til et filter direkte.

BEMÆRK: Hvis du valgte at tilføje nye valglister værdier under import af data, vises de nye valglister værdier muligvis ikke i rapporter i 24 timer. Du kan derfor eventuelt ikke bruge de nye valglister værdier som filtre i den periode.

Oprettelse af kolonnefiltre

Du kan oprette et filter på en hvilken som helst kolonne i rapporterne. Hvis du ikke ønsker, at kolonnen skal vises i resultater, kan du skjule den.

ADVARSEL: Hvis du klikker på browserens Opdater-knap, før du er færdig med at oprette et kolonnefilter, genindlæser browseren siden og kasserer ændringerne.

Sådan opretter du et filter uden at føje kolonnen til rapporten

- Kontrolklik på kolonnen.

Sådan opretter du et kolonnefilter

- 1 Klik på knappen Nyt filter i den kolonne, hvor du vil oprette filteret, på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Vælg en operator i rullelisten Operator i dialogboksen Opret/Rediger filter.

Valgmulighederne til operatører og værdier vises i venstre kolonne. Afhængigt af den kolonnetype, som du vælger, kan yderligere valg vises i højre kolonne, så som kalenderknapper til angivelse af et datointerval, eller et tekstmåtningsfelt til begrænsning af lange værdilister.

- 3 Indtast en værdi i feltet Værdi for at angive en værdi, eller klik på Alle valg for at se de tilgængelige værdier i kolonnen, og vælg en værdi i listen.

Flere værdier kan tilføjes ved, at du klikker på Tilføj og vælger Værdi efter indtastning af data til det aktuelle værdifelt.

Brug retningslinjerne i følgende tabel, når du vælger en operator og angiver værdier. Se *Noter om anvendelse til operatører*, som vises efter denne procedure, for at få flere oplysninger om operatører.

Operator	Retningslinjer for anvendelse
er lig med eller er i	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen matcher værdien i filteret.
er ikke lig med eller er ikke i	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen ikke matcher værdien i filteret.
er mindre end	Gyldig til en kolonne, der indeholder tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen er mindre end værdien i filteret.
er større end	Gyldig til en kolonne, der indeholder tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen er større end værdien i filteret.
er mindre end eller lig med	Gyldig til en kolonne, der indeholder tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen er mindre end eller de samme som værdien i filteret.
er større end eller lig med	Gyldig til en kolonne, der indeholder tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen er større end eller de samme som værdien i filteret.
er mellem	Gyldig til en kolonne, der indeholder tal eller datoer. Angiv to værdier. Resultater vil omfatte poster til begge de angivne værdier og værdierne mellem dem.
er NULL	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv ikke en værdi. Operatoren tester kun for tilstedeværelsen af data i kolonnen. Resultaterne vil kun omfatte poster, hvor der ikke er nogen data i kolonnen. Nogle gange kan det være nyttigt at vide, om data findes, og brug af operatoren er NULL er en god måde at teste for den betingelse på.
er NOT NULL	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv ikke en værdi. Operatoren tester kun for tilstedeværelsen af data i kolonnen. Resultater vil kun omfatte poster, hvor der er data i

Operator	Retningslinjer for anvendelse
	kolonnen.
er i øverste	<p>Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi. Resultater vil kun omfatte de første n poster, hvor n er et helt tal, der er angivet som værdien i filteret.</p> <p>Denne operator er til prioriterede resultater. Du kan f.eks. bruge operatoren til at få en liste over de bedste 10 performere.</p>
er i nederste	<p>Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi. Resultater vil kun omfatte de sidste n poster, hvor n er et helt tal, der er angivet som værdien i filteret.</p> <p>Denne operator er til prioriterede resultater. Du kan f.eks. bruge operatoren til at få en liste over kunder, der rapporterer det laveste antal problemer.</p>
indeholder alle	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen indeholder alle værdierne i filteret.
indeholder hvilken som helst	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen indeholder mindst en af værdierne i filteret.
indeholder ikke	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen ikke indeholder nogen af værdierne i filteret.
begynder med	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen begynder med værdien i filteret.
slutter med	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angiv en enkelt værdi. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen slutter med værdien i filteret.
er LIKE (mønster matcher)	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Kræver brug af procenttegn (%) som søgetegn. Du kan angive op til to procenttegn i værdien. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen matcher mønsterværdien i filteret.
er ikke LIKE (mønster matcher)	Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst. Angiv en enkelt værdi eller flere værdier. Kræver brug af procenttegn (%) som søgetegn. Du kan angive op til to procenttegn i værdien. Resultater vil kun omfatte poster, hvor dataene i kolonnen ikke matcher mønsterværdien i filteret.

Operator	Retningslinjer for anvendelse
promptes	<p>Gyldig til en kolonne, der indeholder tekst, tal eller datoer. Angivelse af en kolonne til <i>promptes</i>, markerer den til filtrering efter en værdi, der overføres til den fra en anden rapport.</p> <p>BEMÆRK: Brug denne indstilling, når rapporter linkes sammen via navigering (se Trin 2: Oprettelse af layout (på side 945)). En eller flere kolonner i den rapport, som du navigerer til, skal indeholde filteret <i>promptes</i> til den rapport for at vise rækker, der er begrænset til den valgte værdi og navigeret til fra den overordnede rapport.</p>

- 4 Brug sidekontrolelementerne til at navigere mellem valgene, når der er mange valg til kolonnen:
 - Klik på et bestemt sidenummer for at navigere til siden.
 - Klik på knappen med to større end tegn (>>) for at rykke frem til den sidste side eller på knappen med to mindre end tegn (<<) for at gå tilbage til den første side.
- 5 Brug kalenderknapperne til at angive datointervallet til kolonner, der indeholder datoer.
Angiv samme dato til start- og slutdato for at angive en enkelt dato.
- 6 Brug rullelisten Match for at se de tilgængelige værdier, der kan bruges i et filter. Hvis det ønskes, kan du angive kriterier for at begrænse de værdier, der returneres (dette er ikke obligatorisk). Klik dernæst på linket Alle valg, og vælg en værdi i den returnerede liste.

Antag f.eks., at du vil se resultaterne til region Øst. Hvis du indtaster et Ø i tekstboksen og vælger "begynder med" i Match-rullelisten, viser listen kun værdier, der begynder med et Ø.
- 7 Gør følgende for at tilføje et SQL-udtryk eller en sessionsvariabel:
 - a Klik på knappen Tilføj, og vælg den relevante indstilling.
Labelen på feltet Værdi ændres, så den afspejler dit valg.
 - b Indtast SQL-udtrykket eller navnet på sessionsvariablen i feltet.
SQL-udtryk kan indeholde funktionskald, der virker på kolonneværdier. Se [Brug af funktioner i analyser](#) (på side 1000) og [Sessionsvariable](#) (på side 1040) for at få flere oplysninger.
- 8 Klik på ikonet X ved siden af en værdi, et SQL-udtryk eller en sessionsvariabel for at fjerne den.
Klik på knappen Ryd værdier for at fjerne alle definitioner.
- 9 Klik på knappen Avanceret, og vælg filter på basis af resultaterne af en anden anmodningsindstilling for at få filteret begrænset efter værdien i en kolonne fra samme emneområde i en anden analyse.
Dialogboksen Filtrer på gemt anmodning vises.
- 10 Klik på knappen Avanceret, og vælg indstillingen Konverter dette filter til SQL for at konvertere filteret til SQL.
Dialogboksen Avanceret SQL-filter vises.
- 11 Klik på OK, når du er færdig.

Filteret vises i området Filtre på siden Definer kriterier eller på siden Gemte filtre.

Noter om anvendelse til operatører

Nogle operatører udfører lignende, men ikke nøjagtig de samme funktioner. Overvej lighederne og forskellene mellem følgende operatører:

- er lig med
- er i
- indeholder alle
- indeholder hvilken som helst
- er LIKE

Er lig med eller *er i* søger efter en nøjagtig match mellem søgekriterierne og værdierne i databasen. Hvis kriteriet f.eks. er Pat Lee, matcher kun Pat Lee nøjagtigt og opfylder filtret. Da der skelnes mellem store og små bogstaver i alle søgninger, opfylder værdier som pat Lee eller Pat lee ikke filtret.

Indeholder alle søger efter alle værdier, der matcher kriterierne, og alle værdierne skal findes i værdierne for at opfylde filtret på samme måde som i en AND-søgning. Hvis f.eks. kriteriet er at søge efter to værdier; værdi = Pat og værdi = Lee, opfylder Pat Lee og Lee Pat filtret, men pat Lee, Pat Smith og Chris Lee opfylder det ikke, da de ikke indeholder alle kriterierne (Pat AND Lee).

Indeholder hvilken som helst søger efter værdier, der matcher kriterierne, men er mindre streng, idet den ikke kræver alle værdierne, som i en OR-søgning. Hvis f.eks. kriteriet er at søge efter to værdier; værdi = Pat og værdi = Lee, opfylder Pat, Pat Smith, Chris Lee og Lee alle filtret, da de opfylder kriteriet Pat OR Lee.

Er LIKE søger efter mønstre og kræver som sådan brug af et eller to procenttegn (%) som søgetegn. Hvis f.eks. søgekriteriet er værdi = P%t %ee, opfylder Pat Lee, Pit smee og Packet trainee alle filtret, men pat Lee gør ikke.

Reducer eller eliminer brugen af mønstermatchende operatører, så som Indeholder alle, Indeholder hvilken som helst og Er LIKE, for at opnå optimal søgehastighed. Hvis du vil søge efter nøjagtige værdier, skal du ikke bruge mønstermatchende operatører i stedet for nøjagtige operatører.

Gem kolonnefiltre

Du kan gemme et filter som en del af en analyse eller til genbrug i andre analyser. Hvis et filter er til en bestemt analyse, og du gemmer analysen, gemmes filteret som en del af analysen og anvendes, hver gang analysen køres. Du kan også gemme filteret udtrykkeligt, så det kan bruges i andre analyser.

Gemte filtre og mapper, der indeholder filtre til emneområdet, vises efter navnet på emneområdet. Denne del af siden er tom, hvis der ikke er nogen gemte filtre til emneområdet.

Sådan gemmer du et kolonnefilter som en del af en analyse

- 1 Klik på Gem på siden Definer kriterier.
- 2 Vælg det sted, hvor analysen skal gemmes, i dialogboksen Gem analyse, og klik dernæst på OK.

Sådan gemmer du et kolonnefilter til brug i andre analyser

- 1** Klik på Gem filter i afsnittet Filtre på siden Definer kriterier.
- 2** Vælg en mappe, hvor filteret skal gemmes, i dialogboksen Gem filter:
 - Klik på Mine filtre for at gemme filteret til personlig brug.
Filtre, der gemmes i Mine filtre, er kun tilgængelige for dig.
 - Klik på Offentlige filtre for at gemme filteret til brug for andre.
Filtre, der gemmes i en offentlig filtermappe, er tilgængelige for andre brugere, der har adgang til mappen.
- 3** Indtast et navn til filteret.
- 4** (Valgfrit) Indtast en beskrivelse til filteret.
- 5** Klik på OK.

Sådan får du vist egenskaberne til et gemt filter

- Klik på ikonet Filterindstillinger ved siden af det filter, som du vil se egenskaber for, i afsnittet Filtre på siden Definer kriterier, og vælg dernæst indstillingen Rediger filter.

Anvendelse af gemte kolonnefiltre på analyser

Du kan anvende et gemt analysefilter på en analyse. Du kan anvende enten indholdet af filteret eller en reference til filteret.

Når du anvender indholdet af et gemt kolonnefilter, kopieres det faktiske indhold af filteret til området Filtre på siden Definer kriterier. Derved kan du ændre filterkriterierne uden at ændre det gemte filter. Når du anvender en reference på et gemt filter, refereres der kun til det gemte filter med dets navn, og du kan se, men ikke ændre dets indhold.

Sådan anvender du et gemt kolonnefilter på en analyse

- 1** Klik på Åbn gemt filter i afsnittet Filtre på siden Definer kriterier.
- 2** Naviger til den relevante Filtre-mappe, vælg det gemte filter, som du vil anvende, og klik dernæst på OK.
- 3** Angiv evt. valg i dialogboksen Anvend gemt filter i afsnittet Filterindstillinger.
- 4** Klik på OK.
Filteret vises i området Filtre på siden Definer kriterier.

Redigering af kolonnefiltre

Du kan redigere et kolonnefilter for at ændre dets egenskaber.

Sådan redigerer du et kolonnefilter

- 1 Klik på knappen Filterindstillinger til det filter, som du vil redigere, i afsnittet Filtre på siden Definer kriterier, og vælg dernæst Rediger filter.
Dialogboksen Opret/Rediger filter vises.
- 2 Foretag ændringer, og klik dernæst på OK.

Redigering af formelen til et kolonnefilter

Du kan redigere formelen til et kolonnefilter. De redigeringer, som du foretager, gælder kun for filterets brug af kolonnen; en formel kan indeholde kald til funktioner for at udføre mere avancerede beregninger. Se [Brug af funktioner i analyser](#) (på side 1000).

Sådan redigerer du kolonneformlen til et filter

- 1 Klik på knappen Filterindstillinger til filteret i afsnittet Filtre på siden Definer kriterier, og vælg dernæst Rediger kolonneformel.
- 2 Klik på fanen Kolonneformel.
- 3 Skriv formelen i området Kolonneformel.
- 4 Klik på OK for at gemme ændringerne.

Fjernelse af kolonnefiltre

Du kan fjerne et enkelt filter eller alle filtre fra en analyse.

BEMÆRK: Hvis analysen blev gemt tidligere med filtre anvendt, skal du gemme analysen igen for at fjerne filtrene.

Sådan fjerner du et kolonnefilter fra en analyse

- Klik på ikonet X i afsnittet Filtre på siden Definer kriterier.

Kombination af kolonnefiltre med andre kolonnefiltre

Kombination af filtre, også kaldet parentetisk filtrering, gør det muligt at oprette komplekse filtre uden, at du behøver at kende til SQL.

Du kan kombinere kolonnefiltre med AND- og OR-operatorer. AND-operatoren betyder, at de angivne kriterier i hvert filter, skal opfyldes. Det er standardmetoden til kombination af kolonnefiltre. OR-operatoren betyder, at de angivne kriterier i mindst ét af kolonnefiltrene skal opfyldes.

Sådan kombinerer du et kolonnefilter med andre kolonnefiltre

- 1 Tilføj mindst to kolonnefiltre til en analyse, eller tilføj mindst to kolonnefiltre til et gemt filter på siden Definer kriterier.
Filtrene vises i afsnittet Filtre med en AND-operator mellem dem.
- 2 Hvis du vil ændre en AND-operator til en OR-operator, skal du klikke på den.
- 3 Klik på AND- og OR-operatorer for at gruppere filtre og konstruere de ønskede filterkombinationer, mens du tilføjer kolonnefiltre.
Kombinerede filterelementer er afgrænset af bokse.
- 4 Klik på knappen Rediger filtergruppe, og vælg den relevante indstilling for at klippe, kopiere eller afgruppere bundne elementer.

Forhindring i, at filter erstattes under navigering og prompting

Du kan beskytte indholdet af et filter i en rapport fra at blive påvirket under navigering og prompting. Et beskyttet filter anvendes altid på resultater.

Sådan beskytter du et filter mod ændring under navigering og prompting

- Klik på knappen Filterindstillinger til filteret i afsnittet Filtre på siden Definer kriterier, og vælg dernæst Beskyt filter.

Brug af gemte rapporter som filtre

Filtre kan kombineres med andre filtre samt være baseret på de værdier, der returneres af en anden rapport. Enhver gemt rapport, der returnerer en værdikolonne, kan bruges til at filtrere den valgte kolonne i rapporten.

Sådan opretter du et filter på basis af resultaterne af en anden gemt rapport

- 1 Klik på knappen Nyt filter i den kolonne, hvor du vil oprette filteret, på siden Definer kriterier.
- 2 Klik på knappen Avanceret i dialogboksen Opret/rediger filter, og vælg dernæst filteret på basis af resultater af en anden anmodningsindstilling.
- 3 Vælg den relevante relation mellem de resultater og den kolonne, der skal filtreres, i feltet Relation i dialogboksen Filtrer på gemt anmodning.
- 4 Klik på Gennemse, og naviger til den gemte rapport.
- 5 Vælg den kolonne, der skal bruges til filteret, i feltet Brug værdier i kolonne.
Hvis den gemte rapport indeholder et kolonnenavn, der matcher den kolonne, hvor du opretter filteret, vises det kolonnenavn først i værdilisten i feltet Brug værdier i kolonne. Du kan vælge en anden kolonne.

6 Klik på OK.

Filteret vises i afsnittet Filtre på siden Definer kriterier.

BEMÆRK: Du kan kun redigere de oplysninger, der er vist i dialogboksen Filtre på gemt anmodning, hvis du vil redigere filteret senere.

Redigering af SQL til et kolonnefilter

Du kan redigere den logiske SQL WHERE-klausul, der skal bruges som filter. Selv om det generelt ikke er nødvendigt er denne funktion tilgængelig for brugere, som har behov for avancerede filtreringsmuligheder. Se en tredjeparts referencebog om SQL, en referencevejledning om SQL fra en af databaseleverandørerne eller en online-referencesite for at få en omfattende beskrivelse af SQL-syntaks. Se [Brug af funktioner i analyser](#) (se "Brug af funktioner i analyser" på side 1000) i analyser for at få mere generelle oplysninger om brug af SQL i Oracle CRM On Demand Answers.

Sådan redigerer du SQL, der er genereret til et kolonnefilter

1 Klik på Avanceret, og vælg dernæst indstillingen Konverter dette filter til SQL, men du befinder dig i dialogboksen Opret/Rediger filter.

2 Indtast ændringerne i tekstboksen, og klik på OK.

Filteret vises i området Filtre på siden Definer kriterier. Når du har valgt denne indstilling, vil redigering af filteret altid vise den SQL, som du har indtastet.

Eksempel: Identifikation af kunder med størst salgsvolumen

Følgende eksempel rapporterer data på de ti kunder med størst salgsvolumen i 2003.

```
"Lukkedato"."kalenderår" = 2003
```

```
AND RANK("Salgsmulighedsmetrikker"."Lukket omsætning") <= 10
```

Redigering af kolonneegenskaber

Du kan redigere egenskaber til en kolonne for at kontrollere udseende og layout af en kolonne og dens indhold. Du kan også angive formatering, der kun skal gælde, hvis indeholdet af kolonnen opfylder bestemte betingelser. Som standard gælder valgene til en kolonne kun til den aktuelle rapport.

Redigering af udseendet af kolonneindhold

Standardudseendet af kolonneindhold i resultater er baseret på overlappende typografiark og XML-meddelelsesfiler. Du kan bruge fanen Typografi i dialogboksen Kolonneegenskaber til at tilsidesætte adskillige standardindstillinger, så som skrifttype og skriftstørrelse, der skal anvendes. Dine valg gælder kun for indhold i kolonnen til den rapport, som du arbejder med.

Sådan redigerer du udseendet af kolonneindhold

- 1 Klik på knappen **Kolonneegenskaber** til kolonnen **Navn** på siden **Definer kriterier** i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klik på fanen **Typografi** i dialogboksen **Kolonneegenskaber**.
- 3 Foretag valg til indstillinger for skrifttype, celle, ramme, billede og avanceret typografiformatering. Se **Formatering af kolonneindhold** i dette emne for at få flere oplysninger.

- 4 Under fanen **Dataformat** kan du kontrollere den måde, hvorpå data vises ved at markere afkrydsningsfeltet **Tilsidesæt standard dataformat**.

Denne indstilling gør det muligt at tilsidesætte standard visningskarakteristika. De valg, som du ser, kan variere afhængigt af datatypen. Hvis f.eks. kolonnen indeholder numeriske data, kan du vælge, hvordan du ønsker, at tal behandles, så som procenter, månedsnavne eller datoer. Du kan vælge det antal decimaler, der skal vises, hvordan negative tal skal vises, antal cifre, der skal vises, og den tusindeseparator, der skal bruges. Hvis kolonnen indeholder tekst, kan du vælge, hvordan tekst skal behandles, så som almindelig tekst, HTML eller et link. På basis af dit valg viser afkrydsningsfeltet **Tilpasset tekstformat** den gældende HTML-streng, der bruges til at vise dataene.

Vælg **Tilpasset tekstformat** i rullelisten **Behandl tekst som**, og indtast dernæst det tilpassede format for at bruge et tilpasset format til tekst. Du kan indtaste HTML-kald, der indeholder særlig formatering. Desuden kan du indtaste en hvilken som helst gyldig HTML-streng, heriblandt JavaScript, VBScript osv.

F.eks. angiver følgende HTML-eksempel kolonnebredden og -højden i tabeller og pivottabeller. I eksemplet er teksten `html` omsluttet af parenteser (`[html]`), hvilket betyder, at HTML skal bruges, og snabel a-tegnet (@) repræsenterer kolonnens dynamiske indhold.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Hvis du ikke kender HTML, JavaScript, VBScript osv., kan du se i en tredjeparts reference.

For at oprette et tilpasset numerisk format kan du bruge tegnet for tal (#) til at inkludere væsentlige cifre og tallet 0 (0) til at inkludere så mange cifre som angivet, selv om tallet ikke indeholder den detalje. Følgende er eksempler:

Hvis du angiver `##.##`, vises 12.34 som 12.3

Hvis du angiver `##.000`, vises 12.34 som 12.340

- 5 Klik på **OK**, når du er færdig.

Redigering af layout af kolonneindhold

Brug fanen **Kolonneformat** i dialogboksen **Kolonneegenskaber** til at udføre følgende opgaver:

- Angive, om kolonnen skal vises i resultater.

Som standard er kolonner normalt synlige i resultater. Det kan imidlertid være, at du vil medtage en kolonne i rapporten, som du ikke ønsker, skal vises i resultater, f.eks. en kolonne, der bruges til oprettelse af et filter.

- Tildele alternative tabel- og kolonneoverskrifter, og anvend tilpasset formatering til dem.

- Kontrollere visningen af dubletdata, så som gentagende kolonneværdier.

Dataene i en kolonne i en tabel kan gentages i relation til datarækker i andre kolonner i tabellen. Hvis f.eks. en kolonne viser kundenavne og en anden kolonne viser de regioner, som kunderne findes i, kan regionsdata gentages til hver kolonnerække. Du kan vælge at vise dubletdata kun én gang eller vise dem til hver række. Hvis du vælger at vise gentagende eller duplikerede data kun én gang, kan det gøre tabellen lidt nemmere at læse og gøre forskelle i dataene mere åbenlyse.

- Angive den interaktion, der skal forekomme, når brugere arbejder med resultaterne, så som navigering til en anden rapport.

Du kan også bruge funktioner og betingede udtryk til at formatere resultaterne på en række måder.

Dine valg gælder kun for indhold i kolonnen til den rapport, som du arbejder med.

Sådan skjuler du en kolonne i resultater

- 1 Klik på knappen **Kolonneegenskaber** til kolonnen **Navn** på siden **Definer kriterier** i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klik på fanen **Kolonneformat** i dialogboksen **Kolonneegenskaber**.
- 3 Marker afkrydsningsfeltet **Skjul denne kolonne**, hvis det ikke allerede er markeret.

Sådan opretter du tilpassede tabel- og kolonneoverskrifter

- 1 Klik på **Definer kriterier** i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klik på knappen **Kolonneegenskaber** til kolonnen.
Hvis du har kombinerede resultater fra flere rapporter, er knappen **Kolonneegenskaber** på resultatkolonneniveau. Se [Kombination af resultater fra flere rapporter vha. sætoperationer](#) (på side 944) for at få flere oplysninger om rapporter.
- 3 Klik på fanen **Kolonneformat** i dialogboksen **Kolonneegenskaber**.
- 4 Marker afkrydsningsfeltet **Tilpassede overskrifter** i området **Overskrifter**.
Derved kan du ændre teksten til overskriften og formateringen af overskriften.
- 5 Indtast en ny overskrift i den relevante tekstboks for at ændre teksten i tabel- eller kolonneoverskriften.
Overskriften vil blive anvendt i denne rapport i stedet for standardoverskriften.
BEMÆRK: Du kan også angive navigering til en anden rapport i området **Interaktion med kolonneoverskrift**.
- 6 Klik på knappen **Rediger format** ved siden af tekstboksen for at ændre tabel- eller kolonneoverskriftens format.
Dialogboksen **Rediger format** vises.

Foretag valg til indstillinger for skrifttype, celle, ramme og avanceret typografiformatering. Se "Formatering af kolonneindhold" nedenfor for at få flere oplysninger.

Sådan undertrykker du dubletdata

- 1 Klik på knappen **Kolonneegenskaber** til kolonnen **Navn** på siden **Definer kriterier** i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klik på fanen **Kolonneformat** i dialogboksen **Kolonneegenskaber**.
- 3 Vælg den relevante indstilling i området **Undertrykkelse af værdi**:
 - Vælg **Undertryk** for kun at få vist gentagende data én gang, og undertryk dubletrækker.
 - Vælg **Gentag** for at få vist gentagende data til hver række.
 - Vælg **Standard** for at bevare standard visningskarakteristika.

Sådan angiver du, hvad der sker, når brugere klikker på kolonnen

- 1 Klik på knappen **Kolonneegenskaber** til kolonnen **Navn** på siden **Definer kriterier** i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klik på fanen **Kolonneformat** i dialogboksen **Kolonneegenskaber**.
- 3 Vælg den relevante indstilling i området **Interaktion med kolonneoverskrift** for at angive, hvad der skal ske, når brugere klikker på kolonnen:
 - **Standard** - gendanner standardinteraktionen.
 - **Bor** - gør det muligt at bore ned, så du kan se flere oplysninger.
 - **Naviger** - tillader navigering til en anden analyse. Klik på knappen **Tilføj navigationsmål**, gå til en målrapport eller et målinstrumentbræt, klik på **OK**, og indtast en overskrift til målet i tekstboksen **Overskrift**. Gentag dette trin til hvert navigationsmål, som du vil tilføje. Klik på knappen **Fjern** ved siden af tekstboksen **Overskrift** for at fjerne navigationsmålet.
 - **Ingen interaktion** - deaktiverer boring eller navigering. Interaktioner defineres særskilt til en kolonneoverskrift og dataene i en kolonne.

Sådan angiver du, hvad der sker, når brugere klikker på en værdi

- 1 Klik på knappen **Kolonneegenskaber** til kolonnen **Navn** på siden **Definer kriterier** i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klik på fanen **Kolonneformat** i dialogboksen **Kolonneegenskaber**.
- 3 Vælg den relevante indstilling i området **Interaktion med værdi** for at angive, hvad der skal ske, når brugere klikker på en værdi:
 - **Standard** - gendanner standardinteraktionen.

- Bor - gør det muligt at bore ned, så du kan se flere oplysninger.
- Naviger - tillader navigering til en anden analyse. Klik på knappen Tilføj navigationsmål, gå til en målrapport eller et målinstrumentbræt, klik på OK, og indtast en overskrift til målet i tekstboksen Overskrift. Gentag dette trin til hvert navigationsmål, som du vil tilføje. Klik på knappen Fjern ved siden af tekstboksen Overskrift for at fjerne navigationsmålet.
- Ingen interaktion - deaktiverer boring eller navigering. Interaktioner defineres særskilt til en kolonneoverskrift og dataene i en kolonne.

Anvendelse af betinget formatering på kolonneindholdet

I tabeller og pivottabeller hjælper betinget formatering med at henlede opmærksomheden på et dataelement, hvis det opfylder en bestemt betingelse. Du kan f.eks. se høje salgstal i en bestemt farve eller vise et billede, f.eks. et trofæ, ved siden af navnet på hver sælger, der overskrider omsætning med en vis procent.

Du gør dette ved at vælge en eller flere kolonner i rapporten, angive den betingelse, der skal opfyldes, og dernæst foretage valg af indstillinger for skrifttype, celle, ramme og typografiark, der skal anvendes, når betingelsen er opfyldt. De betingede formater omfatter farver, skrifttyper, billeder osv. til dataene og til den tabelcelle, der indeholder dataene. Trinnene til angivelse af en betingelse ligner stort set dem, der bruges til at oprette filtre.

Du kan tilføje flere betingelser, så dataene og tabelcellen vises i et af flere formater på basis af dataenes værdi. F.eks. kan lav salgsomsætning vises i én farve og høj salgsomsætning i en anden.

Der findes mange hårfine, betingede formateringsforskelle mellem traditionelle tabeller og pivottabeller. Betingede formater, der formaterer en kolonne på basis af værdien af en anden kolonne, afspejles ikke i en standardtabel. F.eks. har indstilling af farven på et regionsnavn på basis af salg i den region, ingen virkning i en pivottabel. Indstilling af farven på salgsdata på basis af værdien af salgsdataene afspejles imidlertid i en pivottabel, i lighed med indstilling af farven på et regionsnavn på basis af det faktiske navn; f.eks. visning af værdien af Region Øst med fed, farvet tekst.

BEMÆRK: I pivottabeller evalueres betingelser mod værdierne, som er beregnet eller aggregeret af pivottabellen. Betinget formatering anvendes på basis af den underliggende værdi, selv om du vælger Vis som-indstillinger for at vise dataene som procenter eller indekser.

Dine valg gælder kun for indhold i kolonnen til den rapport, som du arbejder med.

Sådan tilføjer du betinget formatering til en kolonne i en rapport

- 1 Klik på knappen Kolonneegenskaber til kolonnen Navn på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klik på fanen Betinget format i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 3 Klik på knappen Tilføj betingelse, og vælg den ønskede kolonne i rapporten, der skal bruges til at konstruere betingelsen.

Dialogboksen Opret/rediger filter vises. Vælg operatoren og værdien til betingelsen.

BEMÆRK: Når du går til dialogboksen Opret/rediger filter fra fanen Betinget format, viser dialogboksen kun de indstillinger, der gælder til betingede formater. F.eks. viser rullelisten Operator det undersæt af operatorer, der kan bruges i betingede formater.

- 4 Klik på OK i dialogboksen Opret/rediger filter.

Dialogboksen Rediger format vises.

- 5 Foretag valg til indstillinger for skrifttype, celle, ramme, billede og avanceret typografiformatering.

Se Formatering af kolonneindhold i dette emne for at få flere oplysninger.

BEMÆRK: Hvis du angiver et billede som en del af den betingede formatering, vises det betinget i resultaterne.

- 6 Klik på OK, når du er færdig og vil vende tilbage til dialogboksen Kolonneegenskaber.

Dialogboksen Kolonneegenskaber viser betingelsen og den betingede formatering, der skal anvendes.

Kolonner evalueres i den rækkefølge, som de er anført.

- Klik på knapperne Flyt op og Flyt ned for at omsortere en kolonne.
- Klik på knappen Slet for at slette en kolonne fra betingelsen.
- Klik på en betingelse eller et betinget format for at redigere betingelsen eller formatet.

- 7 Du kan angive en anden betingelse, der skal medtages, eller klikke på OK, hvis du er færdig.

I følgende eksempel beskrives, hvordan betinget formatering kan anvendes på resultater.

Antag, at en rapport inkluderer ti prioriteringskategorier med værdien 1 i den kolonne, der angiver laveste prioritering, og værdien 10 i den med højeste prioritering. Du kan anvende betinget formatering for at vise følgende:

- Et billede for at angive en lav prioritet til kolonner, der indeholder 1, 2 eller 3.
- Et andet billede for at angive en gennemsnitsprioritet til kolonner, der indeholder 4, 5, 6 eller 7.
- Et tredje billede for at angive en høj prioritet til kolonner, der indeholder 8, 9 eller 10.

Vælg billedplaceringen Kun billeder i dialogboksen Grafik. I resultatvisningen vises kolonnerne kun med billeder og ikke med prioriteringsnumrene.

Formatering af kolonneindhold

Brug dialogboksen Rediger format (og indstillingerne på fanen Typografi i dialogboksen Kolonneegenskaber) til at vælge indstillinger for skrifttype, celle, ramme og avanceret typografiformatering til kolonnedata, der vises i en celle i et tabelformat, så som en tabel eller pivottabel. Du kan også vælge indstillinger til tabel- og kolonneoverskrifter.

Hvis du tilsidesætter standardegenskaberne for formatering til en kolonne, er valgene statiske. Hvis du angiver betingede formateringsegenskaber til en kolonne, gælder valgene kun, hvis betingelsen er opfyldt.

Sådan bruger du dialogboksen Rediger format eller fanen Typografi i dialogboksen Kolonneegenskaber

- 1 Klik på knappen Kolonneegenskaber til kolonnen Navn på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

- 2 Klik på fanen Typografi i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 3 Foretag valg til skrifttypefamilie, størrelse, farve, typografi (f.eks. fed) og evt. effekter (f.eks. understregning) i området Skrifttype.
- 4 Foretag valg til justering, baggrundsfarve og et billede, der skal vises i cellen, i området Celle.
 - Valgene til vandret og lodret justering ligner tekstjusteringsvalgene i tekstbehandlingsprogrammer. Lodret justering har ingen virkning, medmindre kolonnen spænder over flere rækker i andre kolonner.

Til vandret justering:

Vælg Venstre for at venstrejustere dataene. Det er den mest normale justering til tekstdata. Vælg Højre for at højrejustere dataene. Det er den mest normale justering til numeriske data. Vælg Centrér for at centrere dataene. Vælg Standard for at bevare den standarddatajustering, der er knyttet til denne kolonne.

Til lodret justering:

Vælg Top for at justere dataene øverst i tabelcellen. Vælg Bund for at justere dataene nederst i tabelcellen. Vælg Centrér for at justere dataene i midten af tabelcellen. Vælg Standard for at bevare standard lodret justering, der er knyttet til kolonnen.

- Når du klikker på knappen Billede, åbner dialogboksen Grafik.
 - Vælg indstillingen Intet billede, hvis du ikke vil inkludere et billede.
 - Vælg indstillingen Tilpasset billede, og angiv den relevante sti i tekstboksen for at inkludere et tilpasset billede. Billedet skal være et, som alle brugere, der ser resultaterne, kan få adgang til. Tilpassede billeder kan bruges til både betingede og ubetingede resultater.
 - Brug grafikudvælgelsesvinduet for at inkludere et billede, der distribueres med Oracle CRM On Demand Answers. Vinduet viser billeder, der er nyttige i betinget formatering, så som målere og tendenspile. Venstre rude viser billedkategorierne. Når du klikker på en billedkategori, viser højre rude billederne i den kategori. Foretag dit valg ved at markere alternativknappen ved siden af det billede, som du vil bruge.
 - Foretag et valg i rullelisten Billedplacering for at angive placeringen af billedet i cellen:

Standard - viser billeder i standardpositionen, som normalt er til venstre for kolonnedata eller -overskrift.

Billeder til venstre - viser billeder til venstre for kolonnedata eller -overskrift.

Billeder til højre - viser billeder til højre for kolonnedata eller -overskrift.

Kun billeder - viser kun billedet og ikke kolonnedata eller -overskrift.

- 5 Foretag valg til cellens rammeposition, farve og typografi i området Ramme.
- 6 Foretag valg til kolonnebredde, højde, indrykning (indre margen, venstre), indre margen, højre, indre margen, top og indre margen, bund i området Yderligere formateringsindstillinger.
- 7 I området Indstillinger for tilpasset CSS-typografi (kun HTML) kan du tilsidesætte typografi og klasseelementer, der er angivet i typografiark i Oracle CRM On Demand Answers. Denne mulighed er til brugere, der ved, hvordan man arbejder med overlappende typografiark.
 - Udvid området Indstillinger for tilpasset CSS-typografi (kun HTML) ved at klikke på +-ikonet.

- Klik på afkrydsningsfeltet ved siden af de ønskede indstillinger, og angiv dernæst placeringen af klassen, typografien eller typografiarket.

Til Brug tilpasset CSS-typografi kan du indtaste gyldige CSS-typografiattributter adskilt af semikolon, f.eks.:

```
text-align:center;color:red
```

- 8 Klik på OK, når du er færdig og vil lukke dialogboksen.

Brug af tilpassede dato/tidsformatstreng

Tilpassede dato/tidsformatstreng giver yderligere indstillinger til formatering af kolonner, der indeholder tidsstemppler, datoer og klokkeslæt.

Sådan indtaster du en tilpasset dato/tidsformatstreng

- 1 Klik på knappen Kolonneegenskaber til en kolonne, der indeholder et tidsstempel, en dato eller et klokkeslæt, på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Vælg følgende indstilling i området Dataformat: afkrydsningsfeltet Tilpasses standarddataformat i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 3 Vælg Tilpasset i rullelisten i feltet Dataformat.
- 4 Skriv den tilpassede formatstreng nøjagtigt som vist i følgende tabeller, inkl. venstre og højre kantet parentes ([]), i feltet Tilpasset datoformat.

BEMÆRK: Du skal skrive den tilpassede formatstreng i feltet Tilpasset datoformat. Tilpassede formatstreng kan ikke vælges i rullelisten.

Generelle tilpassede formatstreng

I følgende tabel beskrives nogle generelle tilpassede formatstreng og de resultater, som de viser. Det muliggør visning af dato/klokkeslætsfelter i brugerens landstandard.

Generel formatstreng	Resultat
[FMT:dateShort]	Formaterer dato i landstandardens korte datoformat. Du kan også skrive [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formaterer dato i landstandardens lange datoformat.
[FMT:dateInput]	Formaterer dato i et format, der accepteres som input tilbage i systemet.
[FMT:time]	Formaterer tid i landstandardens klokkeslætsformat.
[FMT:timeHourMin]	Formaterer tid i landstandardens klokkeslætsformat, men udelader sekunder.
[FMT:timeInput]	Formaterer tid i et format, der accepteres som input tilbage i systemet.

Generel formatstreng	Resultat
[FMT:timeInputHourMin]	Formaterer tid-i et format, der accepteres som input tilbage i systemet, men udelader sekunder.
[FMT:timeStampShort]	Svarer til at skrive [FMT:dateShort] [FMT:time]. Formaterer datoen i landestandardens korte datoformat og tid i landestandardens klokkeslætsformat. Du kan også skrive [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Svarer til at skrive [FMT:dateLong] [FMT:time]. Formaterer datoen i landestandardens lange datoformat og tid i landestandardens klokkeslætsformat.
[FMT:timeStampInput]	Svarer til [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Formaterer dato og tid-i et format, der accepteres som input tilbage i systemet.
[FMT:timeHour]	Formaterer kun timefeltet i landestandardens format, f.eks. 8 PM.

Tilpassede OBCD-formatstreng

I følgende tabel vises standard skrevne, tilpassede ODBC-formatstreng og de resultater, som de viser. Dato/klokkeslætsfelter vises i henhold til ODBC-standard.

ODBC-formatstreng	Resultat
[FMT:dateODBC]	Formaterer datoen i standard ODBC-formatet åååå-mm-dd (4-cifret år, 2-cifret måned, 2-cifret dag).
[FMT:timeODBC]	Formaterer klokkeslæt i standard ODBC-formatet tt:mm:ss (2-cifret time, 2-cifret minut, 2-cifret sekund).
[FMT:timeStampODBC]	Svarer til at skrive [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Formaterer datoen i formatet åååå-mm-dd, og klokkeslæt i formatet tt:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Viser dato med ord og dernæst i standard ODBC-formatet åååå-mm-dd. Datoen vises i enkelte anførselstegn (').
[FMT:timeTyped]	Viser klokkeslæt med ord og dernæst i standard ODBC-formatet tt:mm:ss format. Klokkeslæt vises i enkelte anførselstegn (').
[FMT:timeStampTyped]	Viser ordet tidsstempel og dernæst tidsstempel i standard ODBC-formatet åååå-mm-dd tt:mm:ss. Tidsstemplet vises i enkelte anførselstegn (').

Tilpassede formatstreng til integralfelter

I følgende tabel vises tilpassede formatstreng, der er tilgængelige til arbejde med integralfelter. De gør det muligt at vise måneds- og dagsnavne i brugerens landestandard.

Integralfelter indeholder heltal, der repræsenterer måneden i året eller dagen i ugen. For måneder repræsenterer 1 januar, 2 repræsenterer februar osv. og 12 repræsenterer december. For dage i ugen repræsenterer 1 søndag, 2 repræsenterer mandag osv. og 7 repræsenterer søndag.

Formatstreng til integralfelt	Resultat
[MMM]	Viser det forkortede månedsnavn i brugerens landestandard.
[MMMM]	Viser det fulde månedsnavn i brugerens landestandard.
[DDD]	Viser den forkortede dag i ugen i brugerens landestandard.
[DDDD]	Viser den fulde dag i ugen i brugerens landestandard.

Tilpassede formatstreng til konvertering til timer

I følgende tabel vises de tilpassede formatstreng, der kan bruges til at formatere data til timer. De kan bruges på følgende feltyper:

- Felter, der indeholder heltal eller reelle tal, der repræsenterer den tid, der er gået, siden begyndelsen af dagen (12:00 AM).
- Felter, hvor output er i formatet [FMT:timeHour]. (Dette format viser kun timefeltet i landestandardens format, f.eks. 8 PM).

Formatstreng til datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHour]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal timer, der er gået, siden begyndelsen af dagen, og antallet af timer formateres til tt-visning, hvor tt er antallet af timer. Brøkdele droppes fra værdien. F.eks. formateres værdien 2 som 2 AM og værdien 12.24 som 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal minutter, der er gået, siden begyndelsen af dagen, og antallet af minutter formateres til tt-visning, hvor tt er antallet af timer. Brøkdele droppes fra værdien. F.eks. formateres værdien 2 som 12 AM og værdien 363.10 som 06 AM.
[FMT:timeHour(sec)]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal sekunder, der er gået, siden begyndelsen af dagen, og antallet af sekunder formateres til tt-visning, hvor tt er antallet af timer. Brøkdele droppes fra værdien. F.eks. formateres værdien 600 som 12 AM, værdien 3600 som 1 AM og værdien 61214.30 som 5 PM.

Tilpassede formatstreng til konvertering til timer og minutter

I følgende tabel vises de tilpassede formatstreng, der kan bruges til at formatere data til timer og minutter. De kan bruges på felter, der indeholder heltal eller reelle tal, der repræsenterer den tid, der er gået, siden begyndelsen af dagen (12:00 AM).

De kan også bruges, hvor output er i formatet [FMT:timeHourMin]. (Dette format viser tid i landestandardens tidsformat, men udelader sekunder).

Formatstreng til datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHourMin]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal minutter, der er gået, siden begyndelsen af dagen, og værdien konverteres til tt:mm-visning, hvor tt er

Formatstreng til datakonvertering	Resultat
	antallet af timer og mm er antallet af minutter. Brøkdele droppes fra værdien. F.eks. formateres værdien 12 som 12:12 AM, værdien 3 som 1:13 AM og værdien 750 som 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal sekunder, der er gået, siden begyndelsen af dagen, og værdien konverteres til tt:mm-visning, hvor tt er antallet af timer og mm er antallet af minutter. Brøkdele droppes fra værdien. F.eks. formateres værdien 60 som 12:01 AM, værdien 120 som 12:02 AM og værdien 43200 som 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal timer, der er gået, siden begyndelsen af dagen, og antallet af timer konverteres til tt:mm-visning, hvor tt er antallet af timer og mm er det resterende antal minutter. F.eks. formateres værdien 0 som 12:00 AM, værdien 1.5 som 1:30 AM og værdien 13.75 som 1:45 PM.

Tilpassede formatstreng til konvertering til timer, minutter og sekunder

I følgende tabel vises de tilpassede formatstreng, der kan bruges til at formatere data til timer, minutter og sekunder. De kan bruges på felter, der indeholder heltal eller reelle tal, der repræsenterer tid.

De kan også bruges, hvor output er i formatet [FMT:time], beskrevet under emnet Generelle tilpassede formatstreng. (Dette format viser tid i landstandardens tidsformat).

Formatstreng til datakonvertering	Resultat
[FMT:time]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal sekunder, der er gået, siden begyndelsen af dagen, og værdien konverteres til tt:mm:ss-visning, hvor tt er antallet af timer, mm er antallet af minutter, og ss er antallet af sekunder. F.eks. formateres værdien 60 som 12:01:00 AM, værdien 126 som 12:02:06 AM og værdien 43200 som 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal minutter, der er gået, siden begyndelsen af dagen, og værdien konverteres til tt:mm:ss-visning, hvor tt er antallet af timer, mm er antallet af minutter, og ss er antallet af sekunder. F.eks. formateres værdien 60 som 1:00:00 AM, værdien 126 som 2:06:00 AM og værdien 1400 som 11:20:00 PM.
[FMT:time(hour)]	Det antages, at værdien repræsenterer det antal timer, der er gået, siden begyndelsen af dagen, og værdien konverteres til tt:mm:ss-visning, hvor tt er antallet af timer, mm er antallet af minutter, og ss er antallet af sekunder. F.eks. formateres værdien 6.5 som 6:30:00 AM og værdien 12 som 12:00:00 PM.

Avancerede tilpassede formater

Ud over de formater, der er beskrevet tidligere, kan du formatere datoer og klokkeslæt ved at oprette dit eget format vha. nogle af de almindelige dato- og klokkeslætsformater, der er beskrevet i følgende tabel.

Du kan f.eks. oprette formatet vha. følgende formater:

dddd - h:mm tt

der formaterer datostempelfelter på følgende måde:

Mandag - 4:03 PM

BEMÆRK: Når du bruger disse formater, inkluderer de ikke kantede parenteser ([]), der kræves med andre formater.

Om end følgende formater giver større formateringsfleksibilitet, tillader de ikke, at datoformater ændres i henhold til brugerens landestandard, hvilket er muligt med mange af de tidligere formater.

Nogle almindelige dato- og tidsformater er beskrevet i følgende tabel.

Format	Resultat
d	Nummer på dag i måneden (f.eks. 1 til og med 31). Tal med enkelt ciffer har ikke et foranstillet nul (0).
dd	Som d, men tal med enkelt ciffer begynder med et 0.
ddd	Forkortelse på tre bogstaver for dag i ugen (f.eks. søn, man).
dddd	Fulde navn på dag i ugen (f.eks. søndag, mandag).
M	Månednummer (f.eks. 1, 12). Tal med enkelt ciffer har ikke et foranstillet 0.
MM	Svarer til M, men tal med enkelt ciffer begynder med et 0.
MMM	Forkortelse på tre bogstaver for måned (f.eks. jan, feb).
MMMM	Fulde navn på måneden (f.eks. januar, februar).
åå	Tal på to cifre for året (f.eks. 06).
åååå	Tal på fire cifre for året (f.eks. 2006)
t	Time i 12-timers format. Tal med enkelt ciffer har ikke et foranstillet 0.
tt	Svarer til t, men tal med enkelt ciffer begynder med et 0.
T	Time i 24-timers format. Tal med enkelt ciffer har ikke et foranstillet 0.
TT	Svarer til T, men tal med enkelt ciffer begynder med et 0.
m	Antal minutter. Tal med enkelt ciffer har ikke et foranstillet 0.
mm	Svarer til m, men tal med enkelt ciffer begynder med et 0.
s	Antal sekunder. Tal med enkelt ciffer har ikke et foranstillet 0.
ss	Svarer til s, men tal med enkelt ciffer begynder med et 0.
tt	Indikator for AM og PM. Bruges med formaterne t og tt.

Opsætning af kolonneformler

Avancerede brugere kan oprette nye formler eller redigere eksisterende formler vha. indbyggede funktioner. Oracle CRM On Demand Answers understøtter et bredt udvalg af SQL-92-funktioner samt udvidelser til SQL-92. Se [Brug af funktioner i analyser](#) (på side 1000) for at få oplysninger om de tilgængelige funktioner.

Sådan redigerer eller tilføjer du en formel

- 1 Klik på knappen Rediger formel til en kolonne, hvis formel du vil redigere eller tilføje, på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Vælg fanen Kolonneformel i dialogboksen Rediger kolonneformel.
- 3 Marker afkrydsningsfeltet Tilpassede overskrifter, hvis du vil ændre teksten til tabeloverskriften og kolonneoverskriften.
- 4 Ret formlen efter behov vha. knapperne under feltet Kolonneformel.
- 5 Vælg en aggregeringsregel i rullelisten Aggregeringsregel efter behov.
- 6 Vælg fanen Beholdere, og kombiner flere værdier eller intervaller i beholdere, hvis nødvendigt.
- 7 Klik på OK.

Se proceduren Sådan kombinerer du flere værdier eller intervaller i beholdere i dette emne for at få flere oplysninger.

I en analyse kan du også bruge funktioner og betingede udtryk til at præsentere søgeresultater på en række måder.

Sådan kombinerer du flere værdier eller intervaller i beholdere

- 1 Vælg fanen Beholdere i dialogboksen Rediger kolonneformel.
- 2 Klik på Tilføj beholder, indtast eller vælg værdierne eller intervallerne til den værdi, som du vil kombinere i beholderen, og klik dernæst på OK.
- 3 Indtast navnet til beholderen i dialogboksen Rediger beholdernavn.
- 4 Gentag trin 2 og 3, indtil du har tilføjet alle de beholdere, som du ønsker.

Alle forekomster af de forskellige værdier, som udgør beholderen i resultatsættet, erstattes med beholdernavnet. Aggregeringer udføres også som relevant.

Tilføjelse af handlingslinks til resultater

Du kan føje handlingslinks til resultater. Handlingslinks giver brugere mulighed for at få adgang til postdetaljesider ved at klikke på links i poster i rapporter. Du tilføjer handlingslinks vha. følgende metoder:

- **Brug af handlingslinkklasser.** Vha. denne metode kan du konfigurere posttypenavnet i rapporten som et handlingslink. Handlingslinkklassen tager værdien for række-id i rapporten og bruger den til at hente den specifikke post fra Oracle CRM On Demand. Du kan bruge denne metode til følgende posttyper: Konto, Kampagne, Kontakt, Kundeemne, Salgsmulighed, Serviceanmodning og Bruger.
- **Brug af URL'er.** Vha. denne metode kan du oprette links til enhver posttype fra en tabel- eller pivottabelvisning. Du kan konfigurere id-kolonnen til posttypen som et handlingslink.

Om posttypenavne i handlingslinks

Når du tilføjer et handlingslink, skal du bruge det oprindelige posttypenavn i den kode eller URL-adresse, der tilføjer linket. Hvis firmaadministratoren har ændret navnene på posttyper i Oracle CRM On Demand, skal du fastlægge det oprindelige navn på posttypen, hvor du vil tilføje linket. Firmaadministratoren kan f.eks. have omdøbt Konto-posttypen, så den nu kaldes *Kunde*-posttypen. Hvis du vil føje et handlingslink til et resultat for kunde-posttypen, skal linkkoden eller URL-adressen referere til kontoposttypen (dvs. det oprindelige navn på posttypen). Afhængig af den linktype, som du vil oprette, skal du bruge posttypenavnet i koden eller URL-adressen, som følger:

- Brug *kontoposttypenavnet* i linkkoden, som vist i følgende eksempel, når et handlingslink tilføjes for kunde-posttypen (oprindeligt kontoposttypen) vha. handlingslinkklasser:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>"
```

Når du tilføjer handlingslink vha. handlingslinkklasser, skal hele posttypenavnet være med små bogstaver i linkkoden.

TIP: Åbn hjemmesiden til posttypen for at fastlægge det oprindelige navn på den posttype, som du vil tilføje et link for. URL-adressen i feltet Adresse i browservinduet viser det oprindelige navn på posttypen. I eksemplet, hvor kontoposttypen blev omdøbt til *Kunde*, viser Kunde-hjemmesiden følgende URL-adresse:

```
https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage
```

hvor:

server_name er den URL-adresse, der bruges til at logge på Oracle CRM On Demand

- Brug *kontoposttypenavnet* i URL-adressen, som vist i følgende eksempel, når et handlingslink tilføjes for kunde-posttypen (oprindeligt kontoposttypen) vha. en URL-adresse:

```
"http://\"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id= \">\"@\"</a>"
```

TIP: Åbn detaljesiden til en hvilken som helst post med den pågældende posttype for at fastlægge den korrekte URL-adresse til en posttypes detaljeside. Kopier den relevante del af adressestrengen fra *http* til *Id=* i feltet Adresse i browservinduet titellinje. I eksemplet, hvor kontoposttypen blev omdøbt til *Kunde*, kopieres URL-adressen fra detaljesiden til en kunde-post.

I nogle tilfælde bruges det fulde posttypenavn alle steder i URL-adressen til en posttypes detaljeside, som det er tilfældet med den URL-adresse, der er vist i det foregående eksempel. I andre tilfælde bruges imidlertid en forkortet version af posttypenavnet visse steder i URL-adressen.

Hvis f.eks. den posttype, som du tilføjer linket for, oprindeligt var Salgsmulighed-posttypen, er URL-adressen følgende:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=O
ppportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

I følgende procedure beskrives, hvordan handlingslinks tilføjes vha. handlingslinkklasser.

Sådan tilføjer du handlingslink vha. handlingslinkklasser

- 1 Tilføj kolonnerne til rapporten på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
Du skal tilføje feltet Navn på posttype (f.eks. kontonavn) og feltet Posttype-id (f.eks. konto-id) til rapporten, og du skal anbringe id-feltet umiddelbart til højre for navnefeltet i rapportlayoutet.
- 2 Klik på knappen Kolonneegenskaber til id-kolonnen for posttypen.
- 3 Klik på fanen Kolonneformat i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 4 Marker afkrydsningsfeltet Skjul denne kolonne under fanen Kolonneformat, og klik på OK.
- 5 Klik på knappen Kolonneegenskaber til kolonnen Navn til posttypen på siden Definer kriterier.
- 6 Klik på fanen Typografi i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 7 Gør følgende i fanen Typografi:
 - a Udvid området Indstillinger for tilpasset CSS-typografi (kun HTML) ved at klikke på plusikonet (+).
 - b Marker afkrydsningsfeltet Brug tilpasset CSS-klasse, og skriv *Handlingslink* i tekstboksen.
- 8 Klik på fanen Dataformat.
- 9 Gør følgende i fanen Dataformat:
 - a Marker afkrydsningsfeltet Tilslidesæt standarddataformat.
 - b Vælg Tilpasset tekstformat i listen Behandl tekst som.
 - c Indtast tekst svarende til følgende eksempel efter @-tegnet i feltet Tilpasset tekstformat.

I dette eksempel oprettes et handlingslink til en konto:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">"@</a>"
```

Erstat ordet *konto* i foregående eksempel med *kampagne*, *kontakt*, *kundeemne*, *salgsmulighed*, *serviceanmodning* eller *bruger* efter behov for at oprette et handlingslink til en af de andre posttyper, der understøtter handlingslinks, som er oprettet med handlingslinkklasser. Hele navnet på posttypen skal være med små bogstaver.

BEMÆRK: Du skal bruge det oprindelige posttypenavn i linkkoden. Hvis firmaadministratoren har omdøbt posttyperne i Oracle CRM On Demand, skal du fastlægge posttypen oprindelige navn, hvor du tilføjer handlingslinks, og bruge det navn i linkkoden.

- 10 Klik på OK.

11 Klik på Gennemgå analyse for at se eksempel på rapporten.

I følgende procedure beskrives, hvordan handlingslinks tilføjes vha. URL-adresser. Du kan bruge denne procedure til at tilføje handlingslinks for enhver posttype.

Sådan tilføjer du handlingslinks vha. URL-adresser

1 Tilføj kolonnerne til rapporten, inkl. posttypens id-kolonne (f.eks. konto-id), på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

BEMÆRK: Du skal føje posttypens Id-felt til rapporten, for at handlingslinket virker.

2 Klik på knappen Kolonneegenskaber til id-kolonnen for posttypen.

3 Klik på fanen Dataformat i dialogboksen Kolonneegenskaber.

4 Gør følgende i fanen Dataformat:

a Marker afkrydsningsfeltet Til sidesæt standarddataformat.

b Vælg Tilpasset tekstformat i listen Behandl tekst som.

c Indtast koden til linket efter @-tegnet i feltet Tilpasset tekstformat, som vist i følgende eksempel:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM  
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@ ">"@ "</a>"
```

hvor:

server_name vises i eksemplet skal du udskifte den URL-adresse, som du bruger til at logge på Oracle CRM On Demand.

I foregående eksempel er URL-adressen til posttypen Salgsmulighed. Brug den relevante URL-adresse til Oracle CRM On Demand-serveren og den posttype, som du opretter linket til.

BEMÆRK: Du skal bruge det oprindelige posttypenavn i URL-adressen. Hvis firmaadministratoren har omdøbt posttyperne i Oracle CRM On Demand, skal du fastlægge posttypen oprindelige navn, hvor du tilføjer handlingslinks, og bruge det navn i URL-adressen.

Oracle CRM On Demand Answers erstatter det sidste @-tegn i strengen med værdien af posttype-id'en til hver post i rapporten. Hvis du ikke ønsker, at linket skal vise posttype-id'en, skal du erstatte det sidste @-tegn med den tekst, som du ønsker at vise. I følgende eksempel erstattes id'en i handlingslinket med ordet *View* (*vis*):

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM  
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@ ">View</a>"
```

5 Klik på OK.

6 Klik på Gennemgå analyse for at se eksempel på rapporten.

I følgende eksempel vises den kode, der skal bruges til et link på en aktivpost:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail
Form&AssetDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

I følgende eksempel vises den kode, der skal bruges til et link på en aftalepost:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App
tDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

I følgende eksempel vises den kode, der skal bruges til et link på en opgavepost:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo
rm&TaskDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

Sortering og omarrangering af kolonner

Du kan vælge sorteringsrækkefølgen til dataene i en kolonne samt sørge for, at kolonnerne vises i den ønskede rækkefølge.

Du kan angive sorteringsrækkefølgen til en eller flere kolonner, der vises i en analyse. Når du klikker på knappen Sorter efter, vises et nyt billede for at angive den sorteringsrækkefølge, som den valgte kolonne vil anvende på resultaterne.

Sådan sorterer du en analyse på basis af kolonner





- 1 Klik på knappen Sorter efter til den kolonne, som du vil sortere efter, på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

Knappen ændres for at angive sorteringsrækkefølgen.

- 2 Fortsæt med at klikke på knappen Sorter efter, indtil den ønskede sorteringsrækkefølge vises.

I følgende tabel beskrives de tilgængelige sorteringsrækkefølger.

Knap	Beskrivelse
------	-------------

Knap	Beskrivelse
	Den valgte kolonne vil ikke blive brugt til at sortere resultaterne.
	Resultaterne sorteres i stigende rækkefølge med elementerne i den valgte kolonne.
	Resultaterne sorteres i faldende rækkefølge med elementerne i den valgte kolonne.
	<p>Et tal, der vises på en Sorter efter-knap, angiver, at kolonnen ikke er den primære sorteringskolonne, der anvendes på resultaterne. Tallet svarer til, hvornår sorteringsrækkefølgen anvendes.</p> <p>I dette eksempel bruges kolonnen som den anden sorteringskolonne. Pil op angiver, at resultaterne sorteres i stigende rækkefølge med elementerne i den valgte kolonne.</p>

Om brug af adresser i rapporter

Mange rapporter kræver brug af adressefelter. I Oracle CRM On Demand kan du generere rapporter om adresser på to forskellige måder afhængigt af behovet. I det aktive emneområde i Oracle CRM On Demand Answers angiver en adressemappe med ordet Udvidet (f.eks. Faktureringsadresse - Udvidet) rapportering på alle ni standardadressefelter, der leveres med Oracle CRM On Demand. Se Om lande og adressemapping for at få detaljer om, hvordan hvert felt mappes til adresseformatet til specifikke lande.

Det er ikke muligt at navigere ned på felter, der er inkluderet fra den udvidede adressemappe, i rapporter. Feltlabels vises konsistent uanset landet til hver post eller brugerens standardfirmaland i Oracle CRM On Demand.

Der kan navigeres ned på de fleste af de øvrige adressefelter i det aktive emneområde i Oracle CRM On Demand Answers (dem, der ikke findes i mappen Udvidet), når de er inkluderet i rapporter. De viste felter matcher de felter, der er knyttet til brugerens standardfirmaland i Oracle CRM On Demand. Det er dog muligt, at ikke alle felter vises, hvis det land, der er knyttet til en specifik post, ikke er det samme som brugerens standardfirmaland i Oracle CRM On Demand.

Kombination af resultater fra flere rapporter vha. sætoperationer

Når du har valgt et emneområde og føjet kolonner til en rapport, kan du kombinere kriterier fra et eller flere emneområder vha. sætoperationer. Denne handling kombinerer resultaterne af to eller flere rapporter i en enkelt rapport.

BEMÆRK: Tal- og datatyperne for de kolonner, der er valgt i hver komponent, skal være de samme. Kolonnælængderne kan være forskellige.

I følgende tabel vises sætoperatorene, og deres virkning på resultaterne beskrives.

Sætoperator	Virkning på resultater
Foreningsmængde	Returnerer ikke-dubletrækker fra alle rapporter.
Foreningsmængde alle	Returnerer alle rækker fra alle rapporter, heriblandt dubletrækker.
Fællesmængde	Returnerer rækker, der er fælles for alle rapporter
Minus	Returnerer rækker fra den første rapport, der ikke findes i andre rapporter.

Sådan kombinerer du resultaterne af flere rapporter

- 1 Klik på plustegnet i afsnittet Avanceret på siden Definer kriterier i Oracle CRM On Demand Answers, og klik dernæst på Kombiner med lignende analyse.
- 2 Vælg et emneområde i dialogboksen Emneområde, der indeholder data, som du vil kombinere med kolonnerne i rapporten.
Emneområdet kan være det samme som det emneområde, som de eksisterende kolonner i rapporten kommer fra, eller et andet emneområde.
Siden Sætoperationer vises.
- 3 Følg instruktionerne på skærmen for at generere den kombinerede-rapport.
- 4 Klik på knappen Sæt, og vælg operationstypen.
- 5 Vælg kolonner fra udvælgelsesområdet, der skal kombineres med den første rapport.
- 6 Definer de filtre, der er specifikke for det aktuelle emneområde, hvis påkrævet.
- 7 Tilføj yderligere emneområder ved at klikke på Rediger i afsnittet Sætoperationer, og vælg dernæst Opret nye kriterier.
- 8 Rediger kolonnekarakteristika (formater kolonne, sorter) til den kombinerede rapport ved at klikke på Resultatkolonner i afsnittet Sætoperationer.
Denne handling viser de resulterende kolonner med knapper, som du kan bruge til at redigere format og sortering.

Trin 2: Oprettelse af layout

Når du har defineret kriterierne, skal du oprette layoutet til rapporten. I dette trin kan du tilføje flere visninger til layoutet. Disse vises til at begynde med nederst i layoutet. Du kan også føje subtotaler og totaler til kolonnerne.

Visninger bruger præsentationsmulighederne som en hjælp til vise resultaterne på en meningsfuld, intuitiv måde. Du kan tilføje en række visninger til resultater, så som diagrammer og pivottabeller, der tillader nedboring til mere detaljerede oplysninger, forklarende tekst, en liste over filtre, der blev brugt til at begrænse resultaterne, og mere.

Når du kører en ny rapport, viser Oracle CRM On Demand Answers til at begynde med resultater i en tabel med en titel foran tabellen. Det gøres ved at medtage en titelvisning, der viser navnet på den gemte rapport, og en tabelvisning, der viser resultaterne i en grundlæggende tabel, som arver formater, sortering og andre indstillinger, der er angivet i trinnet Definer kriterier. Du kan tilpasse eller slette disse eksisterende visninger til en rapport, tilføje andre visninger samt kombinere og placere visninger hvor som helst i arbejdsområdet.

Forberedelse af flere visninger med resultater kan hjælpe dig med at identificere tendenser og relationer i data. Du kan dernæst gemme rapporten med samlingen af visninger.

Du definerer layoutet til rapporterne på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers. Opret en ny analyse, som beskrevet i [Kom i gang med Answers \(tilpassede rapporter\)](#) (på side 764), eller åbn en eksisterende analyse i Oracle CRM On Demand Answers for at få adgang til siden Opret layout.

Dit layout kan omfatte de visninger, der er vist i følgende tabel.

Layout	Beskrivelse
Titel	Brug denne visning til at inkludere en titel og undertitel, et gemt navn til resultaterne og et tilpasset logo til identificering af resultaterne. For resultatspecifik hjælp kan du inkludere et hjælpeikon, der linker til en HTML-side eller et site, der indeholder oplysninger om rapporten eller resultaterne.
Tabel	Brug denne visning til at vise data i et kolonneformat. Du kan vælge at vise en side med oplysninger ad gangen, hvilket er bekvemt til større resultatsæt, og styre sidens størrelse og placeringen af kontrolelementer for sideinddeling. Tabeller understøttes i en række forskellige formater og kan omfatte grafik, links osv. ved hjælp af tilpassede formateringsprogrammer. Vha. visningen Tabel kan brugere også ændre tabeloverskrifters format.
Diagram	Brug denne visning til at trække og slippe kolonner til et diagramlayout. Du har fuld kontrol over titlen, placeringen af tekst, aksetitler og datalabels. Du kan styre diagrammets størrelse og skala samt styre farver ved hjælp af et typografiark. Desuden kan du bore ned til resultater. Understøttede diagramtyper omfatter søjlediagrammer, kolonnediagrammer, linjediagrammer, områdediagrammer, cirkeldiagrammer, punktdiagrammer, boblediagrammer og tilpassede undertyper, heriblandt 2D, 3D, absolut, klynge, stablet, kombination og tilpasset.
Pivottabel	Brug denne visning, hvis du vil kunne tage række-, kolonne- og afsnitsoverskrifter og bytte rundt på dem for at få forskellige perspektiver. Du kan tække og slippe overskrifter til pivottabeller, gennemse dem og anvende indstillingerne. Brugere kan navigere gennem pivottabeller og bore ned til oplysninger. Brugere kan oprette komplekse pivottabeller, der viser aggregerede og ikke-relaterede totaler ved siden af pivotdataene, hvilket muliggør fleksibel analyse. For et interaktivt resultatsæt kan elementer anbringes på sider, så brugere kan vælge elementer. I lighed med tabelvisningen kan elementer formateres ved hjælp af tilpassede formateringsprogrammer.
Måler	Brug målervisningen til at vise resultater som målere, så som måleur, søjle

Layout	Beskrivelse
	og pæretype.
Aktive filtre	Brug denne visning til at vise filtre, der gælder til en rapport.
Statisk tekst	Brug denne visning for at medtage statisk tekst i resultaterne. Du kan bruge HTML for at medtage bannere, tickere, Active-X-objekter, Java-appletter, links, instruktioner, beskrivelser, grafik osv. i resultaterne.
Tekst	Brug denne visning til at dokumentere betydningen af særlig formatering, der bruges i resultater, så som betydningen af tilpassede farver, der er anvendt på målere.
Kolonnevælger	Brug kolonnevælgere for at give brugere mulighed for dynamisk at ændre de kolonner, der vises i analysen. Derved kan brugere analysere data sammen med adskillige dimensioner og dynamisk ændre indholdet af resultaterne.
Visningsvælger	Brug visningsvælgeren til at vælge en bestemt visning af resultaterne blandt de gemte visninger. Når den er placeret på et instrumentbræt, vises visningsvælgeren som en rulleliste, hvor brugere kan foretage et valg.
Tragtdiagram	Brug denne visning til at vise et tredimensionelt diagram, der repræsenterer målværdier og faktiske værdier ved hjælp af volumen, niveau og farve. Det er nyttigt til afbildning af målværdier, der falder over tiden, f.eks. en salgspipeline.
Forklaring	Brug denne visning til at vise resultaterne som et eller flere tekstafsnit. Du kan indtaste en sætning med pladsholdere til hver kolonne i resultaterne og angive, hvordan rækker skal separeres. Du kan inkorporere tilpasset HTML eller JavaScript for at angive, hvordan oplysninger vises.
Ticker	Brug denne visning til at vise resultaterne af en rapport som en ticker eller rullende tekst, svarende til aktietickere, som ruller over mange finansielle sites på internettet. Denne visning er nyttig til at skabe opmærksomhed omkring resultater og seneste nyt. Du kan styre de oplysninger, der præsenteres, og hvordan de ruller over siden. Visningen understøtter en række formater og kan omfatte grafik, links osv. ved hjælp af formateringsprogrammer.
Ingen resultater	Brug denne visning til at angive forklarende tekst, der skal vises, hvis rapporten ikke returnerer nogen resultater.

Klik på et emne for at se trinvisse instruktioner til følgende:

- [Tilføjelse af titler til resultater](#) (på side 948)
- [Tilføjelse af tabeller til resultater](#) (på side 949)
- [Visning af resultater i diagrammer](#) (på side 951)
- [Visning af resultater i pivottabeller](#) (på side 964)
- [Visning af resultater som målere vha. visningen Måler](#) (på side 974)
- [Visning af filtre, der er anvendt på resultater](#) (på side 980)
- [Tilføjelse af markup-tekst til resultater](#) (på side 980)

- [Tilføjelse af tekster til rapporter vha. visningen Tekst](#) (på side 983)
- [Tillad brugere at ændre kolonner i rapporter](#) (på side 984)
- [Tillad brugere at vælge en bestemt visning vha. visningen Vælgervisning](#) (på side 985)
- [Visning af resultater i tragtdiagrammer](#) (på side 986)
- [Tilføjelse af forklaringstekst til resultater](#) (på side 987)
- [Visning af resultater i rullende tickers](#) (på side 990)
- [Varsling af brugere om ingen data](#) (på side 993)

Tilføjelse af titler til resultater

Brug visningen Titel til at tilføje en titel, en undertitel, et logo, et link til en tilpasset online-hjælpeside og tidsstempler til resultaterne. Titler og undertitler kan formateres.

En titelvisning føjes altid til resultaterne som den første visning.

Sådan arbejder du med en titelvisning

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Klik på knappen Tilføj visning, og vælg dernæst Titel-i rullelisten for at tilføje en ny titelvisning.
 - Find titelvisningen, og klik på knappen Rediger visning for at redigere en eksisterende titelvisning.
- 2 Indtast den tekst, der skal vises som titel, i tekstboksen Titel.

Hvis du ikke angiver en titel, bruges navnet på den gemte rapport som titel. Tekstboksen Titel er tom for rapporter, der ikke er gemt.
- 3 Fravælg afkrydsningsfeltet Vis gemt navn, hvis du ikke ønsker, at det gemte navn på rapporten skal vises.

Hvis feltet er markeret, vises det gemte navn under teksten i tekstboksen Titel (hvis teksten findes).
- 4 (Valgfrit) Hvis du vil vise et logobillede eller anden grafik, skal du angive den relevante sti i tekstboksen Logo.

Billedet vises til venstre for titelteksten. Alle brugere, der ser denne rapport, skal kunne få adgang til billedet eller grafikken.
- 5 (Valgfrit) Indtast den tekst, der skal vises som en undertitel i tekstboksen Undertitel.

Teksten til undertitlen følger efter den faktiske titel på en ny linje.
- 6 Gør følgende, hvis du vil føje yderligere formatering til titlen eller undertitlen:
 - a Klik på redigeringsknapperne til højre for dialogboksene Titel og Undertitel.
 - b Foretag valg til indstillinger for skrifttype, celle og ramme, og klik dernæst på OK.

BEMÆRK: Hvis du indtaster en ny overskrift, erstattes den oprindelige titel eller undertitel.

- 7 Vælg en af indstillingerne for tidsstempel i rullelisten Start, hvis du vil vise rapportens udførelsesdato eller -tidspunkt.
- 8 Indtast den relevante URL-adresse i tekstboksen Hjælp URL, hvis du vil give et link til tilpasset hjælp eller andre oplysninger vedrørende rapporten.
URL-adressen skal være en, som alle brugere, der ser denne rapport, har adgang til.
- 9 Når du er færdig, kan du gemme rapporten med titelvisningen.

Tilføjelse af tabeller til resultater

Brug visningen Tabel til at vise resultater i en standardtabel. Brugere kan navigere og bore ned i resultaterne. Du kan tilføje en grandtotal og kolonnetotaler, angive tilpassede tabel- og kolonneoverskrifter og ændre formelen eller aggregeringsreglen til en kolonne. Du kan også redigere egenskaber til en kolonne for at styre udseende og layoutet af en kolonne og dens indhold samt angive formatering, der kun skal gælde, hvis indholdet af kolonnen opfylder bestemte betingelser.

Du kan også angive kontrolelementer for sideinddeling og antallet af rækker pr. side, vise kolonne- og tabeloverskrifter, anvende grøn søjletypografi og aktivere kolonnesortering. Hvis kolonnesortering er valgt, får kolonnehovederne til de kolonner, der sorteres, et lidt hævet visuelt udseende.

En tabelvisning føjes altid til resultaterne som den anden visning.

Grandtotalen til kolonner med aggregeringsreglen Gennemsnit vil være forskellig i tabel- og pivottabelvisningerne. I tabelvisningen beregnes grandtotalen til en kolonne med aggregeringsreglen Gennemsnit fra databasen (som en sum divideret med en optælling). I pivottabelvisningen er grandtotalen gennemsnittet af rækkerne i resultatsættet.

Grandtotaler tager ikke hensyn til filtre på metrikker, når resultaterne aggregeres. F.eks. har du en rapport med kolonnen Kontonavn og metrikken Antal salgsmuligheder med et filter på Antal salgsmuligheder, der er større end eller lig med 10. Grandtotalen ignorerer filteret på metrikken og aggregerer i stedet alle salgsmulighederne.

BEMÆRK: Ændringer, der foretages af kolonnerne i tabelvisningen (f.eks. kolonneformat, kolonnerækkefølge, sortering, formler osv.), kan ses på siden Definer kriterier, og ændringer på siden Definer kriterier kan ses i tabelvisningen.

Sådan arbejder du med en tabelvisning

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Klik på knappen Tilføj visning, og vælg Tabel-i rullelisten Visninger for at tilføje en ny tabelvisning.
 - Find tabellen, og klik dernæst på knappen Rediger visning til tabelvisningen for at redigere en eksisterende tabelvisning.

Arbejdsområdet viser valgmuligheder og indstillinger til visningen.

- 2 Vælg Hovedværktøjslinjer med resultater i rullelisten til højre for Vis for at se knapper til at arbejde med hver kolonne individuelt.

- 3 Klik på knappen Sorter efter til en kolonne for at angive sorteringsrækkefølgen til en eller flere kolonner, der vises i en rapport.

Du kan sortere resultater efter mere end én kolonne. Hvis du vælger mere end én kolonne, vises rækkefølgen på knappen Sorter efter. Se [Sortering og omorganisering af kolonner](#) (se "[Sortering og omarrangering af kolonner](#)" på side 943) for at få flere oplysninger om sortering.

- 4 Udfør følgende handlinger for at angive totaler:

- Klik på knappen Grandtotal øverst for at tilføje en grandtotal, og sørg for, at indstillingen Rapportbaseret total er valgt. (Klik på knappen Grandtotal igen for at se menuen med denne indstilling).
- Klik på knappen Total efter til den pågældende kolonne for at tilføje totaler for en individuel kolonne, og sørg for, at indstillingen Rapportbaseret total er valgt. (Klik på knappen Total efter igen til den individuelle kolonne for at se menuen med denne indstilling).

BEMÆRK: Knappen Total efter er kun tilgængelig til kolonner, der kan *sammenlægges efter*. Typisk er det en kolonne, der har gentagede værdier, som summeres til en total. Hvis indstillingen Rapportbaseret total ikke er valgt, beregner systemet imidlertid totalen på basis af hele resultatsættet, før filtre anvendes på målingerne.

- 5 Klik på knappen Rediger formel for at tilføje tilpassede overskrifter eller redigere formelen til en kolonne.

Dialogboksen Rediger kolonneformel vises, hvor du kan udføre følgende handlinger:

- Marker afkrydsningsfeltet Tilpassede overskrifter for at angive tilpassede overskrifter, og indtast ny overskriftstekst på det relevante sted.
- Indtast formlen i tekstboksen Kolonneformel for at redigere formelen til kolonnen.
- Foretag et valg i rullelisten Aggregeringsregel for at ændre aggregeringsreglen til kolonnen.
- Klik på fanen Beholdere for at kombinere flere værdier eller intervaller af værdier fra en given kolonne i beholdere. Tilføj og navngiv dernæst beholderne.

Alle forekomster af de forskellige værdier, som udgør beholderen i resultatsættet, erstattes med beholdernavnet. Aggregeringer udføres også som relevant.

- 6 Klik på knappen Kolonneegenskaber for at redigere egenskaberne til en kolonne eller for at angive formatering, der skal gælde, hvis kolonnens indhold opfylder bestemte betingelser.

Dialogboksen Rediger kolonneformat vises, hvor du kan foretage dine valg:

- Se [Redigering af kolonneegenskaber](#) (på side 927) for at få oplysninger om formatering af kolonner og tilføjelse af betinget formatering.

- 7 Når du er færdig, kan du gemme rapporten med tabelvisningen.

Sådan angiver du kontrolelementer for sideinddeling og antallet af rækker pr. side, viser kolonne- og tabeloverskrifter, anvender grøn søjletypografi og aktiverer kolonnesortering

- 1 Klik på knappen Rediger egenskaber for tabelvisning øverst i arbejdsområdet i tabelvisningen.
- 2 Foretag valg til de forskellige indstillinger.

Visning af resultater i diagrammer

Brug diagramvisningen til at anbringe kolonner i et diagram og tilpasse titlen, placering af tekst, aksetitler, datalabels, størrelse og skala. Du kan vælge diagramgrafen, så som et kurvediagram eller et søjlediagram; diagramundertypen, så som to-dimensionel; typografien til kolonner, så som facon og udfyldningsmønster. Du kan også angive rammer og farver og styre andre diagramkarakteristika. Brugere kan bore på resultaterne i diagramvisningen.

Valg af diagramgraf omfatter områdediagrammer, søjlediagrammer, boblediagrammer, linjediagrammer og andre typer. Diagramundertyper omfatter 2D, 3D, absolut, klynge, stablet, kombination og tilpasset.

I dette emne forklares, hvordan du arbejder med diagrammer. Det indeholder følgende oplysninger:

- Diagramgrafer til Oracle CRM On Demand Answers
- Diagramvisningsknapper i Oracle CRM On Demand Answers
- Grundlæggende diagramkomponenter

Dette emne indeholder også instruktioner om udførelse af følgende opgaver:

- Tilføjelse eller ændring af diagramvisninger
- Angivelse af generelle egenskaber til en diagramvisning
- Kontrol af visning af gitterlinjer i diagramvisninger
- Angivelse af placeringen af tekst i en diagramvisning
- Indstilling af farver til baggrund, tekst og rammer i diagramvisninger
- Valg af kolonner til visning som akser i diagramvisninger
- Angivelse af indstillinger for akseskalering i diagramvisninger
- Redigering af skalamærker i diagramvisninger
- Oprettelse af linjeskalamærker
- Oprettelse af intervalskalamærker
- Angivelse af avancerede indstillinger til interval- og linjeværdier
- Angivelse af aksetitler og labels i diagramvisninger
- Angivelse af aksetitler i diagramvisninger
- Angivelse af, hvad der sker, når en bruger klikker på et diagram
- Formatering af en diagramseries udseende
- Foretagelse af valg til datalabels i cirkeldiagrammer

BEMÆRK: Oracle CRM On Demand Answers bruger et tredjepart-diagramafbildningsprogram. Diagramtypen, størrelsen og antallet af elementer kan påvirke, om akser og tekster vises. Om akser eller tekster vises, begrænses af mængden af tilgængelig plads på webbrowsersiden. Ved at justere kontrolelementerne for højde og bredde kan du nogle gange få akser og tekster til at blive vist i diagrammet.

Diagramgrafer til Oracle CRM On Demand Answers

I følgende tabel vises de diagramgrafer, der er tilgængelige i rullelisten Graf, og deres anvendelse beskrives. Ikke alle grafer er relevante til alle datatyper. Standard diagramgraften er et lodret søjlediagram.

Diagramgraftype	Beskrivelse
Område	<p>En områdegaf svarer til en kurvegraf, men med områderne under kurverne udfyldt. Områdegafte viser procentdel af den helhed, som hver variabel omfatter.</p> <p>Områdegafte er nyttige til at se ændringer i akkumuleret værdi eller procent over tiden. Du kan f.eks. sammenligne grupper på bestemte målinger, så som udfald, og vise gruppetendenser.</p>
Vandret søjle	<p>Brug en vandret søjlegraf til at sammenligne fakta ved at vise søjler vandret.</p> <p>Vandrette søjlegrafer er nyttige til at sammenligne forskelle mellem ens elementer. Du kan f.eks. sammenligne konkurrerende produktsalg, samme produktsalg i forskellige tidsperioder eller samme produktsalg på forskellige markeder.</p>
Boble	<p>En boblegraf er en variation af en punktgraf, der viser dataelementer som cirkler (bobler). Den viser tre variabler i to dimensioner. En værdi repræsenteres af cirkelns placering på x-aksen. En anden værdi repræsenteres af cirkelns placering på y-aksen. Den tredje værdi repræsenteres af cirkelns relative størrelse.</p> <p>Boblegrafte er nyttige til afbildning af data med tre variabler og til visning af finansielle data i løbet af en periode.</p> <p>TIP: Afbild en fakta på x-aksen, en anden på y-aksen og en tredje på boblens radiusaksen for at oprette en boblegraf. Disse tre fakta afbildes for valg på Niveau-aksen.</p>
Lodret søjle	<p>En lodret søjlegraf sammenligner fakta vha. lodrette kolonner.</p> <p>Lodrette søjlegrafer er nyttige til at sammenligne forskelle mellem lignende elementer.</p>
Kurve	<p>En kurvegraf kan bruges til at afbilde flere fakta.</p> <p>Kurvegrafer er nyttige til at vise mønstre og tendenser i data.</p>

Diagramgratype	Beskrivelse
Kurve-/søjlecombination	<p>En kurve-/søjlecombinationsgraf afbilder to datasæt med forskellige intervaller: et som søjler og et som kurver, der overlapper søjlerne.</p> <p>Kombinationsdiagrammer er nyttige til visning af tendensrelationer mellem datasæt.</p> <p>TIP: Du kan angive en hvilken som helst blanding af søjler og kolonner, men der skal være en af hver. Du kan angive alle kolonner som kurver, men hvis du kun vil have søjler, skal du bruge et søjlediagram. (Når kun søjler er valgt til denne diagramtype, tegnes nogle kolonnevalg muligvis som kurver).</p>
Pareto	<p>En paretograf er en form for søjlediagram og kurvediagram, der viser kriterier i faldende rækkefølge. I denne graftype viser kurven en akkumuleret total af procenterne.</p> <p>Paretografer er nyttige til identificering af vigtige elementer, så om bedste og dårligste eller højeste og laveste.</p>
Cirkel	<p>En cirkelgraf viser datasæt som procenter af en helhed.</p> <p>Cirkelgrafer er nyttige til sammenligning af dele af et hele, så som salg efter region eller efter distrikt.</p>
Radar	<p>En radargraf afbilder de samme oplysninger om en søjlegraf, men viser i stedet data, der udstråler fra grafens centerpunkt. Hvert dataelement har sin egen værdiakse.</p> <p>Radargrafer er nyttige til undersøgelse af overlapning og distribution af data.</p>
Punkt	<p>En punktgraf viser x-y-værdier som diskrete punkter spredt i et x-y-gitter. Det afbilder datapunkter på basis af to uafhængige variabler. En punktgraf gør det muligt at afbilde et stort antal datapunkter og observere datapunkters samling i klynger.</p> <p>Punktgrafer er nyttige til observering af relationer og tendenser i store datasæt.</p> <p>TIP: Afbild en fakta på x-aksen og en anden på y-aksen for at oprette en punktgraf. Disse fakta afbildes for valg på Niveau-aksen.</p>
Trin	<p>En tringraf svarer til en kurvegraf. Den kan bruges til at afbilde flere fakta.</p>

Dit valg til diagramgrafen fastlægger de diagramundertyper, der er tilgængelige i rullelisten Type. Ikke alle diagramtyper har undertyper; f.eks. har boble- og radargrafer ingen undertyper. Diagramundertyper standardangives til 3D, hvis tilgængelig. Afhængigt af valget af diagramtype kan undertypevalgene omfatte følgende:

- Områdediagrammer: 3D og 2D
- Søjlediagrammer: 3D, 2D, 3D stablet og 2D stablet
- Kurvediagrammer: 3D og 2D

- Paretodiagrammer: 3D og 2D
- Cirkeldiagrammer: 3D og 2D
- Punktdiagrammer: Punkt og punkt med linjer
- Trindiagrammer: 3D og 2D

Dit valg til diagramtypen fastlægger også de typografier, der er tilgængelige i rullelisten Typografi. Ikke alle diagramtyper har typografier. Typografien standardangives til udfyldt, hvis tilgængelig. Afhængigt af valget af diagramtype kan undertypevalgene omfatte følgende:

- Områdediagrammer: Udfyldning og mønsterudfyldning
- Søjlediagrammer: Rektangel, cylinder, hældning, triangel, rombe, mønsterudfyldning
- Kurvediagrammer: Rektangel, cylinder, hældning, triangel, rombe, mønsterudfyldning
- Paretodiagrammer: Rektangel, cylinder, hældning, triangel, rombe, mønsterudfyldning
- Cirkeldiagrammer: Udfyldning og mønsterudfyldning

Diagramvisningsknapper i Oracle CRM On Demand Answers

Knapperne øverst på siden Diagramvisning giver adgang til forskellige diagramindstillinger. Følgende tabel beskriver knapperne og indstillingerne i diagramvisningen.

Knap til diagramvisning	Beskrivelse
-------------------------	-------------

Knap til diagramvisning	Beskrivelse
	Generelle diamegenskaber. Sætter generelle egenskaber for diagrammet, så som titel, om datalabels vises og diagramstørrelse.
	Aksetitler og labels. Kontrollerer fremvisningen af aksetitel og datalabels nederst i diagrammet og til venstre for diagrammet.
	Akseskalering. Sætter egenskaber for akseskalering, antal aksemærker og skalatypen.
	Yderligere indstillinger for diagramafbildning. Styrer yderligere indstillinger for diagramafbildning, så som følgende: <ul style="list-style-type: none"> Visningen af gitterlinjer i diagrammet Tekstens placering og indstillinger for tilpasning af tekstens størrelse Baggrund, tekst og rammefarver Hvordan brugere interagerer med diagrammet, når de klikker på det, så som nedboring til data på lavere niveau eller automatisk navigering til en relateret gemt rapport eller en website
	Formater diagramdata. Tillader, at brugere formaterer diagramseriers visuelle udseende, så som farve, stregbredde og stregsymboler.
	Avancerede egenskaber. Til cirkeldiagrammer kan brugere foretage valg til datalabels.

Grundlæggende diagramkomponenter

Du kan definere de grundlæggende komponenter til et diagram. I følgende tabel beskrives de komponenter, som du kan tilpasse.

BEMÆRK: Nogle komponenter er kun tilgængelige til bestemte diagramtyper. F.eks. har et cirkeldiagram ingen akser. Den diagramtype, som du vælger, fastlægger de komponenter, der er tilgængelige.

Diagramkomponent	Beskrivelse
Målelabels	kontrollerer placeringen og formateringen af kolonneoverskriften til dataene i afsnittet Målinger. Det giver også muligheder for sammentælling og sortering. Elementet kan udelukkes, hvis der kun er én måling.
Tekst	Brug teksten til at forklare diagrammet. Du kan angive en placering til teksten, og om den kan afkortes.
Akser	De vandrette og lodrette streger, der identificerer diagrammets skala. Du kan angive vandrette og lodrette akser til diagrammet.

Diagramkomponent	Beskrivelse
Gitterlinjer	En matrix af vandrette og lodrette streger, der hjælper dig med at relatere et punkt i et diagram til akserne. Du kan angive farver til gitterlinjer.
Skalamærker	Identificerer diagrammets skala. Du kan angive egenskaber, så som placering, størrelse, farve, stregbredde og interval.
Bor	Viser flere detaljer. Du kan angive, om og hvordan en bruger kan bore ned til yderligere detaljer om de oplysninger, der præsenteres i diagrammet.
Titel	Angiver en titel for at beskrive diagrammet.
Aksetitel, labels og grænse	Angiver, om og hvordan titler og skalalabels skal vises på akser i diagrammet.
Diagramserier	Formaterer elementer i diagramseriers udseende, så som farve, stregbredde og stregsymboler. Du kan også anvende regelbaseret formatering, så som at anvende en bestemt farve, når en position i serien er lig med en angivet værdi.
Aksemærker	Underopdeler skalamærker på en akse for at forbedre detaljen.
Datalabels	Viser den numeriske værdi af data, mens musen pauseres over diagrammet.

Tilføjelse eller ændring af diagramvisninger

Følgende procedure indeholder de grundlæggende trin til tilføjelse eller ændring af en diagramvisning.

BEMÆRK: Hvis du vælger en diagramgraf, der ikke er kompatibel med resultaterne, vises ingen resultater.

Sådan tilføjer eller ændrer du en diagramvisning

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Klik på Tilføj visning, og vælg dernæst Diagram for at tilføje en ny diagramvisning.
 - Klik på knappen Rediger visning til diagramvisningen for at redigere en eksisterende diagramvisning.
 Arbejdsområdet viser valgmuligheder og indstillinger til visningen.

- 2 Foretag valg i felterne Graf, Type og Typografi til diagrammet.

Dit valg i feltet Graf, så som Cirkel eller Linje, fastlægger de tilgængelige valg til Type og Typografi. Til nogle grafer er kun standardundertype eller -format tilgængeligt.

I takt med at du foretager valgene i rullelisterne, ændres diagramvisningen, så dine valg afspejles.

TIP: Du kan føje kolonner til diagrammet, mens du befinder dig på siden Diagramvisning, ved at du klikker på navnet i feltet til hver kolonne i det aktive emneområde. Alternativt kan du navigere til siden Definer kriterier for at tilføje yderligere kolonner. Alle kolonner, som du kan tilføje på siden Diagramvisning, føjes til rapporten generelt. Du kan se kolonner på siden Definer kriterier og også i andre visninger samt på siden Diagramvisning. Du skal navigere til siden Definer kriterier for at slette en kolonne fra diagrammet og klikke på knappen Fjern kolonne til kolonnen.

- 3 Brug knapperne øverst på siden Diagramvisning for at angive yderligere diagramindstillinger.
- 4 Klik på Gentegn for at se virkningerne af ændringerne.
Du kan klikke på Gentegn når som helst for at opfriske diagramvisningen.
- 5 Klik på Gendan standard for at fjerne ændringer og begynde fra det oprindelige diagram.
- 6 Brug de lodrette og vandrette glidere til at tilpasse diagrammets størrelse.
- 7 Gem rapporten.

Angivelse af generelle diamegenskaber i diagramvisninger

Du kan angive generelle egenskaber til diagrammet, så som en titel og forekomsten af datalabels.

Datalabels er som standard aktiveret til valgte 2D-diagramtyper.

Standardindstillingen til diagramstørrelsen er at skalere alle elementer i det eksisterende diagram, heriblandt højde og bredde, så det passer til den tilgængelige plads. Diagrammets højde og bredde forbliver proportionale med hinanden, når diagrammets størrelse ændres. Diagrammet tilpasser automatisk diamelementerne. Den reviderede størrelse tilsidesætter standardstørrelsen. Du kan angive en fast størrelse til diagrammet i dialogboksen Generelle diamegenskaber. Den faste størrelse tilsidesætter standardstørrelsen.

BEMÆRK: Diagrammet kan udvides væsentligt, hvis antallet af elementer, der afbildes, vokser væsentligt.

Antag f.eks., at du opretter en rapport, der skal vise salg af tre produkter, opretter et diagram over resultater med produktsalget vist som tre kolonner og tilpasser diagrammet, så det optager ca. 25 procent af siden. Hvis rapporten køres senere og seks produkter returneres, udvides diagrammet til dobbelt den oprindelige bredde eller ca. 50 procent af siden, så bredden af de individuelle kolonner i diagrammet forbliver konstant.

Diamelementerne tilpasses efter behov, så de passer i diagrammet. På baggrund af det foregående eksempel forsætter diagrammet med at optage 25 procent af siden, og kolonnerne tilpasses, så de passer på den tilgængelige plads.

Sådan angiver du generelle egenskaber til en diagramvisning

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Generelle diamegenskaber:



- 2 Foretag dine valg i dialogboksen Generelle diamegenskaber, og klik på OK.
Diagramvisningen opfriskes. Diagrammet tilpasses muligvis for at imødekomme dine valg.

Kontrol af visning af gitterlinjer i diagramvisninger

Du kan kontrollere, om gitterlinjer vises i diagrammet, og angive farver til gitterlinjer.

Sådan kontrollerer du visningen af gitterlinjer i en diagramvisning

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Yderligere indstillinger for diagramafbildning:



- 2 Klik på fanen Gitterlinje i dialogboksen Yderligere indstillinger for diagramafbildning, foretag dine valg, og klik på OK.

Diagramvisningen opfriskes.

Angivelse af placering af tekst i diagramvisning

Du kan angive tekstens placering og indstillingerne for tilpasning af tekstens størrelse.

Sådan angiver du af placeringen af tekst i en diagramvisning

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Yderligere indstillinger for diagramafbildning:



- 2 Klik på fanen Tekster i dialogboksen Yderligere indstillinger for diagramafbildning, foretag dine valg, og klik på OK.

Diagramvisningen opfriskes. Diagrammet tilpasses muligvis for at imødekomme dine valg.

Indstilling af farver til baggrund, tekst og ramme i diagramvisning

Du kan angive farven til diagrammets baggrund, tekst og rammer.

Sådan angiver du baggrunden, tekst og rammefarver i en diagramvisning

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Yderligere indstillinger for diagramafbildning:










- 2 Klik på fanen Rammer & farver i dialogboksen Yderligere indstillinger for diagramafbildning, foretag dine valg, og klik på OK.

Diagramvisningen opfriskes.

Valg af kolonner til visning som akser i diagramvisning

Du kan vælge de kolonner, der vises i diagrammet, og de akser, der repræsenterer de kolonner. Oracle CRM On Demand Answers viser en matrix over de relevante indstillinger. Venstre kant af matrixen viser kolonnerne, og højre kant viser de tilgængelige aksetyper til den diagramtype, som du bruger. Du kan også angive, om målelabels vises for faktuelle data, der afbildes på en akse.

De tilgængelige akser er forskellige, afhængigt af den diagramtype, der er valgt i rullelisten Graf. Diagramakseknapperne, der bruges i diagramvisningen, er beskrevet i følgende tabel.

Knap til diagramakse	Akse
	Sætter den valgte kolonne som en niveauakse, som gælder for punkt- og boblegrafer.
	Sætter den valgte kolonne som den vandrette akse.
	Sætter den valgte kolonne som den lodrette akse. Til en radargraf er dette faktaaksen.
	Angiver, om den valgte kolonnes værdier skal vises i diagramteksten.
	Sætter den valgte kolonne som en overlappingsakse. Dette gælder for en kurve-/søjlekombinationsgraf.
	Sætter den valgte kolonne som radiusaksen. Dette gælder for en boblegraf.
	Sætter den valgte kolonne som en akse med cirkelværdier. Til en radargraf er dette radaraksen.

Sådan vælger du de kolonner, der skal vises som akser i en diagramvisning

- 1 Klik på det relevante afkrydsningsfelt til en af akseknapperne i kolonneområdet til venstre for diagrammet for at vise den kolonne som den tilsvarende akse i diagrammet.

Akseknapper varierer afhængigt af den graftype, der er valgt i rullelisten Graf.

- 2 Klik på kolonnen i udvælgelsesområdet for at tilføje en kolonne til diagrammet, og sæt den dernæst som en akse.

Det svarer til at føje kolonne til rapporten på siden Definer kriterier.

- 3 Klik på Gentegn for at opfriske diagramvisningen.

Angivelse af indstillinger for aksekalering i diagramvisning

Du kan kontrollere aksegrænserne, aksemærkerne og skalatypen samt egenskaberne for skalamærker.

Sådan angiver du indstillinger for aksekalering til en diagramvisning

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Aksekalering:



- 2 Foretag dine valg i dialogboksen Aksekalering, og klik på OK.

Til diagrammer med numeriske akser fastlægger indstillingerne af aksekalering, hvordan skalaen vælges:

- Når du vælger Standard, vælger Oracle CRM On Demand Answers skalaen og sætter akse til nul (0) for positive tal.
- Når du vælger Zoom til datainterval, vælger Oracle CRM On Demand Answers skalaen. Det evaluerer intervallet af værdier på akse og vælger relevante min. og maks. værdier til skalaen. Denne funktion er nyttig ved afbildning af en gruppe store værdier, der alle ligger inden for en lille procentdel af hinanden. Diagrammet zoomer ind på værdierne, så forskelle lettere kan skelnes.
- Du kan også sætte værdier for aksekalering manuelt til specifikke tal.

Diagramvisningen opfriskes. Diagrammet tilpasses muligvis for at imødekomme dine valg.

Redigering af skalamærker i diagramvisning

Skalamærker er fremhævede linjer eller skyggelagte baggrundsintervaller, der markerer nøglepunkter, tærskler, intervaller osv. Linjerne eller intervallerne kan anvendes på en eller flere akser afhængigt af diagramtypen. Linjer vises foran diagramoplysninger, hvorimod intervaller vises i baggrunden.

BEMÆRK: Nogle diagramtyper, så som cirkeldiagrammer, bruger ikke skalamærker.

Følgende procedure indeholder de generelle trin til redigering af et skalamærke.

Sådan redigerer du skalamærker til en diagramvisning

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Aksekalering:



- 2 Klik på Rediger skalamærker i dialogboksen Aksekalering.
- 3 Klik på knappen Tilføj i dialogboksen Skalamærker for at tilføje det første skalamærke, og foretag valg til mærket.

Avancerede indstillinger omfatter at sætte skalaen til en statisk værdi, et bestemt kolonnenavn eller som resultatet af en SQL-forespørgsel. Se procedurerne efter denne for at få flere oplysninger om de forskellige typer skalamærker og brug af de avancerede indstillinger.

- 4 Klik på OK flere gange for at lukke dialogboksene.

Diagramvisningen opfriskes. Diagrammet tilpasses muligvis for at imødekomme dine valg.

Sådan opretter du et linjeskalamærke

- 1 Vælg Linje i feltet Type i dialogboksen Skalamærker.

- 2 Indtast en linjebredde i tredje kolonne.

Denne værdi er tykkelsen af linjen i pixel.

- 3 Indtast positionen til linjen i fjerde kolonne.

Placeringen angiver, hvor på aksen linjen vil ligge. Hvis f.eks. venstre akse har værdier fra 0 til 100, og du angiver positionen 40, ser du en vandret linje, der skærer position 40 på de lodrette akser.

- 4 Indtast farven til linjen.

- 5 Indtast en overskrift til linjen.

Overskriften vises, når en bruger fører musen hen over linjen i diagrammet og i teksten.

- 6 Klik på OK.

Sådan opretter du et intervalskalamærke

- 1 Vælg Interval i feltet Type i dialogboksen Skalamærker.

- 2 Indtast den lave ende af intervallet i tredje kolonne.

- 3 Indtast den lave værdi af intervallet i fjerde kolonne.

BEMÆRK: Du skal angive værdier, der vises på samme akse som intervallet. Hvis f.eks. venstre akse har værdier fra 0 til 100, og du angiver 20 til lav og 40 til høj, vises grafbaggrunden i den farve, som du angiver til intervallet mellem de værdier.

- 4 Indtast farven til intervallet.

- 5 Indtast en overskrift til intervallet.

Overskriften vises i teksten.

- 6 Klik på OK.

Angivelse af avancerede indstillinger til interval- og linjeværdier

Indstillinger til disse værdier omfatter en statistisk værdi, en værdi fra en kolonne, der er inkluderet i rapporten, eller en, der er afledt fra en SQL-forespørgsel.

Sådan angiver du en avanceret indstilling

- 1 Klik på knappen Egenskaber ved siden af det felt, hvor du vil angive den avancerede indstilling.
- 2 Vælg en af følgende indstillinger.
 - **Statisk værdi.** Indtast en numerisk forøgelse.
 - **Variabeludtryk.** Denne indstilling er baseret på resultaterne af en session og dens præsentrationsvariabler. Indstillingen er begrænset, da de fleste sessions- eller præsentrationsvariabler muligvis ikke er relateret til værdier i diagrammet.
 - **Kolonnenavn.** Vælg en kolonne, som forøgelsen skal baseres på.
 - **SQL-forespørgsel.** Denne indstilling er baseret på resultaterne af en SQL-forespørgsel. Resultaterne kan være en tabel, men kun celleværdien i den første række og første kolonne anvendes.
- 3 Klik på OK.

Angivelse af aksetitler og labes i diagramvisning

Du kan angive følgende til en diagramvisning:

- Om aksetitler og datalabels vises nederst og til venstre for diagrammet
- Om labels roteres, så de passer bedre i diagrammet
- Maksimal labellængde
- Teksten til labelen, hvis den er forskellig fra standardteksten

BEMÆRK: Justering af størrelsen af et diagram kan påvirke, hvordan akselabels vises.

Sådan angiver du en aksetitel i en diagramvisning

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Aksetitler og labels:



- 2 Foretag dine valg i dialogboksen Aksetitler og labels, og klik på OK.
Diagramvisningen opfriskes.

BEMÆRK: Når du angiver grænsen på labellængde, angiver du det samlede antal tegn, som en label kan indeholde. En ellipse (...) vises, hvor yderligere tegn er fjernet.

Angivelse af, hvad der sker, når en bruger klikker på et diagram

Når en bruger ser diagrammet, kan du angive den type interaktion, der skal forekomme, hvis brugeren klikker på diagrammet. Følgende er interaktionstyperne til et diagram:

- **Bor.** Tillader, at brugeren borer ned til mere detaljerede oplysninger. Det er standardinteraktionen, hvis en sti til nedboringen er konfigureret automatisk. Hvis ingen sti er tilgængelig første gang, kan du bruge Naviger til at konfigurere en tilpasset sti.
- **Naviger.** Tillader, at brugeren navigerer til en anden gemt rapport eller et andet gemt instrumentbræt.
- **Ingen.** Deaktiverer nedboring eller navigering fra diagrammet.

Sådan angiver du, hvad der sker, når en bruger klikker på et diagram

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Yderligere indstillinger for diagramafbildning:



- 2 Klik på fanen Interaktion-i dialogboksen Yderligere indstillinger for diagramafbildning, og foretag dit valg til interaktionen.
- 3 Klik på OK.

Formatering af en diagramseries udseende

Formatering af en diagramserie giver brugere mulighed for at tilpasse individuelle seriekomponenter. Formateringen er baseret på deres position. Brugere kan formatere en diagramseries udseende, så som farve, stregbredde og stregsymboler.

Antag f.eks. i en kurve-/søjlediagramkombination med to dataserier, at søjlen er position 1 og kurven er position 2. Brugere kan ændre farven af søjlen, bredden af kurven og det symbol, der repræsenterer datapunkterne. Brugere kan også anvende regelbaseret formatering, så som anvende en bestemt farve, når en position i serien er lig med en angivet værdi.

Sådan formaterer du en diagramseries udseende

- 1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Serieformatkontrol:



- 2 Foretag dine valg i dialogboksen Serieformatkontrol.

De tilgængelige valg i dialogboksen Serieformatkontrol afhænger af diagramtypen. Sådan gør du f.eks. følgende:

- Fjern markering af afkrydsningsfeltet Brug standard for at tilpasse en serie.

- Marker afkrydsningsfeltet Brug standard igen for at gendanne en serie med standardindstillingerne.
- Klik på knappen Tilføj for at tilføje ny serieformatkontrol. Selv om det aktuelle diagram ikke bruger denne serie, vil den blive brugt, hvis det er nødvendigt (f.eks. til boring).
- Klik på knappen Ryd alle for at returnere alle serie til deres standardværdier.
- Klik på farveboksen for at få adgang til dialogboksen Farvevælger og ændre farver.
- Klik på den relevante fane, og vælg søjle- eller kurveattributter for at ændre andre serieattributter.

3 Klik på OK.

Foretagelse af valg til datalabels i cirkeldiagrammer

Datalabels vises, når en bruger pauserer musen over elementer i cirkeldiagrammet. Du kan angive, hvordan værdier vises, og hvilke datalabels vises. Du kan vise værdier som procentdele af totalen eller som faktiske værdier. Datalabels kan vise kun værdien eller navnet eller både værdien og navnet.

Afhængigt af dit valg tilpasses størrelsen på diagrammet muligvis, så datalabels kan vises.

Sådan foretager du valg til datalabels i cirkeldiagrammer

1 Klik på følgende knap øverst på siden Diagramvisning for at åbne dialogboksen Diagramtype - Speciel:



2 Foretag dine valg til værdien og datalabelen i dialogboksen Diagramtype - Speciel. Klik dernæst på OK.

Visning af resultater i pivottabeller

Visningen Pivottabel er en interaktiv visning, der gør det muligt at rotere rækker, kolonner og afsnitsoverskrifter for at indhente forskellige dataperspektiver. Der kan navigeres og bores i pivottabeller, og de er især nyttige til tendensrapporter.

Dette emne beskriver pivottabelpositioner og indeholder instruktioner om udførelse af følgende opgaver:

- Tilføjelse eller ændring af pivottabelvisninger
- Brug af flere siderulleslister i pivottabeller
- Tilsidesættelse af standard aggregeringsregler i pivottabeller
- Tilføjelse af formatering til pivottabeller
- Fremvisning af løbende summer i pivottabeller
- Visning af elementer som relative værdi i pivottabeller
- Brug af beregninger i pivottabeller
- Opbygning af beregninger i pivottabeller

Pivottabelpositioner

Når du tilføjer eller ændrer en pivottabel, vises de kolonner, der medtages i rapporten, som elementer i pivottabelskabelonen.

I følgende tabel beskrives pivottabelpositionerne.

Position	Beskrivelse
Sider	Angiver et interaktivt resultatsæt, der giver brugere mulighed for at vælge data, som de vil se. Værdierne fra de kolonner, der vises på positionen Sider, bruges som første filterkriterium. Værdierne vises i en rulleliste. På basis af det valg, der foretages i rullelisten, vises en pivottabel (bestående af afsnit, kolonner, rækker og målinger, der er defineret i pivottabellen).
Afsnit	Angiver første filterkriterier. For hver værdi i kolonnen Afsnit vises en entydig pivottabel, bestående af kolonner, rækker og målinger, der er defineret i pivottabellen.
Kolonner	Viser et element i en kolonneretning. Pivottabeller kan indeholde flere kolonner.
Rækker	Viser et element i en rækkeretning. I lighed med kolonner kan pivottabeller indeholde flere rækker.
Målinger	Udfylder det afsnit af en pivottabel, der indeholder summariske data. Elementerne i området Målinger summeres på basis af elementerne i side-, afsnits-, række- og kolonnefeltet. Hver værdi i Målinger-elementerne repræsenterer en summering af data fra skæringen mellem kilderækker og -kolonner. Elementet Målelabels, der vises i området Kolonner som standard, kontrollerer positionen og formateringen af kolonneoverskriften til dataene i afsnittet Målinger. Det giver også muligheder for sammentælling og sortering. Elementet kan udelukkes, hvis der kun er én måling.
Ekskluderet	Udelader kolonner fra pivottabelresultaterne. Kolonner, der tilføjes som kriterier til rapporten, efter pivottabellen er oprettet, udelades.

Tilføjelse eller ændring af pivottabelvisninger

Følgende procedure indeholder de grundlæggende trin til tilføjelse eller ændring af en pivottabelvisning.

Sådan tilføjer eller ændrer du en pivottabelvisning

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Klik på Tilføj visning, og vælg dernæst Pivottabel for at tilføje en ny pivottabelvisning.
 - Klik på knappen Rediger visning til pivottabelvisningen for at redigere en eksisterende pivottabelvisning.

Arbejdsområdet viser valgmuligheder og indstillinger til visningen.

- 2 Marker afkrydsningsfeltet Vis kontrolelementer for at se pivottabelskabelonen og knapper, der virker med hver enkelt kolonne.

Arbejdsområdet viser pivottabelskabelonen.

- 3 Træk og slip rapportkolonner, der vises som elementer i pivottabellen, til de ønskede positioner i pivottabelskabelonen.

- 4 Marker afkrydsningsfeltet Vis resultater for at se et eksempel.

Du kan klikke på linket Vis resultater for at opfriske resultaterne.

- 5 Marker afkrydsningsfeltet Diagram, pivotresultater for at tilføje en diagramvisning ved siden af pivottabellen.

Se [Visning af resultater i diagrammer](#) (se "[Visning af resultater i diagrammer](#)" på side 951) for at få oplysninger om diagramvisningen.

- 6 Vælg placeringen i listen Diagram, position for at ændre diagrammets placering i forhold til pivottabellen.

Du kan også vælge kun at se diagrammet og skjule tabellen ved at vælge Kun diagram i listen.

- 7 Klik på knappen Sorter efter til den kolonne, som du vil sortere, for at sortere resultaterne.

Knappen ændres for at angive sorteringsrækkefølgen:

- Pil op angiver stigende sekvens.
- Pil ned angiver faldende sekvens.

Se [Sortering og omorganisering af kolonner](#) (se "[Sortering og omarrangering af kolonner](#)" på side 943) for at få flere oplysninger om sortering.

- 8 Udfør følgende handlinger for at tilføje-totaler:

- a Klik på knappen Totaler, og foretag et valg for at få totaler i områderne Sider, Afsnit, Rækker og Kolonner:

- Vælg Ingen for ingen totaler. Knappen Totaler vises med hvid baggrund (standard).
- Vælg Før eller Efter for at se totalen før eller efter dataelementerne. Hvis du f.eks. tilføjer en total på en række, der indeholder regioner, og angiver indstillingen Før, vises totalen før individuelle distrikter i den anførte region.

- b Klik på knappen Flere indstillinger til den række eller kolonne, der skal sammentæles, vælg Aggregeringsregel, vælg en værdi, og sørg for at indstillingen Rapportbaseret total er valgt for at få totaler i området Målinger.

BEMÆRK: Hvis indstillingen Rapportbaseret total ikke er valgt, beregner Oracle CRM On Demand Answers totalen på basis af hele resultatsættet, før filtre anvendes på målene.

Afhængigt af dette elements position vises totalerne for de summariske data, der repræsenteres af Målinger-elementerne, som en kolonne eller række. Kolonne- og rækkeotaler omfatter labels.

Ingen totaler vises, når knappen Totaler er gråmarkeret.

- 9 Klik på knappen Flere indstillinger, og foretag et valg i rullelisten for at arbejde med yderligere indstillinger til en kolonne, måling eller række.
- 10 Klik på knappen Totaler eller knappen flere indstillinger, og vælg dernæst den relevante formateringsindstilling for at formatere labels eller værdier til en kolonne.
- 11 Gem rapporten.

Brug af flere siderullelister i pivottabeller

Når du anbringer flere attributter i området Sider i pivottabellen, kan du oprette en side med flere rullelister. Når brugere ser pivottabellen, ser de således en rulleliste til hver attribut i stedet for en konkateneret liste over attributter, der er placeret i sideoverskriften (standard).

Hvis du f.eks. anbringer Region og Varemærke i området Sider, gør rullelisten Region det muligt for brugere at vælge en bestemt region og se data kun til den region i stedet for at se Region konkateneret med Varemærke.

Sådan opretter du en uafhængig rulleliste i en pivottabel i Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Træk og slip målattributterne til området Sider.
 - 2 Klik på knappen Flere indstillinger på den anden (og evt. efterfølgende) attribut i layoutområdet Sider.
 - 3 Vælg indstillingen Start ny siderulleliste.
- Rullelisten til attributten vises over eksemplet på pivottabellen.

Du kan oprette rullelister til andre attributter i området Sider. Når rapporten gemmes, vil rullelisterne være tilgængelige for brugere med adgang til rapporten.

Tilsidesættelse af standard aggregeringsregler i pivottabeller

Du kan tilsidesætte standard aggregeringsreglen til en måling, som er angivet af den oprindelige forfatter af rapporten eller af systemet.

Sådan tilsidesætter du standard aggregeringsreglen til en måling i en pivottabel

- 1 Klik på knappen Flere indstillinger til den måling, hvis standard aggregeringsregel du vil tilsidesætte.
- 2 Vælg indstillingen Aggregeringsregel, og vælg dernæst den regel, der skal anvendes.

Tilføjelse af formatering i pivottabeller

Du kan anvende grøn søjletypografi og kosmetisk formatering af en pivottabel. Du kan også tilpasse udseendet af afsnit, rækker, kolonner, målinger og det indhold, som de indeholder.

Du kan f.eks. angive indstillinger for skrifttype, celle, ramme og typografiark til afsnit, værdier og målelabels. Til afsnit kan du medtage og tilpasse positionen af kolonneoverskrifter sammen med værdierne i afsnittet. Du kan også indsætte sideskift, således at det nye afsnit vises på en ny side, hver gang en værdi i afsnittet ændres.

Du kan også tilføje betinget formatering, som gør, at opmærksomheden rettes mod et dataelement, hvis det opfylder en bestemt tærskel. Se [Redigering af kolonneegenskaber](#) (på side 927) for at tilføje betinget formatering til en kolonne i en pivottabel.

Tilføjelse af grøn søjletypografi og kosmetisk formatering til en pivottabel

Grøn søjletypografi viser skiftevis rækker eller kolonner med en lysegrøn farve. Kosmetisk formatering påvirker det generelle udseende af en pivottabel og gør det også muligt at ændre standard grøn søjlefarve.

Sådan tilføjer du grøn søjletypografi og kosmetisk formatering til en pivottabel

- 1 Klik på knappen Egenskaber for tabelvisning øverst i arbejdsområdet i pivottabelvisningen.
- 2 Marker afkrydsningsfeltet for grøn søjletypografi til skiftende række for at tilføje grøn søjletypografi. Foretag et valg i listen Skiftende for at ændre den måde, som typografien anvendes på.
- 3 Klik på knappen Sæt alternativ formatering for at tilføje kosmetisk formatering.
- 4 Vælg en ny baggrundsfarve til celleformatet i dialogboksen Rediger format for at ændre standard grøn søjlefarve.

Se [Ændring af udseendet af rapporter](#) (se "[Ændring af rapporters udseende](#)" på side 914) for at få oplysninger om kosmetisk formatering.

Tilføjelse af formatering til afsnit og afsnitsindhold

Indstillinger til afsnits- og indholdsformatering giver mulighed for at gøre følgende:

- Inkludere og tilpasse kolonneoverskrifters position sammen med værdierne i det pågældende afsnit.
- Indsætte sideskift. Hver gang en værdi ændres i afsnittet, vises det afsnit på en ny side, hvilket er nyttigt til datadrevne detaljerapporter.
- Udføre kosmetisk formatering på et afsnit og dets indhold.

Sådan tilføjer du formatering til afsnit i en pivottabel

- 1 Gør følgende for at formatere et afsnits udseende:
 - a Klik på knappen Egenskaber for afsnit i pivottabelvisningen.
 - b Foretag dine valg i dialogboksen Egenskaber for afsnit, og klik på OK.
- 2 Gør følgende for at formatere et afsnitsindholdets udseende:

a Klik på knappen Egenskaber for indhold.

b Foretag dine valg i dialogboksen Egenskaber for indhold, og klik på OK.

Se [Ændring af udseendet af rapporter](#) (se "[Ændring af rapporters udseende](#)" på side 914) for at få oplysninger om anvendelse af kosmetisk formatering.

Tilføjelse af formatering til rækker

Indstillinger for formatering af rækker og rækkeindhold giver mulighed for at gøre følgende:

- Udføre kosmetisk formatering på rækker, rækkeoverskrifter og rækkeværdier.
- Bruge en række i pivottabelberegninger, men undertrykke fremvisningen af den i resultater.
- Definere et nyt beregnet element til brug i en pivottabel.
- Duplikere rækken i pivottabellen.
- Fjerne en kolonne fra pivottabelvisningen.

Sådan tilføjer du formatering til rækker

- Klik på knappen Flere indstillinger til rækken, og foretag et valg i rullelisten i pivottabelvisningen:
 - Vælg den relevante indstilling for at udføre kosmetisk formatering på rækkeoverskrifter eller -værdier.
 - Se [Ændring af udseendet af rapporter](#) (se "[Ændring af rapporters udseende](#)" på side 914) for at få oplysninger om anvendelse af kosmetisk formatering.
 - Vælg Skjult for at skjule en række fra output.
 - Klik på Nyt beregnet element for at definere et nyt beregnet element.
Se afsnittet Opbygning af beregninger i pivottabeller i dette emne for at få flere oplysninger om definition af beregnede elementer.
 - Vælg Dupliker lag for at duplikere rækken i pivottabellen.
 - Vælg Fjern kolonne for at fjerne kolonnen fra rapporten.
 - Kolonnen fjernes fra pivottabellen og alle andre resultatvisninger til rapporten.

BEMÆRK: Indstillingerne for dataformat til kolonner, der er medtaget i området Målinger, arver indstillingerne for kolonner i afsnittet.

Fremvisning af løbende summer i pivottabeller

Numeriske målinger i en pivottabel kan vises som løbende summer, hvor hver konsekutive celle til målingen viser totalen af alle tidligere celler til målingen. Dette er kun en fremvisningsfunktion, der ingen virkning har på faktiske pivottabelresultater.

Typisk vises løbende summer til duplikerede kolonner eller til målinger, hvor visning af data som en procent af kolonnen er valgt med sidste værdi som 100%. Løbende summer gælder for alle totaler. Løbende sum til hvert detaljeniveau udregnes særskilt.

Kolonneoverskrifter påvirkes ikke, når løbende sum er valgt. Du kan formatere kolonneoverskriften, hvis du ønsker, at den skal angive, at løbende sum er gældende.

Følgende anvendelsesregler gælder for løbende summer:

- En løbende sum er inkompatibel med SQL RSUM-funktionen (virkningen vil være en løbende sum af den løbende sum).
- Alle løbende summer nulstilles med hvert nyt afsnit. En løbende sum nulstilles ikke ved et skift i et afsnit eller fortsætter på tværs af afsnit.
- Hvis en måling ikke vises i en enkelt kolonne eller i en enkelt række, summeres målingen fra venstre mod højre og dernæst fra top til bund. (Den nederste højre celle indeholder grandtotalen). En løbende sum nulstilles ikke med hver række eller kolonne.
- Rullende minima, maksima og gennemsnit understøttes ikke.

Sådan får du vist en måling som en løbende sum

- Klik på knappen Flere indstillinger til den række eller kolonne, der skal summeres, i området Målinger, og vælg følgende indstilling:

Vis som løbende sum

Visning af et elements relative værdi i pivottabeller

Du kan dynamisk konvertere en lagret eller beregnet måling i en pivottabel til en procent eller et indeks. Det viser den relative værdi af elementet sammenlignet med totalen uden behov for udtrykkeligt at oprette en beregning til den.

Hvis du f.eks. bruger en pivottabel til at undersøge salg efter region, kan du duplikere salgsmålingen og se det som n procentdel af totalen. Derved ser du faktisk salg og procentdelen af salg, som hver region står for.

Du kan se målingen som en procentdel mellem 0,00 og 100,00 eller som et indeks mellem 0 og 1. Du vælger selv den ønskede metode.

Sådan ser du et element som en relativ værdi i en pivottabel

- 1 Klik på knappen Flere indstillinger i pivottabelvisningen, så kolonnen vises som en relativ værdi.
Følgende trin er valgfrit. Når du duplikerer målingen i pivottabellen, kan du vise både totalen for målingen og dets relative værdi. Det fjerner behovet for at tilføje kolonnen to gange på siden Definer kriterier for at vise totalen og dens relative værdi i pivottabellen.
- 2 Vælg Dupliker lag for at duplikere målingen.
Målingen vises en gang til i pivottabellen med samme navn. Hvis du vil omdøbe målingen, skal du klikke på Flere indstillinger og vælge Formater overskrifter og dernæst indtaste det nye navn i det første felt.
- 3 Klik på Flere indstillinger, og vælg Vis data som, vælg Procent af eller Indeks for, og vælg dernæst det relevante undermenupunkt.

BEMÆRK: Indstillingen Vis data som er kun tilgængelig til elementer, der er lagrede eller beregnede målinger.

Indstillingerne til Procent af og Indeks for er:

- Kolonne
- Række
- Afsnit
- Side
- Kolonneoverordnet
- Rækkeoverordnet
- Lag (hvis du vælger lag, skal du desuden vælge en kolonne i rapporten, som procentdelene skal grupperes efter).

Brug af beregninger i pivottabeller

Du kan bruge beregninger i en pivottabel til at få forskellige visninger af dataene. Beregninger gør det muligt at tilsidesætte den standard aggregeringsregel, der er angivet i systemet, og til en eksisterende rapport den aggregeringsregel, der er valgt af forfatteren.

I følgende tabel beskrives de beregninger, som du kan bruge i pivottabeller.

Beregning	Beskrivelse
Standard	Udfører standard aggregeringsreglen, som defineret i informationsbasen i Oracle CRM On Demand Answers eller af rapportens oprindelige forfatter.
Sum	Beregner den sum, der opnås ved at lægge alle værdier sammen i resultatsættet. Brug denne på elementer med numeriske værdier.
Min.	Beregner minimumsværdien (laveste numeriske værdi) af rækkerne i resultatsættet. Brug denne på elementer med numeriske værdier.
Maks.	Beregner maksimumsværdien (højeste numeriske værdi) af rækkerne i resultatsættet. Brug denne på elementer med numeriske værdier.
Gennemsnitlig	Beregner gennemsnitsværdien (middelværdien) af et element i resultatsættet. Brug denne på elementer med numeriske værdier. Gennemsnit på pivottabeller afrundes til nærmeste hele tal.
Første	Vælger den første forekomst af elementet i resultatsættet.
Sidste	Vælger den sidste forekomst af elementet i resultatsættet.
Antal	Beregner antallet af rækker i resultatsættet, som har en ikke-NULL-værdi til elementet. Elementet er typisk et kolonnenavn, og i det tilfælde returneres antallet af rækker med ikke-NULL værdier til kolonnen.

Beregning	Beskrivelse
Optæl ensartede	Tilføjer ensartet-behandling til Count-funktionen. Det betyder, at hver ensartede forekomst af elementet kun tælles én gang.
Formel	Åbner en værktøjslinje, hvor du kan vælge matematiske operatører, der skal medtages i beregningen.
Server kompleks aggregeret	Denne indstilling gennemtvanger, at aggregeringsreglen fastlægges og beregnes af Analytics Server i stedet for af pivottabellen. Den udsteder en 'AGGREGATE(x by y)'-sætning, som Analytics-serveren fortolker, som følger: brug den mest relevante aggregeringsregel til måling 'x' for at få det til niveau 'y'.
Ingen	Ingen beregning udføres.

Se [Brug af funktioner i analyser](#) (på side 1000) for at få flere oplysninger om SQL-funktioner.

Opbygning af beregninger i pivottabeller

Du kan opbygge beregninger til elementer i områderne Sider, Afsnit, Rækker og Kolonner.

Sådan opbygger du en beregning til et element i en pivottabel

- 1 Klik på knappen Flere indstillinger til den måling, som du vil udføre en beregning på, i området Afsnit eller Rækker.
- 2 Vælg indstillingen Nyt beregnet element.
Vinduet Beregnet element vises.
- 3 Tildel et navn til beregningen i feltet Navn.
- 4 Vælg mellem følgende indstillinger for at opbygge en anden beregning end en formel:
 - Vælg den funktion, der skal arbejdes med, i rullelisten Funktion for at opbygge én beregning, og klik på et eller flere elementer i listen Værdier for at føje den til feltet Funktion.
 - Skriv funktionerne, og klik på elementnavnene for at føje dem til feltet Funktion og opbygge flere beregninger til flere elementer.
 - Hvis du gennemsnitsberegner en kolonne med typen Heltal, skal du ændre formlen til kolonne for at CASTE den til en dobbelt type (med flydende decimal). Hvis f.eks. den aktuelle formel er x, skal du ændre den til CAST(x as double).

BEMÆRK: Gennemsnit på pivottabeller afrundes til nærmeste hele tal.

- 5 Vælg funktionen Formel for at opbygge en formel.

Bemærk: En formel opretter en dynamisk tilpasset gruppering i pivottabellen. Alle målinger, der refereres til i en formel, skal være fra samme logiske kolonne og skal findes i resultaterne. Formler kan indsættes i eller kombineres med andre beregninger.

De matematiske operatører bliver synlige. Operatørerne vises i følgende tabel.

Operator	Beskrivelse
+	Plustegn til en additionsoperation i formlen.
-	Minustegn til en subtraktionsoperation i formlen.
*	Gangetegn til en multiplikationsoperation i formlen.
/	Divisionstegn til en divisionsoperation i formlen.
\$	Dollartegn for at handle på et elements rækkeposition i en formel.
(Startparentes for at angive begyndelsen på en gruppeoperation i formlen.
)	Slutparentes for at angive slutningen på en gruppeoperation i formlen.

a Opbyg formlen i feltet Funktion ved at skrive eller klikke på målenavne og klikke på operatører for at indsætte dem i formlen.

b Brug parenteser, hvor relevant.

6 Klik på Færdig, når beregningen er fuldført.

Hvis fejl findes, vises en meddelelse. Ret fejlen, og klik på Afslut-igen.

Eksempler på beregninger i pivottabeller

Eksemplerne og forklaringerne i dette afsnit forudsætter, at du har en grundlæggende forståelse af SQL og dets syntaks. Eksemplerne er hypotetiske. Ikke alle beregninger, der er mulige, er vist.

Eksempel 1. Dette eksempel henter værdien af den aktuelle måling, så som salg i dollar for hvert af produkterne SodavandA, SodavandB og Sodavand C, og lægger værdierne sammen.

```
sum('SodavandA', 'SodavandB', 'SodavandC')
```

Det svarer til at vælge Sum i rullelisten Funktion og dernæst skrive eller klikke på 'SodavandA', 'SodavandB', 'SodavandC' for at lægge dem til feltet Funktion.

Eksempel 2. Dette eksempel henter minimum aktuel værdi, så som salg i dollar for SodavandA eller SodavandB, afhængigt af hvilken er lavest.

```
min('SodavandA', 'SodavandB')
```

I eksempel 1 og 2 udføres hver funktionsberegning for hvert element i det yderste lag, så som produktlaget. Hvis f.eks. År og Produkt ligger på en akse, og en af de foregående beregninger er opbygget på produktlaget, udregnes resultaterne pr. år.

Eksempel 3. Dette eksempel henter værdierne til hvert element i det yderste lag, så som År og Produkt, og lægger dem sammen.

```
sum(*)
```

Eksempel 4. Dette eksempel henter den aktuelle måling, så som salg i dollar for varen fra første, anden og tredje række, og summerer dem.

```
sum($1, $2, $3)
```

I stedet for at angive et navngivet element, så som SodavandA, kan du angive \$n eller \$-n, hvor n er et heltal, der angiver elementets rækkeposition. Hvis du angiver \$n, tages målingen fra den nte række. Hvis du angiver \$-n, tages målingen fra den nte til den sidste række.

For salg i dollar henter \$1 f.eks. målingen fra den første række i datasættet, og \$-1 henter målingen fra den sidste række i datasættet.

Eksempel 5. Dette eksempel adderer salg af SodavandA, SodavandB og SodavandC.

```
'SodavandA' + 'SodavandB' + 'SodavandC'
```

Det svarer til følgende beregning:

```
sum('SodavandA', 'SodavandB', 'SodavandC')
```

Eksempel 6. Dette eksempel adderer salg af SodavandA med salg af light SodavandA, adderer dernæst salg af SodavandB med salg af light SodavandB og returnerer dernæst maksimum af disse to beløb.

```
max('SodavandA' + 'light SodavandA', 'SodavandB' + 'light SodavandB')
```

Visning af resultater som målere vha. visningen Måler

Brug målervisningen til at vise resultater i målere. Målere er nyttige til visning af præstation i forhold til mål. Understøttede målertyper omfatter måleur, søjle og pæretype.

Du kan vælge målertypen og tilpasse dens udseende, heriblandt titel, intervaller, der skal vises, hvor mange målere, der skal vises i en række, samt andre karakteristika, så som målerbredde og størrelse på skive og indikatornål. Du kan også angive tærskler, rammer og farver og kontrollere andre målerkarakteristika.

Der kan navigeres i målere. Når en bruger klikker på den, kan du dirigere brugeren til en anden gemt rapport.

Dette emne beskriver målere og indstillinger af målervisning. Det indeholder også instruktioner om udførelse af følgende opgaver:

- Tilføjelse eller ændring af målervisninger i Oracle CRM On Demand Answers
- Angivelse af generelle baggrundsegenskaber til en målervisning
- Tilføjelse af titler og sidefodder til en målervisning
- Tilføjelse af målerintervaller til en målervisning
- Angivelse af yderligere egenskaber i målervisninger
- Angivelse af avancerede egenskaber til urskiver i måleure

Målere i Oracle CRM On Demand Answers

I dette afsnit beskrives målertyper, undertyper og størrelser.

Målertyper

I følgende tabel vises de målere, der er tilgængelige i Måler-rullelisten, og deres anvendelse beskrives. Standardmåleren er en et måleur.

Målertype	Beskrivelse
Måleur	Denne måler viser data vha. en urskive med en eller flere indikatornåle, der skifter stilling for at angive, hvor dataene ligger inden for foruddefinerede grænser.
Søjle	En søjlemåler viser data vha. en enkelt søjle, der skifter farve for at angive, om dataene ligger inden for foruddefinerede grænser.
Pære	En pæremåler viser data vha. en cirkel, der skifter farve for at angive, om dataene ligger inden for foruddefinerede grænser. En række pærer er især nyttig til output af scorecardtypen.

Målerundertyper

Dit valg af målertype fastlægger de målerundertyper, der er tilgængelige i Type-rullelisten. Måleuret har ingen undertype. Målerundertyper omfatter følgende:

- Søjlemålere: Udfyldt og LED-type. Standardundertypen er Udfyldt.
- Pæremålere: 3-dimensionel (3D) og 2-dimensionel (2D). Standardundertypen er 3D.





Målerstørrelser

Målerstørrelser omfatter lille, mellem stor og tilpasset. Standardstørrelsen er Mellem.

Indstillinger af målervisning i Oracle CRM On Demand Answers

Knapperne øverst på siden Målervisning giver adgang til forskellige målerindstillinger. Følgende tabel beskriver knapperne og indstillingerne i målervisningen.

Knappen Målervisning	Beskrivelse
-------------------------	-------------

Knappen Målervisning	Beskrivelse
	Egenskaber for målerkanvas. Giver dig mulighed for at angive generelle egenskaber til den baggrund, som måleren vises på.
	Målertitler. Giver dig mulighed for at angive en titel, en undertitel, en sidefod og en sekundær sidefod til måleren.
	Målerintervaller. Giver dig mulighed for at angive de intervaller, der kan repræsenteres i måleren.
	Yderligere måleregenskaber. Giver dig mulighed for at angive yderligere måleregenskaber, heriblandt kontrol over forekomsten af elementer i måleren, angivelse af egenskaber til målergrænser og aksemærker og angivelse af den interaktion, der skal forekomme, når en bruger klikker på måleren.
	Avancerede egenskaber. Giver dig mulighed for at angive de avancerede egenskaber til en urskive i et måleur med angivelse af, hvordan skalalabels vises, og urskivens buelængde og tykkelse.

Tilføjelse eller ændring af målervisninger i Oracle CRM On Demand Answers

Følgende procedure indeholder de grundlæggende trin til tilføjelse eller ændring af en målervisning.

BEMÆRK: Hvis du vælger en målerstype, der ikke er kompatibel med resultaterne, vises ingen resultater.

Sådan tilføjer eller ændrer du en målervisning i Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Klik på Tilføj visning, og vælg dernæst Måler for at tilføje en ny målervisning.
 - Klik på knappen Rediger visning til målervisningen for at redigere en eksisterende målervisning. Arbejdsområdet viser valgmuligheder og indstillinger til visningen.
- 2 Foretag valg i felterne Måler, Type og Størrelse.
- 3 Brug rullelisten Målinger til alle måler typer for at vælge den måling, der skal måles.
- 4 Til måleure:
 - a Brug rullelisten Markørtype til vælge den indikatornål, der skal bruges, f.eks. kompas, pil eller streg.
 - b Klik på feltet Farve, og foretag et valg for at vælge en farve til indikatornålen.

- c Klik på Tilføj markør for at tilføje en anden indikatornål.
- 5 Brug knapperne øverst på siden Målervisning til at angive yderligere målerindstillinger.
- 6 Klik på Gendan standard for at fjerne ændringer og starte fra standard målervisningen.
- 7 Gem rapporten.

Angivelse af generelle egenskaber for målerbaggrund i en målervisning

Du kan angive generelle egenskaber for den baggrund, som måleren vises på, f.eks. om en titel skal vises, eller om en tekst forekommer med hver visning. Du kan også angive en baggrundsfarve, en farve til titlen, om en ramme skal vises rundt om baggrunden, antallet af målere, der skal vises pr. række og mellemrummet mellem dem.

Sådan angiver du generelle baggrundsegenskaber til en målervisning

- 1 Klik på knappen Egenskaber for målerkanvas øverst på siden Målervisning.
- 2 Foretag dit valg til en titel i dialogboksen Egenskaber for målerkanvas på følgende måde:
 - Undlad at markere afkrydsningsfeltet Tilslidesæt standard for at vise navnet på målet, og lad titelteksfeltet stå tomt.
 - Marker afkrydsningsfeltet Tilslidesæt standard for at vise en anden titel, og indtast titeltekslen.
 - Marker afkrydsningsfeltet Tilslidesæt standard, hvis du ikke ønsker, at en titel skal forekomme på baggrunden, og lad titelteksfeltet stå tomt.
- 3 Foretag et valg til teksten fra listen, eller vælg Ingen, hvis du vil undertrykke visning af teksten. Standardplaceringen til teksten er under titlen.
- 4 Klik på feltet Baggrundsfarve, og foretag et valg for at angive en baggrundsfarve til det område, hvor måleren vises.
- 5 Klik på feltet Tekstfarve, og foretag et valg for at vise titlen med en farve.
- 6 Klik på feltet Rammefarve, og foretag et valg for at vise en ramme langs baggrundens kanter.
- 7 Angiv det antal målere, der skal vises pr. række, og mellemrummet mellem dem. Mellemrummet mellem målere vises i pixel.
- 8 Klik på OK.
Målervisningen opfriskes. Størrelsen på visningen tilpasses muligvis, så den passer til dine valg.

Tilføjelse af titler og sidefodder i målervisning

Du kan angive en titel, en undertitel, en sidefod og en sekundær sidefod til måleren. Hvis baggrunden indeholder flere målinger, vises titler og sidefodder til hver måler. Titler og sidefodder er valgfrie.

Sådan føjer du titler og sidefodder til en målervisning

1 Klik på knappen Målititler øverst på siden Målervisning.

2 Skriv den tekst, der skal bruges, i dialogboksen Målititler, og klik på OK.

BEMÆRK: I lighed med visningen Forklaring kan du bruge @n for at inkludere resultaterne fra den angivne kolonne i målititlerne. F.eks. indsætter @1 resultaterne fra den første kolonne, og @3 indsætter resultaterne fra den tredje kolonne. Se [Tilføjelse af forklaringstekst til resultater](#) (på side 987).

Målervisningen opfriskes.

Tilføjelse af målerintervaller i målervisning

Målerintervaller identificerer minimum- og maksimumværdier til hvert interval og inkluderer en farve, som intervallet skal vises i, i måleren, f.eks. grøn for acceptabel, gul for advarsel og rød for kritisk.

Du kan angive målerintervaller til en statisk værdi, kolonnenavnet til målingen eller som resultatet af en SQL-forespørgsel.

Sådan angiver du et målerinterval i en målervisning

1 Klik på knappen Målerintervaller øverst på siden Målervisning.

2 Gør følgende i dialogboksen Målerintervaller:

a Skriv en overskrift til intervallet.

b Klik på knappen Egenskaber, og foretag et valg i dialogboksen Avancerede indstillinger for at angive min. og maks. målerintervaller.

c Klik på feltet Farve, og foretag et valg for at vælge en farve til intervallet.

3 Klik på OK.

Målervisningen opfriskes.

Angivelse af yderligere egenskaber til en måling i målervisning

Yderligere måleregenskaber omfatter kontrol over forekomsten af elementer i måleren, angivelse af egenskaber til skalelementer, så som målergrænser og aksemærker, og angivelse af den interaktion, der skal forekomme, når en bruger klikker på måleren. Disse egenskaber angives i dialogboksen Yderligere måleregenskaber.

Valg til forekomsten af en måler vises under fanen Forekomst og omfatter følgende elementer:

- Om datalabels vises.
Datalabels kan altid forekomme, kun forekomme, når en bruger holder musen over elementer i måleren, eller aldrig forekomme.
- Valg til en baggrundsfarve til måleren, farven på tekst i måleren og en ramme rundt om måleren.
- Målerens højde og bredde i pixel.

Valg til skalaegenskaber vises under fanen Skala og omfatter følgende elementer:

- Standard eller tilpassede målergrænser.
- Antallet af større og mindre aksemærker.

Valg til brugerinteraktionen med måleren vises under fanen Interaktion og omfatter følgende elementer:

- **Naviger.** Tillader, at brugeren navigerer til en anden gemt rapport eller et andet gemt instrumentbræt.
- **Ingen.** Deaktiverer navigering fra måleren.

Du kan også angive avancerede egenskaber til målertypen Søjle ved at klikke på ikonet.

Sådan angiver du yderligere egenskaber i en målervisning

- 1 Klik på knappen Yderligere måleregenskaber øverst på siden Målervisning.
- 2 Foretag valg under fanerne Forekomst, Skala og Interaktion i dialogboksen Yderligere måleregenskaber.
- 3 Klik på OK.
Målervisningen opfriskes.

Angivelse af avancerede egenskaber til urskiven i et målerur

Avancerede egenskaber giver dig mulighed for at angive, om skalalabels skal forekomme, og hvilken værdi de skal vise, angive urskivens buelængde og vælge skivens tykkelse.

Følgende valg er tilgængelige til visning af skalalabels:

- Procent af total
- Faktisk værdi

Skivens buelængde udtrykkes i grader. Angivelse af 360 resulterer f.eks. i et målerud, der er en hel cirkel.

Skivetykkelsen udtrykkes i pixel. I takt med at du angiver større værdier, bliver måleren tykkere, og den indre omkreds af skiven bliver mindre. Angivelse af meget store værdier i forhold til skivens størrelse medfører, at skiven bliver forvrænget, og anbefales ikke.

Sådan angiver du avancerede egenskaber til urskiven i et målerur

- 1 Klik på knappen Avancerede indstillinger øverst i målervisningen.

- 2 Foretag valg i dialogboksen Urskivespecifikke egenskaber for at angive, hvordan skalalabels vises.
Vælg Ingen for at undertrykke visning af skalalabels.
- 3 For at angive urskives buelængde og tykkelse skal du klikke på indstillingen for manuel angivelse og indtaste værdier.
- 4 Klik på OK.
Målervisningen opfriskes.

Visning af filtre, der er anvendt på resultater

Brug filtervisningen til at se filtre, der gælder til en rapport. Se [Tilføjelse af filtre til kolonner](#) (på side 919) for at få oplysninger om tilføjelse af filtre til en rapport.

Sådan tilføjer eller ændrer du en filtervisning

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Klik på Tilføj visning, og vælg dernæst Aktive filtre for at tilføje en ny filtervisning.
 - Klik på knappen Rediger visning til filtervisningen for at redigere en eksisterende filtervisning.
Arbejdsområdet viser filtervisningen.
- 2 Klik på OK, når du er færdig.
- 3 Gem rapporten.

Tilføjelse af markup-tekst til resultater

Brug visningen Statisk tekst til at tilføje eller redigere markup-tekst, der skal vises med resultaterne. Du kan tilføje markup-tekst, der indeholder formateret tekst, ActiveX-kontrollementer eller JavaScript, lydbider, animation, specialiserede logoer osv. Markup-teksten kan indeholde alt, der understøttes af din browser.

Dette afsnit indeholder proceduren for tilføjelse eller ændring af visningen Statisk tekst og nogle eksempler på statisk tekst. Hvis du finder et eksempel, der ligner det, som du vil gøre, kan du kopiere det og skræddersy det til dine behov.

Sådan tilføjer eller ændrer du visningen Statisk tekst

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Klik på Tilføj visning, og vælg Statisk tekst for at tilføje en ny statisk tekstvisning.
 - Klik på knappen Rediger visning til den statiske tekstvisning for at redigere en eksisterende statisk tekstvisning.

Arbejdsområdet viser visningen Statisk tekst.

2 Indtast markup-teksten i tekstboksen.

Hvis tekst skal vises med fed, kursiv eller understreget, skal du klikke på den relevante knap for at indsætte start- og slut-HTML-tags og dernæst skrive teksten mellem taggene eller vælge teksten først og dernæst formateringsknappen.

BEMÆRK: Brug knappen Linjeskift, hvis du vil inkludere et linjeskift. Hvis du trykker på Enter, medfører det ikke flere tekstlinjer.

I følgende tabel beskrives flere eksempler.

Eksempel på visningen Statisk tekst	Beskrivelse og noter om anvendelse
HTML-tekst	<p>Indsæt eller skriv HTML (eller relevant formateret tekst) i tekstboksen. Du kan også klikke på HTML-tagknapperne. På basis af formatet på den tekst, som du indtaster, kan markup-tags bruges til at kontrollere tekstens format. Følgende er eksempler på, hvad du kan gøre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sådan angiver du skriftstørrelse og farve: <code>Rød tekst</code> ■ Sådan kombinerer du tags til yderligere effekter: <code>Fed rød tekst</code>
ActiveX-objekt	Active-X-objektet skal indeholde alt relevant og understøttes af browseren. Indsæt eller skriv objektet i vinduet HTML-tekst, idet du sørger for at medtage start- og sluttaggene <code><object...></code> og <code></object></code> .
JavaScript eller VBScript	Scriptet skal indeholde alt relevant og understøttes af browseren. Indsæt eller indtast scriptet i tekstboksen, idet du sørger for at medtage start- og sluttaggene <code><script></code> og <code></script></code> .

Eksempel på visningen Statisk tekst	Beskrivelse og noter om anvendelse
Lyd	<p>Sørg for, at du ved, hvor lydklippet findes. Hvis lydklippet er til brug i et fælles miljø, skal det ligge på et netværksdrev, som alle brugere har adgang til.</p> <p>Brug HTML-taggen <EMBED> til at tilføje lyd i følgende format:</p> <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>hvor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>"audio"</i> er placeringen af og navnet på lydklippet. <p>Hvis du vil tilføje et lydclip, der ligger på harddisken, er følgende HTML et eksempel:</p> <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDI files\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>Hvis du vil tilføje det samme lydclip fra en fælles placering på webserveren, er følgende HTML et eksempel:</p> <pre><EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.m id" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>
Baggrundsbillede	<p>Følgende eksempel bruger JavaScript.</p> <p>Sørg for, at du ved, hvor det billede, der skal bruges som baggrund, ligger. Hvis billedet er til brug i et fælles miljø, skal det ligge på et netværksdrev eller en website, som alle brugere har adgang til.</p> <p>Hvis billedet ligger på en fælles mappe til instrumentbrætfiler, er følgende et eksempel på HTML:</p> <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NavnPåGraf ik";</script></pre> <p>hvor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>NavnPåGrafik</i> er navnet på den fil, der skal bruges, f.eks. bricks.gif eller sand.jpg.

- 1 Klik på knappen **Formater visning** for at anvende kosmetisk formatering på den skrifttype, der anvendes i statisk tekstvisning.
- 2 Klik på knappen **Importer formatering** fra en anden analyse, og naviger til den gemte visning for at importere skrifttypeformatering fra en tidligere gemt visning.
- 3 Klik på **OK**, når du er færdig.

- 4 Gem rapporten.

Tilføjelse af tekster til rapporter vha. visningen Tekst

Brug denne visning til at dokumentere betydningen af særlig formatering, der bruges i en rapport, så som betydningen af tilpassede farver, der er anvendt på målere.

Du kan f.eks. bruge betinget formatering i en rapport til at vise kritiske elementer med farven rød og elementer, der kræver opmærksomhed med farven gul. Du kan tilføje en tekst, der dokumenterer betydningen af farver, og overskrifter, der opsummerer den relevante handling. Du kan bruge kosmetisk formatering for at få baggrundsfarverne i teksten til at matche farverne i den betingede rapport.

Sådan tilføjer eller ændrer du en tekstvisning

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Klik på Tilføj visning, og vælg Tekst-for at tilføje en ny tekstvisning.
 - Klik på knappen Rediger visning til tekstvisningen for at redigere en eksisterende tekstvisning.
 Arbejdsområdet viser visningen Tekst.
- 2 Vælg, hvor du ønsker, at overskriften skal vises, i feltet Overskrifter.
Mulighederne er Højre, Venstre eller Ingen. Vælg Ingen, hvis du ikke ønsker, at en overskrift skal vises.
- 3 Vælg antallet af tekstelementer, som du ønsker til hver række, i feltet Tekstelementer pr. række.
- 4 (Valgfrit) Indtast en titel til teksten, så som Tekst.
- 5 Skriv betydningen af betingelsen i den første Overskrift-tekstboks, så som Kræver øjeblikkelig opmærksomhed.
- 6 Skriv den første betingelse, som du vil dokumentere, så som Kritisk, i den første Eksempeltekst-tekstboks.
Du kan bruge den fælles formateringsdialogboks for at angive baggrundsfarven, så som rød. Det er valgfrit at indtaste tekst. Du kan nøjes med at angive en baggrundsfarve.
- 7 Klik på knappen Tilføj element-for at tilføje endnu en overskrift.
- 8 Klik på OK, når du er færdig med at tilføje overskrifter.
- 9 Gem rapporten.

Tillad brugere at ændre kolonner i rapporter

Brug visningen Kolonnevælger til at tillade, at brugere dynamisk ændrer, hvilke kolonner vises i en rapport. En kolonnevælger kan knyttes til hver kolonne i en bestemt rapport, og flere kolonner (attributter) kan knyttes til hver kolonnevælger.

Sådan tilføjer eller ændrer du visningen Kolonnevælger

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Klik på Tilføj visning, vælg Avanceret og dernæst Kolonnevælger for at tilføje en ny visning af kolonnevælger.
 - Klik på knappen Rediger visning til visningen af kolonnevælger for at redigere en eksisterende visning. Arbejdsområdet viser valgmuligheder og indstillinger til visningen.
- 2 Marker afkrydsningsfeltet Aktiver til hver kolonne, hvor kolonnevælgeren skal forekomme.
- 3 Indtast en kolonnelabel til hver vælger, og vælg Labelposition til labelen.

BEMÆRK: Hvis du ikke indtaster en label, ser brugere, der ser resultaterne, ikke en label i vælgeren.
- 4 Hvis du ønsker, at resultaterne skal opfriskes så snart en bruger vælger et nyt valg i en kolonnevælger, skal du markere afkrydsningsfeltet Opfrisk automatisk, når en ny kolonne vælges. Hvis du fravælger afkrydsningsfeltet, ser brugere en Start-knap ved siden af kolonnevælgerne og skal klikke på Start for at se de nye resultater.
- 5 Marker afkrydsningsfeltet Vis resultater for at se eksempel på visningen Kolonnevælger.
- 6 Klik på OK for at vende tilbage til siden Layoutvisninger.
- 7 Gør følgende for at flytte eller redigere visningen af kolonnevælger (og andre visninger efter behov):
 - Træk visningen, og slip den på det nye sted, hvis du vil flytte en visning til en anden placering på siden.
 - Klik på knappen Formater visning til visningen af kolonnevælger for at formatere visningens udseende. Du kan angive Celle, Ramme, Baggrund og Yderligere formateringsindstillinger (Bredde, Højde, Indrykning, Indre margen, højre, Indre margen, top, Indre margen, bund).
 - Klik på knappen Rediger visning til visningen af kolonnevælger for at redigere visningen.
 - Klik på knappen Slet visning til visningen af kolonnevælger for at slette visningen.
- 8 Gem rapporten, når du er færdig med at foretage ændringer.

Tillad brugere at vælge en bestemt visning vha. visningen Vælgervisning

Brug visningen Visningsvælger til at vælge en bestemt visning af resultaterne fra de gemte visninger. Når markøren er placeret på en rapport, vises visningsvælgeren som en rulleliste, hvor brugere kan vælge den bestemte resultatvisning, som de vil se.

Sådan tilføjer eller ændrer du visningen Visningsvælger

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Klik på Tilføj visning, vælg Avanceret og dernæst Visningsvælger for at tilføje en ny visning af visningsvælger.
 - Klik knappen Rediger visning til visningen Visningsvælger for at redigere en eksisterende visning. Arbejdsområdet viser visningen Visningsvælger.
- 2 (Valgfrit) Skriv en overskrift til visningsvælgeren, og angiv, hvor overskriften skal forekomme i forhold til visningsvælgeren.
- 3 Foretag valg til de visningsvalg, som du vil medtage i visningsvælgeren.
 - Vælg visninger i feltet Tilgængelige visninger, og flyt dem til feltet Inkluderede visninger.
 - Klik på knappen Omdøb i feltet Inkluderede visninger for at omdøbe en valgt visning.

BEMÆRK: Visningen Ingen viser kun vælgeren.
- 4 Marker afkrydsningsfeltet Vis resultater for at se eksempel på visningen Visningsvælger.
- 5 Klik på OK for at vende tilbage til siden Layoutvisninger.
- 6 Gør følgende for at flytte eller redigere visningen af visningsvælger (og andre visninger efter behov):
 - Træk visningen, og slip den på det nye sted, hvis du vil flytte visningen til en anden placering på siden.
 - Klik på knappen Formater visning til visningen af visningsvælger for at formatere visningens udseende.

Du kan angive Celle, Ramme, Baggrund og Yderligere formateringsindstillinger (Bredde, Højde, Indrykning, Indre margen, højre, Indre margen, top, Indre margen, bund).
 - Klik på knappen Rediger visning til visningen af visningsvælger for at redigere visningen.
 - Klik på knappen Slet visning til visningen af visningsvælger for at slette visningen.
- 7 Gem rapporten, når du er færdig med at foretage ændringer.

Visning af resultater i tragtdiagrammer

Brug visningen Tragtdiagram til at se resultater som et tredimensionelt diagram, der repræsenterer målværdier og faktiske værdier samt niveauer efter farve. Typisk bruges tragtdiagrammer til grafisk at repræsentere data vedrørende stadier i en proces, så som potentielt omsætningsbeløb vist for hvert salgsstadium.

Tragtdiagrammer er velegnet til visning af sammenligning mellem faktiske værdier og målværdier til data, hvor det vides, at målet reduceres (eller forøges) væsentligt pr. stadium, så som en salgspipeline. Du kan klikke på et af de farvede områder for at navigere ned til mere detaljerede oplysninger.

I tragtdiagrammer angiver tærsklerne en procentdel af målværdien, og farver giver visuelle oplysninger til hvert stadium:

- Alle stadier, hvor den faktisk værdi falder under minimumtærsklen, er farvet røde.
- Alle stadier, hvor den faktisk værdi falder under maksimumtærsklen, er farvet gule.
- Alle stadier, hvor den faktisk værdi er større end maksimumtærsklen, er farvet grønne.

Sådan tilføjer eller ændrer du en tragtdiagramvisning

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Klik på Tilføj visning, vælg Avanceret og dernæst Tragtdiagram for at tilføje en ny visning af tragtdiagram.
 - Klik på knappen Rediger visning til visningen af tragtdiagram for at redigere en eksisterende visning.

Arbejdsområdet viser valgmuligheder og indstillinger til tragtdiagramvisningen.

- 2 Foretag valg til felterne i arbejdsområdet.

I følgende tabel beskrives felterne.

Feltet Arbejdsområde i visningen Tragtdiagram	Beskrivelse
Diagramtitel	Angiver den titel, der skal vises øverst i diagrammet.
Stadium	Identificerer det stadium, der skal repræsenteres, i rullelisten. Værdierne vises på den vandrette akse.
Faktisk værdi	Angiver den faktiske værdi til stadiet, en kolonne, der er valgt i rullelisten.
Målværdi	Angiver målværdien til stadiet, en kolonne, der er valgt i rullelisten.
Kun målværdi for sidste stadium	Angiver, om målværdien skal vises for hvert stadium eller kun for sidste stadium.
Faktor skal opfylde mål	Identificerer de faktorer, der skal opfylde mål.
Minimumtærskel	Angiver minimumtærsklen. Værdier under denne procent vises med rødt. Værdier mellem denne procent og

Feltet Arbejdsområde i visningen Tragtdiagram	Beskrivelse
	maksimumtærsklen vises med gult.
Maksimumtærskel	Angiver maksimumtærsklen. Værdier over denne procent vises med grønt.
Størrelse	Angiver størrelsen.
Tving standardform og ens bredder på stadie	Angiver, om Oracle CRM On Demand Answers automatisk gennemtvinger en standardform og ens bredder på stadie i diagrammet.
Interaktion	Angiver det interaktionsniveau, der tillades i diagrammet. Valgene omfatter Ingen, Bor og Naviger.

- 3 Vælg afkrydsningsfeltet Vis resultater for at gennemgå visningen Tragtdiagram.
- 4 Klik på OK for at vende tilbage til siden Layoutvisninger.
- 5 Gør følgende for at flytte eller redigere visningen af tragtdiagram (og andre visninger efter behov) på siden:
 - Træk visningen, og slip den på det nye sted, hvis du vil flytte visningen til en anden placering på siden.
 - Klik på knappen Formater visning til visningen af tragtdiagram for at formatere visningens udseende.
Du kan angive Celle, Ramme, Baggrund og Yderligere formateringsindstillinger (Bredde, Højde, Indrykning, Indre margen, højre, Indre margen, top, Indre margen, bund).
 - Klik på knappen Rediger visning til visningen af tragtdiagram for at redigere visningen.
 - Klik på knappen Slet visning til visningen af tragtdiagram for at slette visningen.
- 6 Gem rapporten, når du er færdig med at foretage ændringer.

Tilføjelse af forklaringstekst til resultater

Brug forklaringsvisningen til at tilføje et eller flere tekstafsnit, der skal vises med rapporterne. Forklaringstekst er nyttig til at give oplysninger, så som kontekst, forklarende tekst eller udvidede beskrivelser. Du kan udføre følgende handlinger i forklaringsvisningen:

- Skrive en sætning med pladsholdere til hver kolonne i resultaterne.
- Angive, hvordan rækker skal adskilles.
- Bruge formateringsknapper til at gøre tekst fed, kursiv eller understreget og indsætte linjeskift.
- Anvende kosmetisk formatering på skrifttyper, der bruges i forklaringsvisningen, eller importere skrifttypeformatering fra en tidligere gemt visning.

Eksempelscenarie til visningen Forklaringstekst

En bruger opretter en rapport, der returnerer regionsnavnet i anden kolonne som en del af resultatsættet. Brugeren ønsker, at forklaringsvisningen skal forekomme som vist i følgende eksempel med introduktionstekst og hver region vist på en ny linje:

Denne rapport viser salg pr. region. Regionerne er:

Region Øst

Region Vest

I følgende tabel vises og beskrives brugerens indtastninger i forklaringsvisningen:

Felt	Indtastning	Forklaring
Præfiks	[b] Denne rapport viser salg pr. region. Regionerne er:[/b][br][br]	Indtastningen står foran forklaringen som tekst. Teksten formateres til at vises med fed skrift og efterfølges af to linjeskift. Brugeren placerer markøren i tekstboksen Præfiks og klikker på knappen for fed tekst (B) for at indsætte tags som start og slut på fed tekst. Brugeren skriver følgende tekst mellem taggene: Denne rapport viser salg pr. region. Regionerne er: Brugeren klikker dernæst på knappen Linjeskift to gange.
Forklaring	@2	Indtastningen omfatter resultaterne fra den anden kolonne (regionsnavnet) i forklaringsteksten. Brugeren placerer markøren i tekstboksen Forklaring og skriver tegnene @2.
Rækkeseparator	[br]	Hver række i forklaringsteksten begynder på en ny linje. Brugeren placerer markøren i tekstboksen Rækkeseparator og klikker på knappen Linjeskift to gange.
Suffiks	[br][b] Slut på rapporten Salg pr. region[/b]	Tekst føjes til forklaringen på samme måde som præfiks.

Reserverede tegn i forklaringsvisningen

Følgende tegn er reserverede tegn i visningen:

- @ (snabel a, medmindre det bruges som en kolonnepladsholder i tekstboksen Forklaring)
- [(kantet venstre parentes)
-] (kantet højre parentes)

‘ (enkelt anførselstegn)

\ (bagudvendt skråstreg)

BEMÆRK: Hvis du vil inkludere et reserveret tegn , skal du sætte en omvendt skråstreg foran (\) for at udkommentere det. Skriv f.eks. \\, hvis du vil inkludere en omvendt skråstreg i forklaringsteksten.

Tilføjelse eller ændring af forklaringsvisninger

Følgende procedure indeholder trinnene til opbygning af en forklaringsvisning.

I tekstboksene Præfiks, Forklaring og Suffiks kan du bruge formateringsknapperne til at vise tekst med fed, kursiv eller understregning.

BEMÆRK: Brug knappen Linjeskift, hvis du vil inkludere et linjeskift. Hvis du trykker på Enter, medfører det ikke flere tekstlinjer.

Sådan tilføjer eller ændrer du en forklaringsvisning

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Klik på Tilføj visning, vælg Avanceret og dernæst Forklaring for at tilføje en ny forklaringsvisning.
 - Klik på knappen Rediger visning til visningen for at redigere en eksisterende forklaringsvisning.

Arbejdsområdet viser valgmuligheder og indstillinger til forklaringsvisningen.

- 2 Indtast valg til felterne i arbejdsområdet.

I følgende tabel beskrives felterne.

Feltet Arbejdsområde i forklaringsvisning	Kommentarer
Præfiks	Angiver sidehovedet til forklaringen. Teksten vises i begyndelsen af forklaringen.
Forklaring	Angiver den forklaringstekst, der vises til hver række i resultaterne. Brug @n for at inkludere resultaterne fra den angivne kolonne i forklaringen. F.eks. indsætter @1 resultaterne fra den første kolonne i forklaringen, og @3 indsætter resultaterne fra den tredje kolonne.
Rækkeseparator	Angiver en tag for rækkeseparator. Hvis du vil bruge en anden separator end standardværdien til formatet, skal du indtaste den ønskede separator i tekstboksen Rækkeseparator.
Suffiks	Angiver sidefod til forklaringen. Teksten vises i slutningen af forklaringen.

- 3 Klik på knappen Formater visning for at anvende kosmetisk formatering den skrifttype, der anvendes i forklaringsvisningen.

- 4 Klik på knappen Importer formatering fra en anden analyse, og naviger til den gemte visning for at importere skrifttypeformatering fra en tidligere gemt visning.
- 5 Marker afkrydsningsfeltet Vis resultater for at se eksempel på forklaringsvisningen.
- 6 Klik på OK for at vende tilbage til siden Layoutvisninger.
- 7 Gør følgende for at flytte eller redigere forklaringsvisningen (og andre visninger efter behov) på siden:
 - Træk visningen, og slip den på det nye sted, hvis du vil flytte visningen til en anden placering på siden.
 - Klik på knappen Formater visning til forklaringsvisningen for at formatere visningens udseende.
Du kan angive Celle, Ramme, Baggrund og Yderligere formateringsindstillinger (Bredde, Højde, Indrykning, Indre margen, højre, Indre margen, top, Indre margen, bund).
 - Klik på knappen Rediger visning til visningen for at redigere forklaringsvisningen.
 - Klik på knappen Slet visning til visningen for at slette forklaringsvisningen.
- 8 Gem rapporten, når du er færdig med at foretage ændringer.

Visning af resultater i rullende tickers

En ticker viser resultaterne af en rapport som rullende tekst (bevægende resultater, der ruller over siden). Du kan tilpasse størrelsen af rulleområdet, hastigheden og retningen, hvormed resultaterne ruller over skærmen, samt andre visningsindstillinger.

BEMÆRK: Hvis din webbrowser ikke understøttende bevægende tekst, vises resultaterne, men de ruller ikke over siden.

Sådan tilføjer eller ændrer du en tickervisning

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Klik på Tilføj visning, vælg Avanceret og dernæst Ticker for at tilføje en ny tickervisning.
 - Klik på knappen Rediger visning til tickervisningen for at redigere en eksisterende visning.Arbejdsområdet viser valgmuligheder og indstillinger til tickervisningen.
 - 2 Klik på knappen Indstil standarder for at generere standardindstillinger til de hyppigst anvendte felter.
ADVARSEL: Hvis du klikker på knappen Indstil standarder efter indtastning af værdier i andre felter, ryddes de indtastede værdier.
 - 3 Klik på knappen Ryd felter for at rydde alle felter.
BEMÆRK: Når du har ryddet alle felter, kan du klikke på knappen Indstil standarder for at gendanne standardindstillinger til de hyppigst anvendte felter.
 - 4 Foretag valg til felterne i arbejdsområdet.
- 990** Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 20

I følgende tabel beskrives felterne.

Feltet Arbejdsområde i tickervisning	Beskrivelse
Virkemåde	<p>Angiver, hvordan resultaterne flytter i tickeren:</p> <p>Rul. Til at begynde med er teksten skjult, ruller hen over siden og dernæst ud af siden, før der gentages.</p> <p>Glid. Til at begynde med er teksten skjult, ruller hen over siden og stopper dernæst, når den modsatte kant nås.</p> <p>Skiftende. Resultaterne bevæger sig frem og tilbage i den rullende tekst.</p>
Retning	Angiver den retning, som resultaterne bevæger sig i, i tickeren (venstre, højre, ned eller op).
Bredde	<p>Angiver tickerens bredde i pixel eller som en procentdel af sidens bredde.</p> <p>Værdien 200 angiver f.eks. en bredde på 200 pixel, og værdien 25% angiver en bredde på en fjerdedel af siden.</p>
Højde	<p>Angiver tickerens højde i pixel eller som en procentdel af sidens højde.</p> <p>Værdien 200 angiver f.eks. en højde på 200 pixel, og værdien 25% angiver en højde på en fjerdedel af siden.</p>
Begyndelsestekst	<p>Angiver valgfri tekst eller grafik, der skal vises i begyndelsen af hver gentagelse af resultaterne. Du kan bruge HTML til at formatere teksten.</p> <p>Hvis du inkluderer et billede, skal du sørge for, at du ved, hvor billedet er placeret. Følgende er et eksempel på en placering, hvis billedet kun er til eget brug:</p> <p>c:\mincomputer\temp\rapport.gif</p> <p>Hvis billedet skal bruges i et fælles miljø eller en website, skal det ligge på et netværksdrev, som alle brugere har adgang til. Angiv f.eks. UNC-navnet til et fælles billede:</p> <p>\\ALLEBRUGERE\grafik\rapport.gif</p>
Rækkeformat	<p>Angiver HTML, der skal bruges til formatering af rækkerne i resultaterne.</p> <p>Brug @n for at inkludere resultaterne fra en angivet kolonne. F.eks. indsætter @1 resultaterne fra den første kolonne, og @3 indsætter resultaterne fra den tredje kolonne.</p>
Rækkeseparator	Angiver det tegn, der adskiller en række fra en anden.
Kolonneseparator	Angiver det tegn, der adskiller en kolonne fra en anden. Den bruges, når Rækkeformat er tomt, som medfører, at alle

Feltet Arbejdsområde i tickervisning	Beskrivelse
	kolonner vises.
Sluttekst	<p>Angiver valgfri tekst eller grafik, der skal vises i slutningen af hver gentegning af resultaterne. Du kan bruge HTML til at formatere teksten.</p> <p>Hvis du inkluderer et billede, skal du sørge for, at du ved, hvor billedet er placeret. Følgende er et eksempel på en placering, hvis billedet kun er til eget brug:</p> <p>c:\mincomputer\temp\rapport.gif</p> <p>Hvis billedet skal bruges i et fælles miljø eller en website, skal det ligge på et netværksdrev, som alle brugere har adgang til. Angiv f.eks. UNC-navnet til et fælles billede:</p> <p>\\ALLEBRUGERE\grafik\rapport.gif</p>

BEMÆRK: Flere af disse felter er udfyldt på forhånd med HTML, der leverer den første formatering. Vær forsigtig, når denne tekst redigeres, så den oprindelige HTML stadig er gyldig. Hvis du fjerner HTML fra et af felterne, skal du også fjerne det fra de øvrige, da tickeren ellers ikke vil fungere korrekt.

5 Udfør følgende handlinger for at angive yderligere indstillinger:

- a** Klik på knappen Avanceret.

Dialogboksen Avancerede tickerindstillinger vises.

- b** Foretag valg til de avancerede indstillinger, og klik på OK.

I følgende tabel beskrives de avancerede indstillinger.

Avancerede indstillinger i arbejdsområdet i tickervisning	Beskrivelse
Antal løkker	<p>Angiver det antal gange, som resultaterne skal rulle. Standard er et uendeligt antal gange.</p> <p>Du skal angive et helt tal.</p>
Rulleomfang	Angiver antal pixel mellem hver gentagelse af resultaterne. Jo højere værdi, jo hurtigere og mindre jævnt bevæger teksten sig.
Rulleforsinkelse	Angiver antal millisekunder mellem hver gentagelse af resultaterne. Jo højere værdi, jo langsommere bevægelse.

Avancerede indstillinger i arbejdsområdet i tickervisning	Beskrivelse
Baggrundsfarve	Angiver den farve, der skal bruges til baggrunden. Afhængigt af hvad browseren understøtter, kan du indtaste et farvenavn, f.eks. gul eller blå, eller bruge det 6-cifrede hexadecimale format, f.eks. #AFEEEE for lys tyrkis. (Du kan udelade nummertegnet i det hexadecimale format).
Yderligere attributter til rullende tekst	Angiver andre indstillinger for rullende tekst, som browseren muligvis understøtter, så som ALIGN="top middle bottom" for at justere tickeren øverst, midt i eller nederst i teksten rundt om den. Du kan også tilføje HTML for at tilpasse tickerens udseende yderligere.

- 6 Marker afkrydsningsfeltet Vis resultater for at se eksempel på tickervisningen.
- 7 Klik på OK for at vende tilbage til siden Layoutvisninger.
- 8 Gør følgende for at flytte eller redigere tickervisningen (og andre visninger efter behov) på siden:
 - Træk visningen, og slip den på det nye sted, hvis du vil flytte visningen til en anden placering på siden.
 - Klik på knappen Formater visning til tickervisningen for at formatere visningens udseende.
Du kan angive Celle, Ramme, Baggrund og Yderligere formateringsindstillinger (Bredde, Højde, Indrykning, Indre margen, højre, Indre margen, top, Indre margen, bund).
 - Klik på knappen Rediger visning til visningen for at redigere tickervisningen.
 - Klik på knappen Slet-visning til visningen for at slette tickervisningen.
- 9 Gem rapporten, når du er færdig med at foretage ændringer.

Varsling af brugere om ingen data

Brug visningen Ingen resultater til at angive forklarende tekst, der skal vises, hvis rapporten ikke returnerer nogen resultater. Teksten kan hjælpe brugere til at forstå, at der ikke var nogen data.

Sådan tilføjer eller ændrer du visningen Ingen resultater

- 1 Udfør en af følgende handlinger på siden Opret layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Klik på Tilføj visning, vælg Avanceret og dernæst Ingen resultater for at tilføje en ny Ingen resultater-visning.
 - Klik på knappen Rediger visning til visningen Ingen resultater for at redigere en eksisterende visning.
 Arbejdsområdet viser visningen Ingen resultater.

- 2 Indtast forklarende tekst i boksene Overskrift og Tekst.
- 3 Marker afkrydsningsfeltet Vis resultater for at se eksempel på visningen Ingen resultater.
- 4 Klik på OK for at vende tilbage til siden Layoutvisninger.
- 5 Gør følgende for at flytte eller redigere visningen Ingen resultater (og andre visninger efter behov) på siden:
 - Træk visningen, og slip den på det nye sted, hvis du vil flytte visningen til en anden placering på siden.
 - Klik på knappen Formater visning til visningen Ingen resultater for at formatere visningens udseende.
Du kan angive Celle, Ramme, Baggrund og Yderligere formateringsindstillinger (Bredde, Højde, Indrykning, Indre margen, højre, Indre margen, top, Indre margen, bund).
 - Klik på knappen Rediger visning til visningen for at redigere visningen Ingen resultater.
 - Klik på knappen Slet-visning til visningen for at slette visningen Ingen resultater.
- 6 Gem rapporten, når du er færdig med at foretage ændringer.

Trin 3: Definition af prompter (valgfrit)

Definer en runtime-prompt til rapporten for at give brugere af Oracle CRM On Demand Answers mulighed for at angive en filterværdi, når de kører en rapport. Runtime-prompter er nyttige, da det kan være nødvendigt at filtrere rapporter forskelligt på basis af forskellige brugere eller de datoer, hvor rapporterne køres.

En runtime-prompt er forskellig fra et forudgenereret filter i og med, at et filter konfigureres, når rapporten defineres, og det kan ikke ændres, uden at selve rapporten revideres. Hvis du f.eks. definerer en prompt på Kontotype til rapporten, promptes dine medarbejdere om at vælge den Kontotype-værdi, som de vil se, når de kører rapporten. Hvis du definerer det forudgenererede filter som en bestemt kontotype, så som Konkurrent, kodes filtret af systemet og kan ikke ændres af brugere på kørselstidspunktet.

Du kan oprette prompter på siden Definer prompter i Oracle CRM On Demand Answers. Opret en ny analyse, som beskrevet i [Kom i gang med Answers \(tilpassede rapporter\)](#) (på side 764), eller åbn en eksisterende analyse i Oracle CRM On Demand Answers for at få adgang til siden Definer prompter.

Der er to typer prompter, som du kan oprette:

■ Kolonnefilterprompt

En kolonnefilterprompt giver generel filtrering af en kolonne i en rapport. Den kan præsentere alle valg til en kolonne eller præsentere begrænsede valg til en kolonne. Hvis f.eks. en rapport indeholder et filter af typen Region=Øst, begrænser de begrænsende valg til kolonnen By valgene til byer alene i region Øst. Det eliminerer valg af et gensidigt udelukkende filter, der kunne resultere i ingen data.

■ Billedprompt

En billedprompt giver et billede, som brugere klikker på for at vælge kriterier til en rapport. I en salgsorganisation kan brugere f.eks. klikke på deres salgsområder fra et billede af et kort for at se salgsoplysninger eller klikke på et produktbillede for at se salgsoplysninger om produktet. Brugere, der ved, hvordan man bruger HTML-taggen <map> kan oprette en billedkortdefinition.

BEMÆRK: I Oracle CRM On Demand Answers kan du ikke se prompter på siderne Definér kriterier, Opret layout, Definér prompter og Gennemgå. Prompterne vises, når du ser eksempel på analysen, og når brugere kører analysen.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Tilføjelse af kolonnefilterprompter](#) (på side 995)
- [Tilføjelse af billedprompter](#) (på side 997)

Tilføjelse af kolonnefilterprompter

En kolonnefilterprompt gør det muligt for brugere at vælge værdier til filtrering af en kolonne i en rapport. Du kan definere intervallet af mulige filterværdier, og hvordan brugeren vælger filterværdierne til rapporten.

Du definerer kolonnefilterprompter på siden Definér prompter i Oracle CRM On Demand Answers. Når flere kolonnefilterprompter er konstrueret til en rapport, præsenteres de for brugeren én ad gangen i den rækkefølge, som de er anført, fra top til bund.

Sådan tilføjer eller ændrer du en kolonnefilterprompt

- 1 Klik på Opret prompt, og vælg Kolonnefilterprompt på siden Definér prompter i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Indtast en overskrift til kolonnefilterprompten i feltet Overskrift i dialogboksen Promptegenskaber. Overskriften vises, når en bruger kører rapporten.
- 3 Indtast en beskrivelse i feltet Beskrivelse (valgfrit).
- 4 Vælg den kolonne i rapporten, som du vil filtrere, i rullelisten Filtrer på kolonne, og vælg dernæst den operator, der skal bruges, i rullelisten Operator.
Vælg operatoren *Promptbruger, hvis brugeren skal vælge operatoren.
- 5 Angiv, hvordan brugeren skal vælge værdier ved at klikke på den relevante indstilling.
Brugere kan vælge i en rulleliste eller gennemse valgene og indtaste dem i en tekstboks.
BEMÆRK: Maks. 1000 værdier er tilladt, hvis der vælges i en rulleliste.
- 6 Marker afkrydsningsfeltet Kun en enkelt værdi, så brugeren kun kan vælge én værdi til kolonnefilterprompten.
- 7 Vælg en af følgende indstillinger under elementet Hvilke værdier skal vises for brugeren?:
 - Klik på Ingen for ikke at vise nogen værdier.
Brugeren skal indtaste værdien.

- Klik på Alle værdier for at vise alle mulige værdier.
- Klik på Filtre begrænsede værdier eller SQL-resultater for at vise et undersæt af værdier.

Filtre begrænsede værdier. Det er nyttigt at begrænse værdier, når der promptes for flere kolonner, eller når resultaterne allerede indeholder et filter. Det forhindrer, at en bruger vælger værdier, der kan resultere i ingen data. Antag f.eks., at en rapport indeholder en landekolonne og en bykolonne og allerede indeholder filteret Land=Frankrig. Ved at vælge begrænsede værdier til bykolonnefilteret begrænses valgene til byer i Frankrig, hvilket forhindrer muligheden for at vælge gensidigt udelukkende filtre, så som Land=Italien og By=Paris. Begrænsning af værdier kan kræve mere tid til behandling af prompten end de to øvrige indstillinger.

SQL-resultater. Klik på indstillingen SQL-resultater for at begrænse værdierne til resultaterne med en SQL-sætning, og indtast SQL-sætningen i tekstboksen. Når du bruger en prompt af typen SQL-resultater, gælder følgende betingelser:

- Du kan ikke sammenkæde prompter af typen SQL-resultater. Hvis du f.eks. har to prompter af typen SQL-resultater, påvirker de filtrerede værdier fra én prompt ikke den anden prompt.
- Hvis den første prompt er en prompt af typen SQL-resultater, og den anden prompt er en normal prompt, begrænses resultatet af den anden prompt til resultaterne af den første prompt, hvis den anden prompt har indstillingen Filtre begrænsede værdier valgt. Hvis den første prompt er en normal prompt, og den anden prompt er en prompt af typen SQL-resultater, kan de to prompter ikke sammenkædes.
- Prompter af typen Ikke-SQL-resultater kan altid sammenkædes, uanset rækkefølgen af prompterne.
- Det maksimale antal værdier, der er tilgængeligt til promptrullelisten er 1.000. Hvis SQL-resultatet returnerer mere end 1.000 poster, vises kun de første 1.000 poster.

8 Foretag valg til indstillingerne i området Andre indstillinger:

- Marker afkrydsningsfeltet Tillad bruger at begrænse valg, så brugeren kan begrænse filtervalgene. Hvis afkrydsningsfeltet er markeret, præsenteres brugere for en valgliste, hvor de kan bruge betingelser (så som begynder med, slutter med og indeholder) til at begrænse valgene.

Begrænsede valg hjælper brugeren med at finde de værdier, der skal bruges som filter. Hvis et filter f.eks. indeholder alle byer i Frankrig, kan en bruger begrænse filtervalgene til byer, der starter med P.

- Marker afkrydsningsfeltet Tillad bruger at springe over prompt, så brugeren kan overspringe dette kolonnefilter.

Det gør, at indstillingen vises. Brugeren kan dernæst klikke på denne indstilling Overspring prompt for at overspringe foretagelse af et valg til dette filter.

9 Klik på OK, når du er færdig.

Kolonnefilterprompten vises på siden Definer prompter.

10 Klik på knappen Gennemgå analyse for at se kolonnefilterprompten.

Sådan ændrer du egenskaberne for en kolonnefilterprompt

- 1 Klik på knappen Egenskaber til prompten.
- 2 Foretag dine ændringer i dialogboksen Promptegenskaber, og klik dernæst på OK.

Sådan flytter du en kolonnefilterprompt op eller ned i udførelsesrækkefølgen

- Klik på op- og ned-pilene, indtil prompterne vises i den ønskede rækkefølge.
Op- og ned-pilene vises kun, når der er mere end én prompt til analysen.

Sådan sletter du en kolonnefilterprompt

- Klik på knappen Slet til prompten.

Tilføjelse af billedprompter

En billedprompt leverer et billede, som brugere klikker på for at vælge deres rapportkriterier. Brugere kan f.eks. klikke på et produkt i et billede, der viser produkter. Du skal vide, hvordan man bruger HTML-taggen `<map>` til at oprette definition af en billedmap for at oprette en billedprompt.

Du definerer billedprompter på siden Definer prompter i Oracle CRM On Demand Answers. Når du har oprettet flere billedprompter til en rapport, udføres de i den rækkefølge, som de er anført, dvs. fra top til bund.

Sådan tilføjer eller ændrer du en billedprompt

- 1 Klik på Opret prompt, og vælg Billedprompt på siden Definer prompter i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Indtast en overskrift til billedprompten i feltet Overskrift i dialogboksen Egenskaber for prompten Billedmap.
Overskriften vises, når en bruger kører rapporten. Du kan medtage HTML markup tags i overskriften, så som ``, `<center>`, `` og `<table>`.
- 3 Indtast en beskrivelse i feltet Beskrivelse (valgfrit).
- 4 Indtast placeringen og navnet på billedet i feltet Billed-URL.
Hvis billedprompten kun er til eget brug, kan du angive en placering, som kun du kan få adgang til, så som `c:\mincomputer\temp\map.gif`. Hvis billedprompten skal være tilgængelig for andre brugere, skal du angive UNC-navnet (UNC: Universal Naming Convention), så som `\\ALLEBRUGERE\grafik\map.gif`, eller en website, som alle brugere har adgang til, så som `http://mitfirma.com/billedmap.gif`.
- 5 Indtast de relevante HTML `<map>`-tags and `-data` i feltet HTML.

En HTML `<map>`-sætning med `<area>`-elementer er påkrævet. Hvert `<area>`-element skal angive attributterne `shape=` og `coords=`. Attributten `alt=` mappes til områdetitlen, hvis den er angivet.
F.eks.:

```
<map>
  <area alt="Top-left" shape="rect" coords="0,0,50,50">
  <area alt="Top-right" shape="rect" coords="50,0,100,50">
  <area alt="Bottom" shape="rect" coords="0,50,100,100">
</map>
```

- 6** Klik på linket Udtræk billedmap fra HTML for at udtrække oplysninger om billedmap fra HTML.

Dialogboksen Egenskaber for billedmapprompt udvides til at vise områdetitler, former og koordinater, der er indtastet i HTML-feltet.

- Du kan evt. ændre værdierne i områdetitlen. Teksten vises, når en bruger flytter markøren hen over billedområdet.
- Indtast til hvert område i feltet Kolonne navnet på den kolonne, der skal overføres, når en bruger klikker på den, og den værdi, der skal bruges.

BEMÆRK: Kolonnen skal være et fuldt kvalificeret kolonnenavn i formatet *Tabel.Kolonnenavn*.

- Anbring dobbelte anførselstegn rundt om kolonnenavn, der indeholder mellemrum. F.eks.
 - Konto."Konto Land"
 - "Afsendte enheder"

- 7** Klik på OK, når du er færdig.

Billedprompten vises på siden Definer prompter.

- 8** Klik på knappen Gennemgå analyse for at se billedprompten.

Når du klikker på et område i billedet, vises det underliggende filter, der er konstrueret til området. Du kan klikke på linket Opfrisk for at se resultaterne. Du kan ændre filterkriterierne og dernæst klikke på linket Opfrisk igen for at se ændringen afspejlet i resultaterne.

Sådan ændrer du egenskaberne for en billedprompt

- 1** Klik på knappen Egenskaber til prompten.
- 2** Foretag dine ændringer i dialogboksen Egenskaber for prompten Billedmap, og klik dernæst på OK.

BEMÆRK: I Oracle CRM On Demand Answers kan du ikke se prompter på siderne Definer kriterier, Opret layout, Definer prompter og Gennemgå. Prompterne vises, når du ser eksempel på analysen, og når brugere kører analysen.

Trin 4: Gennemgang af rapporter

Når du er færdig med at oprette eller ændre en rapport, kan du gennemgå den på siden Gennemgå i Oracle CRM On Demand Answers.

Sådan gennemgår du en rapport

- Klik på Trin 4: Gennemgå i Oracle CRM On Demand Answers.

Når du er færdig med at gennemgå rapportkriterierne, layoutet osv., kan du klikke på knappen Gennemgå analyse for at se den endelige version af rapporten i et separat vindue.

BEMÆRK: Du skal klikke på Gennemgå analyse for at se prompter, som du definerede i rapporten.

Du kan også udskrive eller downloade rapporten fra siden Gennemgå.

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Gør tilpassede rapporter offentlige](#) (på side 999)
- [Færdiggørelse af analysen](#) (på side 1000)

Gør tilpassede rapporter offentlige

Før en rapport gøres tilgængelig for alle medarbejdere, skal du verificere dens indhold og format ved at køre en test og indhente godkendelse fra den person, der anmodede om rapporten. Revieweren skal kontrollere følgende:

- Rapport indeholder alle nødvendige kolonner.
- Kolonner er sorteret korrekt.
- Filtre begrænser dataene korrekt.
- Diagrammer viser dataene på en nyttig måde.

Du kan frigive de rapporter, som du oprettede, så alle medarbejdere i firmaet kan bruge dem. Rapporterne vises i afsnittet Fælles tilpassede-analyser på deres Rapporter-hjemmeside.

Bemærk: Denne hjemmeside har en grænse på 100 tilpassede rapporter.

Sådan gør du en rapport offentlig

- 1 Klik på fanen Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik på Design analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter for at åbne Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Åbn rapporten i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Klik på Gem.
- 5 Vælg den mappe, hvor du vil gemme rapporten.
- 6 Klik på OK for at gemme rapporten.

Når du gør en rapport offentlig, frigives rapporten så andre medarbejdere i firmaet, som kan se den mappe, hvor rapporten er gemt, kan få adgang til den. Din private rapport i Mine mapper gemmes stadig, i tilfælde af at du vil køre den eller revidere den senere til dynamisk analyse.

Færdiggørelse af analysen

Når du er færdig med at definere kriterierne, layoutet og valgfrie prompter til analysen i Oracle CRM On Demand Answers, gemmer du den.

Sådan færdiggør du analysen og gemmer den

- 1 Klik på knappen Afslut på siden Definer kriterier, siden Opret layout, siden Definer prompter eller siden Gennemgå i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Vælg den mappe, hvor du vil gemme rapporten.
TIP: Gem rapporten som en privat rapport først vha. Mine mapper. Når du har kontrolleret opsætningen, kan du gemme den i offentlige, fælles mapper, hvis andre skal kunne bruge den, og dernæst slette den fra Min mappe. Der er adgang til rapporter, der gemmes i fælles-mapper, fra linket Fælles tilpassede analyser i afsnittet Tilpassede rapporter og analyser på hjemmesiden Rapporter, og de er synlige for alle medarbejdere, der har adgang til den mappe, hvor du gemte rapporten.
- 3 Indtast navnet til rapporten.
TIP: Brug en konsistent navngivningsregel, som alle brugere genkender. Undgå også at bruge ekstra tomme mellemrum eller symboler, f.eks. apostroffer, når rapporter navngives.
- 4 Indtast en kort beskrivelse af rapporten op til maks. 2.000 tegn. De oplysninger, som du indtaster til navn og beskrivelse, vises på medarbejdernes Rapporter-hjemmeside nøjagtigt, som du indtaster dem.
TIP: Brug beskrivelsen til at fortælle brugere, om rapporten indeholder historiske eller realtidsdata.
- 5 Klik på OK.
Rapporten gemmes, vinduet Byg og se analyse lukkes, og siden Kom i gang med svar vises. Den tilpassede rapport lagres i den mappe, som du angav. Du kan få adgang til den senere i Oracle CRM On Demand Answers ved at klikke på knappen Åbn analyse.

Brug af funktioner i analyser

SQL-funktioner udfører forskellige beregninger på kolonneværdier. I dette afsnit forklares syntaksen til de funktioner, der understøttes af Oracle CRM On Demand Answers. Det forklares også, hvordan litteraler udtrykkes. Der findes funktioner af typen aggregeret, streng, matematisk, kalenderdato/tid, konvertering og system.

Du kan bruge funktioner hvor som helst, hvor formler eller SQL-udtryk er tilladt i Oracle CRM On Demand Answers. F.eks.:

- **Kolonneformler.** Se [Opsætning af kolonneformler](#) (på side 939) for at få flere oplysninger.
- **Filterformler.** Se [Tilføjelse af filtre til kolonner](#) (på side 919) for at få flere oplysninger.
- **Beholdere.** Se [Tilføjelse af filtre til kolonner](#) (på side 919) for at få flere oplysninger.

Formelnavne

Når du refererer til en kolonne i en funktion, skal du bruge dens interne formelnavn. Alle kolonner har to forskellige navne:

- Kolonnens *fremvisningsnavn* er det navn, som du ser vist i afsnittet Aktivt emneområde i venstre side af siden under et bestemt mappenavn. Disse navne bruges som standardlabels til kolonneoverskrifter. Navnene ændres afhængigt af brugerens sprogindstilling samt evt. ændringer af feltnavne, der foretages af firmaets Oracle CRM On Demand-administrator.
- *Formelnavnet* er et fast, internt navn for hver kolonne. Navnene er altid på engelsk. Formelnavne indeholder to dele, der er adskilt af et punktum. Den første del svarer til mappenavnet, og den anden del svarer til kolonnen. Hvis der er mellemrum i mappenavnet eller kolonnenavnet, skal den pågældende del omslutes af dobbelte anførselstegn. Delen med mappenavnet i formelnavnet er ofte det samme som det viste mappenavn, men ikke altid.

I følgende tabel gives eksempler på formelnavne, der svarer til en bestemt mappe og fremvisningsnavne til en kolonne.

Mappenavn	Fremvisningsnavn	Formelnavn
Konto	Hovedtelefonnr.	Account."Phone Number"
Konto	Årlig omsætning	Account."Annual Revenue"
Oprettelsesdato	Regnskabskvartal/år	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Ejet af-bruger	Bruger-id	Employee."Employee ID"

Søgning efter formelnavnet

Tilføj først kolonnen til en rapport for at fastlægge formelnavnet til en kolonne. Klik på Rediger formel [fx] og dernæst på fanen Kolonneformel i den resulterende dialogboks. Formelnavnet til kolonnen kan findes i tekstboksen Kolonneformel.

TIP: Når markøren er i dialogboksen Kolonneformel, og du klikker på en kolonne i handlingslinjen indsættes kolonnens formelnavn direkte i tekstboksen på markørens placering (men kolonnen føjes ikke til listen over kolonner til rapporten). Denne genvej virker kun til dialogboksen Kolonneformel, ikke til andre dialogbokse, hvor SQL kan indtastes.

Se følgende emner for at få flere oplysninger:

- [Litteraler som udtryk](#) (på side 1002)
- [Aggregerede funktioner](#) (på side 1003)
- [Strengfunktioner](#) (på side 1013)

- [Matematiske funktioner](#) (på side 1021)
- [Dato/tidsfunktioner i kalender](#) (på side 1027)
- [Konverteringsfunktioner](#) (på side 1035)
- [Systemfunktioner](#) (på side 1036)

Litteraler som udtryk

En literal er en NONNULL-værdi, der svarer til en given datatype. Litteraler er typisk konstante værdier; dvs. de er værdier, der tages bogstaveligt *som de er* uden at ændre dem overhovedet. En literalværdi skal overholde den datatype, som den repræsenterer.

Dette afsnit beskriver, hvordan hver literaltype udtrykkes i Oracle CRM On Demand Answers.

Tegnlitteraler

En tegnliteral indeholder tegn, så som bogstaver, tal og symboler. Tegnstrengen skal omgives af enkelte anførselstegn (') for at udtrykke en tegnliteral. Længden af literalen fastlægges af antallet af tegn mellem enkeltanførselstegnene.

Dato/tidslitteraler

SQL 92-standarden definerer tre slags skrevne dato/tidslitteraler i følgende formater:

DATE 'åååå-MM-dd'

TIME 'tt:MM:ss'

TIMESTAMP 'åååå-MM-dd tt:mm:ss'

Disse formater er faste. For at udtrykke en skreven dato/tidsliteral skal du bruge nøgleordene DATE, TIME eller TIMESTAMP efterfulgt af en dato/tidsstreng omsluttet af enkelte anførselstegn. To cifre kræves til alle ikke-årskomponenter, selv om værdien er et enkelt ciffer.

Eksempel:

CASE

WHEN Salgsmulighed."Lukkedato" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Før 2006'

END

Numeriske litteraler

En numerisk literal repræsenterer en værdi af en numerisk datatype. Medtag blot tallet for at udtrykke en numerisk literal.

Sæt ikke enkelte anførselstegn rundt om numeriske litteraler, da det udtrykker literalen som en tegnliteral.

Der kan stå et plustegn (+) eller et minustegn (-) foran et tal for at angive henholdsvis et positivt eller negativt tal. Tal kan indeholde et decimaltegn og decimaler.

For at udtrykke tal med flydende decimal som litterale konstanter skal du indtaste et tal efterfulgt af tallet *E* (stort eller lille bogstav) og efterfulgt af plustegnet (+) eller minustegnet (-) for at angive en positiv eller negativ eksponent. Ingen mellemrum er tilladt mellem heltallet, bogstavet *E* og eksponentens fortegn.

Eksempler:

52

2.98

-326

12.5E6

Aggregerede funktioner

Aggregerede funktioner udfører arbejde på flere værdier for at oprette summariske resultater. De aggregerede funktioner kan ikke bruges til at danne en indlejret aggregering i udtryk på kolonner, der har en standard aggregeringsregel, der er foruddefineret af Oracle CRM On Demand Answers.

Avg

Beregner gennemsnitsværdien (middelværdien) af et udtryk i et resultatsæt. Skal have et numerisk udtryk som argument.

Syntaks:

AVG (*n_expression*)

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

AvgDistinct

Beregner gennemsnitsværdien (middelværdien) af alle distinkte værdier i et udtryk. Skal have et numerisk udtryk som argument.

Syntaks:

AVG (DISTINCT *n_expression*)

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

BottomN

Prioriterer de laveste n-værdier i udtryksargumentet fra 1 til n, hvor 1 svarer til den laveste numeriske værdi. Funktionen BOTTOMN virker på de værdier, der returneres i resultatsættet.

Syntaks:

```
BOTTOMN (n_expression, n)
```

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

n Et positivt heltal. Repræsenterer det nederste antal prioriteringer, der vises i resultatsættet, hvor 1 er laveste prioritet.

BEMÆRK: En forespørgsel kan kun indeholde ét BOTTOM-udtryk.

Optælling

Beregner antallet af rækker, som har en ikke-NULL-værdi til udtrykket. Udtrykket er typisk et kolonnenavn, og i det tilfælde returneres antallet af rækker med ikke-NULL værdier til den kolonne.

Syntaks:

```
COUNT (expression)
```

hvor:

expression Et hvilket som helst udtryk.

CountDistinct

Tilføjer distinkt behandling til COUNT-funktionen.

Syntaks:

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

hvor:

expression Et hvilket som helst udtryk.

Count (*) (CountStar)

Optæller antallet af rækker.

Syntaks:

COUNT(*)

Hvis en tabel, der hedder Fakta, f.eks. indeholder 200.000.000 rækker, vil følgende forespørgsel returnere disse resultater:

```
SELECT COUNT(*) FROM Fakta
```

COUNT(*)

200000000

Mavg

Beregner et glidende gennemsnit (middel) til de sidste n datarækker, inkl. den aktuelle række.

Gennemsnittet til den første række er lig med det numeriske udtryk til den første række. Gennemsnittet til den anden række beregnes ved at tage gennemsnittet af de første to datarækker. Gennemsnittet til den tredje række beregnes ved at tage gennemsnittet af de første tre datarækker osv.. Når den nte række er nået, beregnes gennemsnittet på basis af de sidste n datarækker.

Syntaks:

```
MAVG (numExpr, integer)
```

hvor:

numExpr Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

integer Et positivt heltal. Repræsenterer gennemsnittet af de sidste n datarækker.

Maks.

Beregner maksimumsværdien (højeste numeriske værdi) af de rækker, der opfylder det numeriske udtryksargument.

Syntaks:

```
MAX (expression)
```

hvor:

expression Et hvilket som helst udtryk.

Median

Beregner medianværdien (middelværdien) for de rækker, der opfylder det numeriske udtryksargument. Når der er lige antal rækker, er medianen gennemsnittet af de to midterste rækker. Denne funktion returnerer altid en dobbelt.

Syntaks:

`MEDIAN (n_expression)`

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Min.

Beregner minimumsværdien (laveste numeriske værdi) af de rækker, der opfylder det numeriske udtryksargument.

Syntaks:

`MIN (expression)`

hvor:

expression Et hvilket som helst udtryk.

NTile

Funktionen NTILE fastlægger prioriteten af en værdi i relation til et brugerangivet interval. Den returnerer heltal for at repræsentere ethvert interval af prioriteter. Med andre ord nedbrydes det resulterende, sorterede datasæt i et antal tiles, hvor der er nogenlunde samme antal værdier i hver tile.

Syntaks:

`NTILE (n_expression, n)`

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

n Et positivt nonnull-heltal, der repræsenterer antallet af tiles.

Hvis argumentet *n_expression* ikke er NULL, returnerer funktionen et heltal, der repræsenterer en prioritet i det rapporterede interval.

NTile med *n*=100 returnerer, hvad der ofte kaldes *procentilen* (med tal fra 1 til 100, hvor 100 repræsenterer den høje ende af sorteringen). Denne værdi er forskellig fra resultaterne af procentilfunktionen i Oracle BI Server, der overholder, hvad der kaldes *percent rank* i SQL 92 og returnerer værdier fra 0 til 1.

Procentil

Beregner en procentprioritet til hver værdi, der opfylder det numeriske udtryksargument. Intervaller for procentprioritet går fra 0 (1. procentil) til og med 1 (100. procentil).

Funktionen PERCENTILE beregner procentilen på basis af værdierne i forespørgslens resultatsæt.

Syntaks:

PERCENTILE (*n_expression*)

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Rank

Beregner prioritet til hver værdi, der opfylder det numeriske udtryksargument. Det højeste nummer tildeles prioriteten 1, og hver efterfølgende prioritet tildeles det næste konsekutive heltal (2, 3, 4,...). Hvis bestemte værdier er ens, tildeles de samme prioritet (f.eks. 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

Funktionen RANK beregner prioritet på basis af værdierne i forespørgslens resultatsæt.

Syntaks:

RANK (*n_expression*)

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

StdDev

Funktionen STDDEV returnerer standardafvigelsen til et sæt værdier. Returtypen er altid en dobbelt.

Syntaks:

STDDEV([ALL | DISTINCT] *n_expression*)

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

- Hvis ALL er angivet, beregnes standardafvigelsen til alle data i sættet.
- Hvis DISTINCT er angivet, ignoreres alle dubletter i beregningen.
- Hvis ingenting er angivet (standarden), overvejes alle data.

Der er to andre funktioner, som er relateret til STDDEV:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] *n_expression*)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] *n_expression*)

STDDEV og STDDEV_SAMP er synonymmer.

StdDev_Pop

Returnerer standardafvigelsen til et sæt værdier vha. udregningsformlen for populationsvarians og standardafvigelsen.

Syntaks:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

hvor:

numExpr Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

- Hvis ALL er angivet, beregnes standardafvigelsen til alle data i sættet.
- Hvis DISTINCT er angivet, ignoreres alle dubletter i beregningen.

Sum

Beregner den sum, der opnås ved at lægge alle værdier sammen, der opfylder det numeriske udtryksargument.

Syntaks:

```
SUM (n_expression)
```

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

SumDistinct

Beregner den sum, der opnås ved at lægge alle de distinkte værdier sammen, der opfylder det numeriske udtryksargument.

Syntaks:

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

TopN

Prioriterer de højeste·n-værdier i udtryksargumentet fra 1 til n, hvor 1 svarer til den højeste numeriske værdi.

Funktionen TOPN virker på de værdier, der returneres i resultatsættet.

Syntaks:

TOPN (*n_expression*, *n*)

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

n Et positivt heltal. Repræsenterer det øverste antal prioriteringer, der vises i resultatsættet, hvor 1 er højeste prioritet.

En forespørgsel kan kun indeholde ét TOPN-udtryk.

Løbende aggregeringsfunktioner

Løbende aggregeringsfunktioner svarer til funktionelle aggregeringer i og med, at de tager et sæt poster som input, men i stedet for den enkelte aggrering som output til hele postsættet, er aggregeringens output baseret på poster, der er fundet indtil videre.

I dette afsnit beskrives løbende aggregeringsfunktioner, der understøttes af Oracle BI Server.

MAVG

Beregner et glidende gennemsnit (middel) til de sidste *n* datarækker i resultatsættet, inkl. den aktuelle række.

Syntaks:

MAVG (*n_expression*, *n*)

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

n Et positivt heltal. Repræsenterer gennemsnittet af de sidste *n* datarækker.

Gennemsnittet til den første række er lig med det numeriske udtryk til den første række. Gennemsnittet til den anden række beregnes ved at tage gennemsnittet af de første to datarækker. Gennemsnittet til den tredje række beregnes ved at tage gennemsnittet af de første tre datarækker osv., indtil du når den nte række, hvor gennemsnittet beregnes på basis af de sidste *n* datarækker.

MSUM

Denne funktion beregner en glidende sum til de sidste *n* datarækker, inkl. den aktuelle række.

Summen til den første række er lig med det numeriske udtryk til den første række. Summen til den anden række beregnes ved at tage summen af de første to datarækker. Summen til den tredje række beregnes ved

at tage summen af de første tre datarækker osv. Når den nte række nås, beregnes summen på basis af de sidste n datarækker.

Syntaks:

```
MSUM (n_expression, n)
```

Hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

n Et positivt heltal. Repræsenterer summen af de sidste n datarækker.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport, der bruger MSUM-funktionen.

MÅNED	OMSÆTNING	3_MO_SUM
JAN.	100,00	100,00
FEB.	200,00	300,00
MAR.	100,00	400,00
APRIL	100,00	400,00
MAJ	300,00	500,00
JUNI	400,00	800,00
JULI	500,00	1200,00
AUG.	500,00	1400,00
SEP.	500,00	1500,00
OKT.	300,00	1300,00
NOV.	200,00	1000,00
DEC.	100,00	600,00

RSUM

Funktionen beregner en løbende sum på basis af poster, der er fundet indtil videre. Summen til den første række er lig med det numeriske udtryk til den første række. Summen til den anden række beregnes ved at tage summen af de første to datarækker. Summen til den tredje række beregnes ved at tage summen af de første tre datarækker osv.

Syntaks:

```
RSUM (n_expression)
```

Hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport, der bruger RSUM-funktionen.

MÅNED	OMSÆTNING	RUNNING_SUM
JAN.	100,00	100,00
FEB.	200,00	300,00
MAR.	100,00	400,00
APRIL	100,00	500,00
MAJ	300,00	800,00
JUNI	400,00	1200,00
JULI	500,00	1700,00
AUG.	500,00	2200,00
SEP.	500,00	2700,00
OKT.	300,00	3000,00
NOV.	200,00	3200,00
DEC.	100,00	3300,00

RCOUNT

Denne funktion tager en gruppe poster som input og tæller antallet af poster, der er fundet indtil videre. Værdien nulstilles for hver gruppe i forespørgslen. Hvis en sorteringsrækkefølge er defineret på nogen kolonne, forøges denne funktion ikke for sammenhængende, identiske værdier til den sorterede kolonne. For at undgå dette problem bør rapporter ikke indeholde en sorteringsrækkefølge på nogen kolonne eller indeholde sorteringsrækkefølger på alle kolonner.

Syntaks:

RCOUNT (Expr)

Hvor:

Expr Et udtryk af en hvilken som helst datatype.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport, der bruger RCOUNT-funktionen.

MÅNED	FORTJENEST	RCOUNT
	E	
MAJ	300,00	2

Rapporter

JUNI	400,00	3
JULI	500,00	4
AUG.	500,00	5
SEP.	500,00	6
OKT.	300,00	7

RMAX

Denne funktion tager et sæt poster som input og viser maksimumværdien på basis af de poster, der er fundet indtil videre. Den angivne datatype skal være den, der kan sorteres.

Syntaks:

RMAX (expression)

Hvor:

expression Et udtryk af en hvilken som helst datatype. Datatypen skal være en, der har en tilknyttet sorteringsrækkefølge.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport, der bruger RMAX-funktionen.

MÅNED	FORTJENEST E	RMAX
JAN.	100,00	100,00
FEB.	200,00	200,00
MAR.	100,00	200,00
APRIL	100,00	200,00
MAJ	300,00	300,00
JUNI	400,00	400,00
JULI	500,00	500,00
AUG.	500,00	500,00
SEP.	500,00	500,00
OKT.	300,00	500,00
NOV.	200,00	500,00
DEC.	100,00	500,00

RMIN

Denne funktion tager et sæt poster som input og viser minimumværdien på basis af de poster, der er fundet indtil videre. Den angivne datatype skal være den, der kan sorteres.

Syntaks:

`RMIN (expression)`

Hvor:

expression Et udtryk af en hvilken som helst datatype. Datatypen skal være en, der har en tilknyttet sorteringsrækkefølge.

Eksempel:

Følgende eksempel viser en rapport, der bruger RMIN-funktionen.

MÅNED	FORTJENESTE	RMIN
JAN.	400,00	400,00
FEB.	200,00	200,00
MAR.	100,00	100,00
APRIL	100,00	100,00
MAJ	300,00	100,00
JUNI	400,00	100,00
JULI	500,00	100,00
AUG.	500,00	100,00
SEP.	500,00	100,00
OKT.	300,00	100,00
NOV.	200,00	100,00
DEC.	100,00	100,00

Strengfunktioner

Strengfunktioner udfører forskellige tegnmanipulationer, og de virker på tegnstrengene.

ASCII

Konverterer et enkelt tegn til dets tilsvarende ASCII-kode mellem 0 og 255.

Syntaks:

`ASCII (character_expression)`

hvor:

character_expression Et udtryk, der evalueres til et ASCII-tegn.

Hvis tegnudtrykket evalueres til mere end ét tegn, returneres den ASCII-kode, der svarer til det første tegn i udtrykket.

BIT_LENGTH

Returnerer længden af en angivet streng i bit. Hvert Unicode-tegn er 2 byte svarende til 16 bit.

Syntaks:

`BIT_LENGTH (character_expression)`

hvor:

character_expression Et udtryk, der evalueres til tegnstreng.

CHAR

Konverterer en numerisk mellem mellem 0 og 255 til den tegnværdi, der svarer til ASCII-koden.

Syntaks:

`CHAR (n_expression)`

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi mellem 0 og 255.

CHAR_LENGTH

Returnerer længden af en angivet streng i antal tegn. Foranstillede og efterstillede tomme tegn tælles ikke i strengens længde.

Syntaks:

1014 Online-hjælp til Oracle CRM On Demand Release 20

`CHAR_LENGTH (character_expression)`

hvor:

character_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi mellem 0 og 255.

CONCAT

Der er to former af denne funktion. Den første form konkatenerer to tegnstreng. Den anden form bruger tegnstrengens konkateneringstegn til at konkatenerer mere end to tegnstreng.

Form 1-syntaks:

`CONCAT (character_expression1, character_expression2)`

hvor:

character_expression Udtryk, der evalueres til tegnstreng.

Form 2-syntaks:

`string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx`

hvor:

string_expression Udtryk, der evalueres til tegnstreng adskilt af tegnstrengens konkateneringsoperator `||` (dobbelte lodrette streger). Den første streng konkateneres med den anden streng for at frembringe en midlertidig streng, som dernæst konkateneres med den næste streng osv.

Eksempel:

`Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"`

Resultater ser således ud:

`Action Rentals - Headquarters`

INSERT

Indsætter en angivet tegnstreng på et angivet sted i en anden tegnstreng, idet det angivne antal tegn i målstrengen erstattes.

Syntaks:

`INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)`

hvor:

character_expression1 Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Det er den streng, der modtager indsættelsen.

<i>character_expression2</i>	Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Det er den streng, der skal indsættes.
<i>n</i>	Et positivt heltal repræsenterer antallet af tegn fra begyndelsen af den første streng, hvor en del af den anden streng indsættes.
<i>m</i>	Et positivt heltal repræsenterer antallet af tegn i den første streng, der skal erstattes af hele den anden streng.

LEFT

Returnerer et angivet antal tegn fra venstre side af en streng.

Syntaks:

```
LEFT(character_expression, n)
```

hvor:

character_expression Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng.

n Et positivt heltal repræsenterer antallet af tegn fra venstre side af den streng, der returneres.

LENGTH

Returnerer længden af en angivet streng i antal tegn. Længden returneres uden efterstillede tomme tegn.

Syntaks:

```
LENGTH(character_expression)
```

hvor:

character_expression Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng.

LOCATE

Returnerer den numeriske position for én streng i en anden streng. Hvis streng ikke findes, returnerer LOCATE-funktionen værdien 0. Hvis du vil angive en startposition for at begynde søgningen, skal du bruge LOCATEN-funktionen i stedet.

Syntaks:

```
LOCATE(character_expression1, character_expression2)
```


hvor:

<i>character_expression1</i>	Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Det er det udtryk, der skal søges efter i tegnudtrykket.
<i>character_expression2</i>	Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Det er det udtryk, der skal søges efter.

LOCATEN

Returnerer den numeriske position af en streng i en anden streng. Den er identisk med LOCATE-funktionen, bortset fra at søgningen begynder ved den position, der er angivet af et heltalsargument. Hvis strengen ikke findes, returnerer LOCATEN-funktionen værdien 0. Den numeriske position, der skal returneres, fastlægges ved at konstatere at det første tegn i strengen optager position 1 uanset værdien af heltalsargumentet.

Syntaks:

```
LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)
```

hvor:

<i>character_expression1</i>	Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Det er den streng, der skal søges efter.
<i>character_expression2</i>	Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Det er den streng, der skal søges efter.
<i>n</i>	Et positivt, ikke-nul heltal, der repræsenterer den startposition, hvor søgning efter LOCATE-udtrykket skal begynde.

LOWER

Konverterer en strengstreng til små bogstaver.

Syntaks:

```
LOWER (character_expression)
```

hvor:

<i>character_expression</i>	Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng.
-----------------------------	---

OCTET_LENGTH

Returnerer bit af en angivet streng i base 8-enheder (antal byte).

Syntaks:

```
OCTET_LENGTH (character_expression)
```

hvor:

character_expression Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng.

POSITION

Returnerer den numeriske position af en streng i en anden streng. Hvis strengen ikke findes, returnerer funktionen 0.

Syntaks:

```
POSITION(character_expression1 IN character_expression2)
```

hvor:

character_expression1 Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Det er den streng, der skal søges efter.

character_expression2 Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Det er den streng, der skal søges i.

REPEAT

Gentager et angivet udtryk n gange, hvor n er et positivt heltal.

Syntaks:

```
REPEAT(character_expression, n)
```

REPLACE

Erstatter angivne tegn i en streng med andre angivne tegn.

Syntaks:

```
REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

hvor:

character_expression Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Strengen får dens tegn erstattet.

<i>change_expression</i>	Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Angiver de tegn i den første streng, der erstattes.
<i>replace_with_expression</i>	Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng. Angiver de erstatningstegn, som tegnene i den første streng skal erstattes med.

RIGHT

Returnerer et angivet antal tegn fra højre-side af en streng.

Syntaks:

```
RIGHT(character_expression, n)
```

hvor:

character_expression Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng.

n Et positivt heltal repræsenterer antallet af tegn fra højre-side af den første streng, der returneres.

SPACE

Indsætter tomme mellemrum.

Syntaks:

```
SPACE (integer)
```

hvor:

integer Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng.

SUBSTRING

Opretter en ny streng, der begynder fra et fast antal tegn i den oprindelige streng.

Syntaks:

```
SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)
```

hvor:

character_expression Et udtryk, der evalueres til en tegnstreng.

starting_position Et positivt heltal, der angiver startpositionen i den første tegnstring.

Eksempel:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Resultater i:

```
CDEF
```

TRIM

Fjerner angivne foranstillede og/eller efterstillede tegn fra en tegnstring.

Syntaks:

```
TRIM (type 'character' FROM character_expression)
```

hvor:

<i>type</i>	LEADING	Fjerner angivne foranstillede tegn fra en tegnstring.
	TRAILING	Fjerner angivne efterstillede tegn fra en tegnstring.
	BOTH	Fjerner angivne foranstillede og efterstillede tegn fra en tegnstring.
<i>character</i>		Et enkelt tegn. Hvis tegnet er en del af specifikationen, og enkelte anførselstegn udelades, bruges et mellemrumstegn som standard.
<i>character_expression</i>		Et udtryk, der evalueres til en tegnstring.

BEMÆRK: Syntaksen `TRIM (character_expression)` er også gyldig. Den fjerner alle foranstillede og efterstillede mellemrum.

UPPER

Konverterer en strengstring til store-bogstaver.

Syntaks:

```
UPPER (character_expression)
```

hvor:

character_expression Et udtryk, der evalueres til en tegnstring.

Matematiske funktioner

Matematiske funktioner udfører matematiske operationer.

Abs

Beregner den absolutte værdi af et numerisk udtryk.

Syntaks:

`ABS (n_expression)`

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Acos

Beregner et numerisk udtryks arcus cosinus.

Syntaks:

`ACOS (n_expression)`

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Asin

Beregner et numerisk udtryks arcus sinus.

Syntaks:

`ASIN (n_expression)`

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Atan

Beregner et numerisk udtryks arcus tangens.

Syntaks:

`ATAN (n_expression)`

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Atan2

Beregner arcus tangens for y/x , hvor y er det første numeriske udtryk og x er det andet numeriske udtryk.

Syntaks:

```
ATAN2 (n_expression1, n_expression2)
```

hvor:

n_expression (1 og 2) Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Loft

Afrunder et ikke-heltal numerisk udtryk til det næsthøjeste udtryk. Hvis det numeriske udtryk evalueres til et heltal, returnerer Ceiling-funktionen det heltal.

Syntaks:

```
CEILING (n_expression)
```

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Cos

Beregner et numerisk udtryks cosinus.

Syntaks:

```
COS (n_expression)
```

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Cot

Beregner et numerisk udtryks cotangens.

Syntaks:

```
COT (n_expression)
```

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Grader

Konverterer et udtryk fra radianer til grader.

Syntaks:

DEGREES (*n_expression*)

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Exp

Beregner værdien *e* til den angivne potens.

Syntaks:

EXP (*n_expression*)

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Gulv

Afrunder et ikke-heltal numerisk udtryk til det næstlaveste udtryk. Hvis det numeriske udtryk evalueres til et heltal, returnerer FLOOR-funktionen det heltal.

Syntaks:

FLOOR (*n_expression*)

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Log

Beregner et udtryks naturlige logaritme.

Syntaks:

LOG (*n_expression*)

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Log10

Beregner et udtryks titalslogaritme.

Syntaks:

```
LOG10 (n_expression)
```

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Mod

Dividerer det første numeriske udtryk med det andet numeriske udtryk og returnerer restdelen af kvotienten.

Syntaks:

```
MOD (n_expression1, n_expression2)
```

hvor:

n_expression (1 og 2) Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Pi

Returnerer konstantværdien af pi (en cirkels radius divideret med en cirkels diameter)

Syntaks:

```
PI()
```

Potens

Tager det første numeriske udtryk og opløfter det til den angivne potens i det andet numeriske udtryk.

Syntaks:

```
POWER(n_expression1, n_expression2)
```

hvor:

n_expression (1 og 2) Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Radianer

Konverterer et udtryk fra grader til radianer.

Syntaks:

```
RADIANS (n_expression)
```

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Rand

Returnerer et pseudo-vilkårligt tal mellem 0 og 1.

Syntaks:

```
RAND()
```

RandFromSeed

Returnerer et pseudo-vilkårligt tal baseret på en seed-værdi. Det samme sæt vilkårlige tal genereres til en given seed-værdi.

Syntaks:

```
RAND (n_expression)
```

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Afrund

Afrunder et numerisk udtryk til n antal decimaler.

Syntaks:

```
ROUND (n_expression, n)
```

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

n Et positivt heltal repræsenterer antallet af decimaler, der skal afrundes til.

Eksempel:

```
ROUND (12.358,2)
```

Returnerer:

12.36

Fortegn

Returnerer værdien af 1, hvis det numeriske udtryksargument evalueres til et positivt tal. Værdien -1, hvis det numeriske udtryksargument evalueres til et negativt tal, og 0, hvis det evalueres til nul.

Syntaks:

`SIGN (n_expression)`

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Sin

Beregner et numerisk udtryks sinus.

Syntaks:

`SIN (n_expression)`

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Sqrt

Beregner kvadratroden af det numeriske udtryksargument. Det numeriske udtryk skal evalueres til et ikke-negativt tal.

Syntaks:

`SQRT (n_expression)`

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en ikke-negativ numerisk værdi.

Tan

Beregner et numerisk udtryks tangens.

Syntaks:

TAN (*n_expression*)

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

Afkort

Afkorter et decimal for at returnere et angivet antal decimaler.

Syntaks:

TRUNCATE (*n_expression*, *n*)

hvor:

n_expression Et udtryk, der evalueres til en numerisk værdi.

n Et positivt heltal, der repræsenterer antallet af decimaler, der skal returneres.

Eksempel:

TRUNCATE (12.358,2)

Returnerer:

12.35

Dato/tidsfunktioner i kalender

Dato/tidsfunktioner i kalender manipulerer data i datatyper for dato, tid og tidsstempel. (Tidsstempeldatatyper er en kombination af dato og tid).

Alle datofunktioner er ISO 8601-kompatible. Det påvirker især funktioner, så som Week_Of_Year og Week_Of_Quarter, hvor den første uge i året er den første fulde uge, der omfatter en tirsdag. Se ISO 8601-standard for at få detaljerede oplysninger om, hvordan datofunktioner beregnes.

Current_Date

Returnerer den aktuelle dato. Datoen fastlægges af det system, hvor Oracle CRM On Demand Answers kører. Værdien indeholder ikke en tidskomponent.

Syntaks:

CURRENT_DATE

Current_Time

Returnerer det aktuelle klokkeslæt. Klokkeslættet fastlægges af det system, hvor Oracle CRM On Demand Answers kører. Værdien indeholder ikke en datokomponent.

Bemærk: Denne funktion indeholder det aktuelle klokkeslæt på det tidspunkt, hvor rapporten køres. Brug af denne funktion med et analyseområde forhindrer rapporten i at blive cachelagret, hvilket reducerer ydeevnen.

Syntaks:

`CURRENT_TIME (n)`

hvor:

n Et heltal, der repræsenterer det antal cifre, som brøkdel af sekund skal vises. Argumentet er valgfrit. Funktionen returnerer standardpræcisionen, når intet argument er angivet.

Current_TimeStamp

Returnerer aktuel dato/tidsstempel. Tidsstemplet fastlægges af det system, hvor Oracle CRM On Demand Answers kører.

Bemærk: Denne funktion indeholder det aktuelle klokkeslæt på det tidspunkt, hvor rapporten køres. Brug af denne funktion med et analyseområde forhindrer rapporten i at blive cachelagret, hvilket reducerer ydeevnen.

Syntaks:

`CURRENT_TIMESTAMP (n)`

hvor:

n Et heltal, der repræsenterer det antal cifre, som brøkdel af sekund skal vises. Argumentet er valgfrit. Funktionen returnerer standardpræcisionen, når intet argument er angivet.

Day_Of_Quarter

Returnerer et tal (mellem 1 og 92), der svarer til dag i kvartal til den angivne dato.

Syntaks:

`DAY_OF_QUARTER (date_expression)`

hvor:

date_expression Et udtryk, der evalueres til en dato.

DayName

Returnerer navnet på dagen i ugen (på engelsk) til en angivet dato.

Syntaks:

DAYNAME (date_expression)

hvor:

date_expression Et udtryk, der evalueres til en dato.

DayOfMonth

Returnerer det tal, der svarer til dagen i måneden til en angivet dato.

Syntaks:

DAYOFMONTH (date_expression)

hvor:

date_expression Et udtryk, der evalueres til en dato.

DayOfWeek

Returnerer et tal mellem 1 og 7, der svarer til dag i uge til en angivet dato. Tallet 1 svarer til søndag, og tallet 7 svarer til lørdag.

Syntaks:

DAYOFWEEK (date_expression)

hvor:

date_expression Et udtryk, der evalueres til en dato.

DayOfYear

Returnerer det tal (mellem 1 og 366), der svarer til dagen i året til en angivet dato.

Syntaks:

DAYOFYEAR (date_expression)

hvor:

date_expression Et udtryk, der evalueres til en dato.

Hour

Returnerer et tal (mellem 0 og 23), der svarer til timen til et angivet klokkeslæt. F.eks. svarer 0 til 12 a.m. og 23 svarer til 11 p.m.

Syntaks:

```
    HOUR (time_expression)
```

hvor:

time_expression Et udtryk, der evalueres til et klokkeslæt.

Minute

Returnerer et tal (mellem 0 og 59), der svarer til minuttet til et angivet klokkeslæt.

Syntaks:

```
    MINUTE (time_expression)
```

hvor:

time_expression Et udtryk, der evalueres til et klokkeslæt.

Month

Returnerer det tal (mellem 1 og 12), der svarer til måneden til et angivet klokkeslæt.

Syntaks:

```
    MONTH (date_expression)
```

hvor:

date_expression Et udtryk, der evalueres til en dato.

Month_Of_Quarter

Returnerer det tal (mellem 1 og 3), der svarer til måneden i kvartalet til en angivet dato.

Syntaks:

```
    MONTH_OF_QUARTER (date_expression)
```

hvor:

date_expression Et udtryk, der evalueres til en dato.

MonthName

Returnerer navnet på måneden (på engelsk) til en angivet dato.

Syntaks:

```
MONTHNAME (date_expression)
```

hvor:

date_expression Et udtryk, der evalueres til en dato.

Now

Returnerer det aktuelle tidsstempel. NOW-funktionen svarer til CURRENT_TIMESTAMP-funktionen.

Bemærk: Denne funktion indeholder det aktuelle klokkeslæt på det tidspunkt, hvor rapporten køres. Brug af denne funktion med et analyseområde forhindrer rapporten i at blive cachelagret, hvilket reducerer ydeevnen.

Syntaks:

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

Returnerer det tal (mellem 1 og 4), der svarer til kvartalet-i året-til en angivet dato.

Syntaks:

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

hvor:

date_expression Et udtryk, der evalueres til en dato.

Second

Returnerer det tal (mellem 0 og 59), der svarer til sekunderne-til et angivet klokkeslæt.

Syntaks:

```
SECOND (time_expression)
```

hvor:

time_expression Et udtryk, der evalueres til et klokkeslæt.

TimestampAdd

TimestampAdd-funktionen føjer et angivet antal intervaller til et angivet tidsstempel. Et enkelt tidsstempel returneres.

Syntaks:

TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)

hvor:

<i>interval</i>	Det angivne interval. Gyldige værdier er: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>integer_expression</i>	Et udtryk, der evalueres til et heltal. Det er antallet af intervaller, der skal tilføjes.
<i>timestamp_expression</i>	Tidsstemplet bruges som basis i beregningen.

Et NULL heltalsudtryk eller et NULL tidsstempeludtryk, der overføres til denne funktion, resulterer i en NULL returværdi.

I det simpleste scenarie tilføjer denne funktion blot den angivne heltalsværdi (integer_expression) til den relevante komponent i tidsstemplet på basis af intervallet. Tilføjelse af en uge oversættes til tilføjelse af syv dage, og tilføjelse af et kvartal oversættes til tilføjelse af tre måneder. En negativ heltalsværdi returnerer i subtraktion (går tilbage i tid).

Et overløb i den angivne komponent (så som mere end 60 sekunder, 24 timer, tolv måneder osv.) gør det nødvendigt at tilføje en relevant mængde til den næste komponent. Når der f.eks. føjes til dagskomponenten i tidsstemplet, medregner funktionen overløb og tager hensyn til antallet af dage i en bestemt måned (inkl. skudår, når februar har 29 dage).

Når der føjes til månedskomponenten i et tidsstempel, verificerer funktionen, at det resulterende tidsstempel har et tilstrækkeligt antal dage til dagskomponenten. Tilføjelse af 1 måned til 2000-05-31 resulterer f.eks. ikke i 2000-06-31, da juni ikke har 31 dage. Funktionen reducerer dagskomponenten til den sidste dag i måneden, i dette eksempel 2000-06-30.

Et lignende problem opstår, når der føjes til årskomponenten i et tidsstempel med månedskomponenten Februar og dagskomponenten 29 (dvs. sidste dag i februar i et skudår). Hvis det resulterende tidsstempel ikke falder i et skudår, reducerer funktionen dagskomponenten til 28.

Følgende er eksempler på TimestampAdd-funktionen:

Følgende kodeeksempel anmoder om det resulterende tidsstempel, når 3 dage føjes til 2000-02-27 14:30:00. Da februar 2000 er et skudår, returneres et enkelt tidsstempel, 2000-03-01 14:30:00.


```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

Følgende kodeeksempel anmoder om det resulterende tidsstempel, når 7 måneder føjes til 1999-07-31 0:0:0. Det returnerer et enkelt tidsstempel, 2000-02-29 00:00:00. Bemærk reduktionen af dagskomponenten til 29, da februar er en kortere måned.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

Følgende kodeeksempel anmoder om det resulterende tidsstempel, når 25 minutter føjes til 2000-07-31 23:35:00. Det returnerer et enkelt tidsstempel, 2000-08-01 00:00:00. Bemærk videreførslen af overløb gennem månedskomponenten.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

TimeStampDiff-funktionen returnerer det samlede antal intervaller, der er angivet mellem to tidsstempler.

Syntaks:

```
TimeStampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

hvor:

<i>interval</i>	Det angivne interval. Gyldige værdier er: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	Tidsstemplet, der skal trækkes fra det andet tidsstempel.
<i>timestamp_expression2</i>	Det andet tidsstempel, timestamp_expression1, trækkes fra dette tidsstempel for at fastlægge forskellen.

En NULL parameter for tidsstempeludtryk, der overføres til denne funktion, resulterer i en NULL returværdi.

Denne funktion fastlægger først den tidsstempelkomponent, der svarer til den angivne intervalparameter. F.eks. svarer SQL_TSI_DAY til dagskomponenten og SQL_TSI_MONTH svarer til månedskomponenten.

Funktionen ser dernæst på de højere rangerende komponenter i begge tidsstempler for at beregne det samlede antal intervaller til hvert tidsstempel. Hvis f.eks. det angivne interval svarer til månedskomponenten,

beregner funktionen det samlede antal måneder til hvert tidsstempel ved at tilføje månedskomponenten og tolv gange årskomponenten.

Til sidst trækker funktionen det første tidsstempels samlede antal intervaller fra det andet tidsstempels samlede antal intervaller.

TimestampDiff-funktionen runder op til det næste heltal, hver gang brøkintervaller repræsenterer en skæring af en intervalgrænse. F. eks. er forskellen i år mellem 1999-12-31 og 2000-01-01 ét år, da brøksåret repræsenterer en skæring fra et år til det næste (dvs. 1999 til 2000). I modsætning hertil er forskellen mellem 1999-01-01 og 1999-12-31 nul år, da brøkintervalleret udelukkende falder inden for et bestemt år (dvs. 1999).

Når forskellen i uger beregnes, beregner funktionen forskellen i dage og dividerer med syv før afrunding.

Når forskellen i kvartaler beregnes, beregner funktionen forskellen i måneder og dividerer med tre før afrunding.

Eksempel på TimestampDiff-funktion og resultater

Følgende kodeeksempel anmoder om en forskel i dage mellem tidsstemplerne 1998-07-31 23:35:00 og 2000-04-01 14:24:00. Det returnerer værdien 610. Bemærk, at skudåret i 2000 resulterer i en yderligere dag.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Returnerer et tal (mellem 1 og 13), der svarer til ugen i kvartal til den angivne dato.

Syntaks:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

hvor:

date_expression Et udtryk, der evalueres til en dato.

Week_Of_Year

Returnerer et tal (mellem 1 og 53), der svarer til ugen i året til den angivne dato.

Syntaks:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

hvor:

date_expression Et udtryk, der evalueres til en dato.

År

Returnerer året til den angivne dato.

Syntaks:

```
YEAR (date_expression)
```

hvor:

date_expression Et udtryk, der evalueres til en dato.

Eksempel:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Konverteringsfunktioner

Konverteringsfunktionen konverterer en værdi fra et format til et andet.

Cast

Ændrer datatypen for en værdi eller en NULL værdi til en anden datatype. Denne ændring kræves, før der bruges værdier med en datatype i en funktion eller operation, der forventer en anden datatype.

Syntaks:

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

De understøttede datatyper, som værdien kan ændres til, er følgende:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP,  
BIT, BIT VARYING
```

Afhængigt af kildedatotypen understøttes nogle destinationstyper ikke. Hvis f.eks. kildedatotypen er en BIT-streng, skal destinationsdatatypen være en tegnstreng eller en anden BIT-streng.

Eksempel:

Følgende ændrer først (CAST'er) Årsomsætning til et INTEGER (heltal) for at fjerne decimalerne og dernæst til et CHARACTER (tegn), så det kan konkateneres med en tegnlitteral (teksten 'K'):

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

IfNull

Tester, om et udtryk evalueres til en NULL værdi, og hvis det er tilfældet, tildeles udtrykket den angivne værdi.

Syntaks:

```
IFNULL (expression, value)
```

ValueOf()

Brug VALUEOF-funktionen i en udtryksgenerator eller et udtryksfilter til at referere til værdien af en sessionsvariabel, der er defineret i Oracle CRM On Demand Answers. Se [Sessionsvariabler](#) (på side 1040) for at få flere oplysninger.

Sessionsvariabler skal bruges som argumenter i VALUEOF-funktionen. Henvi til sessionsvariabler efter navn.

Eksempel:

Sådan bruger du værdien af en sessionsvariabel, der hedder NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

Du skal henvise til en sessionsvariabel med dets fuldt kvalificerede navn.

Systemfunktioner

Systemfunktionerne returnerer værdier vedrørende sessionen.

Bruger

Returnerer den aktuelle Oracle CRM On Demand-brugers bruger-id. Denne id er entydig til hver bruger.

Syntaks:

```
USER ( )
```

Operatorer

Operatorer bruges til at kombinere udtrykselementer og foretage visse sammenligningstyper i et udtryk.

Operator	Funktion i et udtryk
+	Plustegn for addition.
-	Minustegn for subtraktion.
*	Gangetegn for multiplikation.
/	Divider med-tegn for division.
	Konkatenering af tegnstreng.
(Startparentes til gruppering af operationer.
)	Slutparentes til gruppering af operationer.
>	Større end-tegn, der angiver værdier, der er højere end sammenligningen.
<	Mindre end-tegn, der angiver værdier, der er lavere end sammenligningen.

Operator	Funktion i et udtryk
=	Lighedstegn, der angiver samme værdi.
<=	Større end-tegn eller lighedstegn, der angiver værdier, der er de samme som eller lavere end sammenligningen.
>=	Større end-tegn eller lighedstegn, der angiver værdier, der er de samme som eller højere end sammenligningen.
<>	Ikke lig med angiver værdier, der er højere eller lavere, men ikke de samme.
AND	AND-forbindelse, der angiver skæring med en eller flere betingelser for at udgøre en sammensat betingelse.
OR	OR-forbindelse, der angiver forening med en eller flere betingelser for at udgøre en sammensat betingelse.
NOT	NOT-forbindelse, der angiver, at en betingelse ikke er opfyldt.
,	Komma, der bruges til at adskille elementer i en liste.

CASE-sætninger

CASE-sætninger er byggeblokke til oprettelse af betingede udtryk, der kan frembringe forskellige resultater til forskellige kolonneværdier.

CASE (Switch)

Denne form af CASE-sætningen kaldes også CASE-(opslags)formen. Værdien af expression1 (udtryk1) undersøges og dernæst WHEN-udtrykket. Hvis expression1 matcher et WHEN-udtryk, tildeles værdien i det tilsvarende THEN-udtryk.

Hvis expression1 matcher et udtryk i mere end en WHERE-klausul, tildeles kun udtrykket efter den første match.

Hvis ingen af WHEN-udtrykkene matcher, tildeles den værdi, der er angivet i ELSE-udtrykket. Hvis intet ELSE-udtryk er angivet, tildeles værdien NULL.

Se også sætningen CASE (If).

Syntaks:

```
CASE expression1
  WHEN expression THEN expression
```

```
{WHEN expression... THEN expression...}
```

```
ELSE udtryk
```

```
END
```

Hvor:

CASE

Indleder CASE-sætningen. Skal efterfølges af et udtryk og et eller flere WHEN- og THEN-udtryk, en valgfri ELSE-sætning og END-nøgleordet.

WHEN

Angiver den betingelse, der skal opfyldes.

THEN

Angiver den værdi, der skal tildeles, hvis det tilsvarende WHEN-udtryk er opfyldt.

ELSE

Angiver den værdi, der skal tildeles, hvis ingen af WHEN-betingelser er opfyldt. Hvis udeladt, antages ELSE NULL.

END

Afslutter CASE-sætningen.

Eksempel

CASE Score-par

```
WHEN -5 THEN 'Birdie på Par 6'
```

```
WHEN -4 THEN 'Skal være Tiger'
```

```
WHEN -3 THEN 'Tre under par'
```

```
WHEN -2 THEN 'To under par'
```

```
WHEN -1 THEN 'Birdie'
```

```
WHEN 0 THEN 'Par'
```

```
WHEN 1 THEN 'Bogey'
```

```
WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
```

```
ELSE 'Triple Bogey eller dårligere'
```

END

I eksemplet ovenfor skal WHEN-sætningerne afspejle en streng lighed; WHERE-betingelsen

```
WHEN < 0 THEN 'Under par'
```

er ugyldig, da sammenligningsoperatorer ikke er tilladt.

Case (If)

Denne form af CASE-sætningen evaluerer hver WHEN-betingelse, og hvis opfyldt, tildeles værdien i det tilsvarende THEN-udtryk.

Hvis ingen af WHEN-betingelserne er opfyldt, tildeles standardværdien, der er angivet i ELSE-udtrykket. Hvis intet ELSE-udtryk er angivet, tildeles værdien NULL.

Se også CASE (Switch)-sætningen.

Syntaks:

```
CASE
    WHEN request_condition1 THEN udtryk1
    {WHEN request_condition2 THEN expression2}
    {WHEN request_condition... THEN expression...}
    ELSE expression
END
```

Hvor:

CASE

Indleder CASE-sætningen. Skal efterfølges af et eller flere WHEN- og THEN-udtryk, en valgfri ELSE-sætning og END-nøgleordet.

WHEN

Angiver den betingelse, der skal opfyldes.

THEN

Den værdi, der skal tildeles, hvis det tilsvarende WHEN-udtryk er opfyldt.

ELSE

Angiver værdien, hvis ingen af WHEN-betingelserne er opfyldt. Hvis udeladt, antages ELSE NULL.

END

Afslutter CASE-sætningen.

Eksempel

```
CASE
    WHEN score-par < 0 THEN 'Under par'
    WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
    WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'
    WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'
    ELSE 'Triple Bogey eller dårligere'
```

END

I modsætning til Switch-formen af CASE-sætningen, tillader WHEN-sætningerne i If-formen sammenligningsoperatører; WHEN-betingelsen

```
WHEN < 0 THEN 'Under par'
```

er gyldig.

Sessionsvariabler

Sessionsvariabler indeholder foruddefinerede værdier til en bruger og initialiseres, når en bruger logger på Oracle CRM On Demand. Når sessionsvariabler initialiseres, forbliver de uændret i sessionens varighed. Sessionsvariabler er private værdier til en bruger, og hver forekomst af en sessionsvariabel kan initialiseres med en forskellige værdi til forskellige brugere. Du kan referere til dem i følgende områder: titelvisninger, forklaringsvisninger, kolonnefiltre, kolonneformler, instrumentbrætprompter osv.

Den mest almindelige brug af en sessionsvariabel er at referere til den i en kolonnefilterbetingelse i en rapport, hvor du vil begrænse resultaterne dynamisk. Grænsen er baseret på værdien af en sessionsvariabel, så som indeværende regnskabsår og måned.

Der refereres til en sessionsvariabel vha. syntaksen NQ_SESSION.{Variable Name}. Hvis du vil bruge den i en kolonneformel, refereres der til den vha. syntaksen VALUEOF(NQ_SESSION.Variable Name).

CURRENT_DT	Aktuel dato og aktuelt klokkeslæt.
COMPANY_LANG	Firmaets standardsprog.
COMPANY_TIMEZONE	Firmaets standardtidszone.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Firmaets standardland.
CURRENT_MONTH	Aktuel regnskabsmåned for brugerens session. Værdierne går fra 1 til 12.
CURRENT_QTR	Aktuelt regnskabskvartal for brugerens session. Værdierne går fra 1 til 4.
CURRENT_YEAR	Aktuelt regnskabsår for brugerens session. En værdi med fire cifre, f.eks. 2011.
DISPLAYNAME	Aktuel brugers navn.
LAST_QTR	Forrige kvartal.
LAST_QTR_YEAR	År for forrige kvartal.
LAST_YEAR	Forrige år.
NEXT_QTR	Næste kvartal.
NEXT_QTR_YEAR	År for næste kvartal.

NEXT_YEAR	Næste år.
QAGO	Sidste kvartal.
QTR_BEFORE_LAST	To kvartaler siden.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	År for to kvartaler siden.
REPLUSER	Aktuel brugers logon-id.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Forskydning (i minutter) mellem serverens tidsstempel og firmaets standardtidsstempel. Værdien af denne variabel sættes, når du logger på. Variablen opdateres ikke i løbet af sessionen.
USER_ALIAS	Aktuel brugers alias.
USER_COMPANY_CURCY	Firmas standardvaluta.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Forskydning (i minutter) mellem brugerens tidsstempel og firmaets standardtidsstempel. Værdien af denne variabel sættes, når du logger på. Variablen opdateres ikke i løbet af sessionen.
USER_DEFAULT_CURCY	Brugers standardvaluta.
USER_FISCAL_CALENDAR	Første måned i aktuel brugers regnskabsår.
USER_LANG	Brugers standardsprog.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Forskydning (i minutter) mellem brugerens tidsstempel og serverens tidsstempel. Værdien af denne variabel sættes, når du logger på. Variablen opdateres ikke i løbet af sessionen.
USER_TIMESTAMP	Brugerens tidsstempel i den tidszone, som indstillingen er defineret i, i brugerprofilen. Værdien af denne variabel sættes, når du logger på. Variablen opdateres ikke i løbet af sessionen.
USER_TIMEZONE	Beskrivelse af tidszonen, som den er defineret i din brugerprofil. Værdien af denne variabel sættes, når du logger på. Variablen opdateres ikke i løbet af sessionen.
YAGO	Sidste år.
YEAR_MINUS_THREE	Tre år siden.

YEAR_MINUS_TWO

To år siden.

YEAR_PLUS_TWO

To år fra nu.

Om rapportpræstation

Rapportpræstation er et anliggende for firmaer med store mængder data og brugere. Jo større og mere avancerede rapporteringsbehovene bliver, jo vigtigere bliver rapportpræstation. En forståelse af, hvordan Oracle CRM On Demand Answers effektivt kompenserer for og behandler data med cachelagring og i vanskelige tider, hjælper dig med at generere rapporter med den bedst mulige ydeevne.

I dette emne beskrives den indbyggede cachelagring, der muliggør hurtig svartid samt den forventede ydeevne under den natlige opfriskning, og når rapporteringsemneområder anvendes i stedet for analyseemneområder. Se [Optimering af præstation](#) (se "[Optimering af ydeevne](#)" på side 1043) for at få flere oplysninger om rapportpræstation.

Om cachelagring

Når rapporter og forespørgsler køres vha. analyseemneområder, cachelagres forespørgselsresultaterne. Forespørgselscachen gør det muligt for Oracle CRM On Demand Answers at opfylde efterfølgende forespørgselsbehov hurtigere uden at skulle gå tilbage til databasen. Denne reduktion tillader hurtigere svartid på forespørgsler. Ud over dette opretholdes netværksressourcer, og omkostningstung databasebehandling elimineres. Forespørgsler behøver ikke være identiske for at drage fordel af denne cachelagring af forespørgsler. Et undersæt af en tidligere kørt forespørgsel med en filterbetingelse eller den samme forespørgsel med færre kolonner kan tillige bruge den cache, der er genereret af en tidligere forespørgsel. Datasynlighed respekteres fuldt ud med cachelagring af forespørgsler. Da databasen opdateres under den gradvise opfriskning, slettes forespørgselscachen og udfyldes igen, når et nyt sæt forespørgsler efterfølgende køres.

Cachelagring af forespørgsler understøttes kun til rapporter og forespørgsler, der bruger analyseemneområder. Realtidsrapporter og -forespørgsler er ikke aktiveret med forespørgselscache. Både realtidsrapporter og historiske rapporter bruger imidlertid en webservercache. Webservercachen er ikke den samme som den forespørgselscache, der understøttes af Oracle CRM On Demand Answers. Webservercachen til realtidsforespørgsler og historiske forespørgsler findes i mindst 10 minutter, efter den er oprettet eller anvendt, men slettes efter 60 minutter. Nogle forespørgsler kan blive slettet inden 60 minutter, afhængig af antallet af anmodninger, der køres.

Analytiske (historiske) rapporter sammenlignet med rapporteringsrapporter (realtid)

Forespørgsler, der køres vha. analytiske (historiske) emneområder, kører forholdsmæssigt hurtigere end forespørgsler, der køres vha. rapporteringsemneområder (realtid). Det analytiske emneområde anvender et specialiseret data warehouse, der er designet og optimeret udelukkende til analyse og rapportering. Realtidsemneområderne bruger imidlertid den database, der er optimeret til at understøtte transaktionsaktiviteter, hvor en lav mængde poster læses, skrives og opdateres ekstremt hurtigt. Når realtidsemneområder anvendes, skal forespørgsler således konkurrere om databaseressourcer, der også skal opfylde behovene for transaktionsopdateringer i Oracle CRM On Demand, hvorved præstation i både Oracle

CRM On Demand og realtidsforespørgsler påvirkes. Pga. behovet for at understøtte rapportering af de mest aktuelle data, er realtidsemneområderne ikke aktiveret med cachelagring af forespørgsler, hvilket yderligere formindsker problemer med forespørgselspræstation, også til identiske forespørgsler.

Brug kun realtidsemneområder, når det er kritisk at få de mest ajourførte data, eller når de historiske emneområder ikke opfylder dine rapporteringsbehov.

Rapportpræstation under natlig opfriskning

Forespørgselspræstation i realtidsrapport påvirkes i en vis grad under den natlige opfriskningsproces, da data, der hentes for at opfylde anmodningen, også læses af den natlige opfriskningsproces for at udfylde det data warehouse, der styrer de historiske emneområder. Præstation i forbindelse med historiske rapportforespørgsler påvirkes imidlertid ikke under den natlige opfriskningsproces, da et snapshot af data warehouse tages i starten af den natlige opfriskning, og brugere dirigeres til den replikerede kopi. Ved fuldførelse af den natlige opfriskning omdirigeres brugere automatisk til det opfriskede data warehouse. Denne funktion er gennemsigtig for brugere.

Optimering af ydeevne

Hver gang du går til en rapport eller analyse, hentes dataene fra databasen, behandles af rapporteringsserveren og vises på siden. Jo mere kompleks analysen er, jo længere tager det at forespørge i databasen for at hente og præsentere dataene. Dette emne indeholder retningslinjer som hjælp til at oprette rapporter, der vises så hurtigt som muligt.

Før du går i gang. Gør følgende:

- Gennemgå de forudgenererede rapporter, der findes i Oracle CRM On Demand. Disse rapporter kan adressere de fleste af dine rapporteringsbehov.
- Gennemfør uddannelseskurser.
- Indsaml dine rapporteringskrav, og få dem godkendt af interessenterne.
- Kontroller browserindstillingerne for at sikre, at browserklienten er korrekt konfigureret til ydeevne.
- Forstå rapportperformance. Se [Om rapportperformance](#) (se "[Om rapportpræstation](#)" på side 1042) for at få flere oplysninger.

Om emneområder

Du kan bruge de to emneområder afhængig af dine rapporterings- og forretningsbehov.

Analyseemneområderne skal bruges, hver gang det er muligt, til at generere rapporter. Disse emneområder genereres vha. et særligt konstrueret data-warehouse, der er tunet til bedre ydeevne i forespørgsler. Data-warehouse, der bruges til analyseemneområder, opfriskes dagligt, og rapporter, der er genereret vha. disse emneområder, viser resultater hurtigere end rapporteringsemneområder, også til store og komplekse forespørgsler.

Rapporteringsemneområder genereres vha. den samme database, hvori alle andre brugertransaktioner i applikationen forekommer, og konkurrerer således om de samme ressourcer, som applikationen er afhængig af, når data hentes til rapporter.

Retningslinjer for brug af et rapporteringsemneområde

Følg disse retningslinjer, hvis du bruger et rapporteringsemneområde:

- Brug felterne fra adressemapperne (udvidet), når det er muligt.
- Minimer brugen af følgende, når det er muligt:
 - Tilpassede valglisterfelter.
 - Felter fra en mappe af typen Ejet af-bruger. Brug i stedet feltet Bruger.
 - Felter fra mappen Primær kontakt i mappen Konto.
 - CAST-funktioner til felterne Dato eller Dato/tid.
 - Felterne Overordnet konto, Sidst ændret af, Oprettet af og Manager.
 - Felter fra datotypemapper, så som mapperne Oprettelsesdato og Lukkedato.

Selv om disse mapper giver en nem måde at gruppere datoattributten på i år, måned, kvartal eller år, gør brug af dem også forespørgslen mere kompleks og påvirker rapportydeevnen. Brug i stedet felterne Dato/tid fra den primære posttypes mappe, hvor det er muligt. Åbn f.eks. emneområdet Salgsmulighed, og vælg feltet Lukkedato i mappen Salgsmuligheder i stedet for et felt i mappen Lukkedato.

Retningslinjer for forbedring af ydeevne

Følg disse retningslinjer for at forbedre ydeevne:

Generer rapporter gradvist

Gør følgende:

- Begynd i det små, og test rapporten i takt med, at du genererer den. Begynd med få felter, og test dem, før du tilføjer flere kolonner.
- Test dine filtre for at fastlægge den bedste rækkefølge.

Forskellige rækkefølger kan forøge eller formindske ydeevnen, men kun ved at eksperimentere kan du fastlægge dette.

Minimer brugen af posttyper, der krydser felter og kolonner

Følg disse retningslinjer:

- **Kolonner.** Når du vælger kolonner fra mere end én posttype til analysen, føjer du kompleksitet til dataforespørgslen. Denne kompleksitet kan påvirke hastigheden ved visning af resultater. Overvej dette, når du medtager felter på tværs af posttyper i en rapport.
- **Kolonnevælgere.** Bevar alle kolonnevælgere inden for samme posttype. Undgå så vidt muligt at bruge en kolonnevælger, der krydser over til en anden posttype.
- **Prompter.** Prøv at få alle prompter til at referere til felter inden for samme posttypemappe.

Brug indekserede felter

Gør følgende:

- Brug indekserede felter til at filtrere data i realtidsrapporter.
Indekserede felter er optimeret, så rapportresultaterne vises hurtigere.
- Planlæg forud, når du konfigurerer data, for at sikre, at de korrekte data er lagret i de indekserede felter.
Når du følger denne praksis kan du generere rapporter, der bruger de indekserede felter, og inkorporerer dem de bedst mulige steder. Oracle CRM On Demand har også et begrænset antal indekserede, tilpassede felter. Antallet varierer i henhold til feltype og posttype.

Begræns organisationshierarkiet til fem niveauer

Jo højere en bruger er i organisationshierarkiet, jo flere data returneres og jo langsommere kører rapporten. Begræns derfor hierarkiet til maks. fem niveauer.

Brug filtre

Brug af filtre begrænser den datamængde, der returneres, når du går til en analyse. Filtrering kan forøge hastigheden ved kørsel af rapporten.

- Anvend filtre som et første trin i generering af en rapport. Kør ikke den første forhåndsgennemgang af rapporten, før du anvender filtre første gang, hvis firmaet har en masse data.
- Filtrer den styrende posttype som en prioritet. Filtrer f.eks. aktiviteter, når du bruger emneområdet Aktiviteter.
- Vælg de mest restriktive filtre først, og gør efterhånden begrænsningerne mindre efter behov, når du har eksperimenteret.

Overvej dog disse retningslinjer, når du tilføjer filtre:

- Hvis et filter refererer til en kolonne med en underliggende CASE-formel, kan dette filter påvirke rapporteringsydeevnen negativt afhængig af formelen og den relaterede behandling, der kræves. Når du filtrerer et felt med en CASE-sætning eller en anden formel, skal du eksperimentere for at fastlægge, hvordan denne filtrering påvirker rapporteringsydeevnen.
- Før du bruger en CASE-formel, skal du stille dig selv disse spørgsmål:
 - Kan denne klassificering udføres i Oracle CRM On Demand vha. arbejdsgangfunktionen?
 - Forekommer klassificeringskoden i andre rapporter? Hvis det er tilfældet, skal du overveje at oprette en ny kolonne og generere en arbejdsgang for at udfylde den.
- En rapport, der filtrerer et tilpasset datofelt kan køre hurtigere end en lignende rapport, der filtrerer et tilpasset dato- og tidsfelt, da alle dato- og tidsfelter indebærer konvertering af tidszoner, hvilket påvirker rapporteringsydeevnen. Filtrer derfor tilpassede datofelter i stedet for tilpassede dato- og tidsfelter, hvor det er muligt.
- Undgå at bruge en OR-klausul på forskellige posttyper eller kolonner (f.eks. hvor SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'Høj' OR Account.Industry = 'Medicinsk'). Prøv i stedet følgende:
 - Fjern OR-klausulen, og udfør yderligere klassificering i pivottabellen.
 - Nedbryd rapporten i flere, mindre rapporter, og flet resultatet vha. kombineret analyse.

Følg retningslinjerne for definition af prompter

Du kan definere prompter til rapporten i trin 3 på siden Generer og vis analyse i Oracle CRM On Demand. Disse prompter giver brugere, der har adgang til den færdige rapport, mulighed for at foretage valg for at begrænse dataene i rapporten. Når en rapport, der bruger prompter, køres, påvirker en brugers oplevelse af promptbehandlingstiden og af rapportbehandlingstiden.

Gør følgende, hvis du føjer prompter til rapporten:

- Minimer antallet af prompter, der bruges til en rapport.
- Undgå at bruge højopløsningsbilleder til billedprompter. Det anbefales, at du ikke bruger et billede i en rapport, der overskrider 100 punkter pr. tomme (dpi). Brug billeder med 50 dpi eller mindre for at få den bedste ydeevne.
- Når prompter defineres, skal du under menuen Hvilke værdier skal vises for brugeren vælge Ingen eller Alle værdier for at få den hurtigste ydeevne. Undgå at bruge indstillingen Filtrer begrænsede værdier. Denne indstilling begrænser de promptvalg, som rapporten viser. Begrænsningen er baseret på andre filtre og prompter, der anvendes på rapporten. Hvis en rapport indeholder store mængder data, kan denne indstilling gøre rapporteringsydeevnen langsom.

Når du beslutter, om du skal vælge indstillingen Ingen, Alle værdier eller Filtrer begrænsede værdier, anbefales det, at du skaber en balance mellem det ønskede niveau til rapporteringsydeevne og den optimale præsentation af værdier, som brugere kan vælge.

Angiv nedboringslinks til detaljerapporter

Gør følgende i stedet for at oprette en rapport, der præsenterer en lang liste med datatabeller, diagrammer og grafer:

- Design en første rapport for at vise oversigtsoplysninger eller tendenser og lade brugeren bore ned til detaljerne.
- Generer rapporter til mere detaljerede oplysninger ved at målrette data fra den første rapport. Angiv dernæst nedboringslinks til oversigtsrapporten.

I følgende procedure beskrives, hvordan rapporter linkes til tabeller.

Sådan linker du rapporter til tabeller

- 1 Klik på ikonet Formater kolonne for at åbne dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 2 Klik på fanen Kolonneformat.
- 3 Vælg Naviger i rullelisten Værdiinteraktionstype.
- 4 Søg efter en detaljeret rapport, som du vil bore ned på, i feltet Naviger til en anden analyse, og klik dernæst på OK.

I følgende procedure beskrives, hvordan rapporter linkes til diagrammer.

Sådan linker du rapporter til diagrammer

- 1 Klik på ikonet Yderligere diagramindstillinger på siden Redigering af diagram (under titellinjen Analyse: Rapport i venstre side af siden).
- 2 Klik på fanen Interaktion.
- 3 Vælg Naviger, og søg efter en detaljeret rapport at bore ned på fra diagrammet.

Begræns antallet af sætoperationer

Avancerede funktioner gør det muligt at kombinere forespørgsler. Du kan dernæst udføre sætoperationer, så som foreninger, skæringer og andre sammenføjningshandlinger på de forespørgsler, for at generere en endelig rapport. Jo større antallet af kombinerede forespørgselsresultater er, jo længere behandlingstid kræves for at køre den endelige rapport. Begræns antallet af sætopoperationer til maks. tre for at få den hurtigste behandling.

Præciser HTML-kode og narrativer

Gør følgende, når HTML bruges i forbindelse med SQL:

- Sørg for, at HTML-koden er tydelig og præcis og ikke indeholder nogen unødvendige tags eller overflødige oplysninger.
 - Sørg for, at narrativer er tydelige og præcise og ikke indeholder nogen unødvendige instruktioner.
- Præcise narrativer gør den angivne formatering mere effektiv og reducere problemer med ydeevne.

Fjern kolonner i pivottabeller

Pivottabeller gør det muligt at vise rapporten i flere visninger uden at skulle skrive flere rapporter, men de kan også påvirke ydeevnen. Fjern kolonnerne fra rapportkriterierne (i Trin1 - Definer kriterier), som ikke bruges i selve pivottabellen, når det er muligt.

Brug diagrampivoterede resultater

Brug indstillingen Diagrampivoterede resultater til hver pivottabel, der kræver et diagram, i stedet for at oprette en separat diagramvisning. Flere diagrammer i en rapport kan kræve mere behandling, da Oracle CRM On Demand skal oprette diagrammerne individuelt i stedet for samtidig med pivottabellen.

Sørg for, at rapporter kan skaleres

Rapporter kan køre godt i en test, før alle produktionsdataene er importeret. Når de er importeret, påvirker den forøgede datavolumen rapporteringsydeevnen negativt. Hvis du er ved at implementere Oracle CRM On Demand, skal du sætte tid af til test igen og finindstilling af rapporter, efter alle produktionsdataene er importeret.

Brug optimeret kode og UTC-felter i filtre

Mange rapporteringsemneområder indeholder særlige felter i deres dimensioner, der er optimeret med henblik på at reducere forespørgselstiden, når de bruges i filtre. Optimerede felter slutter med ordene *Kode* eller *UTC*. Dimensionen Konto har f.eks. feltet Kontotype. Der er også et felt af typen Kode for kontotype, som er den optimerede version af feltet Kontotype. Både optimerede og ikke-optimerede felter giver de samme resultater i rapporter, men brug af det optimerede felt i filteret genererer hurtigere forespørgsler. Denne metode er hurtigere end brugen af det ikke-optimerede felt. Brug af disse felter i filterbetingelser reducerer yderligere tabsammenføjninger og undgår tidsstempelkonverteringer, der er baseret på dit firmas tidszone.

Bemærk: Disse optimerede felter understøtter sprogoversættelser til alle understøttede sprog, men de understøtter ikke omdøbning af posttype.

Hvis du vil fastlægge, om optimerede filtreringsfelter findes til et bestemt rapporteringsemneområde, kan du se i online-hjælpen til emneområdet og søge efter overskriften *Optimerede filtreringsfelter*.

15 Instrumentbrætter

Hjemmesiden Instrumentbræt viser en liste over de instrumentbrætter, der er tilgængelige for dig. Instrumentbrætter kan vise gemte anmodninger, billeder, diagrammer, tabeller, tekst fra Oracle CRM On Demand Answers og links til websites og dokumenter. Et *instrumentbræt* består af en eller flere sider, der vises som faner på tværs af instrumentbrættets top.

Oracle CRM On Demand indeholder forudgenererede instrumentbrætter. Desuden kan brugere med privilegiet Håndter instrumentbrætter i deres rolle oprette interaktive instrumentbrætter, der giver tilpassede visninger af firmamæssige og eksterne oplysninger. Hvis din rolle har dette privilegium, kan du bruge editoren til instrumentbræt i Oracle CRM On Demand Answers til at føje indhold til et interaktivt instrumentbræt ved at trække og slippe indholdet fra en udvælgelsesrude til instrumentbrættets layoutside. Layoutsiden består af kolonner til justering af indholdet, og hver kolonne indeholder afsnit, der opbevarer indholdet. Et instrumentbræts udseende, så som baggrundsfarverne og tekststørrelsen, kontrolleres af typografier. Du kan også ændre udseendes vha. dialogboksen Kosmetisk formatering.

BEMÆRK: Du kan ikke ændre de forudgenererede instrumentbrætter, der leveres med Oracle CRM On Demand.

Interaktive instrumentbrætter kan indeholde tre typer indhold:

- Instrumentbrætojekter
- Indhold, der gemmes i præsentationskataloget i Oracle CRM On Demand
- Visninger af mapper i præsentationskataloget i Oracle CRM On Demand

Begrænsninger, der gælder, når instrumentbrætter oprettes eller vises

Bemærk følgende begrænsninger, når interaktive instrumentbrætter oprettes eller vises:

- En bruger, der opretter eller redigerer et interaktivt instrumentbræt, kan tilføje hvilke som helst rapporter til det instrumentbræt, som vedkommende har adgang til.

Rapporterne lagres i mapper. Adgang til disse mapper fastlægges af brugerroller. Privilegiet Håndter instrumentbræt tillader, at brugere opretter og redigerer interaktive instrumentbrætter. Det omfatter ikke privilegiet Håndter tilpassede rapporter. Privilegiet Håndter tilpassede rapporter giver fuld adgang til alle rapportundermapper og rapporter under den firmaomspændende fælles mappe. Se emnerne [Rapporter](#) (på side 727) og [Opsætning af brugersynlighed til fælles rapportmapper](#) (på side 755) for at få flere oplysninger om mappesynlighed.

- De rapporter, der føjes til de interaktive instrumentbrætter, er muligvis ikke synlige for alle brugere i firmaet. Adgang til rapporter afhænger af brugerrollen.

Hvis en brugers rolle ikke tillader, at brugeren ser en bestemt rapport i et instrumentbræt, vises en fejlmeddelelse i instrumentbrættet.

- Hvis en rapport slettes, efter den er føjet til et instrumentbræt, ser en bruger, der redigerer instrumentbrættet, et udråbstegn (!) ved siden af rapportnavnet i editoren til instrumentbræt. Hvis en bruger ser instrumentbrættet, vises en fejlmeddelelse.
- Perioderne i rapporter kan være baseret på firmaets regnskabskalender, som kan være forskellig fra en standardkalender. Firmaets regnskabsår kan f.eks. begynde 1. juni i hvert kalenderår. Hvis firmaet for nyligt har ændret regnskabskalenderåret i Oracle CRM On Demand, skal du gennemgå historiske analyser nøje, hvis de spænder over flere år. Hvis data i rapporter er baseret på den tidligere regnskabskalender, kan de ikke justeres med data vha. en ny regnskabskalender.

I følgende tabel beskrives begreberne i editoren til instrumentbræt i Oracle CRM On Demand Answers.

Begreb	Definition
Kolonner	Kolonner bruges til at justere indholdet på et instrumentbræt. Afsnittene i kolonner opbevarer indholdet. Du kan oprette lige så mange kolonner på en instrumentbrætside, som du ønsker. Hver ny instrumentbrætside indeholder automatisk en tom kolonne med en tom sektion. De kolonner, der bruges i instrumentbrætter, er ikke relateret til de kolonner, der bruges i rapporter.
Instrumentbrætojekter	Instrumentbrætojekter er elementer, der kun bruges i et instrumentbræt. Eksempler på instrumentbrætojekter er afsnit, der opbevarer indhold, og navigationslinks.
Mapper	Mapper er organisationelle konstruktioner, der opbevarer indhold, som er gemt i præsenterationskataloget i Oracle CRM On Demand, så som anmodninger oprettet med Oracle CRM On Demand Answers. En mappe svarer til et UNIX-bibliotek eller en Microsoft Windows-mappe.
Sider	<p>Sider indeholder de kolonner og afsnit, der opbevarer indholdet af et instrumentbræt. Hvert instrumentbræt har mindst én side. I editor til instrumentbræt identificeres sider ved faner på tværs af instrumentbrættets top. Flere sider bruges til at organisere indhold. Du kan f.eks. have følgende sider:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ En side til lagring af resultater fra Oracle CRM On Demand Answers, som du refererer til hver dag ■ En side, der indeholder links til dine leverandørers websites ■ En sider, der linker til dit firmas intranet
Resultater	Resultater, også kaldet rapporter, er det output, der returneres fra serveren i Oracle CRM On Demand. Resultaterne matcher de anmodningskriterier, der er angivet vha. Oracle CRM On Demand Answers. Standardformatet til visning af resultater i et instrumentbræt er at vise dem i en tabel. Resultater kan også vises i andre formater, så som diagrammer. Du kan undersøge og analysere resultater, gemme eller udskrive dem eller downloade dem til et regneark.
Afsnit	Afsnit vises i kolonner i instrumentbrætlayoutet. De opbevarer indhold, som du trækker og slipper fra udvælgelsesruden, og som du bruger til at organisere indholdet i en kolonne.

Begreb	Definition
Typografier	Typografier kontrollerer, hvordan instrumentbrætter og resultater formateres til visning, så som tekstfarve og links, skrifttype og -størrelse, rammer i tabeller, farver og attributter for diagrammer osv. Typografier er organiseret i mapper, der indeholder overlappende typografiark (filer med typen .css), billeder og diagramskabeloner. Du kan tilsidesætte nogle elementer i typografiarkene, så som tabelrammer og tekststørrelse, når resultater formateres i Oracle CRM On Demand Answers.
Præsentationskatalog	Præsentationskataloget i Oracle CRM On Demand lagrer det indhold, der er oprettet med Oracle CRM On Demand Answers. De indholdstyper, der lagres i præsentationskataloget, omfatter: <ul style="list-style-type: none"> ■ Anmodninger, der er oprettet med Oracle CRM On Demand Answers ■ Filtre, der er anvendt på resultater ■ Oplysninger om instrumentbrætter

Relaterede emner

Se følgende emner for relaterede oplysninger:

- [Håndtering af instrumentbrætter](#) (på side 1051)
- [Rapporter](#) (på side 727)

Håndtering af instrumentbrætter

Hvis din rolle har privilegiet Håndter instrumentbrætter, kan du bruge editoren til instrumentbræt i Oracle CRM On Demand Answers til at oprette og redigere interaktive instrumentbrætter. Udfør følgende opgaver for at håndtere instrumentbrætter:

- [Oprettelse af interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1052)
- [Tilføjelse af sider til interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1053)
- [Tilføjelse og visning af indhold på interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 1054)
- [Omdøbning af instrumentbrætojekter](#) (på side 1065)
- [Sletning af instrumentbrætojekter](#) (på side 1065)
- [Ændring af egenskaber for interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1067)
- [Ændring af PDF- og udskrivningsindstillinger på interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1066)
- [Oprettelse af prompter til interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1069)
- [Ændring af navn på eller beskrivelse af et interaktivt instrumentbræt](#) (på side 1072)
- [Visning af instrumentbrætter](#) (på side 1073)
- [Om guidet navigation i interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1073)

- [Om emneområder i rapporter](#) (på side 769)
- [Noter om anvendelse til emneområder](#) (på side 1074)

Oprettelse af interaktive instrumentbrætter

I dette emne beskrives, hvordan et nye interaktivt instrumentbræt oprettes.

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

Sådan opretter du et interaktivt instrumentbræt

- 1 Klik på fanen Instrumentbræt.
- 2 Klik på linket Håndter instrumentbrætter på siden Instrumentbræt.
- 3 Klik på Nyt instrumentbræt på siden Håndter instrumentbrætter.
- 4 Indtast navn og beskrivelse til instrumentbrættet på siden Redigering af instrumentbrætter, og klik dernæst på Gem.
Siden Håndter instrumentbrætter vises igen.
- 5 Klik på linket Design til det instrumentbræt, som du oprettede, på siden Håndter instrumentbrætter.
Editoren til instrumentbræt i Oracle CRM On Demand Answers vises i et separat vindue, der er uafhængigt af de øvrige sider i Oracle CRM On Demand. Navnet på det nye instrumentbræt vises øverst på siden.

BEMÆRK: Nyoprettede instrumentbrætter indeholder én tom side. Instrumentbrætter, der kun indeholder én side, viser ikke sidenavnet som en fane øverst i instrumentbrættet. Sidenavne i instrumentbræt vises kun øverst i et instrumentbræt, når instrumentbrættet indeholder flere sider.

BEMÆRK: Det maksimale antal instrumentbrætter, der kan vises på rullelistenmenuen Instrumentbrætter er 199. Hvis du opretter flere instrumentbrætter, kan du ikke få adgang til dem vha. rullelistenmenuen Instrumentbrætter.

Når du har oprettet instrumentbrættet, kan du føje-indhold til instrumentbrættet. Se følgende emner for at få oplysninger om, hvordan du håndterer instrumentbrætindhold, kontrollerer deres udseende og føjer sider til instrumentbrætter:

- [Tilføjelse af sider til interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1053)
- [Tilføjelse og visning af indhold på interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 1054)
- [Ændring af egenskaber for interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1067)
- [Oprettelse af prompter til interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1069)

Navigering til editor til instrumentbræt

I editoren til instrument i Oracle CRM On Demand Answers kan du føje indhold til interaktive instrumentbrætter. Du kan også kontrollere udseendet af instrumentbrætter og omdøbe og slette objekter på dem.

BEMÆRK: Du kan ikke ændre de forudgenererede instrumentbrætter, der leveres med Oracle CRM On Demand.

Dette emne beskriver, hvordan der navigeres til editoren til instrumentbræt for at arbejde med eksisterende interaktive instrumentbrætter. Se [Oprettelse af interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1052), hvis du vil oprette et nyt instrumentbræt.

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

Sådan navigerer du til editoren til instrumentbræt

- 1 Klik på fanen Instrumentbræt.
- 2 Klik på linket Håndter instrumentbrætter på siden Instrumentbræt.
- 3 Vælg Design i menuen på postniveau til det instrumentbræt, som du vil redigere, på siden Håndter instrumentbrætter.

Editoren til instrumentbræt i Oracle CRM On Demand Answers vises i et separat vindue uafhængigt af de øvrige sider i Oracle CRM On Demand.

Følgende procedurer forklarer, hvordan du vælger den instrumentbrætside, som du vil arbejde med.

Sådan vælger du en instrumentbrætside

BEMÆRK: Hvis du allerede arbejdede på en instrumentbrætside, vil udførelse af denne handling gemme evt. ændringer, som du foretog på den side, som du arbejdede med.

- Vælg den side, som du vil redigere i rullelisten Side ved siden af navnet på instrumentbrættet på siden Editor til instrumentbræt.

Tilføjelse af sider til interaktive instrumentbrætter

Du kan tilføje sider til et interaktivt instrumentbræt.

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

Sådan tilføjer du en side til et interaktivt instrumentbræt:

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.

Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 1053) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.

- 2 Klik på ikonet Tilføj instrumentbrætside når toppen af siden på siden Editor til instrumentbræt.



- 3 Indtast et navn og en beskrivelse til instrumentbrætsiden.

- 4 Klik på OK.

Den nye vises på instrumentbrættet.

BEMÆRK: Hvis der kun er én side i instrumentbrættet, vises sidenavnet ikke på en fane. Fane vises kun, når der er mere end én side, så du kan klikke på fanerne for at flytte mellem siderne.

Tilføjelse og visning af indhold på interaktive instrumentbrætsider

I følgende emner beskrives, hvordan indhold på interaktive instrumentbrætsider tilføjes og vises.

BEMÆRK: Din rolle skal omfatte privilegiet *Håndter instrumentbrætter*, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

- [Navigering til editor til instrumentbræt](#) (på side 1053)
- [Tilføjelse af sider til interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1053)
- [Kontrol af udseendet af interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 1055)
- [Få indhold til at blive vist betinget på interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 1057)
- [Tilføjelse af guidede navigationslinks til interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 1057)
- [Tilføjelse af tekstlinks og billedlinks til interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 1058)
- [Tilføjelse af visninger af præsenteringskatalogmapper til interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 1061)
- [Tilføjelse af indhold, der er gemt i præsenteringskataloget, til interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 1061)
- [Kontrol af, hvordan resultater vises, når brugere borer ned i interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 1062)
- [Redigering af egenskaber for interaktive instrumentbrætprompter og rapporter](#) (på side 1063)
- [Anvendelse af formatering på interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1064)

Relaterede emner

Se følgende emner for at få relaterede oplysninger om interaktive instrumentbrætter:

- [Oprettelse af interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1052)
- [Omdøbning af instrumentbrætojekter](#) (på side 1065)
- [Sletning af instrumentbrætojekter](#) (på side 1065)
- [Ændring af egenskaber for interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1067)
- [Ændring af PDF- og udskrivningsindstillinger på interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1066)
- [Oprettelse af prompter til interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1069)
- [Om guidet navigation i interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1073)

Kontrol af udseendet af interaktive instrumentbrætsider

Dette emne forklarer, hvordan udseendet af instrumentbrætsider kontrolleres vha. editoren til instrumentbræt. Se [Navigering til editor til instrumentbræt](#) (på side 1053) for at få flere oplysninger om navigering til editor til instrumentbræt.

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

Arbejde med kolonner i interaktive instrumentbrætter

Kolonner bruges til at justere indholdet af et instrumentbræt. Afsnittene i kolonnerne opbevarer indholdet. Du kan tilføje eller fjerne kolonner, angive bredden i pixel eller som en procent af instrumentbrætsiden og ombryde kolonner.

Når du har mere end én kolonne på en instrumentbrætside, kan du ombryde kolonnerne for at arrangere dem på siden. (Træk-og-slip-funktionen omplacrer ikke kolonnerne). Hvis du f.eks. har to kolonner side om side, og du ombryder kolonnen yderst til højre, flyttes den under den første kolonne, og begge kolonner vil spænde over den bredde, som de oprindeligt optog, da de var side om side. Hvis du har tre kolonner side om side, og du ombryder den midterste kolonne, flyttes de to yderste kolonner ned under den første kolonne, og den første kolonne spænder over den bredde, som de første to kolonner optog.

Sådan tilføjer du en ny kolonne

- Klik på ikonet Tilføj kolonne nær toppen af siden Editor til instrumentbræt.



Kolonnen føjes til instrumentbrætsiden.

Sådan angiver du bredden af en kolonne

- 1** Klik på Egenskaber, og vælg Kolonneegenskaber.
- 2** Udvid linket Yderligere formateringsindstillinger i dialogboksen Kolonneegenskaber.
- 3** Angiv kolonnebredden i afsnittet Yderligere formateringsindstillinger:
 - Indtast antallet af pixel, f.eks. 200, for at angive bredden i pixel:
 - Brug procenttegnet (%), f.eks. 20%, for at angive bredden som en procentdel af instrumentbrætsiden.
- 4** Klik på OK.

Sådan ombryder du en kolonne

- Klik på Egenskaber, vælg Indsæt kolonneskift, og vælg dernæst den relevante type kolonneskift.
Hvis du ombryder kolonnen igen, tilbageføres kolonnelay-outet til det forrige layout.

Tilføjelse af afsnit til interaktive instrumentbrætsider

Afsnit bruges i kolonner til at opbevare indholdet af et instrumentbræt. Afsnit justeres som standard lodret. Du kan trække lige så mange afsnit til en kolonne, som du ønsker.

Hvis du trækker og slipper indhold til en kolonne uden først at tilføje et afsnit, der skal opbevare indholdet, oprettes et afsnit automatisk.

Hvis du trækker et afsnit fra en kolonne til en anden, medtages alt indhold i det afsnit også.

Sådan føjer du et afsnit til en kolonne

- Træk og slip et afsnitsobjekt fra udvælgelsesruden fra området Instrumentbræto-bjekter til kolonnen.
Kolonnen fremhæves, når du er på et relevante sted i kolonnen til at kunne slippe afsnittet.

Få afsnit til at blive vist vandret i interaktive instrumentbrætsider

Standardjusteringen til afsnit er at justere dem lodret.

Sådan får du et afsnit til at blive vist vandret

- Klik på Egenskaber til afsnittet, og vælg Arranger vandret.

Gem ændringer af interaktive instrumentbrætsider

Du kan gemme ændringerne når som helst.

Sådan gemmer du ændringer af en interaktiv instrumentbrætside

Udfør en af følgende handlinger:

- Klik på Gem.
- Forlad den side, som du arbejder på, i editoren til instrumentbræt.

Ændringerne gemmes f.eks., hvis du tilføjer eller redigerer en anden side, ændrer egenskaber for instrumentbræt eller ændrer en prompt, et filter eller en anmodning.

Få indhold til at blive vist betinget på interaktive instrumentbrætsider

Du kan få et helt afsnit i et instrumentbræt og dets indhold til at blive vist betinget på basis af de resultater, der returneres til en bestemt anmodning i Oracle CRM On Demand Answers. Du kan bruge denne funktionalitet til at vejlede brugere, mens de ser instrumentbrætter. Se [Om guidet navigation i interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1073) for at få flere oplysninger om vejledning af brugere på denne måde.

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

Sådan får du indhold på en interaktiv instrumentbrætside til at blive vist betinget

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.
Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 1053) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.
- 2 Klik på Egenskaber til det afsnit, der indeholder indholdet, på siden Editor til instrumentbræt, og vælg dernæst Guidet navigation.
- 3 Angiv dine valg i dialogboksen Egenskaber for guidet navigation, og gennemse for at vælge anmodningen i præsenteringskataloget.
- 4 Klik på OK.

Tilføjelse af guidede navigationslinks til interaktive instrumentbrætsider

Guidede navigationslinks i interaktive instrumentbrætsider kan være statiske eller betingede. Statiske links vises altid. Betingede links vises kun, hvis resultaterne opfylder bestemte kriterier. Du kan bruge denne funktionalitet til at vejlede brugere, mens de ser instrumentbrætter. Se [Om guidet navigation i interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1073) for at få flere oplysninger om guidet navigation.

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

Sådan følger du et guidet navigationslink til en interaktiv instrumentbrætside

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.
Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 1053) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.
- 2 Træk og slip et Guidet navigation-linkobjekt fra udvælgelsesruden til et afsnit på instrumentbrætsiden på siden Editor til instrumentbræt.
- 3 Klik på knappen Egenskaber til linket.
- 4 Gør følgende i dialogboksen Guidede navigationslinkegenskaber:
 - Vælg Ja til indstillingen Referencekildeanmodning, hvis du vil gøre linket betinget, og angiv dernæst kildeanmodningen.
 - Angiv linkegenskaberne.**BEMÆRK:** Angiv den fulde sti til URL-adresser.
- 5 Klik på OK.

Tilføjelse af tekstlinks og billedlinks til interaktive instrumentbrætsider

Du kan tilføje tekstlinks og billedlinks til et instrumentbræt og angive, hvad der skal ske, når en bruger klikker på linkene. Du kan f.eks. dirigere brugere til en anden website eller et andet instrumentbræt, åbne dokumenter, starte applikationer eller udføre enhver anden handling, som browseren understøtter. Du kan også tilføje et billede eller kun tekst uden nogen links.

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

Sådan tilføjer du et tekstlink eller billede til en interaktiv instrumentbrætside

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.
Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 1053) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.
- 2 Træk og slip et link- eller billedobjekt fra udvælgelsesruden på side Editor til instrumentbræt til et afsnit på instrumentbrætsiden.
- 3 Klik på knappen Egenskaber til objektet.
Dialogboksen Link- eller Billedegenskaber vises.
- 4 Angiv dine valg:
 - Indtast teksten i feltet Overskrift til et tekstlink.

- Indtast placering og navn på billedet i feltet Billede til et billedlink.

Angiv placeringen som en URL-adresse. Følgende er eksempler:

`http://billedserver/MitBillede.gif`

`/InstrumentbrætFiler/billede.gif`

Hvis billedet ikke ligger på en lokal server, skal URL-adressen inkludere `http://`. Hvis billedet er til brug i et fælles miljø, skal den ligge på et netværksdrev, som alle brugere har adgang til.

Hvis du ønsker en overskrift til billedet, skal du indtaste en overskrift til billedet i feltet Overskrift og bruge rullelisten Layout til at vælge, hvor overskriften skal vises i forhold til billedet.

5 Angiv, hvad der skal ske, når brugeren klikker på teksten eller billedet:

- Hvis du vil angive, at en anmodning eller et instrument skal vises, når brugeren klikker på linket eller billedet, skal du angive destinationen som Anmodning eller Instrumentbræt og klikke på knappen Gennemse for at vælge anmodningen eller instrumentbrættet.
- Hvis du vil angive, at en anden handling skal forekomme, så som åbning af en website, et dokument eller et program, skal du angive destinationen som en URL-adresse og indtaste den fulde sti i feltet, der følger destinationsindstillingerne. Vælg i målområdet, om destinationen skal vises i brugerens eksisterende browservindue eller i et nyt vindue.

Et link er defineret som enhver URL-adresse (Uniform Resource Locator), som browseren kan fortolke. URL-adresser peger på websites, dokumenter, sider, FTP-sites, nyhedsgrupper osv. Afhængigt af browseren er følgende eksempler på gyldige URL-adresser:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Se følgende tabel for flere oplysninger om den slags internt eller eksternt indhold, der kan linkes til.

BEMÆRK: Firmaadministrator kan oprette et virtuelt bibliotek, der hedder `\DashboardFiles`, på præsentationsserveren til fælles dokumenter og mappe det virtuelle bibliotek til et fælles netværksbibliotek med samme navn. Vha. det virtuelle bibliotek kan brugere med de relevante tilladelser publicere filer til denne mappe og referere til disse filer ved deres relative URL-navne i stedet for ved deres fuldt kvalificerede netværksdelingsnavne, f.eks.

`\DashboardFiles\AnnualReport.doc` i stedet for

`\\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc`.

TIP: Når du vælger, om destinationen skal vises i brugerens eksisterende browservindue eller et nyt browservindue, skal du notere følgende oplysninger. For hver handling undtagen afsendelse af mail og eksekvering af et program kan du kontrollere, hvordan linket skal forekomme. Vælg det aktuelle vindue, når du ønsker, at handlingen skal forekomme i instrumentbrættets visningsrude. Instrumentbrættet forbliver aktivt, men i baggrunden. Vælg et nyt vindue, når du ønsker, at handlingen skal finde sted i et nyt browservindue.

BEMÆRK: Lad det felt, der følger efter destinationsindstillingerne stå tomt, for kun at tilføje tekst eller et billede uden links.

6 Klik på OK.

I følgende tabel vises linkindstillingerne for tilføjelse af et tekstlink eller et billede vha. editoren til instrumentbræt.

Linkindstilling	Kommentarer
Website eller dokument	<p>Du skal finde URL-adressen eller adressen til sitet eller dokumentet. Du kan kopiere destinationsadressen fra browserens adresse- eller placeringsboks og dernæst indsætte den.</p> <p>Til en website kan du udelade http://-delen af adressen, hvis URL-adressen ligger på din webserver, så som din intranetsite.</p> <p>Hvis URL-adressen ligger på organisationens webserver, kan du indtaste filens relative adresse. F.eks.:</p> <p style="text-align: center;">\DashboardFiles\Logo.gif</p>
Lokalt eller fælles dokument	<p>Hvis dokumentet er til brug i et fælles miljø, skal det ligge på et netværksdrev, som alle brugere har adgang til. Eksempler på den slags dokumenter, som du kan åbne, er regneark, der indeholder nylige salgsrapporter, en diaspræsentation, der introducerer et nyt produkt, et Microsoft Word-dokument, der indeholder firmaets årsrapport, en grafikfil, der indeholder et kort fra lufthavnen til dit hovedkontor osv.</p> <p>Hvis dokumentet f.eks. kun er til eget brug, kan en eksempelplacering være:</p> <p style="text-align: center;">c:\mincomputer\rapporter\rapport.doc</p> <p>Angiv UNC-navnet til et fælles dokument, f.eks.:</p> <p style="text-align: center;">\\ALLUSERS\reports\report.doc</p>
Send e-mail til en angivet bruger	<p>Du skal kende mailto-URL-adressen, f.eks.:</p> <p style="text-align: center;">mailto:support@oracle.com</p> <p>Når brugeren vælger dette link, starter browseren e-mail-applikationen med feltet Til: udfyldt. (Browseren kontrollerer start af e-mail-programmet).</p>
Udfør et program	<p>Hvis programmet er til brug i et fælles miljø, skal de ligge på et netværksdrev, som alle brugere har adgang til. Du kan bruge denne funktion til at downloade og køre en applikation. (Driftssystemet kontrollerer start af applikationen). Hvis du f.eks. vil starte Microsoft Word til eget brug, kan en eksempelplacering være:</p> <p style="text-align: center;">c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</p> <p>Til et program, der er licenseret til flere brugere, på et fælles drev skal du angive UNC-navnet til placeringen, f.eks.:</p> <p style="text-align: center;">\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</p>
Opfrisk browseren vha. JavaScript	<p>Browseren skal understøtte JavaScript for at kunne bruge følgende eksempel.</p> <p style="text-align: center;">javascript:window.location.reload()</p> <p>Vælg indstillingen Aktuelt vindue i målområdet.</p>

Tilføjelse af visninger af præsentationskatalogmapper til interaktive instrumentbrætsider

Du kan tilføje en visning af et præsentationskatalogmappe i Oracle CRM On Demand og dens indhold, så som gemte anmodninger, til et instrumentbræt. Hvis du f.eks. har en samling gemte anmodninger, som du ofte kører, kan du åbne mappen i instrumentbrættet, navigere til en gemt anmodning og klikke på den for at køre den.

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

Sådan tilføjer du en visning af en præsentationskatalogmappe til en interaktiv instrumentbrætside

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.
Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 1053) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.
- 2 Træk og slip et mappeobjekt fra udvælgelsesruden til et afsnit i instrumentbrættet.
- 3 Klik på knappen Egenskaber til mappen.
Dialogboksen Mappeegenskaber vises.
- 4 Gennemse for at vælge mappen, og klik på OK.
- 5 Klik på OK for at gemme egenskaberne.

Tilføjelse af indhold, der er gemt i præsentationskataloget, til interaktive instrumentbrætsider

Du kan tilføje indhold, som du eller en anden allerede har gemt i en fælles mappe eller et fælles instrumentbræt, så som instrumentbrætprompter og rapporter. Du kan gennemse for at finde indhold ved at se efter den præsentationskatalogmappe, som indholdet er lagret i, eller efter det instrumentbræt, som det vises i.

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

Sådan tilføjer du gemt indhold i præsenteringskataloget til interaktive instrumentbrætsider

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.

Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 1053) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.

- 2 Naviger til mappen eller instrumentbrættet i området Gemt indhold, der indeholder det indhold, som du vil føje til instrumentbrættet, fra udvælgelsesruden på siden Editor til instrumentbræt.

- 3 Find det indhold, som du vil tilføje, og træk og slip det til et afsnit i instrumentbrættet.

Dette trin føjer en genvej til indholdet, som blev gemt i præsenteringskataloget. Hvis indholdet ændres, afspejles ændringen på instrumentbrætsiden.

Se [Redigering af egenskaber for interaktive instrumentbrætprompter og rapporter](#) (på side 1063) for at få oplysninger om redigering af egenskaber for instrumentbrætprompter og rapporter.

Kontrol af, hvordan resultater vises, når brugere borer ned i interaktive instrumentbrætsider

Du kan kontrollere, hvordan resultater vises, når en bruger borer ned på en rapport i et interaktivt instrumentbræt. Resultaterne kan vises på en af følgende måder:

- De nye resultater kan vises direkte i instrumentbrættet, idet de erstatter den oprindelige rapport.

Dette er standardvirkemåden. Det område, der blev optaget af den oprindelige rapport, tilpasses automatisk til de nye resultater.

- Hele instrumentbrættet kan erstattes med de nye resultater.

Denne virkemåde kontrolleres af indstillingen Rul på plads i editoren til instrumentbræt. Indstillingen sættes på afsnitsniveau, hvilket betyder, at den gælder for alle rapporter, der kan bores i, i afsnittet. Brugere kan klikke på browserens Tilbage-knap for at vende tilbage til den oprindelige rapport eller instrumentbrættet.

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

Sådan kontrollerer du, hvordan resultater vises, når brugere borer ned i interaktive instrumentbrætsider

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.

Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 1053) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.

- 2 Klik på Egenskaber til afsnittet, og foretag dit valg til indstillingen Rul på plads på siden Editor til instrumentbræt:

- Klik på Rul på plads for at vise de nye resultater direkte i instrumentbrættet. En afkrydsning vises ved siden af denne indstilling, når den er valgt. Dette er standardvirkemåden.

- Klik på Rul på plads for at fjerne afkrydsningen og erstatte instrumentbrættet med de nye resultater.

Redigering af egenskaber for interaktive instrumentbrætprompter og rapporter

Du kan redigere egenskaber for interaktive instrumentbrætprompter og rapporter, der er føjet til et instrumentbræt fra præsentationskataloget.

BEMÆRK: Når du redigerer egenskaberne for interaktive instrumentbrætprompter og rapporter, som beskrevet her, gemmes også alle øvrige ændringer, som du foretager af den side, som du arbejder på.

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

Sådan redigerer du egenskaber for en interaktiv instrumentbrætprompt

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.
Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 1053) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.
- 2 Klik på knappen Egenskaber til instrumentbrætojektet på siden Editor til instrumentbræt, og klik på Revider.
Siden Instrumentbrætprompt vises.
- 3 Foretag ændringerne af instrumentbrætprompten.
- 4 Klik på OK for at gemme prompten.

Sådan redigerer du egenskaber for en rapport

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.
Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 1053) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.
- 2 Klik på knappen Egenskaber til rapporten på siden Editor til instrumentbræt.
- 3 Vælg den egenskab, som du vil revidere:
 - Vis resultater
Hvis du vælger indstillingen Integreret i afsnit, udføres anmodningen automatisk, og resultaterne vises direkte i instrumentbrættet. Denne indstilling er som standard valgt til rapporter.
Alternativt kan du vælge at få vist anmodningen som et link, som brugere skal klikke på for at udføre anmodningen, og du kan angive, om resultaterne skal vises i instrumentbrættet eller i et separat vindue.

■ Rapportlinks

Denne indstilling åbner dialogboksen Rapportlinks, hvor du kan vælge de links, som skal vises med rapporten på instrumentbrætsiden.

■ Vis visning

Denne indstilling viser de tilgængelige visninger i rapporten, der er opbygget i Oracle CRM On Demand Answers. Du kan vælge den visning, som du vil se.

■ Revider anmodning

Denne indstilling viser fanen Kriterier i Oracle CRM On Demand Answers, hvor du kan revidere den anmodning, der genererer rapporten.

Anvendelse af formatering på interaktive instrumentbrætter

I editoren til instrumentbræt i Oracle CRM On Demand Answers giver en formateringsdialogboks adgang til og kontrol over de visuelle attributter til instrumentbrætter. Afhængigt af det element, som du formaterer, viser dialogboksen forskellige indstillinger, så som skrifttype, celle og rammekontrollementer, baggrundsfarve og yderligere formateringsindstillinger, så som celledens indre margener. Formateringen påvirker kolonnens og afsnitets visuelle udseende på et instrumentbræt, så som baggrundsfarve og rammer.

Når valgene til vandret og lodret justering vises, ligner de tekstjusteringsvalgene i tekstbehandlingsprogrammer. Lodret justering har ingen virkning, medmindre kolonnen spænder over flere rækker i de øvrige kolonner.

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

Sådan udfører du formatering i et interaktivt instrumentbræt

1 Naviger til editoren til instrumentbræt.

Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 1053) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.

2 Klik på knappen Egenskaber til en kolonne eller et afsnit på siden Editor til instrumentbræt, og vælg indstillingen Kolonneegenskaber eller Formater afsnit.

3 Foretag valg til skrifttypefamilie, størrelse, farve, typografi (f.eks. fed) og evt. effekter (f.eks. understregning) i området Skrifttype.

BEMÆRK: Denne indstilling er ikke tilgængelig til nogle elementer.

4 Konfigurer justering og baggrundsfarve i området Celle.

BEMÆRK: Den mest almindelige justering til tekst er venstrejusteret. Den mest almindelige til numeriske data er højrestillet.

Lodret justering har ingen virkning, medmindre kolonnen spænder over flere rækker i andre kolonner.

- 5 Foretag valg til cellens rammeposition, farve og typografi i området Ramme.

TIP: Du kan vælge eller fravælge tilpassede rammer ved at klikke på øverste, nederste, venstre og højre ramme nær rullelisten Position.

- 6 Klik på Yderligere formateringsindstillinger for at formatere spatiering i cellen, og angiv værdier til bredde og højde af celleindhold samt plads over, under, til venstre for og til højre for indholdet.

Værdier angives i pixel.

- 7 Foretag valg i området Indstillinger for tilpasset CSS-typografi for at tilsidesætte typografi og klasseelementer, der er angivet i Oracle CRM On Demand Answers.

a Klik på de indstillinger, som du vil bruge.

b Angiv placeringen af klassen, typografien eller typografiarket.

BEMÆRK: De avancerede formateringsindstillinger til typografi er til brugere, der ved, hvordan man arbejder med overlappende typografiark.

- 8 Klik på OK.

Omdøbning af instrumentbrætoobjekter

Instrumentbrætoobjekter på et interaktivt instrumentbræt, der ikke allerede har et navn, tildeles et standardnavn, så som Afsnit 1, Link1 osv. Du kan omdøbe instrumentbrætoobjekter for at tildele meningsfulde og beskrivende navne.

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

Sådan omdøber du et instrumentbrætoobjekt på en interaktiv instrumentbrætside

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.

Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 1053) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.

- 2 Klik på knappen Omdøb til instrumentbrætoobjektet på siden Editor til instrumentbræt.

- 3 Indtast et nyt navn til instrumentbrætoobjektet i dialogboksen Omdøb.

- 4 Klik på OK.

Sletning af instrumentbrætoobjekter

Du kan slette instrumentbrætoobjekter fra interaktive instrumentbrætsider. Hvis det instrumentbrætoobjekt, som du sletter, allerede er gemt i præsentationskataloget i Oracle CRM On Demand, slettes objektet kun fra

instrumentbrætsiden. Det slettes ikke fra præsentationsobjektet. (Bemærk, at brugere med de relevante tilladelser, kan redigere indholdet af præsentationskataloget ved at klikke på Håndter på fanen Katalog i udvælgelsesruden i Oracle CRM On Demand Answers.)

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

Sådan sletter du et instrumentbræteobjekt fra en interaktiv instrumentbrætsiden

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.

Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 1053) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.

- 2 Klik på Slet til instrumentbræteobjektet på siden Editor til instrumentbræt.

BEMÆRK: Når du sletter en kolonne, tilpasses størrelsen på de øvrige kolonner på siden muligvis for at vedligeholde kolonnejusteringen.

Ændring af PDF- og udskrivningsindstillinger på interaktive instrumentbrætter

Du kan angive sideindstillingerne og indhold i sidehoved og -fod til PDF-output fra et interaktivt instrumentbræt. Instrumentbrætter og visninger udskrives i Adobe Acrobat PDF-format. Adobe Reader 6.0 eller nyere kræves for at udskrive med Adobe PDF.

Formatering af sidehoved og -fod vises i HTML- og PDF-output.

BEMÆRK: Udskriftsvalgene, som du angiver, gælder kun for PDF-output. Hvis du udskriver PDF på en lokal eller netværksprinter, gælder de udskriftsvalg, der er angivet i browseren, så som valg af papirstørrelse.

Sådan ændrer du PDF- og udskriftsindstillinger

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.

Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 1053) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.

- 2 Klik på ikonet Egenskaber for PDF- og udskriftskontrol øverst i arbejdsområdet.



Dialogboksen PDF- og udskriftskontrol vises.

- 3 Foretag dine valg til sideindstillingerne.
- 4 Gør følgende for at tilføje sidehoved eller -fod:

- a** Vælg den relevante indstilling, og klik på Rediger.
 - b** Brug indstillingerne i dialogboksen til at opbygge sidehovedet eller sidefoden.
Sidehoveder og -fødder kan indeholde op til tre linjer.
 - c** Klik på formateringsknappen for at anvende kosmetisk formatering på et hoved- eller fodelement.
Se [Anvendelse af formatering på interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1064) for at få flere oplysninger om kosmetisk formatering.
 - d** Klik på OK for at gemme sidehovedet eller -foden.
- 5** Klik på OK, når du er færdig med at ændre PDF- og udskriftsindstillingerne.

Ændring af egenskaber for interaktive instrumentbrætter

Du kan angive egenskaberne til hele instrumentbrættet, så som den typografi, der skal bruges, og du kan slette, omsortere og skjule sider. Ændring af egenskaber for instrumentbræt gemmer ændringer, som du foretog af den side, som du arbejder med.

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

Sådan får du adgang til siden Egenskaber for instrumentbræt til et interaktivt instrumentbræt

- 1** Naviger til editoren til instrumentbræt.
Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 1053) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.
- 2** Klik på ikonet Egenskaber for instrumentbræt nær toppen af siden Editor til instrumentbræt.



Siden Egenskaber for instrumentbræt vises.

Valg af en typografi til et interaktivt instrumentbræt

Typografier kontrollerer, hvordan instrumentbrætter og resultater formateres til visning. Til at begynde med formateres resultater vha. en standardtypografi. Oracle CRM On Demand indeholder foruddefinerede typografier, som du kan vælge mellem.

Sådan vælger du en typografi til et interaktivt instrumentbræt

- Vælg den typografi, som du vil bruge, i rullelisten Typografi i området Generelle egenskaber på siden Egenskaber for instrumentbræt.

Tilføjelse af en beskrivelse til et interaktivt instrumentbræt

Beskrivelser lagres, men vises ikke på instrumentbrætter.

Sådan tilføjer du en beskrivelse til en interaktivt instrumentbræt

- Indtast en beskrivelse af instrumentbrættet i boksen Beskrivelse på siden Egenskaber for instrumentbræt.

Omdøb, slet, omsorter og skjul interaktive instrumentbrætsider

Dette emne indeholder procedurer, der beskriver, hvordan interaktive instrumentbrætsider omdøbes, slettes, omsorteres og skjules. Området Instrumentbrætsider viser siderne til instrumentbrættet. Siderne opstilles i samme rækkefølge som deres faner.

Når du omdøber et instrumentbræt, kan du bevare brugeres referencer til det gamle navn. Denne handling opretter en genvej med det gamle navn, der peger på det navngivne instrumentbræt i præsentationskataloget.

Hvis du arbejder med en instrumentbrætside, kan du skjule den fra brugere, indtil ændringerne er fuldført.

VIGTIG: Du kan ikke fortryde de handlinger, der er beskrevet i følgende procedurer, ved at klikke på Annuller.

Sådan omdøber du en interaktiv instrumentbrætside

- Klik på linket Omdøb i afsnittet Instrumentbrætsider på siden Egenskaber for instrumentbræt for at omdøbe siden Omdøb element, og følg instruktionerne på siden.

Sådan sletter du en interaktiv instrumentbrætside

- Klik på linket Slet i afsnittet Instrumentbrætsider på siden Egenskaber for instrumentbræt, og bekræft sletningen, når du promptes.

Sådan omsorterer du en interaktiv instrumentbrætside

- Klik på pil-op til siden i afsnittet Instrumentbrætsider på siden Egenskaber for instrumentbræt for at flytte en instrumentbrætside op i listen.

Fanen til siden flyttes til venstre på instrumentbrættet.

- Klik på pil-ned til siden i afsnittet Instrumentbrætsider på siden Egenskaber for instrumentbræt for at flytte en instrumentbrætside ned i listen.

Fanen til siden flyttes til højre på instrumentbrættet.

Sådan skjuler du en interaktiv instrumentbrætside

- Marker afkrydsningsfeltet Skjul side til siden i afsnittet Instrumentbrætsider på siden Egenskaber for instrumentbræt.

Siden forbliver synlig for brugere, der ser den i øjeblikket.

BEMÆRK: Du kan ikke ændre tilladelserne på en instrumentbrætside. Ikonet Sikkerhed i afsnittet Instrumentbrætsider på siden Egenskaber for instrumentbræt er deaktiveret.

Sådan ændrer du den viste valuta på en interaktiv instrumentbrætside

- Vælg valutamenuen, og vælg en ny valuta til rapporten.

Du skal medtage den forudgenererede instrumentbrætprompt Firmas aktive valutaer i instrumentbrættet for at bruge denne funktionalitet. Se [Oprettelse af prompter til interaktive instrumentbrætter](#) (på side 1069) for at få flere oplysninger om tilføjelse af et forudgenereret indhold, så som en instrumentbrætprompt, til et instrumentbræt. Vælg valutamenuen, og vælg en ny valuta til rapporten, når du har tilføjet denne forudgenererede instrumentbrætprompt. Alle valutafelter i instrumentbrættet opdateres til at vise den valgte valuta. Listen over valutaer er begrænset til de valutaer, der er defineret en vekselkurs til.

Oprettelse af prompter til interaktive instrumentbrætter

En instrumentbrætprompt filtrerer resultaterne af de integrerede anmodninger, så kun resultater, der matcher promptkriterierne, vises. En instrumentbrætprompt kan filtrere alle anmodninger, der er integreret i et instrumentbræt, eller kun anmodninger på bestemte instrumentbrætsider.

Du vælger kolonnerne og operatorerne til instrumentbrætprompten og angiver, hvordan prompten skal forekomme på instrumentbrættet, og hvordan brugere vælger værdierne. Dine valg bestemmer indholdet af rapporter, der er integreret i instrumentbrættet eller på instrumentbrætsiden. I hver anmodning, som prompten skal filtrere, skal alle kolonner i instrumentbrætprompten findes i projektionslisten eller i filtret eller begge. Kolonnerne i anmodningen skal have filtre sat, eller filterbetingelsen skal være sat til Er promptet. Kolonner, der indeholdes i prompten, og som ikke er medtaget i anmodningen, filtrerer ikke anmodningen.

Hvis du medtager flere kolonner i en instrumentbrætprompt, kan du begrænse brugerens valg til de efterfølgende udvælgelser. Antag f.eks., at en kolonne filtrerer på Region, og at den næste kolonne filtrerer på Distrikt. Ved at markere afkrydsningsfeltet Begræns til Distrikt, kan du begrænse Distrikt-kolonnen til kun at vise distrikter, der svarer til brugerens valg til Region. Hvis brugeren vælger Region øst i Region-prompten, viser Distrikt-prompten kun distrikterne i Region øst.

BEMÆRK: De begrænsede kolonner begrænses af alle andre kolonner i prompten. Hvis f.eks. prompten indeholder kolonner for År, Region og Distrikt, og Begræns er markeret til Distrikt, begrænses de værdier, der vises i Distrikt, af de værdier, der er indtastet i Region og År.

Hvis du erklærer en præsentrationsvariabel i en instrumentbrætprompt, kan der også refereres til variabelen i forskellige områder af en rapport. Den værdi, der er indtastet ved instrumentbrætprompten, kan dernæst vises (vha. præsentrationsvariabelen) i anmodningsresultater, der vises i instrumentbrættet.

Når du har oprettet en instrumentbrætprompt, skal du gemme den i en fælles mappe. Du kan tilføje den til et instrumentbræt, når du har gemt prompten.

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere prompter til interaktive instrumentbrætter.

Sådan opretter du en prompt til et interaktivt instrumentbræt

- 1** Klik på fanen Rapporter.
- 2** Klik på linket Design analyser.
Oracle CRM On Demand Answers vises i et separat vindue.
- 3** Klik på et emneområde i Oracle CRM On Demand Answers, og klik dernæst på ikonet Ny instrumentbrætprompt øverst i afsnittet.
En liste over emneområder vises.
- 4** Vælg det emneområde i listen over emneområder, der indeholder den kolonne, som du vil bruge som filter.
Siden Instrumentbrætprompt vises.
BEMÆRK: Hvis kolonnen også er medtaget i en kolonnefilterprompt i en integreret anmodning, skal dens værdi være sat til et filter i dialogboksen Opret/Rediger filter for, at instrumentbrætprompten kan filtrere den integrerede anmodning. Angivelse af værdien til Er promptet forudfiltrerer ikke den aktuelle kolonne. Alle kolonner i en instrumentbrætprompt skal komme fra samme emneområde, og alle kolonner i instrumentbrætprompten skal være medtaget i de integrerede anmodninger, som du ønsker, at instrumentbrætprompten skal filtrere.
- 5** Angiv i rullelisten Omfang på siden Instrumentbrætprompt, om instrumentbrætprompten gælder for hele instrumentbrættet eller en instrumentbrætside.
- 6** Klik på kolonnenavnet i udvælgelsesruden for at vælge en kolonne, der skal bruges som et filter i instrumentbrætprompten.
Du kan tilføje flere kolonner til en instrumentbrætprompt. Klik på Slet til en kolonne, hvis du kolonnen fra prompten.
BEMÆRK: Antallet af kolonner, som du medtager i en instrumentbrætprompt, kan påvirke ydeevnen. F.eks. kræver kolonner, der viser værdier i en rulleliste, en anmodning til Oracle CRM On Demand-serveren for at udfylde listen. Det anbefales, at du begrænser antallet af kolonner til ni eller færre.
- 7** Foretag dine valg til følgende indstillinger:
 - a** Klik på knappen Rediger formel for at få vist dialogboksen Rediger kolonneformel, hvor du kan ændre formelen til kolonnen.
 - b** Vælg den operator, som du vil bruge, i rullelisten Operator.
 - c** Vælg kontroltypen for at angive, hvordan brugere vælger værdien til filtret.
Valgmulighederne er at vælge værdien i en kalender, en rulleliste eller en værdiliste med flere værdier, eller at skrive den i en redigeringsboks.

d Hvis du vælger en rulleliste:

- Angiv i listen Vis de værdier, som du vil vise i rullelisten. (Du kan vise alle værdier eller udvikle en SQL-sætning for at begrænse rullelisten til bestemte værdier).
- Marker afkrydsningsfeltet Begræns, hvis du vil begrænse valgene til en kolonne afhængigt af det valg, som brugeren foretager i den forrige kolonne.

e Vælg i listen Standard til den værdi, som du ønsker, at brugere skal se til at begynde med.

Du kan vise rapportstandarderne, alle valg eller en bestemt værdi. Hvis du vælger en bestemt værdi, vises et felt, hvor du skriver værdien.

f I listen Sætvariabel kan du vælge, om en variabel skal udfyldes til instrumentbrætprompten vha. en præsentationsvariabel.

Vælg Ingen, hvis du ikke vil erklære et variabelnavn til denne prompt.

Hvis du vælger Præsentationsvariabel for at erklære en variabel til denne prompt, vises et ekstra felt, hvor du erklærer variabelnavnet.

Hvis du f.eks. vælger Præsentation i rullelisten, kan du skrive minForetrukneRegion for at erklære dette som en præsentationsvariabel. Der kan refereres til en variabel, som erklæres her, i anmodninger, når de ses i et instrumentbræt.

g Skriv et navn, der skal bruges til filterlabelen, i boksen Label.

Kolonnelabelen bruges som filterlabel, hvis du lader boksen Label stå tom.

8 Klik på op- og ned-pilene for at omsortere kolonner i prompten.

Omsortering af kolonner kontrollerer den rækkefølge, som valgene vises i for brugere.

9 Hvis du ønsker, at den valgte prompt og alle andre prompter, der følger efter den, skal vises på en ny linje i filtret, skal du klikke på boksen i listen Gruppe.

10 Klik på Eksempel (hvis tilgængelig) for at gennemse, hvordan prompten vil forekomme på instrumentbrættet.

Sådan gemmer du en prompt til et interaktivt instrumentbræt

1 Klik på Gem, når du er færdig med at oprette instrumentbrætprompten.

2 Gem instrumentbrætprompten i en fælles mappe i dialogboksen Vælg mappe, og giv prompten et beskrivende navn.

Du kan også angive i navnet, om instrumentbrætprompten gælder for et helt instrumentbræt eller for en instrumentbrætside.

BEMÆRK: Du kan ikke føje prompten til et instrumentbræt, før du flytter den til en fælles mappe, hvis du gemmer prompten i en personlig mappe.

3 (Valgfrit) Skriv en beskrivelse i boksen Beskrivelse.

Sådan redigerer du en prompt til et interaktiv instrumentbræt

- 1 Klik på fanen Rapporter.
- 2 Klik på linket Design analyser.
Oracle CRM On Demand Answers vises i et separat vindue.
- 3 Klik på linket Åbn analyse i vinduet Oracle CRM On Demand Answers, og find prompten i den mappe, hvor den er gemt.
- 4 Klik på instrumentbrætprompten for at redigere den.

Sådan tilføjer du en prompt til et interaktivt instrumentbræt eller en instrumentbrætside

- 1 Naviger til editoren til instrumentbræt.
Se [Navigering til editor til instrument](#) (se "[Navigering til editor til instrumentbræt](#)" på side 1053) for at få oplysninger om navigering til editoren til instrumentbræt.
- 2 Naviger til den mappe, der indeholder den instrumentbrætprompt, som du vil tilføje, i området Gemt indhold fra udvælgelsesruden på siden Editor til instrumentbræt.
- 3 Træk og slip instrumentbrætprompten i et afsnit på instrumentbrætsiden.
Hvis instrumentbrætpromptens omfang er sat til Instrumentbræt, påvirker prompten alle sider i instrumentbrættet, men vises ikke på alle sider. Hvis omfanget er sat til Side, påvirker prompten kun de sider, som du føjer den til. Hvis omfanget er sat til Instrumentbræt, tilsidesætter den værdi, der er valgt til prompten på instrumentbrætniveau, værdierne til instrumentbrætprompterne på sideniveau.

Ændring af navn på eller beskrivelse af et interaktivt instrumentbræt

Før du går i gang. Din rolle skal omfatte privilegiet Håndter instrumentbrætter, for at du kan oprette og redigere interaktive instrumentbrætter.

Sådan ændrer du navnet på eller beskrivelsen af et interaktivt instrumentbræt

- 1 Klik på fanen Instrumentbræt.
- 2 Klik på linket Håndter instrumentbrætter på siden Instrumentbræt.
- 3 Klik på linket Rediger til det instrumentbræt, som du vil ændre, på siden Håndter instrumentbrætter.
- 4 Ret navnet eller beskrivelsen efter behov på siden Redigering af instrumentbræt, og klik dernæst på Gem.

Visning af instrumentbrætter

Oracle CRM On Demand indeholder forudgenererede instrumentbrætter, der grupperer rapporter i forretningsområder. Desuden kan brugere, som har privilegiet Håndter instrumentbrætter i deres rolle, oprette interaktive instrumentbrætter.

I dette emne beskrives, hvordan forudgenererede og interaktiver instrumentbrætter ses.

BEMÆRK: Hvis din rolle ikke tillader, at du ser en bestemt rapport i et instrumentbræt, eller hvis en rapport blev slettet, efter den blev føjet til instrumentbrættet, vises en fejlmeddelelse på instrumentbrættet, hvor rapporten ville være blevet vist.

Sådan ser du et instrumentbræt

- 1 Klik på fanen Instrumentbræt.
- 2 Vælg det instrumentbræt, som du vil se, i rullelisten Vælg instrumentbræt.
- 3 Klik på Vis.
Instrumentbrættet vises.

Relaterede emner

Se følgende emne for relaterede oplysninger:

- [Håndtering af instrumentbrætter](#) (på side 1051)

Om guidet navigation i interaktive instrumentbrætter

Guidet navigation kan hjælpe brugere med at forstå forretningsproblemer og fastlægge de relevante handlinger, som de skal udføre, ved at lede dem gennem undersøgelse af de resultater, der opnås fra rapporter. Når guidet navigation er baseret på fælles scenarier og bedste praksis til din branche eller organisation, giver den brugere mulighed for at se og analysere relaterede problemer ved at navigere til et relateret sæt resultater, et andet instrumentbræt eller en URL-adresse. Guidet navigation angives vha. editoren til instrumentbræt i Oracle CRM On Demand Answers.

Der er tre typer guidet navigation:

- Guidet navigation vha. statiske links. Når angivet til en anmodning, omfatter resultaterne på instrumentbrættet altid et link til en anden anmodning, et instrumentbræt eller en URL-adresse. F.eks. kan en rapport, der viser tendenser i spring i kundetilfredshed, altid vises med et link til en rapport, der viser kundetilfredshed efter produktlinje.
- Guidet navigation vha. betingede links. Når angivet til en anmodning, vises et link til en anden anmodning, et instrument eller en URL-adresse kun, hvis resultaterne opfylder bestemte kriterier. Hvis f.eks. antallet af åbne kritiske serviceanmodninger overskrider en bestemt tærskel, kan resultatsættet omfatte et link til en rapport, der viser kundetilfredshed efter medarbejder.

- Guidet navigation vha. betingede afsnit. Hele instrumentbrætafsnit kan vises på basis af de resultater, der returneres til en bestemt anmodning. Hvis f.eks. resultaterne viser, at salg er nede med 15% eller er højere i den forrige uge, kan et instrumentbrætafsnit, der indeholder links til de relaterede rapporter og værktøjer, vises.

Visningen af statiske links påvirker generelt ikke instrumentbrættets gengivelsestid. Visningen af adskillige betingede links eller afsnit kan påvirke instrumentbrættets gengivelsestid. Se [Tilføjelse og visning af indhold på interaktive instrumentbrætsider](#) (på side 1054) for at få oplysninger om editoren til instrumentbræt.

Noter om anvendelse til emneområder

Dette emne indeholder oplysninger om emneområderne for dato og tid og kvoteperioder.

Emneområderne Dato og Tid

Perioder i rapporter kan være baseret på firmaets regnskabskalender, som kan være forskellig fra en standardkalender. Firmaets regnskabsår kan f.eks. begynde 1. juni i hvert kalenderår. Hvis firmaet for nyligt har ændret metode til regnskabskalenderår i Oracle CRM On Demand, skal du gennemgå historiske analyser nøje, hvis de spænder over flere år. Data i rapporter, der er baseret på tidligere regnskabskalendermetode, kan ikke justeres med data vha. en ny regnskabskalendermetode.

Kvoteperioder

Rapporter, der omfatter kvoteoplysninger efter år, bruger årets slutmåned. På skærbilledet Kvote viser år derimod den første måned i kvoteperioden, som er forskellig fra rapporter. Hvis f.eks. kvoteperioden kører fra november 2009 til januar 2010, viser Kvote-skærbilledet året som 2009, men rapporterne viser året som 2010.

Indeks

A

- Abonnering på noter - 102
- Adgang til data- og integrationsværktøj - 688
- Adgang til salgsproces-coach - 236
- Adressefelder - 276
- Adresser - 263
- Afsendelse af ansøgninger til godkendelse - 370
- Afsendelse af detaljeoplysninger om besøg til lagersporing - 524
- Afsendelse af en ordre på produkter - 571
- Afsendelse af handelsregistreringer til godkendelse - 380
- Afsendelse af krav til MDF-anmodninger - 399
- Afsendelse af krav til særlige prissætningsanmodninger - 412
- Afsendelse af MDF-anmodninger til godkendelse - 395
- Afsendelse af noter til andre brugere - 102
- Afsendelse af prognoser - 256
- Afsendelse af særlige prissætningsanmodninger til godkendelse - 407
- Afslutning af kommunikationsaktiviteter - 342
- Afslutning af Oracle CRM On Demand - 129
- Afslutning af periode til handelsregistreringer - 384
- Afstemning af en lagerperiode - 494
- Afvisning af ansøgninger - 372
- Afvisning af krav til MDF-anmodninger - 399
- Afvisning af krav til særlige prissætningsanmodninger - 412
- Afvisning af kundeemner - 182
- Afvisning af MDF-anmodninger - 397
- Afvisning af særlige prissætningsanmodninger - 410
- Afvisning af handelsregistreringer - 383
- Aggregerede funktioner - 1003
- Akkreditering - 460
- Aktivering af en køretøjsprodukttype - 659
- Aktivering af køretøjstilknytning på serviceanmodninger - 658
- Aktivering og inaktivering af partnerkonti - 357
- Aktivering af en ansvarsfraskrivelse til en prøve - 548
- Allokering af prøver til slutbrugere - 540
- Allokeringer - 537
- Analyse af kontakter - 223
- Analyse af kontopræstation - 209
- Analyse af opfølgning på kundeemne - 183
- Analyse af pipeline - 241
- Analyseområde Analyse af sporing af anvendelse - 833
- Analyseområde Historik
 - Aktiv - 790
 - Aktivitet - 788
 - Besøgsaktivitet - 791
 - Forhandler - 805
 - Handelsregistrering - 801
 - Handelsregistrering-Produktomsætning - 803
 - Husstand - 806
 - Kampagne - 793
 - Kampagnesvar - 795
 - Kontakt - 797
 - Kontaktadresser - 796
 - Kontaktinteresser - 798
 - Kontaktomsætning - 799
 - Kontaktteam - 800
 - Konto - 785
 - Konto og konkurrent - 776
 - Konto og partner - 779
 - Konto og relateret konto - 781
 - Kontokontakt - 784
 - Kontoteam - 787
 - Kundeemne - 808
 - MDF-anmodning - 810
 - MedEd-begivenhed - 812
 - Partner - 821
 - Pipeline - 823
 - Portefølje - 825
 - Produkt - 826
 - Produkt med særlig prissætning - 830
 - Salgsmulighed - 818
 - Salgsmulighed og konkurrent - 813
 - Salgsmulighed og partner - 816
 - Salgsmulighed-Produktomsætning - 820
 - Salgsstadie - 828
 - Serviceanmodning - 829
- Analyseområde Kontoadresser - 775
- Anerkendelse af delvis modtagelse af en overførsel af prøver - 509
- Anerkendelse af fuld modtagelse af en overførsel af prøver - 508
- Anerkendelse af modtagelse af prøvelager - 497
- Angivelse af overordnede konti - 198
- Angivelse af overordnede og underordnede salgsmuligheder - 242
- Angivelse af porteføljeunderkonti - 584
- Angivelse af standard søgeposttype - 676
- Angivelse af tema - 676
- Anmodning om akkreditering - 465
- Anmodning om certificering - 456
- Anmodning om en foreløbig lageroptælling - 492
- Annullering af ansøgninger - 373
- Annullering af MDF-anmodninger - 398
- Annullering af særlige prissætningsanmodninger - 411

- Annulering-af handelsregistreringer - 384
- Ansvarsfraskrivelse til prøve - 546
- Ansøgninger - 367
- Anvendelse af formatering på interaktive instrumentbrætter - 1064
- Arbejde med aktivitetslister - 136
- Arbejde med andre applikationer - 695
- Arbejde med hjemmesiden Adresse - 264
- Arbejde med hjemmesiden Akkreditering - 460
- Arbejde med hjemmesiden Allokering - 538
- Arbejde med hjemmesiden Ansvarsfraskrivelse til prøve - 546
- Arbejde med hjemmesiden Ansøgninger - 368
- Arbejde med hjemmesiden Certificering - 451
- Arbejde med hjemmesiden Dækning - 624
- Arbejde med hjemmesiden Eksamen - 441
- Arbejde med hjemmesiden Element i meddelelsesplan - 558
- Arbejde med hjemmesiden Finansiell konto - 589
- Arbejde med hjemmesiden Finansiell kontobeholdning - 596
- Arbejde med hjemmesiden Finansiell kontoindehaver - 593
- Arbejde med hjemmesiden Finansiell plan - 600
- Arbejde med hjemmesiden Finansiell transaktion - 610
- Arbejde med hjemmesiden Finansielle produkter - 605
- Arbejde med hjemmesiden Forhandler - 649
- Arbejde med hjemmesiden Forretningsplan - 284
- Arbejde med hjemmesiden Forsikringsgenstand - 631
- Arbejde med hjemmesiden Handelsregistrering - 377
- Arbejde med hjemmesiden Husstand - 574
- Arbejde med hjemmesiden Involveret part - 634
- Arbejde med hjemmesiden Kampagne - 161
- Arbejde med hjemmesiden Kapital - 420
- Arbejde med hjemmesiden Kommunikation - 329
- Arbejde med hjemmesiden Kontakter - 213
- Arbejde med hjemmesiden Kontakts stat - Licens - 480
- Arbejde med hjemmesiden Konto - 191
- Arbejde med hjemmesiden Krav - 618
- Arbejde med hjemmesiden Kundeemner - 173
- Arbejde med hjemmesiden Kursus - 432
- Arbejde med hjemmesiden Køretøj - 655
- Arbejde med hjemmesiden Lagerperiode - 487
- Arbejde med hjemmesiden Løsning - 319
- Arbejde med hjemmesiden MDF-anmodninger - 392
- Arbejde med hjemmesiden Meddelelsesplan - 552
- Arbejde med hjemmesiden MedEd-begivenhed - 475
- Arbejde med hjemmesiden Mæglerprofiler - 645
- Arbejde med hjemmesiden Målsætning - 290
- Arbejde med hjemmesiden Ordre - 567
- Arbejde med hjemmesiden Partnere - 354
- Arbejde med hjemmesiden Partnerprogrammer - 360
- Arbejde med hjemmesiden Plankontakt - 298
- Arbejde med hjemmesiden Plankonto - 295
- Arbejde med hjemmesiden Plansalgsmulighed - 302
- Arbejde med hjemmesiden Police - 637
- Arbejde med hjemmesiden Policeindehaver - 642
- Arbejde med hjemmesiden Porteføljekonto - 580
- Arbejde med hjemmesiden Prognose - 250
- Arbejde med hjemmesiden Prøveparti - 542
- Arbejde med hjemmesiden Prøvetransaktion - 504
- Arbejde med hjemmesiden Relationer for element i meddelelsesplan - 563
- Arbejde med hjemmesiden Salgsmulighed - 231
- Arbejde med hjemmesiden Serviceanmodning - 309
- Arbejde med hjemmesiden Skade - 627
- Arbejde med hjemmesiden Særlig prissætningsanmodning - 403
- Arbejde med kalendersider - 131
- Arbejde med liste over noter - 101
- Arbejde med lister - 78
- Arbejde med meddelelsescenter - 34
- Arbejde med poster - 37
- Arbejde med RSS-feedappletter - 36
- Arbejde med vedhæftninger - 103
- Arkivering af kundeemner - 178
- Automotive - 649
- B**
- Begrænsning af viste aktivitetsposter - 139
- Begrænsning af viste kontoposter - 199
- Behandling af anmodninger om kapital - 425
- Behandling af krav - 428
- Beregning af handelsstørrelse - 385
- Beregning af løbende total til prøvelager - 497
- Brug af avanceret søgning - 57
- Brug af Bog-vælger - 64
- Brug af Brevfletning til Word - 712
- Brug af funktioner i analyser - 1000
- Brug af guiden Segmentering - 721
- Brug af Offline Client - 696
- Brug af optimerede filtreringsfelter - 916
- Brug af Oracle CRM On Demand Integration for Office - 711
- Brug af Rapporter og analyse til Excel - 717
- Brug af scripts til kvalificering af kundeemner - 178
- Brug af serviceanmodningsscripts - 313
- Brug-af aktivitetsvurderingsscripts - 155
- Brug-af vurderingsscripts - 111
- C**
- CASE-sætninger - 1037
- Certificering - 451
- D**
- Dato/tidsfunktioner i kalender - 1027

Deaktivering af værktøjslinjen Kommunikation i en
browsersession - 337
Deling af adresser mellem konto-, kontakt-,
forhandler- og partnerposter - 269
Deling af kalenderen - 152
Deling af poster (team) - 94
Download af guiden Segmentering - 723
Download af poster til Offline Client - 701
Download af rapporter - 761
Download af skabelonen Brevfletning til Word - 714
Download af skabelonen Rapporter og analyse til
Excel - 718

Dækninger - 623

E

Eksamener - 441
Eksempler på posttyper, der er linket til andre
posttyper - 72
Eksport af poster i lister - 91
Eksport af segmenter - 726
Elementer i meddelelsesplan - 558
Eskalering af serviceanmodninger - 314

F

Felter til akkreditering - 467
Felter til akkrediteringsanmodning - 469
Felter til aktivitet - 155
Felter til allokering - 541
Felter til ansvarsfraskrivelse til prøve - 549
Felter til ansøgninger - 374
Felter til certificering - 457
Felter til certificeringsanmodning - 459
Felter til dækning - 626
Felter til eksamen - 447
Felter til eksamensregistrering - 450
Felter til element i meddelelsesplan - 561
Felter til finansiel konto - 591
Felter til finansiel kontobeholdning - 598
Felter til finansiel kontoindehaver - 595
Felter til finansiel plan - 602
Felter til finansiel transaktion - 611
Felter til finansielle produkter - 608
Felter til forhandler - 651
Felter til forretningsplan - 287
Felter til forsikringsgenstande - 632
Felter til handelsregistrering - 389
Felter til husstand - 578
Felter til involveret part - 635
Felter til kampagne - 166
Felter til kapital - 430
Felter til kommunikationsaktivitet (Oracle Contact On
Demand) - 349
Felter til kontakt - 225
Felter til konto - 209
Felter til krav - 620
Felter til kundeemner - 184

Felter til kursus - 438
Felter til Kursustilmelding - 440
Felter til køretøj - 663
Felter til lagerperiode - 494
Felter til licens for kontakts stat - 482
Felter til løsning - 323
Felter til MDF-anmodninger - 400
Felter til meddelelsesplan - 556
Felter til MedEd-begivenhed - 478
Felter til mæglerprofil - 647
Felter til målsætning - 293
Felter til ordre - 571
Felter til partner - 358
Felter til partnerprogram - 366
Felter til plankontakt - 301
Felter til plankonto - 297
Felter til plansalgsmulighed - 304
Felter til police - 639
Felter til policeindehaver - 643
Felter til porteføljekonto - 584
Felter til produkt - 535
Felter til produkt med særlig prissætning - 415
Felter til prognose - 261
Felter til programmedlemskab - 365
Felter til prøvelager - 499
Felter til prøveparti - 545
Felter til prøvetransaktion - 529
Felter til rapporten Lagerrevision - 501
Felter til relationer for element i meddelelsesplan -
565
Felter til salgsmulighed - 247
Felter til serviceanmodning - 315
Felter til skade - 629
Felter til særlig prissætningsanmodning - 417
Felter til transaktionselement - 534
Filtrering af lister - 88
Finansielle konti - 587
Finansielle kontobeholdninger - 596
Finansielle kontoindehavere - 593
Finansielle planer - 599
Finansielle produkter - 603
Finansielle transaktioner - 609
Fjernelse af adresser fra konti, kontakter,
forhandlere eller partnere - 274
Fletning af poster - 98
Fordeling af debiteringer på kapital - 429
Foretagelse af opkald - 337
Forhandlere - 649
Formuestyring - 573
Forretningsplaner - 283
Forretningsplanlægning - 279
Forsikring - 613
Forsikringsgenstande - 630
Færdiggørelse af analysen - 1000

Få indhold til at blive vist betinget på interaktive instrumentbrætsider - 1057

G

Gem detaljeoplysninger om besøg som en skabelon - 524

Genafsendelse af handelsregistreringer - 383

Gennemgang af anbefalede meddelelsesplaner til aktiviteter - 555

Gennemgang af ansøgninger - 371

Gennemgang af kapitalaktivitet - 429

Gennemgang af logon-aktivitet - 680

Gennemgang af løsninger - 321

Gennemgang af oplysninger om delegerede - 682

Gennemgang af prognoser - 252

Gennemgang af rapportdata - 757

Gennemgang af statistik - 345

Gennemgang af varslinger - 34

Gennemsyn af poster - 66

Godkendelse af ansøgninger - 371

Godkendelse af handelsregistreringer - 381

Godkendelse af krav til MDF-anmodninger - 400

Godkendelse af krav til særlige prissætningsanmodninger - 413

Godkendelse af MDF-anmodninger - 397

Godkendelse af særlige prissætningsanmodninger - 410

Godkendelse og publicering af løsninger - 322

Gør tilpassede rapporter offentlige - 999

H

Handelsregistreringer - 376

Hentning af bruger-logon-id eller nulstilling af adgangskode - 125

Husstande - 573

Hvad du skal gøre først - 22

Håndter mæglerprofiler - 646

Håndtering af ansvarsfraskrivelser til prøve - 548

Håndtering af adresser - 266

Håndtering af akkrediteringer - 462

Håndtering af allokeringer - 539

Håndtering af ansøgninger - 369

Håndtering af certificeringer - 453

Håndtering af dit teams prognoser - 258

Håndtering af dækninger - 625

Håndtering af eksamener - 443

Håndtering af e-mails - 340

Håndtering af finansielle konti - 590

Håndtering af finansielle kontobeholdninger - 598

Håndtering af finansielle kontoindehavere - 594

Håndtering af finansielle planer - 601

Håndtering af finansielle produkter - 607

Håndtering af finansielle transaktioner - 611

Håndtering af forhandlere - 651

Håndtering af forretningsplaner - 285

Håndtering af forsikring - 613

Håndtering af forsikringsgenstande - 632

Håndtering af handelsregistreringer - 379

Håndtering af husstande - 576

Håndtering af instrumentbrætter - 1051

Håndtering af kalendere og aktiviteter - 133

Håndtering af kampagner - 163

Håndtering af kapital - 422

Håndtering af kontakter - 215

Håndtering af konti - 193

Håndtering af krav - 620

Håndtering af kundeemner - 176

Håndtering af kurser - 434

Håndtering af kvote - 679

Håndtering af kvoter - 257

Håndtering af køretøjer - 656

Håndtering af lagerperioder - 488

Håndtering af lagerrevisionsrapporter - 500

Håndtering af licenser for kontakts stat - 482

Håndtering af løsninger - 320

Håndtering af marketing - 159

Håndtering af MDF-anmodninger - 394

Håndtering af meddelelsesplaner - 553

Håndtering af MedEd-begivenheder - 477

Håndtering af målsætninger - 291

Håndtering af opkaldscenteret - 328

Håndtering af Oracle Contact On Demand - 330

Håndtering af ordrer - 568

Håndtering af partnerkonti - 356

Håndtering af partnerprogrammer - 362

Håndtering af plankontakter - 300

Håndtering af plankonti - 296

Håndtering af plansalgsmuligheder - 303

Håndtering af policeindehavere - 643

Håndtering af policer - 639

Håndtering af porteføljekonti - 582

Håndtering af PRM og High Tech - 353

Håndtering af produkter med særlig prissætning som relaterede varer - 414

Håndtering af prognoser - 251

Håndtering af prøvelager - 496

Håndtering af prøvepartier - 544

Håndtering af prøver - 483

Håndtering af prøvetransaktioner - 506

Håndtering af rapporter - 753

Håndtering af relationer for element i meddelelsesplan - 565

Håndtering af salg - 187

Håndtering af salgsmuligheder - 233

Håndtering af service og kommunikation - 307

Håndtering af serviceanmodninger - 311

Håndtering af skader - 629

Håndtering af særlige prissætningsanmodninger - 405

Håndtering af talebeskeder - 339

Håndtering af telefonopkald - 334
Håndtering af tilbagekald (web og telefon) - 339
Håndtering af transaktionselementer - 533
Håndtering-af elementer i meddelelsesplan - 560
Håndtering-af involverede parter - 635
Håndtering-af medlemskaber af partnerprogram - 363

I

Import af ansøgninger - 373
Import af kontakter - 216
Indstilling af postens eksempeltilstand - 677
Indstilling af standard kalendervisning - 153
Indstillinger af adgangsprofil og rolle til konvertering af handelsregistreringer - 387
Indstillinger af adgangsprofil og rolle til konvertering af kundeemner - 181
Installation af Offline Client - 698
Instrumentbrætter - 1049
Integrering af en Lister over foretrukne-widget - 691
Integrering af en Meddelelsescenter-widget - 692
Integrering af en Rapporter-widget - 692
Integrering af en Simpel liste-widget - 693
Involverede parter - 633

J

Justering af en eksisterende lagerjusteringspost - 510
Justering af meddelelsesresponser - 148
Justering af prøvetransaktioner - 510

K

Kalender og aktiviteter - 131
Kampagner - 160
Kapital - 420
Klargøring til interaktion med kunder - 331
Kom i gang - 21
Kom i gang med Answers (tilpassede rapporter) - 764
Kombination af resultater fra flere rapporter vha. sætoperationer - 944
Kommunikation - 325
Konfigurering af Offline Client - 699
Kontakt Oracle - 128
Kontakter - 213
Konti - 191
Kontrol af elektroniske signaturer - 525
Kontrol af udseendet af interaktive instrumentbrætsider - 1055
Kontrol af, hvordan resultater vises, når brugere borer ned i interaktive instrumentbrætsider - 1062
Konvertering af handelsregistreringer-til konti, kontakter eller salgsmuligheder - 386
Konvertering af konti til partnerkonti - 357
Konvertering af kundeemner til konti, kontakter, handelsregistreringer eller salgsmuligheder - 179
Konverteringsfunktioner - 1035

Kopiering af poster - 65
Kopiering og flytning af rapporter - 763
Krav - 618
Kundeemner - 168
Kundeemner (salgsaspekter) - 190
Kurser - 432
Kvalificering af kundeemner - 177
Køretøjer - 655
Kørsel af rapporter - 759

L

Lagerperiode - 486
Licenser for kontakts stat - 480
Life Sciences - 471
Linkning af kontakter til flere konti - 220
Linkning af oplysninger om detaljeret produkt til besøg - 517
Linkning af oplysninger om lanceringsvare til besøg - 521
Linkning af oplysninger om prøveanmodning til besøg - 523
Linkning af oplysninger om udleverede prøver til besøg - 519
Linkning af porteføljekonti - 198
Linkning af poster til din valgte post - 69
Linkning af poster til forretningsplaner - 287
Linkning af poster til konti - 195
Linkning af poster til målsætninger - 292
Linkning af produkter til handelsregistreringer - 385
Linkning af produkter til salgsmuligheder - 237
Linkning af produkter til særlige prissætningsanmodninger - 406
Linkning af programmer til særlige prissætningsanmodninger - 407
Listesiden Vis - 90
Litteraler som udtryk - 1002
Lukning af en lagerperiode - 493
Lukning af kampagner - 165
Lukning af løste serviceanmodninger - 314
Løbende aggregeringsfunktioner - 1009
Løsninger - 316

M

Markering af fælles adresser som validerede - 270
Markering af opgaver som fuldførte - 139
Marketing - 159
Massebesøgsplanlægning - 145
Matematiske funktioner - 1021
MDF-anmodninger - 392
Meddelelsesplaner - 551
MedEd - 474
Min hjemmeside - 32
Mæglerprofil - 644
Måling af kampagneeffektivitet - 166
Målretning af kontakter til kampagner - 164
Målsætninger - 289

N

Navigering til editor til instrumentbræt - 1053

Noter om anvendelse til emneområder - 1074

O

Om administrering af Offline Client - 700

Om begrænsninger i rapporter - 766

Om brug af adresser i rapporter - 944

Om dataadgang, postdeling og postejerskab - 37

Om dubletter, når poster oprettes - 119

Om elektroniske signaturer - 525

Om emneområder i rapporter - 769

Om filterbetingelser - 47

Om filterværdier - 52

Om forudgenererede rapporter - 747

Om guiden Segmentering - 722

Om guidet navigation i interaktive instrumentbrætter - 1073

Om håndtering af løsninger - 317

Om indstillingen Rollebaseret kan læse alle poster - 675

Om interfacet - 24

Om konfliktløsning med Offline Client - 704

Om målrettet søgning - 44

Om nøgleordssøgning - 53

Om oprettelse af rapporter med Rapporter og Analyse til Excel - 717

Om Oracle Contact On Demand - 325

Om postlåsning - 66

Om profilindstillinger til brugere - 674

Om rapportpræstation - 1042

Om relationen mellem prøvetransaktioner og prøvelager - 527

Om salgsmuligheder og prognoser - 229

Om salgsmulighedsteam - 246

Om samtidige sessioner i Oracle CRM On Demand - 127

Om synlighed af poster i Analytics - 728

Om søgning på MultiVælg-valglist - 53

Om tilpasset regnskabskalender i Oracle CRM On Demand Answers - 752

Om varighed af Oracle CRM On Demand-session - 127

Om vedhæftninger - 103

Om værktøjslinjen Målgenerator i guiden Segmentering - 721

Om værktøjslinjen On Demand Integration i Brevfletning til Word - 713

Om værktøjslinjen On Demand Integration i Rapporter og analyse til Excel - 717

Om widgets i On Demand - 690

Omdøbning af instrumentbrætojekter - 1065

Omdøbning af rapporter - 763

Omtildeling af konti - 194

Omtildeling af kundeemner - 176

Omtildeling af salgsmuligheder - 234

Opdatering af akkrediteringsanmodningspost - 466

Opdatering af aktiviteter - 135

Opdatering af certificeringsanmodningspost - 457

Opdatering af ejerskab af køretøj - 660

Opdatering af eksamensregistreringspost - 447

Opdatering af grupper af poster - 97

Opdatering af kursustilmeldingspost - 437

Opdatering af linkede poster fra hovedposter - 76

Opdatering af personlige detaljer - 668

Opdatering af postdetaljer - 67

Opdatering af handelsregistreringer - 384

Opdeling af salgsmulighedsomsætning mellem teammedlemmer - 244

Operatorer - 1036

Opfriskning af prognoser - 254

Ophævelse af afsendelse af prognoser - 256

Oprettelse af aktiviteter - 135

Oprettelse af ansøgninger - 370

Oprettelse af Brevfletning til Word-skabeloner - 714

Oprettelse af direct mailings eller masse-e-mails med Brevfletning til Word - 715

Oprettelse af en lagerrevisionsrapport til en lagerperiode - 491

Oprettelse af en ny lagerjusteringspost - 511

Oprettelse af en overførsel af prøver - 507

Oprettelse af et ordreelement til produkter - 569

Oprettelse af handelsregistrering fra en salgsmulighed - 244

Oprettelse af handelsregistreringer - 379

Oprettelse af interaktive instrumentbrætter - 1052

Oprettelse af medlemskaber af partnerprogram - 363

Oprettelse af mistede og fundne prøvetransaktioner - 512

Oprettelse af nye fælles adresser i konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter - 267

Oprettelse af nye ikke-fælles adresser i konto-, kontakt-, forhandler- eller partnerposter - 273

Oprettelse af partnerprogrammer - 363

Oprettelse af poster - 40

Oprettelse af produkter med særlig prissætning som relaterede varer - 414

Oprettelse af prompter til interaktive instrumentbrætter - 1069

Oprettelse af rapporter vha. Rapporter og analyse til Excel - 718

Oprettelse af segmenter - 723

Oprettelse af særlig prissætningsanmodning fra en salgsmulighed - 242

Oprettelse og uddybelse af lister - 83

Opsætning af brugersynlighed til fælles rapportmapper - 755

Opsætning af kalender - 687

Opsætning af kolonneformler - 939

- Opsætning af rapportmapper - 754
Opsætning af sikkerhedsspørgsmål - 681
Optimering af ydeevne - 1043
Optælling af poster i lister - 91
Ordre - 566
Overførsel af ejerskab til poster - 93
Overvågning af agenter - 346
Overvågning af prøveaktiviteter - 528
- P**
- Partner Relationship Management og High Tech - 353
Partnere - 354
Partnerprogrammer - 360
Personaliseret indholdslevering - 550
Personalisering af applikationen - 667
Plankontakter - 298
Plankonti - 295
Planlægning af aftaler med andre - 149
Plansalgsmuligheder - 302
Policeindehavere - 641
Policer - 636
Porteføljer - 580
Poster, der kan bruges offline - 697
Prioritering af løsninger - 322
Proces til afstemning af lager - 498
Proces til arbejde med en serviceanmodning - 308
Proces til fremskaffelse af første besked om tab til krav - 614
Proces til håndtering af agent/mæglerrelationer - 615
Proces til håndtering af kalender og aktiviteter - 190
Proces til håndtering af kampagner - 159
Proces til håndtering af kontakter - 189
Proces til håndtering af konti - 188
Proces til håndtering af kundeemner - 160
Proces til håndtering af prognoser for prognoseadministratorer - 190
Proces til håndtering af prognoser for salgsbrugere - 189
Proces til håndtering af salgsmuligheder - 188
Proces til håndtering af serviceanmodninger - 616
Proces til konvertering af forsikringskundeemner til klienter med Producer Success Model - 616
Proces til lukning af en serviceanmodning - 308
Proces til løsning af en serviceanmodning - 308
Proces til oprettelse af en serviceanmodning - 307
Proces til planlægning af salg og budgettering - 615
Proces til rekruttering og etablering af agent/mæglerrelationer - 614
Proces til udførelse af kanalplanlægning - 614
Processer i Life Sciences - 471
Profilering af husstande - 577
Prognoser - 249
Prøvelager - 495
Prøvepartier - 542
Prøvetransaktioner - 503
Pålogging som ny bruger - 23
- R**
- Rapporten Lagerrevision - 500
Rapporter - 727
Rapporteringsemneområdet Aktiver - 867
Rapporteringsemneområdet Aktiviteter - 849
Rapporteringsemneområdet Avancerede tilpassede objekter - 851
Rapporteringsemneområdet Forretningsplanlægning - 868
Rapporteringsemneområdet Fælles aktiviteter - 911
Rapporteringsemneområdet Husstande - 890
Rapporteringsemneområdet Kampagner - 871
Rapporteringsemneområdet Kontakter - 874
Rapporteringsemneområdet Konti - 839
Rapporteringsemneområdet Konti og konkurrenter - 842
Rapporteringsemneområdet Konti og partnere - 844
Rapporteringsemneområdet Konti og relaterede konti - 847
Rapporteringsemneområdet Kontoomsætninger - 838
Rapporteringsemneområdet Kundeemner - 893
Rapporteringsemneområdet Køretøjer - 912
Rapporteringsemneområdet Partnere - 904
Rapporteringsemneområdet Personaliseret indholdslevering - 906
Rapporteringsemneområdet Prognoser - 885
Rapporteringsemneområdet Relationer
Kontakt - 873
Rapporteringsemneområdet Salgsmulighed - Produktomsætninger - 902
Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder - 895
Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder og konkurrenter - 897
Rapporteringsemneområdet Salgsmuligheder og partnere - 899
Rapporteringsemneområdet Salgsmulighedsteam - 903
Rapporteringsemneområdet Serviceanmodninger - 910
Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter - 883
Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og kontakter - 877
Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og konti - 875
Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og salgsmuligheder - 879
Rapporteringsemneområdet Tilpassede objekter og serviceanmodninger - 881
Rapporteringsemneområdet Vurderinger - 863

Redigering af egenskaber for interaktive instrumentbrætprompter og rapporter - 1063
Redigering af kolonneegenskaber - 927
Registrering af certificeringskrav til en akkreditering - 464
Registrering af svar på kampagner - 165
Registrering til eksamener - 446
Relateret af akkrediteringer til andre akkrediteringer - 464
Relateret af certificeringer til andre certificeringer - 455
Relateret af eksamener til andre eksamener - 445
Relateret af kurser til andre kurser - 436
Relationer for element i meddelelsesplan - 563
Release-noter til Oracle CRM On Demand - 128
Rettelse af afvigelser i fysisk og elektronisk optælling - 513
Returnering af MDF-anmodninger - 396
Returnering af særlige prissætningsanmodninger - 409
Returnering af handelsregistreringer - 382

S

Salg - 187
Salgsmuligheder - 229
Scenarie for håndtering af planer til en enkelt konto - 280
Scenarie for håndtering af planer til en gruppe af konti eller salgsområder - 281
Scenarie for håndtering af planer til kontakter - 281
Scenarie for håndtering af planer til målsætninger og produkter - 282
Service og kommunikation - 307
Serviceanmodninger - 309
Sessionsvariabler - 1040
Siden Detalje
 Prognose - 259
Siden Foretrukne lister - 91
Siden Foretrukne poster - 77
Siden Håndter lister - 89
Siden Kalenderindstillinger - 152
Siden Liste
 Kommunikationsaktiviteter (Oracle Contact On Demand) - 347
 Vedhæftning - 109
Siden Note (liste) - 100
Siden Redigering
 Note - 100
Siderne Detalje om opkald, Detalje om talebesked og Detalje om e-mail - 351
Sidevis oversigt over Oracle CRM On Demand - 29
Skader - 627
Sletning af ansøgninger - 373
Sletning af fælles adresser - 274
Sletning af medlemskaber af partnerprogram - 364

Sletning af partnerkonti - 358
Sletning af partnerprogrammer - 365
Sletning af rapporter - 762
Sletning og gendannelse af poster - 112
Sletning af instrumentbrætojekter - 1065
Sortering og omarrangering af kolonner - 943
Sporing af aktiver - 205
Sporing af bedste kontakttidspunkter - 223
Sporing af besøg (salgsbesøg) hos kunder - 140
Sporing af finansielle oplysninger til køretøjer - 662
Sporing af historikker over køretøjer - 661
Sporing af husstandsmedlemmer - 577
Sporing af inviterede til medicinske uddannelsesbegivenheder - 478
Sporing af kontaktinteresser - 223
Sporing af nøglekontakter til porteføljekonti - 583
Sporing af omsætning på basis af kontakter - 221
Sporing af omsætning på basis af konti - 206
Sporing af overordnede finansielle konti - 591
Sporing af overordnede finansielle produkter - 607
Sporing af overordnede krav - 620
Sporing af overordnede policer - 639
Sporing af partnere og konkurrenter til konti - 204
Sporing af partnere og konkurrenter til salgsmuligheder - 235
Sporing af relationer mellem kontakter - 220
Sporing af relationer mellem konti - 200
Sporing af relationer mellem konti og kontakter - 201
Sporing af serviceanmodninger til køretøjer - 659
Sporing af servicehistorikker over køretøjer - 661
Standardsøgefeltet til nøgleordssøgning - 54
Strengfunktioner - 1013
Synliggørelse af akkrediteringer for partnere - 465
Synliggørelse af certificeringer for partnere - 455
Synliggørelse af eksamener for partnere - 446
Synliggørelse af kurser for partnere - 436
Systemfunktioner - 1036
Systemkrav til Oracle CRM On Demand - 128
Særlige prissætningsanmodninger - 402
Søgning efter partnerkonti - 358
Søgning efter poster - 43
Søgning efter poster i handlingslinjen - 56
Søgning efter poster i opslagsvinduer - 62
Søgning efter poster på listesider - 61
T
Tilbagekaldelse af ansøgninger - 372
Tilbagekaldelse af MDF-anmodninger - 395
Tilbagekaldelse af særlige prissætningsanmodninger - 408
Tildeling af aktiviteter til en anden medarbejder - 140
Tildeling af logon-adgang til Teknisk Support - 683
Tildeling af serviceanmodninger - 312
Tilføjelse af billedprompter - 997
Tilføjelse af bøger til en lagerperiode - 491

- Tilføjelse af bøger til en løsning - 323
- Tilføjelse af bøger til en meddelelsesplan - 554
- Tilføjelse af DEA-oplysninger til kontaktadresser - 270
- Tilføjelse af delegerede brugere - 683
- Tilføjelse af deltagere til besøg - 515
- Tilføjelse af elementer i meddelelsesplan - 554
- Tilføjelse af e-mails fra Microsoft Outlook og Lotus Notes - 705
- Tilføjelse af filtre til kolonner - 919
- Tilføjelse af forklaringstekst til resultater - 987
- Tilføjelse af guidede navigationslinks til interaktive instrumentbrætsider - 1057
- Tilføjelse af handlingslinks til resultater - 939
- Tilføjelse af henvisninger - 222
- Tilføjelse af indhold, der er gemt i præsentationskataloget, til interaktive instrumentbrætsider - 1061
- Tilføjelse af kapitaldeltagere - 424
- Tilføjelse af kolonnefilterprompter - 995
- Tilføjelse af kolonner til rapporter - 918
- Tilføjelse af krediteringer til kapital - 424
- Tilføjelse af licenser for kontakts stat - 224
- Tilføjelse af løsninger til serviceanmodninger - 313
- Tilføjelse af markup-tekst til resultater - 980
- Tilføjelse af noter - 99
- Tilføjelse af prøvelager til en lagerperiode - 489
- Tilføjelse af prøvetransaktioner til en lagerperiode - 490
- Tilføjelse af relationer for element i meddelelsesplan - 560
- Tilføjelse af sider til interaktive instrumentbrætter - 1053
- Tilføjelse af tabeller til resultater - 949
- Tilføjelse af tekster til rapporter vha. visningen Tekst - 983
- Tilføjelse af tekstlinks og billedlinks til interaktive instrumentbrætsider - 1058
- Tilføjelse af tilpassede felter til rapporter - 918
- Tilføjelse af tilpassede kalendervisninger - 153
- Tilføjelse af titler til resultater - 948
- Tilføjelse af transaktionselementer til en prøvetransaktion - 513
- Tilføjelse af visninger af præsentationskatalogmapper til interaktive instrumentbrætsider - 1061
- Tilføjelse og opdatering af poster i Offline Client - 703
- Tilføjelse og visning af indhold på interaktive instrumentbrætsider - 1054
- Tilknytning af akkrediteringer til produkter, produktkategorier og løsninger - 463
- Tilknytning af certificeringer til produkter, produktkategorier og løsninger - 454
- Tilknytning af certificeringer-til eksamener og kurser - 454
- Tilknytning af eksamener til produkter, produktkategorier og løsninger - 444
- Tilknytning af eksamener-til kurser og certificeringer - 445
- Tilknytning af handelsregistreringer til salgsmuligheder - 386
- Tilknytning af kurser til eksamener og certificeringer - 435
- Tilknytning af kurser til produkter, produktkategorier og løsninger - 435
- Tillad brugere at vælge en bestemt visning vha. visningen Vælgervisning - 985
- Tillad brugere at ændre kolonner i rapporter - 984
- Tilmelding til kurser - 437
- Transaktionselementer - 533
- Trin 1
 - Definition af kriterier - 917
- Trin 2
 - Oprettelse af layout - 945
- Trin 3
 - Definition af prompter (valgfrit) - 994
- Trin 4
 - Gennemgang af rapporter - 998
- U**
- Udlevering af prøver under et salgsbesøg - 514
- Udskrivning af oplysninger, der vises på sider - 123
- Udskrivning af rapporter - 758
- Upload af poster fra Offline Client - 704
- Upload af segmenter - 725
- V**
- Varsling af brugere om ingen data - 993
- Vedhæftning af filer og URL'er til poster - 106
- Vedhæftning af filer til poster via vedhæftningsfelter - 110
- Vedhæftningsrelaterede elementer - 108
- Vis eller skjul handlingslinjen - 31
- Visning af aktiviteter - 134
- Visning af andres kalendere - 151
- Visning af dine eksportanmodninger - 689
- Visning af faner - 684
- Visning af felter til revisionsspor - 678
- Visning af filtre, der er anvendt på resultater - 980
- Visning af instrumentbrætter - 1073
- Visning af interaktionshistorikker - 346
- Visning af opgavegruppelister - 154
- Visning af prognosehistorik - 255
- Visning af resultater i diagrammer - 951
- Visning af resultater i pivottabeller - 964
- Visning af resultater i rullende tickers - 990
- Visning af resultater i tragtdiagrammer - 986
- Visning af resultater som målere vha. visningen Måler - 974

Visning af revisionsspor til poster - 118
Visning af serviceoplysninger i Oracle CRM On Demand - 124
Visning af udløberingstransaktioner - 512
Visning og redigering af en prognose med en anden valuta - 255

Æ

Ændring af adgangskode - 680
Ændring af den primære tilpassede bog på en post - 96
Ændring af egenskaber for interaktive instrumentbrætter - 1067
Ændring af en kontos primære kontakt - 195
Ændring af hjemmesidelayout - 685
Ændring af layout af handlingslinje - 686
Ændring af layout af detaljeside - 684
Ændring af navn på eller beskrivelse af et interaktivt instrumentbræt - 1072
Ændring af PDF- og udskrivningsindstillinger på interaktive instrumentbrætter - 1066
Ændring af prøve i en allokering - 540
Ændring af prøve i et transaktionselement - 533
Ændring af prøveparti i et transaktionselement - 534
Ændring af rapporters udseende - 914
Ændring af sprogindstilling - 678
Ændring af status for medlemskab af partnerprogram - 364