

Online-help van Oracle CRM On Demand

Versie 20

Juni 2012

ORACLE®

Copyright © 2005, 2012, Oracle en/of geaffilieerde bedrijven. Alle rechten voorbehouden.

Deze software en gerelateerde documentatie worden geleverd onder een licentieovereenkomst die beperkingen voor het gebruik en de openbaarmaking oplegt en worden tevens beschermd door rechten van intellectuele eigendom. Tenzij dit expliciet is toegestaan in uw licentieovereenkomst of bij wet, is het verboden om enig onderdeel in enigerlei vorm of op enigerlei wijze te gebruiken, kopiëren, reproduceren, vertalen, openbaar te maken, te wijzigen, licentie te verlenen, te verzenden, distribueren, tentoon te stellen, uit te voeren of te publiceren. Reverse engineering, disassemblage of decompilatie van de software is verboden, tenzij dit door de wet is vereist ten behoeve van de interoperabiliteit.

De informatie die hierin is opgenomen, kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd en wordt niet gegarandeerd foutvrij te zijn. Indien u fouten ontdekt, kunt u deze schriftelijk aan ons melden.

De volgende bepaling is van toepassing indien de software of gerelateerde documentatie wordt geleverd aan de Amerikaanse overheid of als iemand deze gebruikt via of namens de Amerikaanse overheid:

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.

Deze software of hardware is ontwikkeld voor algemeen gebruik in uiteenlopende applicaties voor informatiebeheer. Deze is niet ontwikkeld of bedoeld voor gebruik in inherent risicovolle applicaties, met inbegrip van applicaties die kunnen leiden tot persoonlijk letsel. Als u deze software of hardware gebruikt in gevaarlijke applicaties, is het uw verantwoordelijkheid om alle mogelijke veiligheidsmaatregelen, backup en overige maatregelen te nemen voor een veilig gebruik ervan. Oracle Corporation en geaffilieerde bedrijven sluiten elke verantwoordelijkheid uit voor de schade die door gebruik van de software of hardware in gevaarlijke applicaties kan ontstaan.

Oracle en Java zijn gedeponeerde handelsmerken van Oracle Corporation en/of geaffilieerde bedrijven. Andere namen zijn mogelijk handelsmerken en eigendom van anderen.

Intel en Intel Xeon zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Intel Corporation. Alle SPARC handelsmerken worden onder licentie gebruikt en zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van SPARC International, Inc. AMD, Opteron, het AMD logo en het AMD Opteron logo zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Advanced Micro Devices. UNIX is een gedeponeerd handelsmerk van The Open Group.

Deze software of hardware en documentatie kunnen toegang bieden tot of informatie bevatten over inhoud, producten en diensten van derden. Oracle Corporation en geaffilieerde bedrijven zijn niet verantwoordelijk voor en bieden generlei garantie met betrekking tot de inhoud, producten of diensten van derden. Oracle Corporation en geaffilieerde bedrijven zijn niet verantwoordelijk voor enig verlies, enige kosten of schade geleden als gevolg van uw toegang tot of gebruik van inhoud, producten of diensten van derden.

Inhoud

1 Aan de slag 21

Waar begint u	22
Aanmelden als nieuwe gebruiker	23
De interface	24
Overzicht per pagina in Oracle CRM On Demand	29
De actiebalk weergeven of verbergen	32
Mijn startpagina	33
Uw waarschuwingen beoordelen	35
Werken met het berichtencentrum	36
Werken met RSS-feedapplets	37
Werken met records	38
Gegevenstoegang, records delen en eigendom records	39
Records maken	42
Records zoeken	45
Records kopiëren	68
Voorbeeld van records weergeven	69
Records vergrendelen	70
Recordgegevens bijwerken	71
Records koppelen aan uw geselecteerde record	72
Gekoppelde records bijwerken vanuit hoofdrecords	80
Pagina 'Favoriete records'	81
Werken met lijsten	82

Eigendom van records overdragen	98
Records delen (teams)	99
Primaire aangepaste boeken voor records wijzigen	102
Groepen records bijwerken	102
Records samenvoegen	103
Aantekeningen toevoegen	105
Werken met de lijst met aantekeningen	107
Abonneren op aantekeningen	108
Aantekeningen naar andere gebruikers verzenden	109
Werken met bijlagen	109
Beoordelingsscripts gebruiken	118
Records verwijderen en herstellen	119
Controlesporen voor records bekijken	125
Duplicaten bij het maken van records	126
Informatie afdrukken die op pagina's wordt getoond	131
Service-informatie van Oracle CRM On Demand weergeven	132
Uw gebruikers-ID ophalen of uw wachtwoord opnieuw instellen	133
Duur sessie Oracle CRM On Demand	135
Gelijktijdige sessies bijhouden in Oracle CRM On Demand	135
Systeemvereisten voor Oracle CRM On Demand	136
Versienotities voor Oracle CRM On Demand	136
Contact opnemen met Oracle	137
Oracle CRM On Demand afsluiten	137

2 Agenda en activiteiten 139

Werken met de pagina's 'Agenda'	139
Agenda's en activiteiten beheren	141
Activiteiten weergeven	142
Activiteiten maken	143
Activiteiten bijwerken	143

Werken met lijsten met activiteiten	144
Aantal weergegeven activiteitenrecords beperken	147
Taken als voltooid markeren	148
Activiteiten toewijzen aan een andere medewerker	148
Bezoeken (verkoopgesprekken) aan klanten bijhouden	149
Planning bulkgesprek	154
Reactieberichten wijzigen	157
Afspraken met anderen plannen	159
Agenda's van anderen weergeven	161
Pagina 'Agenda-instelling'	162
Uw agenda delen	162
Standaardweergave agenda instellen	163
Aangepaste agendaweergaven toevoegen	163
Lijsten met groepstaken weergeven	164
Beoordelingsscripts voor activiteiten gebruiken	164
Activiteitsvelden	165
3 Marketing 169	
Marketing beheren	169
Campagnes verwerken	169
Leads verwerken	170
Campagnes	170
Werken met de 'Startpagina Campagnes'	171
Campagnes beheren	173
Campagnevelden	176
Leads	178
Werken met de 'Startpagina Leads'	183
Leads beheren	186
Leadvelden	194

4 Verkoop 199

Verkoop beheren	199
Verkoopkansen beheren	200
Accounts beheren	200
Relaties beheren	201
Prognoses beheren voor verkoopgebruikers	202
Prognoses beheren voor prognosebeheerders	202
Agenda en activiteiten beheren	202
Leads (verkoopaspecten)	203
Accounts	203
Werken met de 'Startpagina Accounts'	203
Accounts beheren	205
Accountvelden	223
Relaties	226
Werken met de 'Startpagina Relaties'	227
Relaties beheren	229
Relatievelden	239
Verkoopkansen	244
Verkoopkansen en prognoses	244
Werken met de 'Startpagina Verkoopkans'	246
Verkoopkansen beheren	248
Verkoopkansteams	262
Verkoopkansvelden	263
Prognoses	266
Werken met de 'Startpagina Prognose'	266
Prognoses beheren	267
Pagina 'Prognosegegevens'	276
Prognosevelden	278
Adressen	280

Werken met de 'Startpagina Adressen'	282
Adressen beheren	284
Adresvelden	294

5 Bedrijfsplanning 297

Scenario voor het beheer van plannen voor één account	298
Scenario voor het beheren van plannen voor een groep accounts of rayons	299
Scenario voor het beheren van plannen voor relaties	300
Scenario voor het beheren van plannen voor doelstellingen en producten	301
Bedrijfsplannen	302
Werken met de 'Startpagina Bedrijfsplan'	302
Bedrijfsplannen beheren	304
Bedrijfsplanvelden	306
Doelstellingen	308
Werken met de 'Startpagina Doelstelling'	308
Doelstellingen beheren	310
Doelstellingsvelden	311
Accountplannen	313
Werken met de 'Startpagina Accountplan'	314
Accountplannen beheren	315
Accountplanvelden	316
Relaties plan	317
Werken met de 'Startpagina Relatie plan'	318
Planrelaties beheren	319
Planrelatievelden	320
Verkoopkansplannen	321
Werken met de 'Startpagina Verkoopkans plan'	321
Verkoopkansplannen beheren	323
Velden verkoopkansen plan	324

6 Service en communicatie 327

Service en communicatie beheren	327
Serviceaanvragen maken	327
Serviceaanvragen behandelen	328
Serviceaanvragen afhandelen	328
Serviceaanvragen sluiten	328
Serviceaanvragen	329
Werken met de 'Startpagina Serviceaanvraag'	329
Serviceaanvragen beheren	331
Serviceaanvraagvelden	335
Oplossingen	337
Oplossingen beheren	338
Werken met de 'Startpagina Oplossing'	340
Oplossingen beheren	342
Oplossingsvelden	344
Communicatie	346
Info over Oracle Contact On Demand	346
Het callcenter beheren	349
Werken met de 'Startpagina Communicatie'	350
Oracle Contact On Demand beheren	352
Lijstpagina voor communicatieactiviteiten (Oracle Contact On Demand)	371
Communicatievelden (Oracle Contact On Demand)	373
Gegevenspagina's voor 'Gesprek', 'Voicemail' en 'E-mail'	374

7 Partner Relationship Management en Hightech 377

PRM en High-Tech beheren	378
Partners	378
Werken met de 'Startpagina Partners'	379
Partneraccounts beheren	380
Partnervelden	383
Partnerprogramma's	385

Werken met de 'Startpagina Partnerprogramma's'	385
Partnerprogramma's beheren	387
Velden voor partnerprogramma	391
Aanvragen	392
Werken met de 'Startpagina Aanvragen'	393
Mijn aanvragen	394
Aanvraagvelden	399
Dealregistraties	402
Werken met de 'Startpagina Dealregistratie'	402
Dealregistraties beheren	404
Velden voor dealregistratie	415
MDF-aanvragen	418
Werken met de 'Startpagina MDF-aanvragen'	418
MDF-aanvragen beheren	420
Velden MDF-aanvragen	427
Aanvragen speciale prijs	429
Werken met de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs'	430
Aanvragen voor speciale prijs beheren	432
Producten speciale prijs als verwante items beheren	441
Velden speciale-prijsaanvragen	445
Fondsen	447
Werken met de 'Startpagina Fondsen'	448
Fondsen beheren	450
Fondsvelden	458
Cursussen	460
Werken met de 'Startpagina Cursus'	460
Cursussen beheren	462
Cursusvelden	466
Velden voor inschrijving voor cursus	469

Examens	470
Werken met de 'Startpagina Examen'	470
Examens beheren	472
Examenvelden	476
Velden voor examenregistratie	479
Certificering	480
Werken met de 'Startpagina Certificering'	480
Certificeringen beheren	483
Certificeringsvelden	487
Velden voor certificeringsaanvragen	489
Accreditatie	490
Werken met de 'Startpagina Accreditatie'	490
Accreditaties beheren	493
Accreditatievelden	497
Accreditatieaanvraagvelden	499

8 Life Sciences 501

Life Sciences-processen	501
Medische opleiding	505
Werken met 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding'	505
Gebeurtenissen medische opleiding beheren	507
Velden voor gebeurtenissen medische opleiding	509
Licenties relatie voor staat/provincie	511
Werken met de 'Startpagina Licentie relatie voor staat/provincie'	511
Licenties relatie voor staat/provincie beheren	513
Velden voor licenties relatie voor staat/provincie	513
Monsters beheren	515
Voorraadperiode	517
Werken met de 'Startpagina Voorraadperiode'	519
Voorraadperioden beheren	520

Velden voor voorraadperioden	527
Voorraad monsters	528
Voorraadcontrolerapport	533
Monstertransacties	536
Werken met de 'Startpagina Monstertransactie'	537
Monstertransacties beheren	539
Velden voor monstertransacties	565
Transactie-items	568
Productvelden	571
Toewijzingen	573
Werken met de 'Startpagina Toewijzing'	574
Toewijzingen beheren	575
Toewijzingsvelden	577
Monsterpartijen	578
Werken met de 'Startpagina Monsterpartij'	579
Monsterpartijen beheren	581
Velden voor monsterpartijen	581
Disclaimer monster	583
Werken met de 'Startpagina Disclaimer monster'	583
Monsterdisclaimers beheren	585
Velden voor monsterdisclaimers	586
Personalized Content Delivery	587
Berichtgevingsplannen	588
Werken met de 'Startpagina Berichtgevingsplan'	589
Berichtgevingsplannen beheren	590
Velden voor berichtgevingsplannen	593
Berichtgevingsplanitems	595
Werken met de 'Startpagina Item berichtgevingsplan'	596
Berichtgevingsplanitems beheren	597

Berichtgevingsplanitemvelden	598
Itemrelaties berichtgevingsplan	600
Werken met de 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan'	601
Itemrelaties berichtgevingsplan beheren	602
Velden itemrelaties berichtgevingsplan	603
Orders	604
Werken met de 'Startpagina Orders'	604
Orders beheren	606
Ordervelden	609

9 Vermogensbeheer611

Huishoudens	611
Werken met de 'Startpagina Huishouden'	612
Huishoudens beheren	614
Huishoudvelden	616
Portefeuilles	618
Werken met de 'Startpagina Portefeuilleaccounts'	619
Portefeuilleaccounts beheren	621
Velden portefeuilleaccount	623
Rekeningen	625
Werken met de 'Startpagina Rekening'	628
Rekeningen beheren	629
Velden voor rekeningen	630
Rekeninghouders	632
Werken met de 'Startpagina Rekeninghouder'	632
Rekeninghouders beheren	634
Velden voor rekeninghouders	634
Portefeuilles voor rekeningen	635
Werken met 'Startpagina Portefeuille rekening'	636
Portefeuille rekening beheren	637

Velden voor 'Portefeuille rekening'	638
Financiële plannen	639
Werken met de 'Startpagina Financieel plan'	640
Financiële plannen beheren	641
Velden voor financiële plannen	642
Financiële producten	643
Werken met de 'Startpagina Financiële producten'	645
Financiële producten beheren	647
Velden voor 'Financiële producten'	648
Financiële transacties	649
Werken met de 'Startpagina Financiële transactie'	650
Financiële transacties beheren	651
Velden voor 'Financiële transactie'	651

10 Verzekering 655

Verzekeringen beheren	655
Kanaalplanning uitvoeren	656
Claims met eerste melding van verlies maken	656
Werving en vastlegging van agent-makelaarrelaties	656
Agent-makelaarrelaties beheren	657
Verkoop en begrotingen plannen	657
Serviceaanvragen beheren	658
Verzekeringsleads in cliënten omzetten met het Producer Success Model	658
Claims	660
Werken met de 'Startpagina Claims'	660
Claims beheren	662
Claimvelden	663
Dekkingen	666
Werken met de 'Startpagina Dekking'	666
Dekkingen beheren	668

Dekkingsvelden	668
Schade	670
Werken met de 'Startpagina Schade'	670
Schade beheren	672
Schadevelden	672
Verzekeringseigendommen	673
Werken met de 'Startpagina Verzekering Eigendom'	674
Verzekering Eigendommen beheren	675
Velden voor verzekerde eigendommen	676
Betrokken partijen	677
Werken met de 'Startpagina Betrokken partij'	677
Betrokken partijen beheren	678
Velden voor betrokken partijen	679
Polissen	680
Werken met de 'Startpagina Polis'	681
Polissen beheren	682
Polisvelden	683
Polishouders	685
Werken met de 'Startpagina Polishouder'	685
Polishouders beheren	687
Velden voor polishouders	687
Makelaarprofiel	688
Werken met de 'Startpagina Makelaarprofiel'	689
Makelaarprofielen beheren	690
Velden voor makelaarprofielen	691

11 Auto-industrie 693

Dealers	693
Werken met de 'Startpagina Dealer'	693
Dealers beheren	695

Dealervelden	696
Voertuigen	699
Werken met de 'Startpagina Voertuig'	699
Voertuigen beheren	701
Voertuigvelden	707

12 Uw toepassing personaliseren 711

Uw persoonlijke gegevens bijwerken	712
Gebruikersprofielen instellen	718
De instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd'	720
Uw standaardtype zoekrecord instellen	721
Uw thema instellen	721
De modus 'Voorbeeld voor records' instellen	722
Uw taalinstelling wijzigen	723
Controlespoorvelden weergeven	724
Uw quota beheren	724
Uw aanmeldingen bekijken	725
Uw wachtwoord wijzigen	725
Uw beveiligingsvragen instellen	726
Gegevens gedelegeerde bekijken	727
Gedelegeerde gebruikers toevoegen	728
Technische ondersteuning aanmeldtoegang verlenen	729
Uw tabbladen weergeven	729
De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen	730
De lay-out van uw startpagina's wijzigen	731
De lay-out van uw actiebalk wijzigen	731
Uw agenda instellen	732
Toegang tot de gegevens- en integratiehulpmiddelen	733
Exportaanvragen bekijken	734
On Demand-widgets	736
Lijsten met favorieten insluiten	737

Een berichtencentrum insluiten	738
Rapporten insluiten	738
Eenvoudige lijsten insluiten	739

13 Werken met andere toepassingen 741

Werken met Offline Client	742
Records die u offline kunt gebruiken	743
Offline Client installeren	744
Offline Client configureren	745
Offline Client beheren	746
Records downloaden naar uw Offline Client	747
Records toevoegen aan en bijwerken in uw Offline Client	749
Records laden vanuit uw Offline Client	750
Conflicten oplossen met Offline Client	751
E-mails toevoegen vanuit Microsoft Outlook en Lotus Notes	751
Oracle CRM On Demand Integration for Office gebruiken	758
Werken met E-mailsamenvoeging voor Word	759
De werkbalk On Demand Integration in E-mailsamenvoeging voor Word	760
Word-sjabloon voor e-mailsamenvoeging downloaden	761
Word-sjablonen voor e-mailsamenvoeging maken	761
Direct mail of grootschalige mailings maken met behulp van E-mailsamenvoeging voor Word	762
Werken met Rapporten en Analyse voor Excel	764
De werkbalk On Demand Integration in Rapporten en analyse voor Excel	764
Informatie over rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel	765
De sjabloon 'Rapporten en analyse voor Excel' downloaden	765
Rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel	766
Werken met de segmentatiewizard	769
De werkbalk 'Target Builder' in de segmentatiewizard	769
De segmentatiewizard	769

De segmentatiewizard downloaden	770
Segmenten maken	771
Segmenten uploaden	773
Segmenten exporteren	774

14 Rapporten 775

De toegankelijkheid van records in Analytics	776
Vooraf gebouwde rapporten	802
Aangepaste boekjaarkalender in Oracle CRM On Demand Answers	807
Rapporten beheren	808
Rapportmappen instellen	809
Toegankelijkheid van gebruikers tot gedeelde rapportmappen instellen	811
Rapportgegevens beoordelen	813
Rapporten afdrukken	814
Rapporten uitvoeren	815
Rapporten downloaden	817
Rapporten verwijderen	818
Rapportnamen wijzigen	819
Rapporten kopiëren en verplaatsen	819
Aan de slag met Answers (aangepaste rapporten)	820
Beperkingen in rapporten	822
Onderwerpgebieden in rapporten	826
De weergave van rapporten wijzigen	974
Geoptimaliseerde filtervelden	977
Stap 1: Criteria definiëren	978
Kolommen toevoegen aan rapporten	979
Aangepaste velden toevoegen aan rapporten	979
Filters toevoegen aan kolommen	979
Kolomeigenschappen bewerken	989
Kolomformules instellen	1001

Actiekoppelingen aan resultaten toevoegen	1002
Kolommen sorteren en opnieuw ordenen	1006
Adressen in rapporten gebruiken	1007
Resultaten van meerdere rapporten combineren met setbewerkingen	1008
Stap 2: lay-outs maken	1009
Titels toevoegen aan resultaten	1011
Tabellen toevoegen aan resultaten	1012
Resultaten weergeven in grafieken	1014
Resultaten weergeven in draaitabellen	1029
Resultaten weergeven als meters in de meetweergave	1040
Filters weergeven die zijn toegepast op resultaten	1046
Markeringstekst toevoegen aan resultaten	1047
Legenda's toevoegen aan rapporten met de legendaweergave	1050
Gebruikers kolommen laten wijzigen in rapporten	1051
Gebruikers een specifieke weergave laten kiezen met behulp van de weergaveselectie	1052
Resultaten weergeven in pijplijngrafieken	1053
Toelichtingstekst toevoegen aan resultaten	1055
Resultaten weergeven in schuivende tickers	1058
Gebruikers waarschuwen voor geen gegevens	1061
Stap 3: Prompts definiëren (optioneel)	1062
Kolomfilterprompts toevoegen	1063
Afbeeldingprompts toevoegen	1066
Stap 4: Rapporten beoordelen	1067
Aangepaste rapporten openbaar maken	1068
Uw analyse voltooien	1069
Functies in analyses gebruiken	1069
Constanten aanduiden	1071
Statistische functies	1072

Functies voor lopend totaal	1078
Tekenreeksfuncties	1083
Wiskundige functies	1090
Agendafuncties (datum en tijd)	1097
Conversiefuncties	1105
Systeemfuncties	1106
Operatoren	1107
Case-instructies	1108
Sessievariabelen	1110
Rapportprestaties	1112
Prestaties optimaliseren	1114

15 Dashboards 1121

Dashboards beheren	1123
Interactieve dashboards maken	1124
Navigeren naar de dashboardeditor	1125
Pagina's toevoegen aan interactieve dashboards	1125
Inhoud aan pagina's van een interactief dashboard toevoegen en erop weergeven	1126
De vormgeving van pagina's van interactieve dashboards bepalen	1127
Inhoud voorwaardelijk weergeven op pagina's van een interactief dashboard	1129
Koppelingen voor begeleide navigatie toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards	1130
Tekst- en afbeeldingskoppelingen toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards	1130
Weergaven van presentatiecatalogusmappen toevoegen aan pagina's van een interactief dashboard	1133
Inhoud die in de presentatiecatalogus is opgeslagen, toevoegen aan pagina's van een interactief dashboard.	1134
Bepalen hoe resultaten worden weergegeven wanneer gebruikers omlaagdrillen in pagina's van interactieve dashboards	1135
De eigenschappen van prompts van een interactief dashboard en rapporten bewerken	1135

Opmaak op interactieve dashboards toepassen	1137
De naam van dashboardobjecten wijzigen	1138
Dashboardobjecten verwijderen	1138
PDF- en afdrukopties in interactieve dashboards wijzigen	1139
De eigenschappen van interactieve dashboards wijzigen	1140
Prompts voor interactieve dashboards maken	1142
De naam en omschrijving van een interactief dashboard wijzigen	1146
Dashboards weergeven	1146
Begeleide navigatie in interactieve dashboards	1147
Gebruiksnotities over onderwerpgebieden	1147

Index 1149

1 Aan de slag

Welkom bij Oracle CRM On Demand, de slimme CRM-oplossing (Customer Relationship Management) die u opent via het web. Met Oracle CRM On Demand kunt u alle verkoop-, klantenservice- en marketinggegevens van uw bedrijf beheren:

- Als u een verkoper bent, kunt u met Oracle CRM On Demand de efficiëntie en effectiviteit van uw verkoop optimaliseren door uw verkoopstrategie te analyseren, nauwkeurige prognoses te maken en belangrijke verkoopgegevens binnen uw team te delen.
- Als u een medewerker van de klantenservice bent, kunt u met Oracle CRM On Demand uw klanttevredenheid en serviceprestaties maximaliseren door accounts te volgen, serviceaanvragen te beheren, mogelijkheden voor cross-selling en up-selling vast te stellen en oplossingen voor vragen van klanten te bieden.
- Als u een marketeer bent, kunt u met Oracle CRM On Demand uw marketingactiviteiten benutten door meer leads te genereren, leads automatisch toe te wijzen en kwantitatief de campagneresultaten bij te houden.
- Als u een leidinggevende bent, kunt u met Oracle CRM On Demand alle gebieden van uw bedrijf beheren door inzicht in uw verkoopprognoses te krijgen, snel belangrijke bedrijfsproblemen op te lossen en complexe analyses uit te voeren.

In Oracle CRM On Demand worden uw gegevens gegroepeerd in de volgende hoofdgebieden:

Kalender en activiteiten. Hier worden uw activiteiten bijgehouden, waaronder telefoongesprekken, gebeurtenissen en takenlijsten.

Campagnes. Hier worden marketingcampagnes beheerd en gekwalificeerde leads en verkoopkansen gegenereerd.

Leads. Hier worden leads voor nieuwe verkoopkansen bijgehouden en wordt het proces voor het converteren van leads geautomatiseerd.

Accounts. Hier wordt bijgehouden met welke bedrijven u zakendoet.

Relaties. Hier worden personen die bij uw accounts en verkoopkansen horen bijgehouden.

Verkoopkansen. Hier worden verkoopkansen beheerd die mogelijk omzet kunnen genereren.

Prognoses. Hier worden prognoses voor kwartaalomzet gegenereerd op basis van bestaande verkoopkansen.

Serviceaanvragen. Hier worden aanvragen van klanten voor producten of services beheerd.

Partners. Hier worden externe bedrijven of relaties van bedrijven bijgehouden die producten verkopen of onderhouden die bij uw bedrijf horen (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Partnerprogramma's. Hier worden de vereisten en voordelen bijgehouden voor bedrijven die deel uitmaken van de partnerprogramma's van uw bedrijf (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Oplossingen. Hier worden antwoorden op veelgestelde vragen of serviceproblemen opgeslagen.

Communicatie. Hier worden interacties met klanten via uw callcenter (Oracle Contact On Demand) beheerd.

Rapporten. Hier worden allerlei rapporten gegenereerd die meer dan 250 verschillende analyses bieden, waaronder de zichtbaarheid van pijplijnen en de effectiviteit van verkopen.

Dashboard. Hier wordt een reeks schema's, grafieken en tabellen georganiseerd rond uw belangrijkste bedrijfsgebieden.

Bovendien bevatten branchespecifieke oplossingen de volgende recordtypen:

Voertuigen. Hier wordt de service- en verkoopgeschiedenis van voertuigen (Oracle CRM On Demand Automotive Edition) bijgehouden.

Dealers. Hier worden de werkverbanden met dealers (Oracle CRM On Demand Automotive Edition) bijgehouden.

Fondsen. Hier worden fondsaanvragen, crediteringen en goedkeuringen beheerd (Oracle CRM On Demand High Tech Edition en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Medische opleiding. Hier worden gebeurtenissen rond medische opleiding en genodigden bijgehouden (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

Portefeuilles. Hier worden portefeuille-accounts (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition) bijgehouden.

Huishoudens. Hier worden gegevens voor een groep verwante relaties bijgehouden (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Hier kunnen nog andere recordtypen staan, afhankelijk van de branchespecifieke oplossingen die u hebt geïmplementeerd.

OPMERKING: De bedrijfsbeheerder kan de naam van de standaardrecordtypen wijzigen, zodat u andere tabbladen ziet. Uw systeembeheerder kan bijvoorbeeld 'Accounts' wijzigen in 'Bedrijven'. De beheerder kan ook naar behoefte aangepaste recordtypen toevoegen.

Waar begint u

De bedrijfsbeheerder heeft waarschijnlijk bedrijfsrecords geïmporteerd voor accounts, relaties, leads en dergelijke. Voer de volgende instructies uit, zodat u snel aan de slag kunt:

- [Aanmelden als nieuwe gebruiker](#) (op pagina 23)
- [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 712)
- [Uw tabbladen weergeven](#) (op pagina 729)
- [Uw relaties importeren](#) (op pagina 230)
- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Records zoeken](#) (op pagina 45)

- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan accounts](#) (op pagina 208)

TIP: Klik op een pagina op de koppeling 'Help' voor informatie over procedures, concepten en richtlijnen die specifiek zijn voor het recordtype waarmee u werkt. Vanuit ieder helpvenster hebt u toegang tot de PDF-versie van de helpinhoud, zodat u allerlei onderwerpen of de volledige helpinhoud kunt afdrukken.

Opmerking voor nieuwe gebruikers:

- Mogelijk ziet u in de eerste 24 uur nadat u zich hebt aangemeld geen gegevens in rapporten, omdat de meeste rapporten 's nachts worden bijgewerkt. Bijvoorbeeld: de rapporten op de startpagina's voor 'Accounts', 'Relaties' en 'Verkoopkansen' bevatten pas gegevens na deze eerste periode.
- Mogelijk ziet u ook geen prognoses, omdat prognoserecords eenmaal per week of maand worden gegenereerd. Wanneer prognoserecords worden gegenereerd, worden verschillende velden in uw records gecontroleerd om te bepalen welke gegevens in de prognoseberekningen moeten worden opgenomen. Daarom worden prognoserecords pas weergegeven nadat de opgegeven periode is verstreken en er gegevens bestaan die in de prognose kunnen worden opgenomen.

Andere toepassingen uitvoeren

Andere toepassingen die op de achtergrond worden uitgevoerd, kunnen invloed hebben op Oracle CRM On Demand. Bijvoorbeeld: door pop-upblokkering kan uw muis worden geblokkeerd. Zorg ervoor dat dergelijke toepassingen *niet* worden uitgevoerd als dergelijk onverwacht gedrag zich voordoet.

- Viruscontroleprogramma's
- Externe Java Runtime-omgevingen
- Pop-upblokkering
- Externe werkbalken voor uw browser

OPMERKING: Zorg ervoor dat in de browserinstellingen wordt toegestaan dat met JavaScript dialoogvensters worden uitgevoerd en als pop-upschermpjes worden weergegeven.

Aanmelden als nieuwe gebruiker

Wanneer u zich als nieuwe gebruiker wilt aanmelden bij Oracle CRM On Demand, hebt u een tijdelijke URL voor Oracle CRM On Demand en een tijdelijk wachtwoord nodig. Deze gegevens worden per e-mail in twee delen naar u verzonden:

- De eerste e-mail bevat de tijdelijke URL waarmee u de eerste keer toegang tot Oracle CRM On Demand kunt krijgen.
- De tweede e-mail bevat uw tijdelijke wachtwoord.

De e-mail die uw tijdelijke wachtwoord bevat, kan ook uw gebruikers-ID bevatten, afhankelijk van de manier waarop de beheerder uw gebruikersaccount heeft ingesteld.

OPMERKING: uw gebruikers-ID wordt op de Oracle CRM On Demand-pagina weergegeven nadat u zich voor het eerst hebt aangemeld. U hebt uw gebruikers-ID niet nodig als u zich voor het eerst aanmeldt bij Oracle

CRM On Demand. U hebt uw gebruikers-ID echter wel nodig om toegang tot Oracle CRM On Demand te krijgen nadat u zich voor het eerst hebt aangemeld. Het is daarom raadzaam uw gebruikers-ID te noteren voor de volgende keer.

Wanneer u zich voor de eerste keer aanmeldt, wordt u gevraagd een aantal beveiligingsvragen in te stellen. Bewaar de beveiligingsvragen en antwoorden die u instelt goed. Als u later uw wachtwoord vergeet, zult u worden verzocht de beveiligingsvragen te beantwoorden om uw wachtwoord terug te zetten. Zie [Uw gebruikers-ID ophalen of uw wachtwoord terugzetten](#) (zie "Uw gebruikers-ID ophalen of uw wachtwoord opnieuw instellen" op pagina 133) voor meer informatie over het terugzetten van uw wachtwoord.

U kunt uw beveiligingsvragen op elk moment wijzigen in Oracle CRM On Demand, zie [Uw beveiligingsvragen instellen](#) (op pagina 726) voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om u aan te melden als nieuwe gebruiker:

- 1 Klik op de Oracle CRM On Demand-URL die u in een e-mailbericht hebt ontvangen.
- 2 Voer op de aanmeldingspagina het tijdelijke wachtwoord in dat u in een e-mail hebt ontvangen.
- 3 Noteer uw gebruikers-ID, die wordt weergegeven in het veld 'Gebruikers-ID' op de pagina 'Wachtwoord bijwerken'.
- 4 Voer op de pagina 'Wachtwoord bijwerken' in het veld 'Nieuw wachtwoord' een nieuw wachtwoord in en voer het wachtwoord nogmaals in het veld 'Nieuw wachtwoord controleren' in.
- 5 Selecteer op de pagina 'Mijn beveiligingsvragen' de vragen die u als beveiligingsvragen wilt gebruiken en voer het antwoord voor elke vraag in.

TIP: noteer uw wachtwoord, zodat u deze procedure niet telkens opnieuw hoeft uit te voeren.

Het aantal beveiligingsvragen dat moet worden ingesteld, wordt bepaald door de beheerder.

OPMERKING: Bewaar de beveiligingsvragen en antwoorden die u instelt goed.

- 6 Sla de beveiligingsvragen op.

Op 'Mijn startpagina' worden de gegevens weergegeven die u nodig hebt om met Oracle CRM On Demand te werken. Welke tabbladen en functionaliteiten standaard worden weergegeven, is afhankelijk van de rol die de bedrijfsbeheerder aan u heeft toegewezen.

OPMERKING: wanneer u in de sectie 'Communicatie' in Oracle CRM On Demand aan het werk bent en uw status in 'Offline' verandert wegens problemen met de netwerkverbinding, wordt u automatisch weer bij de Oracle Contact On Demand-server aangemeld zodra in Oracle CRM On Demand wordt gedetecteerd dat het netwerk weer functioneert.

De interface

Oracle CRM On Demand is gebaseerd op een webinterface. Als u ervaring met het web hebt, zal het uiterlijk van de gebruikersinterface u vertrouwd voorkomen.

Alle pagina's in Oracle CRM On Demand hebben dezelfde basisinterface. Selecteer een thema in het persoonlijke profiel om de achtergrondkleur, hyperlinkkleur enzovoort te wijzigen. Er zijn diverse voorgedefinieerde thema's beschikbaar en de beheerder kan ook aangepaste thema's maken. Als u geen thema's selecteert in het persoonlijke profiel, wordt het standaardthema voor het bedrijf gebruikt. Zie [Uw thema instellen](#) (op pagina 721) voor meer informatie over het kiezen van een thema.

TIP: Internet Explorer levert betere prestaties als de optie 'Versleutelde pagina's niet op schijf opslaan' is uitgeschakeld. Als de optie is ingeschakeld, wordt JavaScript-code niet opgeslagen in de cache en moet deze telkens worden gedownload. In Internet Explorer versie 6 is deze optie beschikbaar via het menu 'Extra'. Selecteer in het menu 'Extra' achtereenvolgens de opties 'Internetopties' en 'Geavanceerd'.

Actiebalk

De systeembeheerder wijst aan elke gebruikersrol een actiebalklay-out toe. De beheerder kan de actiebalk ook onbeschikbaar maken voor uw gebruikersrol.

Als de actiebalk beschikbaar is voor uw gebruikersrol, wordt deze standaard weergegeven aan de linkerzijde van alle pagina's in Oracle CRM On Demand. U kunt de actiebalk naar wens verbergen en weergeven. Zie [De actiebalk weergeven of verbergen](#) (op pagina 32) voor meer informatie.

De actiebalk kan de volgende secties bevatten:

■ CRM On Demand Marketing (voorheen Marketing On Demand)

Als uw bedrijf gebruikmaakt van Oracle CRM On Demand Marketing, bevat deze sectie van de actiebalk een koppeling waarop u kunt klikken om Oracle CRM On Demand Marketing te starten. Oracle CRM On Demand Marketing is een geïntegreerde marketingoplossing voor het ontwerpen en automatiseren van marketingprogramma's. De oplossing biedt een volledige benadering voor leads. Er wordt gebruik gemaakt van leads uit Oracle CRM On Demand en uit externe bronnen. De oplossing kan worden geïntegreerd met webpagina's voor het benaderen van leads en het afhandelen van aanbiedingen.

■ Berichtencentrum

De sectie 'Berichtencentrum' bevat aantekeningen voor uzelf, aantekeningen van andere gebruikers en aantekeningen die zijn toegevoegd aan records waarvoor u zich hebt aangemeld. Zie [Werken met het berichtencentrum](#) (op pagina 36) voor meer informatie.

Het berichtencentrum wordt alleen weergegeven als 'Berichtencentrum' is ingeschakeld in het bedrijfsprofiel.

■ Zoeken

In de sectie 'Zoeken' kunt u bestaande records zoeken. U kunt bijvoorbeeld een zoekactie uitvoeren om te bepalen of een record bestaat voordat u deze maakt. Zodoende beperkt u het aantal dubbele records. Zie [Records zoeken op de actiebalk](#) (op pagina 58) voor instructies voor het gebruik van de sectie 'Zoeken'.

■ Communicatiehulpmiddelen

Als uw bedrijf gebruik maakt van Oracle Contact On Demand, de callcenter-applicatie, gebruikt u de secties 'Communicatiehulpmiddelen' en 'Sprakbesturingselementen' van de actiebalk voor het uitvoeren van taken in Oracle Contact On Demand.

■ Maken

De sectie 'Maken' bevat een lijst met koppelingen voor recordtypen. Wanneer u op een koppeling klikt, wordt een pop-upschermd geopend waarin u snel een nieuwe record kunt toevoegen. Het scherm werkt onafhankelijk van de hoofdwebpagina's, dus u blijft waar u bent in de toepassing.

Bijvoorbeeld: terwijl u gegevens in een account bijwerkt in de hoofdsectie van de pagina in Oracle CRM On Demand, kunt u een verkoopkans maken in de sectie 'Maken' van de actiebalk. Als u op de koppeling 'Verkoopkans' klikt in de sectie 'Gemaakt' van de actiebalk, wordt een scherm geopend. Vervolgens kunt u de gewenste verkoopkansgegevens invoeren en de record opslaan. De nieuwe verkoopkans wordt opgeslagen in de database en u kunt de accountgegevens verder bijwerken.

Zie [Records maken](#) (op pagina 42) voor instructies voor het gebruik van de sectie 'Maken'.

■ Recent bekeken

De sectie 'Recent bekeken' bevat de tien meest recentelijk bekeken, bewerkte of gemaakte records, inclusief records van eerdere sessies. Zodra u naar een lager niveau van de gegevenspagina voor een record gaat, wordt deze record opgenomen in de sectie 'Recent bekeken'. De recordnaam wordt in de lijst weergegeven als koppeling met een pictogram voor het desbetreffende recordtype.

Met deze functionaliteit kunt u eenvoudig uw actieve records openen. Als u een record verwijdert, wordt deze verwijderd uit de lijst 'Recent bekeken'. Als een andere gebruiker een record verwijdert, wordt deze nog steeds weergegeven in de lijst 'Recent bekeken'. Als u dan op de koppeling klikt, wordt in een bericht aangegeven dat de koppeling niet langer bestaat.

■ Favoriete records

Deze sectie bevat de records die u als favoriet hebt gemarkeerd. De recordnaam wordt in de lijst weergegeven als koppeling met een pictogram voor het desbetreffende type record. Met deze functionaliteit hebt u snel toegang tot de records die u het meest gebruikt. In de sectie 'Favoriete records' van de actiebalk kunnen maximaal 10 records tegelijkertijd worden weergegeven. U kunt een volledige lijst met favorieten bekijken door op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' te klikken. Wanneer u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' klikt, wordt de pagina 'Favoriete records' geopend en kunt u uw favoriete records beheren. Er kunnen maximaal 100 records worden opgeslagen in uw favorieten. Zie [Favoriete records](#) (zie "[Pagina 'Favoriete records'](#)" op pagina 81) voor meer informatie over de pagina 'Favoriete records'.

■ Lijsten met favorieten

Deze sectie bevat de lijsten die u als favoriet hebt gemarkeerd. De lijstnaam wordt in de lijst weergegeven als koppeling met een pictogram voor het desbetreffende type record. Met deze functionaliteit hebt u snel toegang tot de lijsten die u het meest gebruikt. In de sectie 'Lijsten met favorieten' van de actiebalk kunnen maximaal 10 lijsten tegelijkertijd worden weergegeven. U kunt een volledige lijst met favorieten bekijken door op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' te klikken. Wanneer u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' klikt, wordt de pagina 'Lijsten met favorieten' geopend en kunt u uw lijsten met favorieten beheren. Er kunnen maximaal 100 lijsten worden opgeslagen in uw favorieten. Zie [Pagina Lijsten met favorieten](#) (zie "[Pagina 'Lijsten met favorieten'](#)" op pagina 96) voor meer informatie over de pagina 'Lijsten met favorieten'.

TIP: met de knop 'Toevoegen aan favorieten' kunt u lijsten aan uw lijsten met favorieten toevoegen. Deze knop bevindt zich naast de lijstnaam op de pagina voor lijstbeheer en in de titelbalk van de pagina 'Lijst' zelf.

■ Agenda

Deze sectie bevat een agenda waarin de huidige datum is gemarkeerd. Wanneer u op een datum in de agenda klikt, wordt de pagina 'Dagelijkse agenda' voor die datum weergegeven. De agendasectie wordt niet standaard weergegeven, maar u kunt deze sectie toevoegen aan de actiebalk van uw

persoonlijke lay-out. Als u de actiebalk in uw persoonlijke lay-out wilt bewerken, klikt u achtereenvolgens op de algemene koppeling 'Mijn set-up', 'Persoonlijke lay-out' en 'Lay-out actiebalk'.

■ Aangepaste webapplets

Uw bedrijfsbeheerder kan webapplets aanmaken die kunnen worden toegevoegd aan de actiebalk om HTML-webinhoud (zoals polls of video's) en RSS-feeds weer te geven. Zie Aangepaste webapplets voor meer informatie over aangepaste webapplets.

U kunt de secties van de actiebalk uit- of samenvouwen. Klik op het minteken (-) als u een sectie wilt samenvouwen en klik op het plusteken (+) als u de sectie wilt uitvouwen.

De instellingen van de actiebalk blijven behouden als u door Oracle CRM On Demand navigeert. Als u de actiebalk verbergt, blijven de instellingen voor de secties van de actiebalk behouden hoewel de actiebalk verborgen is, en zijn de instellingen beschikbaar als u de actiebalk opnieuw weergeeft.

Als uw gebruikersrol hiervoor de machtiging heeft, kunt u de lay-out van de actiebalk wijzigen via de algemene koppeling 'Mijn set-up'. U kunt de secties op de actiebalk weergeven of verbergen, waaronder ook webapplets, die de bedrijfsbeheerder voor uw gebruikersrol op de actiebalk beschikbaar heeft gesteld. Zie [Lay-out van de actiebalk wijzigen](#) (zie "[De lay-out van uw actiebalk wijzigen](#)" op pagina 731) voor meer informatie.

Tabbladen

Langs de bovenzijde van elke pagina bevinden zich tabbladen voor de belangrijkste recordtypen. Klik op een tabblad om naar de startpagina voor dat recordtype te gaan. Bijvoorbeeld: als u op het tabblad 'Relaties' klikt, gaat u naar de 'Startpagina Relaties'.

Hoeveel tabbladen worden weergegeven, is afhankelijk van de grootte en de resolutie van het browservenster en het aantal tabbladen in de lay-out van tabbladen. Als de lay-out van tabbladen meer tabbladen bevat dan horizontaal op de pagina in het browservenster kunnen worden weergegeven, verschijnt naast het tabblad uiterst rechts een pijl. Als u op deze pijl klikt, wordt een lijst geopend waarin u een tabblad kunt selecteren dat in de lay-out van tabbladen aanwezig is, maar momenteel niet zichtbaar is.

OPMERKING: als het browservenster smaller is dan 1024 pixels en bepaalde beschikbare tabbladen niet zichtbaar zijn, verschijnt onder aan de pagina een schuifbalk. Gebruik de balk om naar de pijl te schuiven waarmee u de lijst met beschikbare tabbladen kunt openen.

Zie [Uw tabbladen weergeven](#) (op pagina 729) voor meer informatie over de lay-out van tabbladen.

Secties

Elke pagina bevat gebieden die *secties* worden genoemd. In deze secties worden relevante gegevens gegroepeerd voor de recordtypen waarmee u bezig bent.

Bijvoorbeeld: de 'Startpagina Accounts' bevat secties voor accountlijsten, accounttaken, onlangs gewijzigde accounts en de accountanalysegrafiek.

Een sectie kan de volgende gegevenstypen bevatten:

- **Lijsten.** Bevat records in rijen.
- **Schermen.** Bevat velden voor de records in een scherm.
- **Schema's/Grafieken** Bevat gegevens in de vorm van allerlei schema's en grafieken.

Op gegevenspagina's kunt u het volledige scherm en de afzonderlijke secties van het scherm uit- of samenvouwen. Dit is handig als u niet veel wilt schuiven en gegevens wilt verbergen waarin u niet geïnteresseerd bent. Klik op het minteken (-) als u een scherm of sectie wilt samenvouwen en klik op het plusteken (+) als u een scherm of sectie wilt uitvouwen. De knoppen in elke sectie worden ook weergegeven wanneer de sectie is samengevouwen. In de volgende sessie zijn de schermen net zo uit- of samengevouwen als in de vorige sessie.

De lijstpagina's en de bewerkingspagina's bevatten deze functionaliteit voor uit- en samenvouwen niet.

Foutberichten en helptekst op het scherm

Foutberichten worden (indien weergegeven) aangegeven met behulp van het volgende pictogram:



Helptekst op het scherm wordt aangegeven met behulp van het volgende pictogram:



Algemene koppelingen

Boven aan elke pagina van Oracle CRM On Demand staat een reeks koppelingen. In deze tabel wordt omschreven wat er gebeurt wanneer u op deze koppelingen klikt:

Als u op deze koppeling klikt	Gebeurt het volgende
Training en ondersteuning	<p>Hiermee opent u de 'Startpagina Training en ondersteuning'. Via deze pagina hebt u toegang tot allerlei resources op het gebied van training en ondersteuning, waaronder de agenda van gratis 'webinars' over Oracle CRM On Demand en andere trainingen.</p> <p>U kunt op deze pagina een serviceaanvraag maken. Zorg ervoor dat u over de volgende gegevens beschikt:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Eventuele foutberichten die in uw venster worden weergegeven■ Een omschrijving van het probleem, waaronder de stappen die u uitvoerde toen de fout optrad
Beheer	<p>Hiermee opent u de pagina waar beheerders de toepassing kunnen aanpassen. Wordt alleen weergegeven voor gebruikers aan wie machtigingen voor beheer zijn toegewezen.</p>
Mijn set-up	<p>Hiermee opent u de 'Persoonlijke startpagina', waar u uw persoonlijke profiel kunt bijwerken en de paginalay-out kunt aanpassen.</p>
Verwijderde items	<p>Hiermee opent u de pagina 'Verwijderde items', waar u de meeste verwijderde items gedurende 30 dagen na de verwijdering kunt bekijken en herstellen.</p>

Als u op deze koppeling klikt	Gebeurt het volgende
Help	Hiermee opent u de online-help over het eerste onderwerp, geeft u de inhoudsopgave weer en opent u het tabblad 'Zoeken' om naar informatie in de helpbestanden te zoeken. Vanuit ieder helpvenster hebt u toegang tot de PDF-versie van de helpinhoud, zodat u allerlei onderwerpen of de volledige helpinhoud kunt afdrukken.
Afmelden	Hiermee sluit u Oracle CRM On Demand af.

Aanvullende koppelingen

Elke pagina bevat ook enkele koppelingen die rechts van de paginanaam worden weergegeven. In deze tabel wordt omschreven wat er gebeurt als u op elke koppeling klikt:

Als u op deze koppeling klikt	Gebeurt het volgende
Lay-out bewerken	(Alleen start- en gegevenspagina's.) Hiermee opent u de pagina 'Lay-out bewerken', waar u secties van de weergegeven pagina kunt toevoegen, opnieuw kunt rangschikken en kunt verbergen.
Help	Hiermee opent u een onderwerp in de online-help dat hoort bij de desbetreffende pagina of procedure.
Printervriendelijk	Hiermee wordt een afzonderlijke pagina geopend waarmee u gegevens kunt afdrukken. De koppeling 'Printervriendelijk' is beschikbaar voor alle pagina's behalve bewerkingspagina's.

Overzicht per pagina in Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand biedt diverse webpagina's voor elk recordtype ('Accounts', 'Relaties', enzovoort).

Startpagina's

De meeste startpagina's bevatten taken in verband met de recordtypen voor de desbetreffende pagina, zoals accountgerelateerde taken. In het algemeen worden ook gefilterde lijsten weergegeven die door de beheerder van uw bedrijf zijn gedefinieerd en worden er analytische grafieken weergegeven voor uw werk. Startpagina's kunnen ook webwidgets, RSS-feeds en andere webinhoud bevatten, afhankelijk van hetgeen uw systeembeheerder heeft ingesteld.

Vanaf de 'Startpagina' kunt u naar andere pagina's op een lager niveau gaan om de verschillende gegevenstypen naar wens te beheren.

Lijstpagina's

De pagina's met lijsten bevatten de subsets van records overeenkomstig de lijst die u op de 'Startpagina' selecteert. Vanaf pagina's met lijsten kunt u het volgende doen:

- Meerdere records in een oogopslag bekijken.
- Een record zoeken die u wilt bekijken, verwijderen of bijwerken.
- De velden op de lijstpagina inline bijwerken.
- Nieuwe records maken.
- Lijsten toevoegen aan de sectie 'Lijsten met favorieten' in de actiebalk.

Daarnaast kunt u het menu op recordniveau (naast de naam van elke record) gebruiken om verschillende acties uit te voeren voor de vermelde records, inclusief alle of enkele van de volgende acties:

- De bewerkingspagina voor de record openen (door de optie 'Bewerken' te selecteren). Op deze pagina kunt u alle recordvelden bewerken.
- Een nieuwe record maken door de bestaande record te kopiëren. Uw beheerder bepaalt welke veldwaarden automatisch naar de nieuwe record worden gekopieerd.
- Records verwijderen.

Beheerpagina's voor lijsten

De beheerpagina's voor lijsten bevatten de standaard gefilterde lijsten en de lijsten die u voor eigen gebruik hebt gemaakt of die uw manager voor medewerkers heeft gemaakt. Op de pagina's 'Lijsten beheren' kunt u het volgende doen:

- Lijsten verwijderen.
- De volledige lijst met gefilterde lijsten bekijken.
- Een lijst bewerken die door u of uw manager is gemaakt of de procedure voor het maken van een andere gefilterde lijst starten.
- Lijsten selecteren die u wilt toevoegen aan de sectie 'Lijsten met favorieten' in de knoppenbalk.

Gegevenspagina's

Op een gegevenspagina worden gegevens voor één record weergegeven. In de bovenste sectie van de pagina worden de velden voor de record weergegeven. Als de optie voor inline bewerken is ingeschakeld, kunt u deze velden inline bewerken.

Onder aan een gegevenspagina's voor een record hebt u toegang tot secties met verwante informatie die lijsten met records bevatten die zijn gekoppeld aan de hoofdrecord. Afhankelijk van de instellingen worden de secties met verwante informatie weergegeven als lijsten of als tabbladen. Voor elke lijst met verwante informatie voor gekoppelde records op de gegevenspagina worden maximaal vijf records van een type record weergegeven. In de lijst met gekoppelde records kunt u de volgende handelingen uitvoeren, afhankelijk van het type record en de toegangsniveau-instellingen voor het type record:

- Volledige lijst met verwante records van een bepaalde type record openen.
- Aanvullende records koppelen aan de hoofdrecord.

- Nieuwe records maken die aan de hoofdrecord zijn gekoppeld.
- Reeds gekoppelde records bekijken.
- Een aantal velden van de record bewerken die aan de hoofdrecord zijn gekoppeld (als inline bewerken is ingeschakeld).

Als de secties met verwante informatie worden weergegeven als tabbladen en er zijn meerdere tabbladen beschikbaar die zichtbaar zijn in het browservenster, klikt u op de pijlen rechts en links van de tabbladen om door de tabbladen te bladeren.

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Indeling voor weergave van verwante informatie personaliseren' is toegewezen, kunt u de secties met verwante informatie weergeven als lijsten of als tabbladen. Hiervoor schakelt u de optie 'Indeling verwante informatie' in voor uw persoonlijke profiel. Als de optie 'Indeling verwante informatie' leeg is in uw persoonlijke profiel, worden de standaardinstellingen voor uw gebruikersrol gebruikt. Als de optie 'Indeling verwante informatie' leeg is voor uw gebruikersrol, worden de standaardinstellingen voor het bedrijf gebruikt.

Head-up display gebruiken voor het weergeven van secties met verwante informatie

De *Head-up display* is een lijst met koppelingen naar de secties met verwante informatie van de pagina. Mogelijk is de functie 'Head-up display' ook onder aan het browservenster beschikbaar. Als u de Head-up display beschikbaar wilt maken, schakelt u deze functie in. U kunt de Head-up display in- of uitschakelen als u de optie 'Head-up display' instelt op uw persoonlijke profiel. Als de optie 'Head-up display' leeg is in uw persoonlijke profiel, worden de standaardinstellingen voor het bedrijf gebruikt. In de volgende procedure wordt beschreven hoe u de Head-up display gebruikt.

Head-up display gebruiken voor het weergeven van secties met verwante informatie

- Voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op de koppelingen in de weergave om naar de lijsten of tabbladen met verwante informatie te gaan zonder dat u naar beneden moet schuiven.
 - Vouw de weergave samen door te klikken op het minteken (-) in de weergave.
 - Klik op het plusteken (+) om de weergave weer uit te vouwen.

Deze instellingen gelden voor alle recordtypen en alle sessies, totdat u de instelling verandert, zelfs als u zich afmeldt bij Oracle CRM On Demand en zich weer aanmeldt.

OPMERKING: Zie [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 712) voor meer informatie over het wijzigen van de opties 'Indeling verwante informatie' en 'Head-up display' in uw persoonlijke profiel.

Taken die u kunt uitvoeren op gegevenspagina's

Op de gegevenspagina's kunt u ook het volgende doen:

- Een nieuwe record maken door de bestaande record te kopiëren (voor de meeste recordtypen). Uw beheerder bepaalt welke veldwaarden automatisch naar de nieuwe record worden gekopieerd.
- De secties van gegevenspagina's naar wens uit- en samenvouwen. Deze instellingen worden behouden totdat u ze wijzigt, zelfs als u zich afmeldt bij Oracle CRM On Demand en zich weer aanmeldt.

- Klik op een pictogram op de gegevenspagina als u de record wilt toevoegen aan de sectie 'Favoriete records' van de knoppenbalk.
- Klik op het pictogram 'Aantekening' als u aantekeningen wilt toevoegen of aantekeningen van andere gebruikers wilt bekijken.
- Stuur een aantekening naar een andere gebruiker door de cursor boven de naam van de gebruiker te houden. Zie [Aantekeningen verzenden naar andere gebruikers](#) (zie "[Aantekeningen naar andere gebruikers verzenden](#)" op pagina 109).

De gegevenspagina's kunnen ook aangepaste webapplets bevatten die door de beheerder van uw bedrijf zijn ingesteld. Hiermee worden webwidgets, RSS-feeds en andere webinhoud op de pagina ingesloten. Zie [Aangepaste webapplets](#) voor meer informatie.

Bewerkingspagina's

Deze pagina's bevatten velden van één record in een bewerkbare indeling. U kunt op deze pagina's de recordgegevens bijwerken. De recordvelden op deze pagina's zijn identiek aan het bovenste gedeelte van de gegevenspagina's.

Zowel de bewerkpagina's als de gegevenspagina's kunnen velden met aangepaste webkoppelingen bevatten. Voor iedere webkoppeling kan de beheerder opgeven of deze op de bewerkpagina, op de gegevenspagina of op beide pagina's moet worden weergegeven, zoals beschreven in [Webkoppelingen instellen](#).

De actiebalk weergeven of verbergen

Als de actiebalk beschikbaar is voor uw gebruikersrol, wordt deze elke keer dat u zich aanmeldt bij Oracle CRM On Demand weergegeven aan de linkerkant van de pagina's in Oracle CRM On Demand. Tijdens uw sessie in Oracle CRM On Demand kunt u de actiebalk indien nodig verbergen en weergeven.

OPMERKING: de systeembeheerder wijst aan elke gebruikersrol een actiebalklay-out toe. De beheerder kan de actiebalk ook onbeschikbaar maken voor uw gebruikersrol. Als de actiebalk niet voor uw gebruikersrol beschikbaar is, kunt u de actiebalk niet weergeven.

In de volgende procedures wordt beschreven hoe u de actiebalk verbergt of weergeeft.

Ga als volgt te werk om de actiebalk te verbergen:

- Klik op het vlak tussen de actiebalk en de hoofdsectie van de pagina.
TIP: als u met de muisaanwijzer het vlak tussen de actiebalk en de hoofdsectie van de pagina aanwijst, wordt de kleur van het vlak gewijzigd en wordt de knopinfo over het verbergen van de actiebalk getoond.

Ga als volgt te werk om de actiebalk weer te geven:

- Klik op het vlak links van de pagina.
TIP: als u met de muisaanwijzer het vlak links van de pagina aanwijst, wordt de kleur van het vlak gewijzigd en wordt de knopinfo over het weergeven van de actiebalk getoond.

Mijn startpagina

Via 'Mijn startpagina' kunt u de gegevens voor uw werkdag bekijken. U kunt het volgende doen:

- Uw schema voor afspraken raadplegen in de sectie 'Agenda van vandaag'.
- Tijdgevoelige waarschuwingen bekijken waarmee u wordt gewezen op deadlines, bijvoorbeeld voor het indienen van prognoses, in de sectie 'Waarschuwingen'. Waarschuwingen worden door uw systeembeheerder ingesteld.
- De lijsten met open taken scannen, gesorteerd op vervaldatum en prioriteit (pijl-omhoog voor '1-Hoog', geen pijl voor '2-Gemiddeld', pijl-omlaag voor '3-Laal') in de sectie 'Open taken'.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

- Recent gemaakte of recent gewijzigde records bekijken.

In de standaardtoepassing worden in het gedeelte 'Recent gemaakte leads' de leads weergegeven die het meest recent zijn gemaakt. U of uw beheerder kunnen 'Mijn startpagina' aanpassen om andere typen records weer te geven.

- Een analyse bekijken die relevant voor u is.

Op 'Mijn startpagina' worden een of meer rapportsecties weergegeven, afhankelijk van hoe uw bedrijfsbeheerder deze pagina heeft geconfigureerd. In de standaardtoepassing wordt op 'Mijn startpagina' een analyse van de kwaliteit van uw verkoopkansen voor het eerste kwartaal ('Kwaliteit pijplijn voor huidige kwartaal') weergegeven.

- Webwidgets, RSS-feeds en overige webinhoud bekijken.

Afhankelijk van hetgeen door de systeembeheerder is ingesteld en is opgenomen in uw paginalay-out, kunt u ingesloten webinhoud op 'Mijn startpagina' weergeven. Deze webinhoud kan webwidgets, zoals Google Maps of bedrijfsvideo's, en RSS-feeds omvatten. Zie Aangepaste webapplets voor meer informatie over de manier waarop externe webinhoud wordt ingesteld.

Uw bedrijfsbeheerder kan de lay-out van 'Mijn startpagina' aanpassen. Als aan uw rol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien zelf secties op de pagina toevoegen en verwijderen.

De volgende tabel biedt instructies voor veelvoorkomende taken die u kunt uitvoeren vanaf 'Mijn startpagina'.

Activiteit	Volg deze stappen
Waarschuwingen	
Alle waarschuwingen bekijken	Klik in de sectie 'Waarschuwingen' op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'. De pagina 'Waarschuwingen' wordt geopend.
Een waarschuwing bekijken	Klik in de sectie 'Waarschuwingen' op de koppeling voor de waarschuwing. De pagina 'Waarschuwing' wordt geopend met aanvullende informatie over de waarschuwing.
Afspraken	

Activiteit	Volg deze stappen
Afspraken maken	Klik in de sectie 'Agenda van vandaag' op 'Nieuw'. Vul op de pagina 'Afspraak bewerken' de gewenste gegevens in en sla de record op.
Afspraakrecords bekijken	Klik in de sectie 'Agenda van vandaag' op de koppeling 'Onderwerp' van de afspraak die u wilt bekijken. De pagina 'Afspraakgegevens' wordt weergegeven.
Afspraken van deze maand bekijken	Klik in de titelbalk 'Agenda van vandaag' op het pictogram '31'. De agenda wordt geopend met het schema van de maand.
Afspraken van deze week bekijken	Klik in de titelbalk 'Agenda van vandaag' op het pictogram '7'. De agenda wordt geopend met het schema van de week.
Afspraken van vandaag bekijken	Klik in de sectie 'Agenda van vandaag' op de koppeling 'Agenda weergeven' of het pictogram '1'. De agenda wordt geopend met uw afspraken van vandaag.
Lay-out	
De lay-out van 'Mijn startpagina' wijzigen	Als u de informatie die wordt weergegeven in de twee secties van 'Mijn startpagina' wilt wijzigen, klikt u op 'Lay-out bewerken' en vervolgens op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen, en om de secties op de pagina te rangschikken.
Records	
OPMERKING: in de standaardtoepassing worden in de sectie 'Recent gemaakte leads' de leads weergegeven die het meest recent zijn gemaakt. U of uw beheerder kunnen 'Mijn startpagina' aanpassen om andere typen records weer te geven, bijvoorbeeld 'Recent gewijzigde accounts'.	
Records maken	Klik in de titelbalk van de sectie waarin records worden weergegeven op 'Nieuw'. Vul op de bewerkingspagina de gewenste gegevens in en sla de record op.
Records bekijken	Klik in de sectie waarin records worden weergegeven op de koppeling van de record die u wilt bekijken. De gegevenspagina van de record wordt geopend.
Lijsten met records bekijken	Klik in de sectie waarin records worden weergegeven op 'Volledige lijst weergeven'. De lijstpagina voor de record wordt geopend.
Rapporten	
De grafiek verdelen op basis van een andere categorie	<p>Afhankelijk van de weergegeven analyse kunt u op de vervolgkeuzelijst klikken en de selectie wijzigen. De grafiek en tabel bevatten gegevens die zijn gecategoriseerd volgens uw selectie.</p> <p>In de standaardtoepassing kunt u dit doen met behulp van de sectie 'Pijplijnkwaliteit voor huidig kwartaal'.</p>

Activiteit	Volg deze stappen
Bekijken uit welke records een segment in de grafiek of tabel bestaat	Afhankelijk van de weergegeven analyse kunt u een segment of koppeling op een lager niveau weergeven om te bekijken uit welke records die categorie bestaat. In de standaardtoepassing kunt u dit doen met behulp van de sectie 'Pijplijnkwaliteit voor huidig kwartaal'.
Taken	
Taken maken	Klik in de sectie 'Open taken' op 'Nieuw'. Vul op de pagina 'Taakbewerking' de gewenste gegevens in en sla de record op.
Taakrecords bekijken	Klik in de sectie 'Open taken' op de koppeling 'Onderwerp' van de taak die u wilt bekijken. De pagina 'Taakgegevens' wordt weergegeven.

Uw waarschuwingen beoordelen

Bedrijfswaarschuwingen worden op 'Mijn startpagina' weergegeven. Bedrijfsbeheerders gebruiken waarschuwingen om bedrijfsinformatie bekend te maken, zoals aankondigingen van vergaderingen en beleidswijzigingen. Als u een verkoper bent en uw informatie is opgenomen in de verkoopprognoses van uw bedrijf, ontvangt u ook een waarschuwing wanneer de prognose is gegenereerd.

Uw waarschuwingen beoordelen

- 1 Klik op het tabblad 'Startpagina'.
- 2 In de sectie 'Waarschuwingen' kunt u het volgende doen:
 - Klik op de koppeling voor de waarschuwing die u wilt beoordelen, als deze wordt weergegeven op 'Mijn startpagina'.

De pagina 'Waarschuwingen' wordt geopend met aanvullende informatie over de waarschuwing.
 - Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.

De pagina 'Lijst met waarschuwingen' wordt geopend. U kunt een waarschuwing selecteren, een optie in de vervolgkeuzelijst selecteren om de weergegeven typen waarschuwingsrecords te beperken of uw eigen gefilterde lijst voor waarschuwingen maken.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- Waarschuwingsvelden
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

Werken met het berichtencentrum

Met het berichtencentrum op de actiebalk kunt u aantekeningen van uzelf, aantekeningen van anderen en aantekeningen over records op een en dezelfde plaats beheren. De communicatie en samenwerking in Oracle CRM On Demand worden sterk verbeterd met het berichtencentrum.

In het berichtencentrum kan het volgende staan:

- **Aantekeningen voor uzelf.** U kunt aantekeningen voor uzelf maken in het berichtencentrum. Dit is handig wanneer u handelingen wilt opslaan die u wilt volgen, of voor informatie die u later wilt opzoeken. Deze eigen aantekeningen worden aangegeven door een pictogram met een sleutel.
- **Aantekeningen over records waarop u bent geabonneerd.** Voor recordtypes waarmee de aangeboden aantekeningen worden ondersteund, kunt u gesprekken bijhouden. Hiervoor navigeert u naar de gegevenspagina en abonneert u zich op nieuwe aantekeningen die zijn toegevoegd aan de record. U ontvangt dan een kopie van al deze aantekeningen in het berichtencentrum en u kunt de record van het berichtencentrum beantwoorden. U ontvangt alleen een kopie van nieuwe aantekeningen die zijn toegevoegd aan de record; u ontvangt geen aantekeningen over andere wijzigingen van de record.
- **Aantekeningen die door andere gebruikers naar u worden toegestuurd.** Een andere gebruiker kan klikken op het aantekeningenpictogram naast uw naam op een pagina in de toepassing en een aantekening naar u sturen. De aantekeningen die op deze manier naar u worden verzonden, worden aangegeven met een pictogram van twee personen.

In het berichtencentrum staat een aantekeningenpictogram (punaise) en naast dat pictogram staat het aantal nieuwe berichten.

Wanneer u op het aantekeningenpictogram klikt, verschijnt er een lijst met aantekeningen. Bij elke aantekening wordt de naam weergegeven van de gebruiker die de aantekening heeft gemaakt, plus het onderwerp van de aantekening of het begin van de tekst van de aantekening als er geen onderwerp is. De datum van de aantekening wordt ook weergegeven of de tijd als de aantekening vandaag is gemaakt.

Vanuit de lijst met aantekeningen kunt u het volgende doen:

Activiteit	Volg deze stappen
Een aantekening weergeven	Blader omlaag naar de vereiste aantekening. Als de aantekening is gekoppeld aan een record waarop u bent geabonneerd, kunt u via de koppeling in de aanmerking op een lager niveau in de record gaan zoeken.
Een nieuwe aantekening maken	Klik op 'Nieuwe aantekening'. Typ indien nodig een onderwerp op de eerste regel, voer de tekst voor de aantekening in en klik op 'Opslaan'. U hoeft geen onderwerp op te geven. Als u geen onderwerp opgeeft, worden de eerste paar tekens van de tekst van de aantekening naar de onderwerpregel gekopieerd.
Een aantekening beantwoorden	Blader omlaag naar de vereiste aantekening, klik op 'Antwoorden' en typ uw aantekening. Wanneer u op 'Opslaan' klikt, wordt uw antwoord naar het berichtencentrum verzonden van de gebruiker die de aantekening naar u heeft verstuurd. Als u op 'Boeken' klikt, wordt uw antwoord naar

Activiteit	Volg deze stappen
	de desbetreffende gegevenspagina geboekt en naar alle gebruikers verzonden die op de record zijn geabonneerd.
Een aantekening verwijderen	Blader omlaag naar de vereiste aantekening en klik op 'Verwijderen'. Hiermee wordt de kopie van de aantekening uit het berichtencentrum verwijderd, maar de aantekening zelf wordt niet van de pagina met de recordgegevens verwijderd.
Gegevens van de gebruiker bekijken die een aantekening heeft verzonden	Blader omlaag naar de vereiste aantekening en klik op de gebruikersnaam. De pagina 'Gebruikersgegevens' voor die gebruiker wordt weergegeven.

U kunt het berichtencentrum als een webwidget in andere toepassingen insluiten. Zie [Een widget 'Berichtencentrum' insluiten](#) (zie "[Een berichtencentrum insluiten](#)" op pagina 738) voor meer informatie.

Wanneer het berichtencentrum als een webwidget wordt ingesloten, kunt u het berichtencentrum bijwerken met de laatste berichten van Oracle CRM On Demand met behulp van de knop 'Vernieuwen'.

Werken met RSS-feedapplets

In Oracle CRM On Demand kunt u zich met RSS-feedapplets abonneren op inhoud die uw interesse heeft en die regelmatig wordt bijgewerkt, zoals nieuws op weblogs, nieuws uit kranten of podcasts. Op deze wijze kan uw CRM-informatie worden aangevuld met informatie van nieuwsproviders waarop u bent geabonneerd. Zo kunt u algemeen economisch nieuws op uw startpagina weergeven of u kunt specifiek nieuws en specifieke informatie voor de werknemers van uw klant weergeven op de pagina met relatiegegevens.

Oracle CRM On Demand wordt geleverd met een leesprogramma voor feeds waarmee inhoud wordt samengevoegd, zodat u de toepassing nooit hoeft af te sluiten. In plaats van naar een andere website te gaan voor nieuws over aandelen, wordt deze informatie nu aangeleverd in Oracle CRM On Demand. Behalve het samenvoegen van inhoud kan dit leesprogramma ook veldparameters van gebruikers en records ontvangen.

RSS-feedapplets zijn een type aangepaste webapplet die door een bedrijfsbeheerder is gemaakt en waarin de URL voor een RSS-feed is opgegeven. RSS-feedapplets kunnen daardoor op de volgende plaatsen worden weergegeven:

- Mijn startpagina
- Startpagina's van recordtype
- Gegevenspagina's van recordtype
- De actiebalk

Zie Aangepaste webapplets voor informatie over aangepaste webapplets.

Als een applet niet wordt weergegeven op de pagina of actiebalk, moet u de applet toevoegen aan de lay-out van de startpagina, gegevenspagina of actiebalk.

Uw bedrijfsbeheerder kan bepalen of een RSS-feedapplet wel of niet kan worden geconfigureerd. In het eerste geval wordt er bij de applet de koppeling 'Configureren' weergegeven. U kunt dan de naam van de applet wijzigen en een andere URL voor de applet opgeven, zodat er een andere RSS-feed wordt weergegeven. Als een RSS-feedapplet niet kan worden geconfigureerd, is er geen koppeling 'Configureren'.

Doorgaans zal een bedrijfsbeheerder slechts enkele RSS-feedapplets configureerbaar maken.

Als de bedrijfsbeheerder een RSS-feedapplet verwijdert, worden de aangepaste versies van de applet ook uit de toepassing verwijderd. Stel dat een gebruiker een CNN-nieuwsfeed op zijn startpagina heeft staan en dat een andere gebruiker de applet op haar pagina heeft gewijzigd voor een NBC-nieuwsfeed. Als de oorspronkelijke RSS-feedapplet wordt verwijderd, hebben beide gebruikers in dat geval geen toegang meer tot de oorspronkelijke RSS-feedapplet.

Ga als volgt te werk om een RSS-feedapplet te configureren:

- 1** Klik op de koppeling 'Configureren'.
- 2** Typ in het veld 'Naam' de gewenste naam voor de applet.
- 3** Voer in het veld 'URL' een andere URL in.
- 4** Klik op 'Opslaan'.

De feed wordt vernieuwd met de gegevens van de gewijzigde URL.

Opmerking: als u op 'Standaardwaarde gebruiken' klikt, krijgt u weer de URL die door de bedrijfsbeheerder is gedefinieerd.

Werken met records

In dit onderwerp worden de volgende algemene procedures beschreven voor het werken met records:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Records zoeken](#) (op pagina 45)
- [Voorbeeld van records weergeven](#) (op pagina 69)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Gekoppelde records bijwerken vanuit hoofdrecords](#) (op pagina 80)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88)
- [Records in lijsten exporteren](#) (op pagina 97)
- [Eigendom van records overdragen](#) (op pagina 98)
- [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 99)
- [Primaire aangepaste boeken voor records wijzigen](#) (op pagina 102)
- [Groepen records bijwerken](#) (op pagina 102)
- [Records samenvoegen](#) (op pagina 103)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 105)

- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 112)
- [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 119)
- [Informatie afdrukken die op pagina's wordt getoond](#) (op pagina 131)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- Import- en exporthulpprogramma's
- [Gegevenstoegang, records delen en eigendom records](#) (op pagina 39)

Gegevenstoegang, records delen en eigendom records

Uw toegang tot gegevens in Oracle CRM On Demand wordt als volgt bepaald door bepaalde toegangscontrolecomponenten die zijn gekoppeld aan uw gebruikersrol in Oracle CRM On Demand:

- **Machtigingen.** U hebt toegang tot bepaalde bedrijfsgegevens of administratieve gegevens als aan uw gebruikersrol de machtiging voor toegang tot de gegevens is toegewezen. Bijvoorbeeld: als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Workflowregels beheren' is toegewezen, hebt u toegang tot alle workflowconfiguratiegegevens.
- **Toegang op recordtypen en toegangsprofielen.** Voor toegang tot records van een bepaald type record, moeten uw gebruikersrol en toegangsprofielen als volgt zijn ingesteld:
 - Voor recordtypen van het hoogste niveau is toegang tot het type record nodig voor uw gebruikersrol. Bijvoorbeeld: voor toegang tot een accountrecord, is voor uw gebruikersrol toegang nodig tot het type record 'Account'.
 - Uw toegangsprofiel moet de juiste instellingen bevatten voor toegang tot het type record. Met toegangsprofielen wordt ook bepaald welke bewerkingen u kunt uitvoeren op de gegevens waartoe u toegang hebt. Bijvoorbeeld: met het eigenaartoegangsprofiel hebt u bewerkingsrechten voor accountrecords waarvan u eigenaar bent. Met het standaardtoegangsprofiel hebt u alleen-lezenrechten voor accountrecords die u bekijkt via gedeelde toegang en waarvan u niet de eigenaar bent.

OPMERKING: toegangsprofielen worden ook gebruikt in verschillende functies voor het delen van records. Deze functies worden in de volgende sectie beschreven.

Functies voor delen van records

Gebruikers kunnen records delen via de volgende functies:

- **De rapportagehiërarchie van het bedrijf.** Bijvoorbeeld: een manager kan de records van een ondergeschikte bekijken.
- **Gebruikers delegeren.** Bijvoorbeeld: een gebruiker kan toegang delegeren voor een andere gebruiker die zich mogelijk niet in dezelfde rapportagehiërarchie bevindt.

- **Lidmaatschap aangepaste boeken.** Bijvoorbeeld: een gevarieerde groep met gebruikers kan toegang worden gegeven tot een set met records die is gekoppeld aan een aangepast boek met de naam *Hot Deals*.
- **Teamlidmaatschap.** Bijvoorbeeld: de eigenaar van een accountrecord kan de account naar eigen wens delen met een set met gebruikers.
- **Groepslidmaatschap.** Een *groep* is een voorgedefinieerd team met gebruikers. Bijvoorbeeld: als een gebruiker met groepslidmaatschap eigenaar wordt van een relatierecord, worden alle andere leden van dezelfde groep ook toegevoegd aan het relatieteam. Zie Groepsbeheer voor meer informatie over groepen.

OPMERKING: het delen van gegevens via aangepaste boeken is de meest efficiënte methode voor het delen van gegevens voor grote bedrijven waar gebruikers meer dan een miljoen records delen.

Eigenaar modi voor records

Voor de meeste recordtypen waarvoor aangepaste boeken worden ondersteund, kan de beheerder eigenaar modi instellen voor het type record (gebruikersmodus, boekmodus of gemengde modus). Afhankelijk van het bedrijfsbeleid en de eigenaar modi die worden geconfigureerd voor de recordtypen, hebt u direct toegang tot records, hebt u toegang via de functie voor het delen van records of via een combinatie van beide toegangsopties. De eigenaar modi voor records zijn:

- **Gebruikersmodus.** Als een type record wordt geconfigureerd in gebruikersmodus, moet aan records van dat type een eigenaar zijn toegewezen. Een gebruiker is eigenaar van een record als de gebruiker is gekoppeld aan het veld 'Eigenaar' in de record. Als het veld 'Boek' beschikbaar is op de recordgegevenspagina, wordt in het veld 'Boek' de gebruiker weergegeven die is gekoppeld aan de eigenaar.
- **Boekmodus.** Als een type record wordt geconfigureerd in boekmodus, hebben records van dat type geen toegewezen eigenaar. Aan alle records moet een primair aangepast boek zijn gekoppeld. Als u een primair aangepast boek koppelt aan een record, is de record nog geen eigendom van het aangepast boek. Aangepaste boeken zijn namelijk onderdeel van een functie voor het delen van records. Als u een primair aangepast boek koppelt aan een record, wordt hiermee alleen aangegeven dat de record primair hoort bij een aangepast boek en niet hoort bij een bepaalde gebruiker. De boekmodus wordt gebruikt in rapporten waarin u wilt aangeven dat een record hoort bij een bepaald aangepast boek zodat de record niet meerdere keren wordt geteld als deze ook wordt gedeeld met andere boeken.
- **Gemengde modus.** Als een type record wordt geconfigureerd in gemengde modus, kan een record van dit type op de volgende manieren worden ingesteld:
 - De record kan zijn ingesteld zonder een toegewezen eigenaar of een gekoppeld primair aangepast boek.
 - De record kan zijn ingesteld met een toegewezen eigenaar.
 - De record kan zijn ingesteld met een gekoppeld primair aangepast boek.

Voor recordtypen waarvoor geen aangepaste boeken worden ondersteund maar waarvoor een eigenaar is vereist, wordt alleen de gebruikersmodus voor eigendom van records ondersteund.

In alle eigenaar modi voor records kan een record een toegewezen eigenaar en een gekoppeld primair aangepast boek hebben. In alle eigenaar modi kunt u ook extra aangepaste boeken toewijzen aan een record, als aangepaste boeken worden ondersteund voor het type record.

Als het veld 'Boek' beschikbaar is op een recordgegevenspagina, wordt in het veld de naam van een gebruiker of een primair aangepast boek getoond voor de record. Het veld kan ook leeg zijn. De verschillende opties worden als volgt geconfigureerd:

- Als de record eigendom is van een gebruiker, wordt in het veld 'Boek' de naam van het gebruikersboek voor de recordeigenaar getoond.
- Als de record niet eigendom is van een gebruiker, wordt in het veld 'Boek' mogelijk een primair aangepast boek voor de record getoond. Het veld kan ook leeg zijn.

De beheerder configureert de eigenaarmodi voor records door bepaalde velden in te stellen als vereiste velden voor het type record. De beheerder kan de eigenaarmodi voor het type record wijzigen. Zie Eigenaarmodi voor records configureren voor meer informatie over het configureren van eigenaarmodi voor records.

Wat gebeurt er als de eigenaarmodus voor records wordt gewijzigd voor een type record?

Als de eigenaarmodus voor een type record wordt gewijzigd van een bepaalde modus in een andere modus, gebeurt het volgende:

- Als u een nieuwe record maakt van dat type record, moet u mogelijk een eigenaar selecteren voor de record of moet u de nieuwe record mogelijk koppelen aan een primair boek, afhankelijk van de nieuwe eigenaarmodus.
- Als u de eerste gebruiker bent die een record bijwerkt nadat de eigenaarmodus is gewijzigd, moet u mogelijk een nieuwe eigenaar of een nieuw primair boek selecteren voordat u de wijzigingen kunt opslaan, afhankelijk van de nieuwe eigenaarmodus. In de volgende tabel wordt beschreven wat de werking is in de verschillende situaties:

Oude modus	Nieuwe modus	Werkingswijze
Gebruikersmodus	Boekmodus	Selecteer een primair aangepast boek in het veld 'Boek'.
Gebruikersmodus	Gemengde modus	U kunt een eigenaar selecteren in het veld 'Eigenaar' of een primair aangepast boek in het veld 'Boek' (beide is niet mogelijk).
Boekmodus	Gebruikersmodus	Selecteer een gebruiker in het veld 'Eigenaar'.
Boekmodus	Gemengde modus	U kunt een eigenaar selecteren in het veld 'Eigenaar' of een primair aangepast boek in het veld 'Boek' (beide is niet mogelijk).
Gemengde modus	Gebruikersmodus	Selecteer een gebruiker in het veld 'Eigenaar'.

Oude modus	Nieuwe modus	Werking
Gemengde modus	Boekmodus	Selecteer een primair aangepast boek in het veld 'Boek'.

Als de eigenaar van een bestaande record wordt verwijderd uit de record als de record wordt bijgewerkt nadat de eigenaarmodus voor het type record is gewijzigd van gebruikersmodus in een andere modus, gebeurt het volgende:

- Als teams worden ondersteund voor het type record, blijven alle teamleden lid van het team, behalve de voormalige eigenaar van de record. De werking is hetzelfde voor teamleden die lid zijn van een voorgedefinieerde groep. Alle groepsleden blijven lid van het team, behalve de vorige eigenaar van de record.
OPMERKING: het type record 'Account' is een uitzondering op deze regel. Als de vorige eigenaar van een account lid is van een voorgedefinieerde groep, worden alle leden van de groep verwijderd uit het team. Alle leden van een team die geen lid zijn van de voorgedefinieerde groep, blijven lid van het team, net als bij andere recordtypen.
- Als een activiteit wordt bijgewerkt en het veld 'Eigenaar' wordt gewist voor een activiteit waaraan eerder een eigenaar was toegewezen, wordt de activiteit niet meer weergegeven in de agenda van de voormalige eigenaar. De activiteit wordt weergegeven in de lijst met verwante activiteiten waartoe gebruikers toegang hebben vanuit de recordgegevenspagina's. Alle gebruikers (inclusief de voormalige eigenaar van de record) met toegang tot de record via boeklidmaatschap kunnen de desbetreffende activiteit bekijken in de lijst met verwante openstaande en voltooide activiteiten.

Records maken

U kunt een record maken vanuit verschillende gebieden in de toepassing. Het gekozen gebied hangt af van wat u wilt doen:

- De record maken in een pop-upvenster dat onafhankelijk is van de records waarmee u bezig bent. U blijft waar u bent in het hoofdgebied van de toepassing.
- De record maken door op de start-, lijst- of gegevenspagina op de knop 'Nieuw' te klikken. Elk van deze pagina's wordt net zo geopend als met andere methoden, maar de focus wordt verplaatst van uw huidige pagina naar de bewerkpagina. U moet de koppeling 'Terug' gebruiken om terug te keren naar de pagina waar u bezig was.
- De record maken voor een ander recordtype dat automatisch wordt gekoppeld aan de record waarmee u momenteel bezig bent.

U kunt op de volgende manieren ook nieuwe records maken:

- Door records te importeren:
 - Met de importassistent om records uit externe CSV-bestanden te importeren als uw gebruikersrol de machtiging 'Persoonlijke import' bevat
 - Met het clienthulpprogramma Oracle Data Loader On Demand
 - Met webservices om records met andere toepassingen te synchroniseren

Het type records dat u kunt importeren, is afhankelijk van de machtigingen die aan uw gebruikersrol zijn toegewezen. Zie Import- en exporthulpprogramma's voor meer informatie over het importeren van records uit externe CSV-bestanden en andere externe bronnen.

- Door leadrecords te converteren. Op basis van de opties die u selecteert op de pagina voor lead converteren, kunt u een of meer van de volgende records maken door een leadrecord te converteren:
 - Een accountrecord
 - Een relatierecord
 - Een verkoopkansrecord

Zie [Leads omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen](#) (op pagina 190) voor meer informatie over het omzetten van leads.

- Door dealregistratierecords te converteren. Op basis van de opties die u selecteert op de pagina voor dealregistratie converteren, kunt u een of meer van de volgende records maken door een dealregistratierecord te converteren:
 - Een accountrecord
 - Een relatierecord
 - Een verkoopkansrecord

Zie [Dealregistraties converteren naar accounts, relaties of verkoopkansen](#) (zie "[Dealregistraties omzetten naar accounts, relaties of verkoopkansen](#)" op pagina 412) voor meer informatie over het converteren van dealregistraties.

TIP: als u dubbele records wilt voorkomen, zoekt u de record voordat u een nieuwe record maakt. Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45).

OPMERKING: als er een asterisk (*) wordt weergegeven naast een veldnaam, betekent dit dat het een verplicht veld is.

Ga als volgt te werk om een record te maken met behulp van de sectie 'Maken':

- 1 Ga vanaf een pagina naar de sectie 'Maken' van de knoppenbalk.
- 2 Klik in de lijst op de koppeling voor het type record.
- 3 Vul in het scherm 'Nieuwe record' de recordgegevens in.
- 4 Sla de record op.

Ga als volgt te werk om een record te maken vanaf de start-, lijst- of gegevenspagina:

- 1 Klik op een van deze pagina's op de knop 'Nieuw' in de titelbalk.
- 2 Vul op de bewerkingspagina de recordgegevens in.
- 3 Sla de record op.

Ga als volgt te werk om een record op te slaan die is gekoppeld aan de geselecteerde record:

- 1** Selecteer de record.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van een record.
- 2** Schuif op de gegevenspagina van de record omlaag naar de desbetreffende sectie.
- 3** Klik in de titelbalk voor die sectie op de knop 'Nieuw' of 'Toevoegen'.
- 4** Vul op de bewerkingspagina de recordgegevens in.
- 5** Sla de record op.

Gegevens in records invoeren

Wanneer u records maakt, kunt u gegevens rechtstreeks in enkele velden invoeren of waarden selecteren in een vervolgkeuzelijst. Bovendien kunt u voor sommige velden op een pictogram rechts van het veld klikken om een venster te openen waarin u waarden kunt selecteren of invoeren. U kunt op de volgende pictogrammen klikken:

- **Telefoonpictogram.** Hiermee kunt u gegevens van een telefoonnummer invoeren.
- **Agendapictogram.** Hiermee kunt u een datum selecteren.
- **Valutapictogram.** Hiermee kunt u een valuta zoeken en selecteren.
- **Opzoekpictogram (vergrootglas).** Hiermee kunt u een of meer records zoeken en selecteren. Deze selectie wordt gekoppeld aan de record die u maakt. Het opzoekpictogram wordt ook gebruikt voor het selecteren van waarden voor velden van meervoudige keuzelijsten.

Meervoudige keuzelijsten

Een meervoudige keuzelijst is een lijst waarin u meerdere waarden kunt selecteren. Wanneer u op het opzoekpictogram van een meervoudige keuzelijst klikt, wordt een pop-upvenster geopend. Hierin kunt u de vereiste waarden selecteren door waarden van een lijst 'Beschikbaar' te verplaatsen naar een lijst 'Geselecteerd'. U kunt ook de waarden in de lijst 'Geselecteerd' sorteren.

Meervoudige keuzelijsten worden ondersteund voor de volgende recordtypen:

- Account
- Activiteit
- Relatie
- Aangepast object 01
- Aangepast object 02
- Lead
- Verkoopkans
- Partner
- Serviceaanvraag

Telefoonnummervelden

Naast de telefoonvelden wordt een telefoonpictogram weergegeven. Als u op het pictogram klikt, wordt het venster voor telefoonverificatie geopend. Daarin kunt u de volgende acties uitvoeren:

- Het land van het telefoonnummer selecteren.
- Het plaats- of netnummer invoeren.
- Het lokale nummer invoeren.
- Het toestelnummer invoeren, als daar sprake van is.

Als u het telefoonnummer opslaat, worden in Oracle CRM On Demand de volgende gegevens als voorvoegsel aan het telefoonnummer toegevoegd:

- Een plusteken (+) dat de internationale toegangscode aangeeft voor gesprekken naar het buitenland.

Bijvoorbeeld: als de landinstelling voor uw gebruikersrecord Engels - Verenigde Staten is, wordt met het plusteken de internationale toegangscode 011 aangegeven. Als de landinstelling voor uw gebruikersrecord Frans - Frankrijk is, wordt met het plusteken de internationale toegangscode 00 aangegeven.

- De telefooncode van het land dat u voor het telefoonnummer hebt geselecteerd.

Bijvoorbeeld: als u Spanje selecteert als het land voor het telefoonnummer, wordt in Oracle CRM On Demand naast het plusteken het nummer 34 aan het telefoonnummer toegevoegd.

TIP: als u wilt vaststellen wat de telefooncode van een land is, kunt u op het telefoonpictogram klikken, het land selecteren en de gegevens opslaan. De landcode van het land wordt in het telefoonveld weergegeven.

Adresvelden

Voor adressen worden verschillende velden weergegeven die landspecifieke gegevens kunnen bevatten. Bijvoorbeeld: als u Japan selecteert als land voor het factuuradres van een account, worden de overige adresvelden gewijzigd in velden die nodig zijn voor het Japanse adres, zoals 'Chome', 'Ku' en 'Shi/Gun'.

In het algemeen worden adressen opgeslagen met het specifieke recordtype. Sommige adressen worden echter overgenomen wanneer u records aan elkaar koppelt. Bijvoorbeeld: als u een factuur- en verzendadres voor een account invoert, wordt het factuuradres weergegeven op de gegevenspagina voor relaties wanneer u de account aan de relatie koppelt.

Als uw systeembeheerder de sectie 'Adressen' heeft toegevoegd aan uw toepassing, kunt u aanvullende adressen voor dergelijke records bijhouden als accounts en relaties. Wanneer u adressen voor relaties bijhoudt, is het primaire adres altijd het adres dat u hebt ingevoerd in de sectie 'Alternatief adres'.

Records zoeken

U kunt op verschillende manieren zoeken naar records in Oracle CRM On Demand:

- [Records zoeken op de actiebalk](#) (op pagina 58)
- [Geavanceerd zoeken](#) (zie "[Geavanceerde zoekacties gebruiken](#)" op pagina 60)
- [Records zoeken op lijstpagina's](#) (op pagina 64)

- [Records zoeken in opzoekvensters](#) (op pagina 64)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over het zoeken van records:

- [Zoekactie met trefwoorden](#) (op pagina 56)
- [Standaardzoekvelden voor zoekactie met trefwoorden](#) (op pagina 56)
- [Gerichte zoekactie](#) (op pagina 46)
- [Filtercondities](#) (zie "[Filtervoorwaarden](#)" op pagina 49)
- [Filterwaarden](#) (op pagina 54)
- [Zoeken in meervoudige keuzelijsten](#) (op pagina 55)
- [Selectie 'Boek' gebruiken](#) (op pagina 67)

Gerichte zoekactie

In Oracle CRM On Demand kunt u twee typen zoekacties uitvoeren: gerichte zoekacties en zoekacties met trefwoorden. De beheerder bepaalt welk type zoekactie wordt gebruikt als standaardzoekactie voor uw bedrijf. De beheerder selecteert hiervoor het type zoekactie op de bedrijfsprofielpagina. De gerichte zoekactie is het aanbevolen type zoekactie. Zie [Zoekacties met trefwoorden](#) (zie "[Zoekactie met trefwoorden](#)" op pagina 56) voor meer informatie over zoekacties met trefwoorden.

U kunt als volgt op meerdere locaties in Oracle CRM On Demand gerichte zoekacties uitvoeren:

- **Sectie Zoeken op de actiebalk** Afhankelijk van het standaardtype zoekactie dat de beheerder selecteert voor uw bedrijf, worden zoekacties met trefwoorden of gerichte zoekacties gebruikt in de sectie 'Zoeken' op de actiebalk voor uw bedrijf. Zie [Records zoeken op de actiebalk](#) (op pagina 58) voor meer informatie over zoeken naar records op de actiebalk.
- **Opzoekvensters** Afhankelijk van het standaardtype zoekactie dat de beheerder selecteert voor uw bedrijf, worden zoekacties met trefwoorden of gerichte zoekacties gebruikt in het opzoekvenster waar u zoekt naar records die zijn gekoppeld aan de record waarmee u werkt. Zie [Zoeken naar records in opzoekvensters](#) (zie "[Records zoeken in opzoekvensters](#)" op pagina 64) voor meer informatie over zoeken naar records in opzoekvensters.
- **Pagina Geavanceerd zoeken in Oracle CRM On Demand.** Het type zoekactie op de pagina 'Geavanceerd zoeken' is als volgt afhankelijk van de opties die u selecteert:
 - Als u meerdere recordtypen zoekt, wordt een zoekactie met trefwoorden uitgevoerd.
 - Als u een afzonderlijk type record zoekt, wordt een gerichte zoekactie uitgevoerd.Zie [Geavanceerd zoeken](#) (zie "[Geavanceerde zoekacties gebruiken](#)" op pagina 60) voor meer informatie over geavanceerde zoekacties.
- **Snelle filtervelden op lijstpagina's.** Zoekacties met snelle filtervelden op lijstpagina's zijn altijd gerichte zoekacties, zelfs als de optie 'Zoekactie met trefwoorden' is geselecteerd als de standaardzoekactie voor uw bedrijf.

Voor gerichte zoekacties wordt met uw gebruikersrol als volgt bepaald op welk type record u kunt zoeken en op welke velden u kunt zoeken voor elk type record:

- Als de beheerder geen zoekvelden beschikbaar stelt in de zoeklay-out die is toegewezen aan uw gebruikersrol voor een type record, gebeurt het volgende:
 - U kunt niet zoeken op records van dat type in de sectie 'Zoeken' op de actiebalk.
 - U kunt geen zoekcriteria opgeven voor een geavanceerde zoekactie voor dat type record. Als u een geavanceerde zoekactie uitvoert zonder zoekcriteria, worden alle records voor dat type record geretourneerd waartoe u met uw gebruikersrol en toegangsinstellingen toegang hebt.
 - U kunt geen snelle filtervelden gebruiken in opzoekvensters.
 - U kunt geen zoekcriteria opgeven voor een lijst met records voor dat type record. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken en verfijnen van lijsten.
- Voor alle recordtypen worden mogelijk meerdere zoekvelden weergegeven in de sectie 'Zoeken' op de actiebalk en in de snelle filtervelden in opzoekvensters. Dit is afhankelijk van de velden die de beheerder beschikbaar stelt in de zoeklay-out die is toegewezen aan uw gebruikersrol voor het type record.
- Als de machtiging 'Alle velden in de weergave voor zoeken en in de lijstweergave' is ingeschakeld voor uw gebruikersrol, kunt u zoeken in alle velden die de beheerder op de volgende locaties beschikbaar heeft gemaakt in de zoekpaginalay-out die aan uw gebruikersrol is toegewezen voor dat type record:
 - Actiebalk
 - Opzoekvensters
 - Geavanceerde zoekactie

OPMERKING: het verdient aanbeveling dat bedrijfsbeheerders de machtiging voor alle velden in zoeken en lijsten niet voor alle gebruikersrollen instellen. Als de machtiging niet is ingesteld, zijn velden die door uw bedrijf niet worden gebruikt niet zichtbaar in zoek- en lijstpagina's. Hierdoor wordt vervuiling beperkt en wordt het gebruikers gemakkelijker gemaakt de velden waarin zij geïnteresseerd zijn, te bekijken.

- Als de machtiging 'Alle velden in de weergave voor zoeken en in de lijstweergave' niet is ingeschakeld voor uw gebruikersrol, kunt u alleen zoeken op een veld op de actiebalk, in opzoekvensters of in een geavanceerde zoekactie, als het veld voldoet aan de volgende criteria:
 - Het veld is beschikbaar in de zoekpaginalay-out die is toegewezen aan uw gebruikersrol voor het type record.
 - Het veld is beschikbaar in de gegevenspaginalay-out die is toegewezen aan uw gebruikersrol voor dat type record. Als er dynamische paginalay-outs zijn gedefinieerd voor uw rol, moet het veld worden weergegeven op ten minste een van de dynamische paginalay-outs.

OPMERKING: *Dynamische lay-outs* zijn paginalay-outs waarin verschillende sets met velden voor verschillende records van hetzelfde type record worden weergegeven, afhankelijk van de keuzelijstwaarde die u selecteert in een bepaald veld van de record.

Met een gerichte zoekactie worden records gezocht waarvan de waarden die u in de zoekvelden hebt opgegeven, overeenkomen met de waarden in records van het type record dat u hebt geselecteerd. Alleen de records die alle ingevoerde waarden bevatten, worden weergegeven. Het resultaat is hetzelfde als zoeken met de conditie EN. Als u een zoekveld leeg laat, wordt het desbetreffende veld in de zoekactie genegeerd.

Met de zoeklay-out die is toegewezen aan uw gebruikersrol voor een type record, wordt bepaald welke velden worden weergegeven als kolommen in de lijst met records die wordt geretourneerd bij een zoekactie voor dat type record.

OPMERKING: u kunt geen null-waarde in een veld opgeven als u een zoekactie uitvoert via de actiebalk. Als u een null-waarde wilt opgeven, gebruikt u de functie 'Geavanceerd zoeken'. Zie [Geavanceerd zoeken](#) (zie "Geavanceerde zoekacties gebruiken" op pagina 60) voor meer informatie.

Jokertekens in gerichte zoekacties

Elke zoekwaarde die u in een veld voor een gerichte zoekactie invoert, wordt standaard voorzien van een jokerteken of asterisk (*). U hoeft dus geen jokerteken aan uw zoekreeks toe te voegen. U kunt een jokerteken als voorvoegsel aan zoekwaarden toevoegen of een jokerteken tussen de zoekwaarden plaatsen. U kunt het jokerteken niet in keuzelijsten gebruiken omdat alle waarden daarin vooraf zijn vastgesteld. Bijvoorbeeld: bij een gerichte zoekactie naar accountrecords kunt u met de standaardzoeklay-out alleen zoekreeksen invoeren in de velden 'Accountnaam' en 'Locatie'. Geen van beide velden is hoofdlettergevoelig. Als u *C* invoert in het veld 'Accountnaam' en *Hoofd* in het veld 'Locatie', wordt de expressie voor de gerichte zoekactie als volgt geïnterpreteerd:

Toon alle accounts waar de accountnaam gelijk is aan *C** en de locatie gelijk is aan *Hoofd**.

Met de zoekactie worden alle accounts gevonden waarvan de accountnaam begint met de letter *C* (hoofdletter en kleine letter) en waarvan de waarde in het veld 'Locatie' begint met het woord *Hoofd* (ongeacht het gebruik van hoofdletters en kleine letters).

OPMERKING: als u een jokerteken gebruikt, neemt de snelheid van zoekacties af. Zoekacties met een zoekwaarde waaraan een jokerteken voorafgaat, zijn het langzaamst.

De mogelijkheid om jokertekens te gebruiken, is beperkt als u exacte overeenkomsten zoekt. Deze worden in de volgende sectie beschreven.

Exacte overeenkomsten zoeken

Als u de exacte waarde van een veld kent dat voorkomt in de record die u zoekt, kunt u exacte overeenkomsten zoeken door het gelijkteken (=) als voorvoegsel aan de zoekreeks toe te voegen. Als u dit teken aan een zoekreeks toevoegt, wordt de gerichte zoekactie als volgt uitgevoerd:

- Er wordt geen jokerteken aan het einde van de zoekreeks toegevoegd.

Als het zoekveld hoofdlettergevoelig is, worden met de zoekactie exacte overeenkomsten van de zoekreeks geretourneerd. Als het zoekveld niet hoofdlettergevoelig is, worden met de zoekactie overeenkomsten van de zoekreeks geretourneerd die zowel hoofdletters als kleine letters kunnen bevatten.

Bijvoorbeeld: als u *=Acme* als zoekwaarde invoert in het veld 'Accountnaam', worden met de zoekactie alle accountrecords geretourneerd waarvan de accountnaam *Acme*, *ACME* of een andere variant met hoofdletters en kleine letters is, omdat het veld 'Accountnaam' niet hoofdlettergevoelig is. Met de zoekactie worden geen records geretourneerd waarvan de accountnaam niet alleen het woord *Acme*, maar ook andere tekens bevat, zoals *Acme Inc*, *Acme Incorporated* of *Acme SuperStore*.

- Als u een jokerteken in de zoekreeks opneemt, wordt deze als tekst behandeld.

Bijvoorbeeld: stel dat er twee accountrecords zijn met de accountnamen *Acme** en *Acme Super Store*. Als u *=Acme** invoert in het zoekveld 'Accountnaam', wordt met de zoekactie de record geretourneerd waarvan de accountnaam *Acme** is. Met de zoekactie wordt niet de record geretourneerd waarvan de accountnaam *Acme Super Store* is.

- Als de veldwaarde in een record begint met een gelijkteken, wordt alleen het tweede gelijkteken dat u in het zoekveld invoert, behandeld als onderdeel van de zoekreeks.

Bijvoorbeeld: stel dat er twee accountrecords zijn met de accountnamen *=Acme Super Store* en *Acme Super Store*. Als u *==Acme Super Store* invoert in het zoekveld 'Accountnaam', wordt met de zoekactie de record geretourneerd waarvan de accountnaam *=Acme Super Store* is. Met de zoekactie wordt niet de record geretourneerd waarvan de accountnaam *Acme Super Store* is.

Op het gebruik van het gelijkteken als voorvoegsel zijn de volgende beperkingen van toepassing:

- Het toegevoegde gelijkteken wordt niet ondersteund voor zoekvelden van het veldtype 'Telefoon'.
- Waarden in een zoekveld in een keuzelijst kunnen niet worden voorzien van het gelijkteken.

Filtervoorwaarden

Voor zoekacties zijn verschillende filtervoorwaarden beschikbaar afhankelijk van het gegevenstype van het zoekveld, zoals is weergegeven in de volgende tabel.

Gegevenstype	Beschikbare filtervoorwaarden
Nummer, Geheel getal, Percentage, Valuta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tussen ■ Gelijk aan ■ Groter dan ■ Kleiner dan ■ Is NULL ■ Is niet NULL ■ Niet gelijk aan ■ Niet tussen

Gegevenstype	Beschikbare filtervoorwaarden
Datum, Tijd	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tussen ■ Gelijk aan ■ In de laatste 90 dagen ■ In de volgende 90 dagen ■ Op ■ Op of na ■ Op of voor ■ Vandaag* ■ Gisteren* ■ Morgen* ■ In de laatste ? dagen ■ In de volgende ? dagen ■ Afgelopen week* ■ Volgende week* ■ Deze week* ■ Afgelopen maand* ■ Volgende maand* ■ Deze maand* ■ Dit kwartaal* ■ Laatste kwartaal* ■ Volgende kwartaal* ■ Dit jaar* ■ Volgend jaar* ■ Afgelopen jaar* ■ Is NULL* ■ Is niet NULL* ■ Niet gelijk aan ■ Niet tussen <p>Bij voorwaarden die zijn gemarkeerd met een asterisk (*) is het waardeveld uitgeschakeld wanneer de voorwaarde is geselecteerd.</p> <p>Bij de voorwaarden 'In de laatste ? dagen'</p>

Gegevenstype	Beschikbare filtervoorwaarden
	<p>en 'In de volgende ? dagen' wordt de variabele ? vervangen door het aantal dagen dat in het filterwaardeveld is geselecteerd.</p>
Selectievakje	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Is ingeschakeld <input type="checkbox"/> Is niet ingeschakeld
Keuzelijst	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bevat alle waarden <input type="checkbox"/> Bevat ten minste één waarde <input type="checkbox"/> Bevat geen van de waarden <input type="checkbox"/> Gelijk aan <input type="checkbox"/> Is NULL <input type="checkbox"/> Is niet NULL

Gegevenstype	Beschikbare filtervoorwaarden
	<ul style="list-style-type: none"> Niet gelijk aan
Tekst	<ul style="list-style-type: none"> Tussen Bevat alle waarden Bevat ten minste één waarde Bevat geen van de waarden Gelijk aan Groter dan Kleiner dan Is NULL Is niet NULL Niet gelijk aan Begint met Begint niet met Is vergelijkbaar met Is niet vergelijkbaar met Niet tussen
Telefoon	<ul style="list-style-type: none"> Begint met Tussen Bevat alle waarden Bevat ten minste één waarde Bevat geen van de waarden Gelijk aan Groter dan Kleiner dan Niet gelijk aan

Gebruik van filtervoorwaarden

In de volgende tabel wordt uitgelegd hoe verschillende filtervoorwaarden en operatoren worden gebruikt:

Gebruik dit	Met	Om overeenstemming te krijgen met	Voor deze resultaten

Gebruik dit	Met	Om overeenstemming te krijgen met	Voor deze resultaten
Tussen	Getallen of datums	Twee waarden, gescheiden door komma's	Geeft records weer met waarden tussen A en B (sluit waarden gelijk aan A en B uit).
Bevat alle waarden (gelijk aan)	Tekst, getallen of datums	Eén of meerdere waarden, gescheiden door komma's	Geeft records weer die overeenkomen met de exacte waarden. De toepassing haalt geen subtekenreeksen van de waarden of dezelfde waarde met verschillend hoofdlettergebruik op.
Bevat ten minste één waarde	Alleen tekst	Eén of meerdere waarden, gescheiden door komma's	<p>Geeft records weer die gedeeltelijk overeenkomen met de waarden (overeenkomst met substrings is toegestaan). Als u bijvoorbeeld <i>Bruininvoert</i>, worden records opgehaald met <i>Bakker Bruin</i>, <i>Bruinsma Makelaardij</i> en <i>Ton de Bruin Fysiotherapie</i>.</p> <p>OPMERKING: Dit gedrag geldt alleen voor gefilterde lijsten en niet voor andere gebieden in Oracle CRM On Demand waarin de voorwaarde 'Bevat ten minste één waarde' wordt gebruikt.</p> <p>Ook is het gebruik van deze voorwaarde van invloed op de snelheid waarmee de records worden opgehaald, omdat Oracle CRM On Demand ook controleert op gedeeltelijke overeenkomsten.</p>
Bevat geen van de waarden (niet gelijk aan)	Tekst, getallen of datums	Eén of meerdere waarden, gescheiden door komma's	Geeft records weer die <i>niet</i> overeenkomen met de waarden. Deze voorwaarde is het omgekeerde van <i>Bevat alle waarden</i> .
Gelijk aan	Tekst, getallen of datums	Eén waarde voor elke regel. Als u waarden wilt toevoegen, gebruikt u de operator OR en voegt u een regel toe.	Geeft records weer die overeenkomen met de waarden.
Groter dan	Getallen of datums	Eén waarde	Haalt records op met een waarde die groter is dan de ingevoerde waarde.

Gebruik dit	Met	Om overeenstemming te krijgen met	Voor deze resultaten
Kleiner dan	Getallen of datums	Eén waarde	Haalt records op met een waarde die kleiner is dan de ingevoerde waarde.
<i>Operator</i>			
AND	Tekst, getallen of datums	Twee of meer voorwaarden	Geeft records weer waarvoor alle opgegeven voorwaarden waar zijn. Als u bijvoorbeeld Afsluitdatum > 10/01/2003 AND Omzet > 500000 invoert, worden records geretourneerd die overeenkomen met <i>beide</i> criteria.
OR	Tekst, getallen of datums	Elke voorwaarde	Geeft records weer waarvoor minstens één voorwaarde waar is. Als u bijvoorbeeld Branche = Energie OR Factuur staat=CA invoert, worden records geretourneerd die overeenkomen met <i>een van deze twee</i> criteria.

Filterwaarden

Wanneer u records zoekt, moet u soms een filterwaarde invoeren. Dit is afhankelijk van de gekozen filterwaarde.

Volg tijdens het invoeren van filterwaarden de volgende richtlijnen:

- Gebruik komma's voor het scheiden van waarden in een lijst met waarden wanneer een van de volgende voorwaarden geldt:
 - Bevat alle waarden
 - Bevat ten minste één waarde
 - Bevat geen van de waarden
- Gebruik geen komma binnen een waarde wanneer een van de volgende voorwaarden geldt:
 - Bevat alle waarden
 - Bevat ten minste één waarde
 - Bevat geen van de waarden

Komma's worden gebruikt als scheidingstekens in een lijst met waarden en kunnen daarom niet worden gebruikt binnen de waarden zelf. Als de waarden voor het filter komma's bevatten, gebruik dan een combinatie van andere voorwaarden om het gewenste filter te maken.

- Gebruik voor numerieke waarden geen komma's om waarden in duizendtallen aan te geven.

- U kunt woorddelen gebruiken met de voorwaarde 'Bevat ten minste één waarde'. Wanneer u echter delen van woorden gebruikt met andere voorwaarden, worden niet de gewenste records opgehaald.

OPMERKING: dit gedrag is van toepassing op gefilterde lijsten waarin de voorwaarde 'Bevat ten minste één waarde' wordt gebruikt en niet op andere gebieden in Oracle CRM On Demand.

- Voer voor datums het door uw bedrijf gebruikte formaat in, maar gebruik vier cijfers voor het jaar, zoals 2003.
- Laat in valuta de komma en symbolen weg, bijvoorbeeld het dollarteken (\$).

Jokertekens gebruiken met filterwaarden

U kunt de jokertekens (* en ?) alleen gebruiken in zoekacties voor tekst- en telefoonvelden waarvoor de filtervoorwaarde gelijk is aan 'Begint met'.

LET OP: met de asterisk (*) nemen de prestaties mogelijk af bij gebruik voor grote hoeveelheden gegevens.

U kunt jokertekens gebruiken in de volgende typen zoekacties:

- De sectie 'Zoekcriteria' in geavanceerde zoekacties
- De sectie 'Zoekcriteria' op de pagina's 'Lijst maken' en 'Lijst verfijnen'
- Alpha-zoekacties op lijstpagina's
- Snelle zoekacties op lijstpagina's
- De sectie 'Zoeken' van de knoppenbalk

Voor telefoonnummervelden kunt u bijvoorbeeld zoeken naar alle telefoonnummers van een bepaald netnummer. Klik hiertoe op het telefoonpictogram en voer in het pop-upvenster 'Telefoonnummer' het netnummer en vervolgens de asterisk (*) in het veld 'Lokaal nummer' in.

Zoeken in meervoudige keuzelijsten

U kunt zoeken naar en query's uitvoeren op alle waarden in een veld met een meervoudige keuzelijst. Een *meervoudige keuzelijst* is een lijst waarin u meerdere waarden kunt selecteren bij het invoeren van recordgegevens.

Velden met een meervoudige keuzelijst worden ondersteund in kolommen als resultaten van gerichte zoekacties en in filtercriteria voor gerichte zoekacties.

In de volgende lijst wordt weergegeven hoe waarden in een meervoudige keuzelijst in de filtercriteria en de filtervoorwaarde bepalen welke records worden opgehaald met de zoekactie:

- **Bevat alle waarden.** Er wordt een record opgehaald als alle opgegeven filterwaarden overeenkomen met de waarden in de meervoudige keuzelijst van een record waarnaar u zoekt.
- **Bevat ten minste één waarde.** Er wordt een record opgehaald als minstens een van de opgegeven filterwaarden overeenkomt met de waarden in de meervoudige keuzelijst van een record waarnaar u zoekt.
- **Bevat geen van de waarden.** Er wordt een record opgehaald als geen van de opgegeven filterwaarden overeenkomt met de waarden in de meervoudige keuzelijst van een record waarnaar u zoekt.

Zoekactie met trefwoorden

In Oracle CRM On Demand kunt u twee typen zoekacties uitvoeren: gerichte zoekacties en zoekacties met trefwoorden. De beheerder bepaalt welk type zoekactie wordt gebruikt als standaardzoekactie voor uw bedrijf. De beheerder selecteert hiervoor het type zoekactie op de bedrijfsprofielpagina. De gerichte zoekactie is het aanbevolen type zoekactie. Zie [Gerichte zoekacties](#) (zie "[Gerichte zoekactie](#)" op pagina 46) voor meer informatie over gerichte zoekacties.

U kunt als volgt op meerdere locaties in Oracle CRM On Demand zoekacties met trefwoorden uitvoeren:

- **Sectie Zoeken op de actiebalk** Afhankelijk van het standaardtype zoekactie dat de beheerder selecteert voor uw bedrijf, worden zoekacties met trefwoorden of gerichte zoekacties gebruikt in de sectie 'Zoeken' op de actiebalk voor uw bedrijf. Zie [Records zoeken op de actiebalk](#) (op pagina 58) voor meer informatie over zoeken naar records op de actiebalk.
- **Opzoekvensters** Afhankelijk van het standaardtype zoekactie dat de beheerder selecteert voor uw bedrijf, worden zoekacties met trefwoorden of gerichte zoekacties gebruikt in het opzoekvenster waar u zoekt naar records die zijn gekoppeld aan de record waarmee u werkt. Zie [Zoeken naar records in opzoekvensters](#) (zie "[Records zoeken in opzoekvensters](#)" op pagina 64) voor meer informatie over zoeken naar records in opzoekvensters.
- **Pagina Geavanceerd zoeken in Oracle CRM On Demand.** Het type zoekactie op de pagina 'Geavanceerd zoeken' is als volgt afhankelijk van de opties die u selecteert:
 - Als u meerdere recordtypen zoekt, wordt een zoekactie met trefwoorden uitgevoerd.
 - Als u een afzonderlijk type record zoekt, wordt een gerichte zoekactie uitgevoerd.Zie [Geavanceerd zoeken](#) (zie "[Geavanceerde zoekacties gebruiken](#)" op pagina 60) voor meer informatie over geavanceerde zoekacties.

OPMERKING: zoekacties met snelle filtervelden op lijstpagina's zijn altijd gerichte zoekacties, zelfs als de optie 'Zoekactie met trefwoorden' is geselecteerd als de standaardzoekactie voor uw bedrijf.

Als de systeembeheerder de zoekactie met trefwoorden als het type zoekactie voor uw bedrijf heeft ingesteld, bevat de sectie 'Zoeken' van de actiebalk en in opzoekvensters slechts één zoekveld. Bij een zoekactie met trefwoorden wordt de tekst die is opgegeven in het zoekveld gezocht in bepaalde velden. De records met deze tekst in een van de doorzochte velden, worden weergegeven. Het resultaat is hetzelfde als zoeken in standaardvelden met de conditie OF. Als u bijvoorbeeld zoekt op trefwoord in records met serviceaanvragen, worden de velden 'Nummer serviceaanvraag' en 'Onderwerp' doorzocht. Als u de waarde 1234 invoert in het zoekveld van de actiebalk, worden de volgende records weergegeven:

- Alle records waarvan de waarde in het veld 'Nummer serviceaanvraag' de reeks 1234 bevat, zoals records met de waarden '12345' en '01234'.
- Alle records waarvan de waarde in het veld 'Onderwerp' de reeks 1234 bevat, zoals *Klant meldt een probleem met productnummer 1234*.

Sommige recordtypen ondersteunen geen acties met trefwoorden. Zie [Standaardzoekvelden voor zoekactie met trefwoorden](#) (op pagina 56) voor een lijst met recordtypen die zoekacties met trefwoorden ondersteunen, alsmede informatie over de velden die bij een zoekactie met trefwoorden voor elk type record worden doorzocht.

Standaardzoekvelden voor zoekactie met trefwoorden

U kunt als volgt op meerdere locaties in Oracle CRM On Demand zoekacties met trefwoorden uitvoeren:

56 Online-help van Oracle CRM On Demand Release 20

- **Sectie Zoeken op de actiebalk** Afhankelijk van het standaardtype zoekactie dat de beheerder selecteert voor uw bedrijf, worden zoekacties met trefwoorden of gerichte zoekacties gebruikt in de sectie 'Zoeken' op de actiebalk voor uw bedrijf. Zie [Records zoeken op de actiebalk](#) (op pagina 58) voor meer informatie over zoeken naar records op de actiebalk.
- **Opzoekvensters** Afhankelijk van het standaardtype zoekactie dat de beheerder selecteert voor uw bedrijf, worden zoekacties met trefwoorden of gerichte zoekacties gebruikt in het opzoekvenster waar u zoekt naar records die zijn gekoppeld aan de record waarmee u werkt. Zie [Zoeken naar records in opzoekvensters](#) (zie "[Records zoeken in opzoekvensters](#)" op pagina 64) voor meer informatie over zoeken naar records in opzoekvensters.
- **Pagina Geavanceerd zoeken in Oracle CRM On Demand.** Het type zoekactie op de pagina 'Geavanceerd zoeken' is als volgt afhankelijk van de opties die u selecteert:
 - Als u meerdere recordtypen zoekt, wordt een zoekactie met trefwoorden uitgevoerd.
 - Als u een afzonderlijk type record zoekt, wordt een gerichte zoekactie uitgevoerd.
 Zie [Geavanceerd zoeken](#) (zie "[Geavanceerde zoekacties gebruiken](#)" op pagina 60) voor meer informatie over geavanceerde zoekacties.

OPMERKING: zoekacties met snelle filtervelden op lijstpagina's zijn altijd gerichte zoekacties, zelfs als de optie 'Zoekactie met trefwoorden' is geselecteerd als de standaardzoekactie voor uw bedrijf.

Zie [Zoekactie met trefwoorden](#) (op pagina 56) en [Gerichte zoekactie](#) (op pagina 46) voor meer informatie over zoekacties met trefwoorden en gerichte zoekacties.

Voor alle recordtypen worden gerichte zoekacties ondersteund, maar voor sommige recordtypen worden geen zoekacties met trefwoorden ondersteund. De volgende tabel bevat de recordtypen waarvoor zoekacties met trefwoorden worden ondersteund: Voor elk type record wordt in de tabel aangegeven in welke velden in Oracle CRM On Demand wordt gezocht wanneer een zoekactie met trefwoorden wordt uitgevoerd.

Voor dit recordtype	Wordt gezocht in deze velden
Accounts	Naam account, Locatie
Afspraken	Onderwerp
Campagnes	Broncode, Naam campagne
Relaties	Achternaam, Voornaam, E-mail
Aangepaste objecten 01	Naam, Snel zoeken 1, Snel zoeken 2
Aangepaste objecten 02	Naam, Snel zoeken 1, Snel zoeken 2
Aangepaste objecten 03	Naam, Snel zoeken 1, Snel zoeken 2
Leads	Achternaam, Voornaam
Verkoopkansen	Naam verkoopkans
Producten	Productnaam, Productcategorie, Status
Serviceaanvragen	SA-nummer, Onderwerp

Voor dit recordtype	Wordt gezocht in deze velden
Oplossingen	Oplossings-ID, Titel
Taken	Onderwerp
Gebruikers	Achternaam, Voornaam, E-mail
Specifiek voor Oracle CRM On Demand High Tech Edition en Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Fondsen	Naam fonds, Status
Fondsaanvragen	Naam fondsaanvraag, Status
Specifiek voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Partners	Naam partner, Locatie
Specifiek voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Dealer	Naam, Locatie
Voertuigen	Chassisnr
Specifiek voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Gebeurtenissen medische opleiding	Naam, Locatie
Specifiek voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Huishoudens	Naam huishouden
Portefeuilles	Rekeningnummer

Records zoeken op de actiebalk

U kunt de sectie 'Zoeken' op de actiebalk gebruiken om records te zoeken. Voordat u een nieuwe account of relatie maakt, kunt u het beste nagaan of de record al bestaat. In het eerste veld in de sectie 'Zoeken' van de actiebalk kunt u het type record selecteren dat u wilt zoeken. U kunt 'Alles' selecteren om naar alle recordtypen te zoeken of u kunt een afzonderlijk type record selecteren. U kunt het standaardrecordtype voor de sectie 'Zoeken' instellen. Zie [Uw standaardrecordtype voor zoekacties instellen](#) (zie "[Uw standaardtype zoekrecord instellen](#)" op pagina 721) voor meer informatie.

OPMERKING: met uw gebruikersrol en het type zoekactie binnen uw bedrijf wordt bepaald op welke recordtypen u kunt zoeken in de sectie 'Zoeken' op de actiebalk.

Verskillende zoekactietypen

Als u één type record zoekt, worden de zoekresultaten weergegeven op een lijstpagina. Vervolgens kunt u de lijst met records gebruiken. U kunt de lijst verder verfijnen met behulp van de lijstbeheerfuncties van Oracle CRM On Demand en zoekresultaten opslaan als nieuwe lijst. Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 82) voor meer informatie over het beheren van lijsten met records. Als u in alle recordtypen zoekt, wordt een pagina 'Zoekresultaten' weergegeven met verschillende secties voor elk type record dat met de zoekactie is gevonden. Als u zoekacties in tekstvelden uitvoert, zijn deze niet hoofdlettergevoelig, tenzij de grijze tekst *hoofdlettergevoelig* wordt weergegeven in het invoerveld. Deze tekst verdwijnt wanneer u op het veld klikt.

U kunt ook de pagina 'Geavanceerd zoeken' bekijken, waarmee u op meerdere recordtypen tegelijk kunt zoeken en waarmee u kunt zoeken met datumvelden. Daarnaast biedt deze pagina betere filtermogelijkheden. Zie [Geavanceerd zoeken](#) (zie "[Geavanceerde zoekacties gebruiken](#)" op pagina 60) voor meer informatie.

In Oracle CRM On Demand worden twee typen zoekacties ondersteund: gerichte zoekacties en zoekacties met trefwoorden. De beheerder bepaalt welk type zoekactie wordt gebruikt als standaardzoekactie voor uw bedrijf. De beheerder selecteert hiervoor het type zoekactie op de bedrijfsprofielpagina. In het algemeen leveren gerichte zoekacties betere queryresultaten op. Zie [Zoekactie met trefwoorden](#) (op pagina 56) en [Gerichte zoekactie](#) (op pagina 46) voor meer informatie over zoekacties met trefwoorden en gerichte zoekacties.

OPMERKING: alleen voor gerichte zoekacties wordt mogelijk de functie 'Boekselectie' weergegeven in de sectie 'Zoeken' van de actiebalk. Met deze functie kunt u de zoekactie beperken tot records die tot een bepaald gebruikersboek (meestal aangeduid als gebruiker) of aangepast boek (meestal aangeduid als boek) behoren. Zie [De functie 'Boekselectie' gebruiken](#) (zie "[Selectie 'Boek' gebruiken](#)" op pagina 67) voor meer informatie.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u records zoekt op de actiebalk.

Ga als volgt te werk om records te zoeken op de actiebalk:

- 1 Als de actiebalk is verborgen, zorgt u ervoor dat de actiebalk wordt weergegeven.
Zie [De actiebalk weergeven of verbergen](#) (op pagina 32) voor meer informatie over het weergeven en verbergen van de actiebalk.
- 2 Selecteer op de actiebalk in het eerste veld van de sectie 'Zoeken' een type record of selecteer 'Alles' om op alle beschikbare recordtypen te zoeken.
OPMERKING: als u de optie selecteert om op alle recordtypen te zoeken, worden de recordtypen voor de aangepast objecten 01, 02 en 03 in de zoekbewerking opgenomen, maar recordtypen vanaf 'Aangepast object 04' en hoger niet. Zoekacties voor alle beschikbare recordtypen zijn trager dan zoekacties voor een afzonderlijk type record.
- 3 Afhankelijk van uw instellingen kunt u een zoekwaarde in een of meer tekstvelden invoeren waarop u wilt zoeken.
- 4 Klik op 'Start'.

TIP: als een bericht wordt weergegeven met de melding dat er een time-out is opgetreden voor uw zoekopdracht, kunt u uw zoekcriteria verder beperken met de optie 'Geavanceerd zoeken'. Zie [Geavanceerd zoeken](#) (zie "[Geavanceerde zoekacties gebruiken](#)" op pagina 60) voor meer informatie. Meer informatie over het optimaliseren van zoekopdrachten en lijsten vindt u ook op de website van het trainings- en ondersteuningscentrum. U kunt deze website bereiken door te klikken op de koppeling 'Training en ondersteuning' boven aan de pagina in Oracle CRM On Demand.

- 5 Klik op de koppeling bij de gewenste record.
De gegevenspagina van de record wordt geopend.

Geavanceerde zoekacties gebruiken

U kunt geavanceerde zoekacties gebruiken om het volgende te doen:

- Zoeken naar een of meer recordtypen tegelijkertijd
- Zoeken naar records op datum
- Zoeken met behulp van filtercriteria voor elk veld

De secties van de pagina 'Geavanceerd zoeken' veranderen afhankelijk van het feit of u één of meerdere recordtypen selecteert voor de zoekactie.

Geavanceerde zoekacties voor één type record

Een geavanceerde zoekactie voor één type record is vergelijkbaar met een gerichte zoekactie in de sectie 'Zoeken' van de actiebalk. U kunt meerdere velden in het type record gebruiken voor de zoekactie. Met een geavanceerde zoekactie kunt u echter ook het volgende:

- Velden selecteren die voor uw gebruikersrol zichtbaar zijn als zoekvelden
- De voorwaarden, filterwaarden en operatoren (AND, OR) invoeren waarmee het filter wordt gedefinieerd
- Opgeven welke velden in de zoekresultaten moeten worden weergegeven

OPMERKING: in een geavanceerde zoekactie voor één type record gebruikt u niet het gelijktteken (=) om een exacte overeenkomst te zoeken. In plaats daarvan gebruikt u de voorwaarde 'Gelijk aan' om exacte overeenkomsten te zoeken.

Als u een geavanceerde zoekactie gebruikt om één type record te zoeken, wordt als volgt op basis van uw gebruikersrol bepaald op welke recordtypen u kunt zoeken en op welke velden u voor elk type record kunt zoeken:

- Als de beheerder geen zoekvelden beschikbaar maakt in de zoeklay-out die is toegewezen aan uw gebruikersrol voor een type record, kunt u geen zoekcriteria opgeven voor een geavanceerde zoekactie van dat type record. Als u een geavanceerde zoekactie uitvoert zonder zoekcriteria, worden alle records voor dat type record geretourneerd waartoe u met uw gebruikersrol en toegangsinstellingen toegang hebt.
- Als de machtiging 'Alle velden in de weergave voor zoeken en in de lijstweergave' is ingeschakeld voor uw gebruikersrol, kunt u zoeken in alle velden die de beheerder beschikbaar heeft gemaakt in de zoekpaginalay-out die aan uw gebruikersrol is toegewezen voor dat type record.

OPMERKING: het verdient aanbeveling dat bedrijfsbeheerders de machtiging voor alle velden in zoeken en lijsten niet voor alle gebruikersrollen instellen. Als de machtiging niet is ingesteld, zijn velden die door uw bedrijf niet worden gebruikt niet zichtbaar in zoek- en lijstpagina's. Hierdoor wordt vervuiling beperkt en wordt het gebruikers gemakkelijker gemaakt de velden waarin zij geïnteresseerd zijn, te bekijken.

- Als de machtiging 'Alle velden in de weergave voor zoeken en in de lijstweergave' niet is ingeschakeld voor uw gebruikersrol, kunt u alleen zoeken in een veld als het veld voldoet aan de volgende criteria:

- Het veld is beschikbaar in de zoekpaginalay-out die is toegewezen aan uw gebruikersrol voor het type record.
- Het veld is beschikbaar in de gegevenspaginalay-out die is toegewezen aan uw gebruikersrol voor dat type record. Als er dynamische paginalay-outs zijn gedefinieerd voor uw rol, moet het veld worden weergegeven op ten minste een van de dynamische paginalay-outs.

OPMERKING: *Dynamische lay-outs zijn paginalay-outs waarin verschillende sets met velden voor verschillende records van hetzelfde type record worden weergegeven, afhankelijk van de keuzelijstwaarde die u selecteert in een bepaald veld van de record.*

Als u een geavanceerde zoekactie gebruikt om één type record te zoeken, worden de zoekresultaten weergegeven op een lijstpagina. Vervolgens kunt u de lijst met records gebruiken. Met de zoeklay-out die is toegewezen aan uw gebruikersrol, wordt bepaald welke velden worden weergegeven in de lijst met records die wordt geretourneerd bij een zoekactie. Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 82) voor meer informatie over het beheren van lijsten met records.

Geavanceerde zoekacties voor meerdere recordtypen

Een geavanceerde zoekactie voor meerdere recordtypen is een zoekactie met trefwoorden. U kunt sommige of alle recordtypen zoeken die zoekacties met trefwoorden ondersteunen. Als u een geavanceerde zoekactie gebruikt om meerdere recordtypen te zoeken, wordt een pagina 'Zoekresultaten' weergegeven met verschillende secties voor elk type record dat met de zoekactie is gevonden.

OPMERKING: als u de optie 'Alle recordtypen' selecteert in de lijst met te zoeken recordtypen, worden alleen de recordtypen die zoekacties met trefwoorden ondersteunen, in de zoekactie opgenomen. Als u recordtypen wilt zoeken die zoekacties met trefwoorden niet ondersteunen, moet u één type record per keer zoeken.

Zie [Zoekacties met trefwoorden](#) (zie "Zoekactie met trefwoorden" op pagina 56) voor meer informatie over zoekacties met trefwoorden.

Ga als volgt te werk om een geavanceerde zoekactie voor één type record uit te voeren:

- 1 Als de actiebalk is verborgen, zorgt u ervoor dat de actiebalk wordt weergegeven. Zie [De actiebalk weergeven of verbergen](#) (op pagina 32) voor meer informatie over het weergeven en verbergen van de actiebalk.
- 2 Klik op de actiebalk, in de sectie 'Zoeken', op 'Geavanceerd'.
- 3 Voer op de pagina 'Geavanceerd zoeken' de volgende stappen uit:
 - a Selecteer het keuzerondje 'De volgende recordtypen'.
 - b Schakel het selectievakje in voor het type record dat u wilt zoeken.
 - c Zorg ervoor dat er geen selectievakjes voor andere recordtypen zijn ingeschakeld.
- 4 Selecteer in de sectie 'Zoeken in' een van de volgende opties:
 - Recordset
 - Boek

OPMERKING: de sectie 'Zoeken in' wordt niet weergegeven voor recordtypen zonder eigenaar, zoals het type record 'Product' en het type record 'Gebruiker'. De optie 'Boek' in de sectie 'Zoeken in' is alleen beschikbaar als de functie 'Boek' voor uw bedrijf is ingeschakeld.

- 5 Als u de optie 'Recordset' in de sectie 'Zoeken in' selecteert, maakt u vervolgens een keuze uit de volgende opties om de recordset op te geven die u wilt zoeken:
 - **Alle records die ik kan zien.** Hiermee worden alle records opgenomen waarvoor u minimaal over weergavemachtigingen beschikt, zoals is gedefinieerd in uw rapportagehiërarchie, het toegangsniveau voor uw rol en het toegangsniveau voor gedeelde records.
 - **Alle records waarvan ik de eigenaar ben.**
 - **Alle records waar ik in het team ben.** Omvat alleen records in de gefilterde lijst waarop een van de volgende voorwaarden van toepassing is:
 - U bent eigenaar van de records.
 - De records worden met u gedeeld door de eigenaar via de functionaliteit 'Team'.
 - De records worden met u gedeeld via de groepstoewijzingsfunctionaliteit voor accounts, activiteiten, relaties, huishoudens, verkoopkansen en portefeuilles.
 - **Alle records waarvan ik of mijn medewerkers eigenaar zijn.** Omvat records waarvan uw medewerkers eigenaar zijn als de optie 'Zichtbaarheid manager' in het bedrijfsprofiel is ingeschakeld. Als deze optie niet in het bedrijfsprofiel is ingeschakeld, omvat deze optie alleen records waarvan u eigenaar bent.
 - **Alle records waar ik of mijn medewerkers in het team zijn.** Omvat records waar uw medewerkers in het team zijn, als de optie 'Zichtbaarheid manager' in het bedrijfsprofiel is ingeschakeld. Als deze optie niet in het bedrijfsprofiel is ingeschakeld, omvat deze optie alleen records waar u in het team bent.
 - **Mijn standaardboek.** Uw standaardinstelling voor de boekselectie, zoals gedefinieerd door de beheerder.
- 6 Als u de optie 'Boek' in de sectie 'Zoeken in' selecteert, maakt u vervolgens een keuze uit een boek, gebruiker of gedelegeerde met de functie 'Boekselectie'.

Zie [De functie 'Boekselectie' gebruiken](#) (zie "[Selectie 'Boek' gebruiken](#)" op pagina 67) voor meer informatie.
- 7 Schakel in de sectie 'Hoofdlettergevoelig kiezen' zo nodig het selectievakje 'Hoofdlettergevoelig' in.

Als u dit selectievakje inschakelt, worden velden waarvoor de zoekactie niet hoofdlettergevoelig is, in blauw weergegeven in de sectie 'Zoekcriteria opgeven'.
- 8 Voer de volgende stappen uit in de sectie 'Zoekcriteria opgeven':
 - a Selecteer een veld in de lijst 'Veld'.

De velden voor gerichte zoekacties voor het type record worden automatisch ingevuld.

Bepaalde velden zijn geoptimaliseerd voor betere prestaties tijdens zoekacties en het sorteren van lijsten. Deze geoptimaliseerde velden worden in een groen lettertype weergegeven in de lijst met zoekvelden. Als zoekcriteria een veld omvatten dat niet is geoptimaliseerd voor zoekacties, wordt een zoekactie mogelijk langzamer uitgevoerd.

- b** Voer de voorwaarden, filterwaarden en operatoren (AND, OR) in die het filter definiëren.

Zie [Filtervoorwaarden](#) (op pagina 49) voor meer informatie over het gebruik van filtervoorwaarden.

LET OP: houd u aan de regels die in [Filterwaarden](#) (op pagina 54) zijn omschreven als u filterwaarden invoert. Anders worden mogelijk niet de juiste records opgehaald.

Voorbeelden

Accounts: als u een gefilterde lijst met accounts in Canada met een jaaromzet van \$100.000.000,00 wilt maken, vult u het scherm als volgt in:

Veld	Conditie	Waarde(n)	
Jaaromzet	Groter dan	100000000	EN
Land	Gelijk aan	Canada	

Leads: als u een gefilterde lijst wilt maken met leads met een potentiële omzet van meer dan \$100.000,00 en een waardering van A of B, vult u het scherm als volgt in:

Veld	Conditie	Waarde(n)	
Potentiële omzet	Groter dan	100000	EN
Waardering	Kleiner dan	C	

- 9** Klik op 'Start'.

Ga als volgt te werk om een geavanceerde zoekactie voor meerdere recordtypen uit te voeren:

- Als de actiebalk is verborgen, zorgt u ervoor dat de actiebalk wordt weergegeven. Zie [De actiebalk weergeven of verbergen](#) (op pagina 32) voor meer informatie over het weergeven en verbergen van de actiebalk.
- Klik op de actiebalk, in de sectie 'Zoeken', op 'Geavanceerd'.
- Op de pagina 'Geavanceerd zoeken' selecteert u als volgt de gewenste optie:
 - Selecteer de optie 'Alle recordtypen' om alle recordtypen te zoeken die zoekacties met trefwoorden ondersteunen. Deze query verloopt langzamer.
 - Selecteer de optie 'De volgende recordtypen' en schakel vervolgens het selectievakje in voor elk type record dat u wilt zoeken.
- Voer in het veld 'Trefwoorden' de waarde in waarnaar u wilt zoeken of laat het veld leeg om alleen op basis van de opgegeven datums te zoeken.

OPMERKING: in het veld 'Trefwoorden' hoeft geen jokerteken (*) voor een gedeeltelijk woord te worden gebruikt omdat een jokerteken automatisch wordt toegevoegd aan het begin en het einde van de gebruikersinvoer. Het gebruik van het gelijktteken (=) voor het zoeken naar een exacte overeenkomst wordt niet ondersteund.

- 5** Voer indien nodig het datumbereik in (gebruik vier cijfers voor het jaar, zoals 2010):

- Voor 'Afspraken' is de datum van toepassing op de begintijd ('Datum').
- Voor 'Taken' is de datum van toepassing op de vervaldatum.
- Voor 'Verkoopkansen' is de datum van toepassing op de afsluitdatum.
- Voor alle overige recordtypen is de datum van toepassing op de aanmaakdatum.

6 Klik op 'Start'.

De resultaten worden voor elk recordtype weergegeven.

TIP: als een bericht wordt weergegeven met de melding dat er een time-out is opgetreden voor uw zoekopdracht, verfijnt u de zoekcriteria verder en probeert u het opnieuw. Meer informatie over het optimaliseren van zoekopdrachten en lijsten vindt u ook op de website van het trainings- en ondersteuningscentrum. U kunt deze website bereiken door te klikken op de koppeling 'Training en ondersteuning' boven aan de pagina in Oracle CRM On Demand.

Records zoeken op lijstpagina's

Gebruik de volgende procedure om records op een lijstpagina te zoeken.

Ga als volgt te werk om records te zoeken op een lijstpagina:

- 1** Klik op het tabblad voor het gewenste type record.
- 2** Selecteer op de startpagina van de record de gefilterde lijst met de record waarnaar u op zoek bent.
U kunt ook naar de gewenste lijst gaan via de sectie 'Lijsten met favorieten' van de actiebalk, indien beschikbaar.
- 3** Op de lijstpagina kunt u de volgende bewerkingen uitvoeren:
 - Records zoeken met een alfanumerieke zoekactie
 - Records zoeken met een zoekactie met een snel filter.
 - Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.
Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 93) voor meer informatie over het gebruik van Alpha-zoekacties en snelle filtervelden.
- 4** Klik op de koppeling in de record die u wilt bewerken.
De gegevenspagina van de record wordt geopend.

Records zoeken in opzoekvensters

Gebruik opzoekvensters om records te zoeken en te selecteren die u wilt koppelen aan de record waarmee u werkt. Standaard opent u een opzoekvenster door te klikken op het opzoekpictogram naast een veld. Afhankelijk van het type record waarmee u werkt, kunt u opzoekvensters ook openen door te klikken op

'Toevoegen' in bepaalde secties met verwante informatie op recordgegevenspagina's. Als slimme koppelingen zijn ingeschakeld, wordt het opzoekvenster in bepaalde gevallen automatisch geopend.

OPMERKING: zie [Records aan uw geselecteerde record koppelen](#) (zie "[Records koppelen aan uw geselecteerde record](#)" op pagina 72) voor meer informatie over het koppelen van records en over slimme koppelingen.

De weergave en werking van opzoekvensters zijn afhankelijk van de volgende instellingen:

- **Het type zoekactie dat is ingeschakeld voor uw bedrijf.** Afhankelijk van het type zoekactie dat de beheerder heeft geselecteerd voor uw bedrijf (zoekactie met trefwoorden of gerichte zoekactie), worden opzoekvensters als volgt weergegeven:
 - **Als zoekacties met trefwoorden zijn ingeschakeld.** Er wordt een tekstveld weergegeven in het opzoekvenster. U kunt zoekcriteria invoeren en op Enter drukken, of klikken op 'Start' om de lijst met records te verfijnen.
 - **Als gerichte zoekacties zijn ingeschakeld.** Er worden snelle filtervelden weergegeven in het opzoekvenster. U kunt zoekcriteria invoeren en op Enter drukken, of klikken op 'Start' om de lijst met records te verfijnen. Ook wordt er een koppeling 'Geavanceerd' weergegeven. Deze koppeling lijkt op de omschrijving in de sectie [Geavanceerd zoeken](#) (zie "[Geavanceerde zoekacties gebruiken](#)" op pagina 60). Als er boeken worden gebruikt in uw bedrijf, wordt ook de optie 'Boekselectie' weergegeven. Met de functie 'Boekselectie' kunt u de zoekactie beperken tot de records die horen bij een bepaalde gebruiker of een bepaald boek. Zie [De functie 'Boekselectie' gebruiken](#) (zie "[Selectie 'Boek' gebruiken](#)" op pagina 67) voor meer informatie.
- De gerichte zoekactie is het aanbevolen type zoekactie. Zie [Zoekactie met trefwoorden](#) (op pagina 56) en [Gerichte zoekactie](#) (op pagina 46) voor meer informatie over zoekacties met trefwoorden en gerichte zoekacties.
- **Het type koppeling in het opzoekvenster.** Opzoekvensters zijn vensters met enkelvoudige koppelingen (u selecteert één record om te koppelen aan de record waarmee u werkt) of vensters met meervoudige koppelingen (u selecteert meerdere records om te koppelen aan de record waarmee u werkt).
- **De zoeklay-outs die de beheerder instelt voor de recordtypen.** Bijvoorbeeld: als u een opzoekvenster gebruikt om een accountrecord te zoeken die u wilt koppelen aan een relatierecord, is de weergave van het opzoekvenster afhankelijk van de zoeklay-out voor het type record 'Account' voor uw gebruikersrol.

Functies van opzoekvensters die worden beheerd via zoeklay-outs

Met de zoeklay-outs die de beheerder instelt en toewijst aan gebruikersrollen, wordt de werking van opzoekvensters als volgt bepaald:

- **Snelle filtervelden.** Als gerichte zoekacties zijn ingeschakeld voor uw bedrijf, wordt met de zoeklay-out voor het type record voor uw gebruikersrol als volgt bepaald hoe u de snelle filtervelden kunt gebruiken in opzoekvensters:
 - Als de beheerder geen zoekvelden beschikbaar stelt in de zoeklay-out, kunt u het snelle filter niet gebruiken.
 - Standaard kunt u de lijst met records in het opzoekvenster filteren op alle velden die de beheerder beschikbaar stelt als zoekvelden in de zoeklay-out.

Als de zoekcriteria voor de lijst met records in het opzoekvenster een veld bevatten dat niet is gedefinieerd als zoekveld in de zoeklay-out, kunt u het snelle filter niet gebruiken.

Bijvoorbeeld: als u een accountrecord zoekt, zoekt u mogelijk in de voorgedefinieerde lijst 'Alle klantaccounts' in het opzoekvenster. Het zoekveld voor de lijst 'Alle klantaccounts' is het veld 'Accounttype'. Als het veld 'Accounttype' niet beschikbaar is als zoekveld voor uw rol, kunt u de lijst met records in het opzoekvenster niet filteren. Zie de sectie 'Lijsten voor verfijnde zoekacties' in dit onderwerp voor meer informatie over het selecteren van voorgedefinieerde lijsten met records in opzoekvensters.

- **Vooringevulde lijsten met records.** Als de beheerder de optie 'Zoekresultaten weergeven bij openen opzoekvenster' selecteert in de zoeklay-out voor een type record, wordt het opzoekvenster gevuld met een lijst met records als het venster wordt geopend. Als deze optie niet is geselecteerd, worden er geen records weergegeven als het opzoekvenster wordt geopend. U geeft dan de zoekcriteria op om de gewenste record te zoeken.
- **Contextgevoelige lijsten.** In de zoeklay-out kan de beheerder bepalen of de contextgevoelige lijsten (als beschikbaar) worden weergegeven vóór of na de systeemlijsten en aangepaste lijsten in het veld 'Lijst' voor het *type record* links boven in het opzoekvenster voor het type record. Zie de sectie 'Lijsten voor verfijnde zoekacties' in dit onderwerp voor meer informatie over het veld 'Lijst' voor het *type record*.
- **Weergegeven kolommen.** In de meeste gevallen wordt met de zoeklay-out bepaald welke velden worden weergegeven als kolommen in de lijst met records in het opzoekvenster. Dit geldt niet voor sommige voorgedefinieerde opzoekvensters. Deze worden niet bepaald via de zoeklay-out.

Lijsten voor verfijnde zoekacties

Links boven in alle opzoekvensters is een veld 'Lijst' beschikbaar voor het *type record*. Het *type record* staat hier voor de naam van het type record dat u zoekt. Met dit veld kunt u zoekacties beperken tot een voorgedefinieerde lijst met records. De beschikbare set met voorgedefinieerde lijsten in het opzoekvenster komt overeen met de beschikbare set met lijsten in de keuzelijst 'Lijsten' op de lijstpagina voor het type record. Ook zijn mogelijk sommige contextgevoelige lijsten beschikbaar, afhankelijk van het type record. *Contextgevoelige lijsten* zijn voorgedefinieerde sets met records die hoogstwaarschijnlijk de gewenste record bevatten. Sommige contextgevoelige lijsten die mogelijk beschikbaar zijn:

- Als u een geldige waarde selecteert voor het veld 'Account' op de pagina 'Taak bewerken' en u opent het opzoekvenster voor het veld 'Primaire relatie', is mogelijk de lijst 'Relaties voor gerelateerde account' beschikbaar als contextgevoelige lijst.
- Als u een geldige waarde selecteert voor het veld 'Relatie' op de pagina 'Taak bewerken' en u opent het opzoekvenster voor het veld 'Serviceaanvraag', is mogelijk de lijst met serviceaanvragen voor gerelateerde relaties beschikbaar als contextgevoelige lijst.
- Als u een geldige waarde selecteert voor het veld 'Relatie' op de pagina 'Serviceaanvraag bewerken' en u opent het opzoekvenster voor het veld 'Rekening', is mogelijk de lijst met rekeningen voor gerelateerde relaties beschikbaar als contextgevoelige lijst.
- Als u een geldige waarde selecteert voor het veld 'Account' op de pagina 'Lead bewerken' en u opent het opzoekvenster voor het veld 'Rekening', is mogelijk de lijst met rekeningen voor gerelateerde accounts beschikbaar als contextgevoelige lijst.

Records zoeken en selecteren in opzoekvensters

In deze procedure wordt beschreven hoe u records zoekt en selecteert.

Ga als volgt te werk om records te zoeken en selecteren:

- 1 Zoek naar de gewenste record(s) in het opzoekvenster. Dit kan op een of alle van volgende manieren, afhankelijk van het type record en de zoekinstellingen die de beheerder heeft geconfigureerd:
 - Selecteer in het veld 'Lijst' voor het *type record* in het opzoekvenster een voorgedefinieerde lijst om de zoekactie voor records in deze lijst te beperken en klik op 'Start'.
 - Gebruik de snelle filtervelden om de lijst te filteren.
 - Klik als gerichte zoekacties zijn ingeschakeld op de koppeling 'Geavanceerd' om de lijst te filteren. Dit werkt hetzelfde als [Geavanceerd zoeken](#) (zie "[Geavanceerde zoekacties gebruiken](#)" op pagina 60).
 - Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.

OPMERKING: voor sommige recordtypen kunt u ook op 'Nieuw' klikken om een nieuwe record te maken. De nieuwe record wordt toegevoegd aan de lijst.

- 2 Selecteer als volgt de gewenste record:
 - Als het opzoekvenster een venster met enkelvoudige koppelingen is, klikt u op 'Selecteren' voor de vereiste record.
 - Als het opzoekvenster een venster met meervoudige koppelingen is, klikt u op 'Selecteren' voor alle vereiste records. De records worden verplaatst van de lijst 'Beschikbare records' naar de lijst 'Geselecteerde records'. Als u alle gewenste records hebt geselecteerd, klikt u op 'OK'.

OPMERKING: klik in het opzoekvenster op 'Huidige waarde wissen' om reeds geselecteerde gegevens te verwijderen en het veld leeg te laten. De knop 'Huidige waarde wissen' is niet beschikbaar als slimme koppelingen zijn ingeschakeld. Zie [Records aan uw geselecteerde record koppelen](#) (zie "[Records koppelen aan uw geselecteerde record](#)" op pagina 72) voor meer informatie over het koppelen van records en over slimme koppelingen.

Selectie 'Boek' gebruiken

Met de selectie 'Boek' kunt u zoekopdrachten beperken tot een bepaald gebruikersboek of aangepast boek. In de context van de selectie 'Boek' worden aangepaste boeken aangeduid als 'boeken'.

De selectie 'Boek' wordt weergegeven in:

- De sectie 'Zoeken' van de knoppenbalk
- Het venster 'Opzoeken'.
- De sectie 'Zoeken in' bij uitgebreide zoekopdrachten
- Lijstpagina's
- De tabbladen 'Rapporten' en 'Dashboard'

De selectie 'Boek' wordt alleen weergegeven als de volgende twee voorwaarden van toepassing zijn:

- De optie 'Selectie 'Boek' weergeven' is ingeschakeld in uw bedrijfsprofiel.
- Het recordtype voor boeken wordt ondersteund.

Zie Boekbeheer voor meer informatie over de ondersteunde recordtypen voor boeken.

Met de selectie 'Boek' kunt u uw zoekbewerking beperken tot een bepaalde gebruiker of een bepaald boek. De zoekresultaten worden dan weergegeven als een hiërarchie van gebruikers of een hiërarchie van boeken, met 'Alles' boven aan de hiërarchie. Elk niveau in de hiërarchie kan worden uitgevouwen of samengevouwen. De meeste werknemers krijgen alleen een hiërarchie van gebruikers te zien, omdat de boekfunctie standaard niet is ingeschakeld.

De boekhiërarchie wordt alleen voor rapporten en dashboards weergegeven als de optie 'Volledige zichtbaarheid' is geselecteerd in de instelling 'Onderwerpgebieden historie' in het bedrijfsprofiel.

Wanneer u een boek selecteert en er worden subboeken voor het boek in de hiërarchie weergegeven, worden alle subboeken in de zoekopdracht opgenomen.

LET OP: voor optimale prestaties kunt u beter alleen subboeken opnemen als dat strikt noodzakelijk is.

Iedere gebruiker heeft een set standaardboeken. Als u 'Alles' selecteert, worden alle boeken geselecteerd die voor u en uw (eventuele) ondergeschikten van belang zijn.

In de gebruikershiërarchie kunt u gebruikers kiezen die u voor toegang hebben gemachtigd, of die gebruikers in het bedrijf voor toegang hebben gemachtigd.

Nadat u een boek of gebruiker hebt geselecteerd en op 'OK' hebt geklikt, wordt de naam van dat boek of die gebruiker weergegeven in de selectie 'Boek'. Het plusteken (+) geeft aan dat ook de onderliggende items in de hiërarchie zijn geselecteerd.

U kunt met het selectievakje 'Subitems opnemen' bepalen of subboeken of ondergeschikten in de respectieve hiërarchie moeten worden opgenomen.

OPMERKING: de boeken die automatisch worden gemaakt wanneer actieve partnerrecords worden gemaakt, worden alleen weergegeven in de selectie 'Boek' voor het recordtype 'Relatie'.

Records kopiëren

Voor de meeste recordtypen kunt u een nieuwe record maken door een bestaande record te kopiëren. Wanneer u een record kopieert, worden de waarden in bepaalde velden in de record naar de nieuwe record gekopieerd. De beheerder van uw bedrijf bepaalt welke veldwaarden naar de nieuwe record worden gekopieerd. Koppelingen tussen de record die u kopieert en andere records worden echter niet naar de nieuwe record gekopieerd.

Wanneer u een record kopieert, kunt u de waarden wijzigen die naar de nieuwe record worden gekopieerd en waarden toevoegen in de velden waar de waarden niet vanuit de oorspronkelijke record zijn gekopieerd.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een record kopieert.

Ga als volgt te werk om een record te kopiëren:

- 1 Zoek de record die u wilt kopiëren.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het zoeken van records.

- 2 Klik op de lijstpagina voor het recordtype op de naamkoppeling van de record die u wilt kopiëren.

TIP: de optie 'Kopiëren' is voor vele recordtypen beschikbaar op de lijstpagina. Als de optie 'Kopiëren' beschikbaar is, selecteer deze dan op de lijstpagina en ga dan verder naar stap 4.

- 3 Klik op 'Kopiëren' op de gegevenspagina voor de record.
- 4 Voer op de bewerkingspagina de gegevens voor de nieuwe record in.
U kunt de waarden die zijn gekopieerd vanuit de oorspronkelijke record bewerken en waarden in de lege velden invoeren.
- 5 Sla de nieuwe record op.

Voorbeeld van records weergeven

Als de functie voor het bekijken van voorbeelden van records is ingeschakeld, kunt u voorbeelden van records vanuit vele pagina's in Oracle CRM On Demand bekijken, waaronder:

- Mijn startpagina
- Startpagina's van record
- Pagina's met recordlijsten
- Pagina's met recordgegevens (inclusief lijsten met verwante records)
- Actiebalk

Afhankelijk van de voorbeeldinstellingen voor uw records, wordt het voorbeeldvenster geopend wanneer u met de aanwijzer de koppeling naar een record aanwijst, of wanneer u op een voorbeeldpictogram klikt dat verschijnt wanneer u met de aanwijzer de koppeling naar een record aanwijst. In het voorbeeldvenster wordt de eerste sectie van de gegevenspagina van de record weergegeven.

De voorbeeldinstellingen voor records kunnen zowel op bedrijfsniveau als per individuele gebruiker worden opgegeven. Uw persoonlijke instellingen hebben voorrang boven de bedrijfsinstellingen.

Zie [De voorbeeldmodus voor records instellen](#) (zie "[De modus 'Voorbeeld voor records' instellen](#)" op pagina 722) voor meer informatie over de voorbeeldmodus voor records. Zie Bedrijfsprofiel en algemene standaarden instellen voor meer informatie over het instellen van de voorbeeldmodus op bedrijfsniveau.

Ga als volgt te werk om een voorbeeld van een record te bekijken:

- Houd de aanwijzer boven de koppeling naar de record.
 - Als de optie voor recordvoorbeelden is ingesteld op het aanwijzen van koppelingen, wordt het voorbeeldvenster automatisch geopend.
 - Als de optie voor recordvoorbeelden is ingesteld op het klikken op een voorbeeldpictogram, verschijnt er een pictogram wanneer u met de aanwijzer de koppeling aanwijst. Klik op het pictogram om het voorbeeldvenster te openen.

OPMERKING: u kunt de inline bewerkingsfunctie en het berichtencentrum niet gebruiken wanneer er een voorbeeldvenster is geopend.

Ga als volgt te werk om het voorbeeldvenster voor records te sluiten:

- Klik op het pictogram X in het voorbeeldvenster of klik op de pagina achter het voorbeeldvenster.

OPMERKING: als u met de aanwijzer een van de gebruikersinterface-elementen aanwijst (met uitzondering van het voorbeeldvenster, de koppeling van de record en het voorbeeldpictogram), wordt het voorbeeldvenster na 2 seconden gesloten.

Records vergrendelen

Voor bepaalde recordtypen kan de beheerder beperkingen instellen voor de acties die u uitvoert op een record als een veld in de record een bepaalde waarde bevat. Als gebruikers worden beperkt bepaalde acties uit te voeren, wordt dat in dit geval ook wel *records vergrendelen* genoemd. Als een record wordt vergrendeld in een proces, kunt u in Oracle CRM On Demand geen acties uitvoeren niet worden toegestaan in het proces. Mogelijk wordt ook een foutbericht weergegeven als u probeert een niet-toegestane actie uit te voeren.

Afhankelijk van hoe de beheerder de recordvergrendeling heeft geconfigureerd voor uw bedrijf, kunnen gebruikersacties als volgt worden beperkt:

- **Acties op recordniveau.** Bij recordvergrendeling kunt u de volgende acties niet uitvoeren voor een vergrendelde record:
 - Record bijwerken;
 - Record verwijderen.
 - Als u de record verwijdt uit een relatie met een andere record en dit ervoor zorgt dat de record wordt verwijderd uit Oracle CRM On Demand. Als u de record verwijdt uit de relatie maar dit zorgt er niet voor dat de record wordt verwijderd uit Oracle CRM On Demand, kunt u de record wel verwijderen uit de relatie, ook al is de record vergrendeld voor verwijderen.

Bijvoorbeeld: de beheerder stelt een proces in voor het type record 'Oplossing'. In dit proces kunt u mogelijk geen oplossingen verwijderen met de status 'Goedgekeurd', oplossingen bijwerken met de status 'Verouderd' enzovoort.
 - **Acties op niveau van verwante records.** Bij recordvergrendeling kunt u de volgende acties niet uitvoeren voor records van een bepaald verwant type record als de bovenliggende record is vergrendeld:
 - Nieuwe records maken van het verwante type record voor de bovenliggende record.
 - Records bijwerken van het verwante type record als onderliggende records bij de bovenliggende record. In dit geval kunt u de verwante records helemaal niet bijwerken in Oracle CRM On Demand als de bovenliggende record is vergrendeld.
 - Bestaande records toevoegen van het verwante type record aan de bovenliggende record.

Bijvoorbeeld: u kunt geen relatierecords koppelen aan een taak met de taakstatus 'Voltooid'.
 - **Acties op veldniveau.** Bij recordvergrendeling kunt u bepaalde velden niet bijwerken als een veld in de record een bepaalde waarde bevat waardoor de record gedeeltelijk wordt vergrendeld.
- Bijvoorbeeld: als de beheerder gedeelde adressen gebruikt, kunt u mogelijk de adresregels 1, 2 en 3 en de velden 'Staat/provincie', 'Postcode' en 'Land' niet bijwerken als de adresstatus is ingesteld op 'Gevalideerd'. U kunt wel aangepaste velden in de adresrecord bijwerken.

Zie Procesbeheer voor meer informatie over het instellen van processen voor recordvergrendeling.

Recordgegevens bijwerken

In het algemeen kunt u recordgegevens bijwerken als u eigenaar van de record bent, als u de manager van de recordeigenaar bent of als de eigenaar u bewerkttoegang tot de record verleent. Uw bedrijfsbeheerder kan echter toegangsniveaus aanpassen om uw toegang tot records te beperken of uit te breiden.

Voor oplossingsrecords moet aan uw gebruikersrol de machtiging 'Oplossingen publiceren' zijn toegewezen.

U kunt records op de volgende manieren bijwerken:

- Velden inline bewerken op de lijst- en gegevenspagina's.

Uw beheerder kan inline bewerken in het bedrijfsprofiel in- of uitschakelen. Standaard is inline bewerken ingeschakeld.

OPMERKING: wanneer u een veld inline bewerkt, wordt u soms gevraagd om naar de bewerkingspagina te gaan en de bewerking te voltooien. Deze vraag verschijnt als u nog meer velden moet bewerken of als er een bedrijfsproces is gekoppeld aan het veld dat u inline aan het bewerken was.

- De record bijwerken op de bewerkingspagina.

U kunt de bewerkingspagina weergeven door op de koppeling 'Bewerken' voor een record op de lijstpagina of op de knop 'Bewerken' voor een record op de gegevenspagina te klikken.

- Door records te importeren:

- Met de importassistent om recordgegevens uit externe CSV-bestanden te importeren als uw gebruikersrol de machtiging 'Persoonlijke import' bevat
- Met het clienthulpprogramma Oracle Data Loader On Demand
- Met webservices om records met andere toepassingen te synchroniseren

Het type records dat u kunt importeren, is afhankelijk van de machtigingen die aan uw gebruikersrol zijn toegewezen. Zie Import- en exporthulpprogramma's voor meer informatie over het importeren van records uit externe CSV-bestanden en andere externe bronnen.

U kunt ook velden bewerken in gekoppelde records op de gegevenspagina van de hoofdrecord (als inline bewerken is ingeschakeld). Zie [Gekoppelde records bijwerken vanuit hoofdrecords](#) (op pagina 80) voor meer informatie over het bijwerken van velden.

OPMERKING: u kunt de functie voor inline bewerken niet gebruiken als een voorbeeldvenster is geopend of wanneer u het berichtencentrum gebruikt.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u velden inline bewerkt op lijstpagina's, in verwante informatiesecties en op pagina's met recordgegevens. U kunt velden alleen inline bewerken als deze functie is ingeschakeld.

Ga als volgt te werk om velden inline bij te werken:

- 1 Houd op de volledige lijstpagina of de gegevenspagina van de record de aanwijzer boven het veld dat u wilt bijwerken.

Rechts van het veld wordt een bewerkpictogram weergegeven. Afhankelijk van het veldtype wordt een ander pictogram weergegeven. Als een veld op de pagina Alleen lezen is en u houdt de muis boven het veld, wordt geen informatie weergegeven. Er gebeurt niets wanneer u op het veld klikt. Als een veld

op een volledige lijstpagina Alleen lezen is en u houdt de aanwijzer boven het veld, wordt wel informatie weergegeven. Er wordt ook een inline editor (alleen lezen) weergegeven wanneer u op het veld klikt dat Alleen lezen is.

- 2 Klik op het bewerkpictogram of klik op het veld om de bewerkmodus voor inline bewerken in te schakelen.
Bij sommige velden is er een functioneel verschil tussen klikken op velden en klikken op het bewerkpictogram. Als u op een telefoonveld klikt, wordt een teksteditor weergegeven waarin u het telefoonnummer direct kunt invoeren. Als u op het bewerkpictogram klikt, wordt een telefooneditor weergegeven waarin u het land, netnummer, telefoonnummer en toestel apart kunt opgeven.
- 3 Werk de waarde van het veld bij.
- 4 Klik op het pictogram met het groene vinkje of druk op Enter om de wijzigingen op te slaan.
Als u wijzigingen wilt annuleren, klikt u op het pictogram met de rode X of drukt u op Esc.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u recordgegevens bijwerkt op een bewerkingspagina.

Ga als volgt te werk om recordgegevens bij te werken op een bewerkingspagina:

- 1 Klik op de lijstpagina van de record op de koppeling 'Bewerken' voor de record of klik op de titelbalk van de gegevenspagina op 'Bewerken'.
- 2 Werk op de bewerkingspagina de benodigde gegevens bij.
- 3 Sla de record op:
 - Klik op 'Opslaan' om deze record op te slaan en vervolgens de gegevenspagina van de record te openen (waar u gegevens aan deze record kunt koppelen).
 - Klik op 'Opslaan en nieuw' om deze record op te slaan en vervolgens de bewerkingspagina te openen (waar u een andere record kunt maken).

Records koppelen aan uw geselecteerde record

In Oracle CRM On Demand kunt u records aan elkaar koppelen. Wanneer u records koppelt, krijgt u toegang tot alle verwante informatie uit de records die u bekijkt. U kunt bijvoorbeeld een volledige weergave van klantgegevens zien als u relaties, verkoopkansen en activiteiten koppelt aan een accountrecord.

Met koppelingen worden records aan elkaar gerelateerd, zodat u en anderen met toegangsrechten voor de record de gegevens volledig kunnen bekijken.

Enkelvoudige en meervoudige koppelingen

Gebruik zoekvensters om bestaande records te zoeken en te selecteren die u wilt koppelen aan de record waarmee u werkt. Zoekvensters zijn vensters met enkelvoudige koppelingen (u kunt één record selecteren in het zoekvenster) of vensters met meervoudige koppelingen (u kunt meerdere records selecteren die u wilt koppelen aan de record waarmee u werkt). Bijvoorbeeld: u kunt op de volgende manieren relaties koppelen aan een taak:

- Klik op het opzoekpictogram in het veld 'Primaire relatie' op de pagina 'Taakgegevens' als u een primaire relatie wilt toevoegen voor de taak. In dit geval wordt er een opzoekvenster met enkelvoudige koppelingen geopend. Selecteer hier een enkele relatie als de primaire relatie voor de taak.
- U kunt meerdere relaties koppelen aan een taak in de sectie met verwante informatie over relaties op de pagina 'Taakgegevens'. In dit geval klikt u op 'Toevoegen' in de sectie met verwante informatie over relaties. Er wordt een opzoekvenster met meervoudige koppelingen geopend. Selecteer hier een of meer relaties om te koppelen aan de taak.
- Als de beheerder het veld 'Relatie' toevoegt aan de pagina 'Taakgegevens', klikt u op het opzoekpictogram in het veld om meerdere relaties te koppelen aan de taak. Er wordt een opzoekvenster met meervoudige koppelingen geopend. Selecteer hier meerdere relaties. De relaties die u selecteert, worden weergegeven in het veld 'Relatie' en in de sectie met verwante informatie over relaties op de pagina 'Taakgegevens'.

Slimme koppelingen

De beheerder bepaalt of slimme koppelingen beschikbaar zijn als u records koppelt.

OPMERKING: slimme koppelingen zijn beschikbaar voor opzoekvensters met enkelvoudige koppelingen. Slimme koppelingen zijn niet beschikbaar voor opzoekvensters met meervoudige koppelingen.

Met *Slimme koppelingen* typt u de gehele naam of een gedeelte van de naam van de record die u wilt koppelen aan de hoofdrecord. In Oracle CRM On Demand wordt direct gezocht naar de bijbehorende record. Als u de gehele naam of een gedeelte van de recordnaam typt en de wijzigingen opslaat, wordt er in Oracle CRM On Demand geprobeerd om de koppeling op te halen. Als in Oracle CRM On Demand een unieke match wordt gevonden, wordt de overeenkomende record gebruikt en worden de wijzigingen opgeslagen. Als in Oracle CRM On Demand geen match of meerdere mogelijke matches worden gevonden, wordt een opzoekvenster geopend waar u aanvullende zoekopdrachten kunt uitvoeren en de juiste record kunt selecteren. De beheerder schakelt de optie 'Automatisch oplossen ingeschakeld' in voor de zoeklay-out voor een type record om slimme koppelingen toe te staan.

Bijvoorbeeld: als u een account koppelt aan een taak, typt u de naam van een account in het naamveld voor de account op de pagina 'Taakgegevens'. Als u de wijzigingen opslaat, wordt in Oracle CRM On Demand gezocht naar overeenkomende accounts. Als in Oracle CRM On Demand een unieke match wordt gevonden, wordt de overeenkomende account gebruikt. Als in Oracle CRM On Demand geen overeenkomende account of meerdere mogelijke overeenkomende accounts worden gevonden, wordt een opzoekvenster geopend. In het opzoekvenster kunt u aanvullende zoekacties uitvoeren en de juiste account selecteren.

Als slimme koppelingen niet zijn ingeschakeld of als u de naam niet weet van de record die u wilt koppelen aan de record waarmee u werkt, klikt u op het opzoekpictogram naast een veld om het opzoekvenster te openen. In het opzoekvenster kunt u zoeken naar de record die u wilt koppelen aan de record waarmee u werkt.

Voorgevulde opzoekvensters

Afhankelijk van de instellingen door de beheerder voor de zoeklay-out voor een type record voor uw rol, is het opzoekvenster voor dat type record mogelijk al gevuld met records als het venster wordt geopend. Als het opzoekvenster niet is gevuld met records, selecteert u de lijst waarin u wilt zoeken in het opzoekvenster en klikt u op 'Start' om de records in de lijst te bekijken. Zie [Record zoeken in opzoekvensters](#) (zie "[Records zoeken in opzoekvensters](#)" op pagina 64) voor meer informatie over opzoekvensters en het gebruik van opzoekvensters.

Nieuwe en bestaande records koppelen

Op recordgegevenspagina's kunt u een van deze of beide acties uitvoeren, afhankelijk van de recordtypen waarmee u werkt:

- Bestaande records koppelen aan een hoofdrecord.
- Nieuwe records maken die automatisch aan de hoofdrecord zijn gekoppeld.

Nieuwe records worden toegevoegd aan de database zodra ze worden gekoppeld aan de geselecteerde record. Bijvoorbeeld: een activiteit die u vanaf de pagina 'Leadgegevens' maakt, wordt gekoppeld aan de lead en vervolgens weergegeven op de activiteitenpagina's.

OPMERKING: u kunt bepaalde velden in gekoppelde records ook bijwerken vanuit de gegevenspagina van de hoofdrecord (als inline bewerken is ingeschakeld). Zie [Gekoppelde records bijwerken vanuit hoofdrecords](#) (op pagina 80) voor meer informatie.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een of meer records koppelt aan de geselecteerde record in de sectie met verwante informatie op de recordgegevenspagina.

Ga als volgt te werk om een bestaande record te koppelen aan de geselecteerde record:

- 1 Selecteer de hoofdrecord.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van records.
- 2 Schuif op de recordgegevenspagina omlaag naar de desbetreffende sectie met verwante informatie en klik op 'Toevoegen'.
Afhankelijk van de recordtypen die u koppelt, wordt een opzoekvenster met meervoudige koppelingen of een lijstpagina geopend.
- 3 Voer een van de volgende opties uit:
 - In het opzoekvenster met meervoudige koppelingen klikt u op 'Selecteren' voor elke record die u wilt koppelen aan de hoofdrecord en klikt u op 'OK'.
 - Op de lijstpagina klikt u op het opzoekpictogram naast het veld om het opzoekvenster te openen en klikt u op 'Selecteren' voor de record die u wilt koppelen aan de hoofdrecord.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een nieuwe record maakt en deze koppelt aan de geselecteerde record.

OPMERKING: afhankelijk van de recordtypen waarmee u werkt, kunt u mogelijk geen nieuwe, gekoppelde records maken voor de geselecteerde record.

Ga als volgt te werk om een nieuwe record te maken en koppelen aan de geselecteerde record:

- 1 Selecteer de hoofdrecord.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van records.
- 2 Schuif op de recordgegevenspagina omlaag naar de desbetreffende sectie met verwante informatie en klik op 'Nieuw'.

OPMERKING: in sommige gevallen is de knop 'Nieuw' niet beschikbaar in de sectie met verwante informatie. In dat geval klikt u op 'Toevoegen' en daarna op 'Nieuw' in het opzoekvenster om de pagina te openen waar u de nieuwe record kunt maken.

- 3 Op de bewerkingspagina maakt u een nieuwe record en slaat u de record op.

De nieuwe record wordt automatisch gekoppeld aan de hoofdrecord.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een gekoppelde record verwijdert uit de sectie met verwante informatie op de recordgegevenspagina.

Ga als volgt te werk om een gekoppelde record te ontkoppelen of te verwijderen:

- 1 Selecteer de hoofdrecord.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van records.
- 2 Schuif op de recordgegevenspagina omlaag naar de desbetreffende sectie met verwante informatie.
- 3 Selecteer een van de volgende opties in het menu op recordniveau in de rij voor de record die u wilt verwijderen:
 - **Verwijderen.** Hiermee verbreekt u de koppeling tussen de records zonder dat u een van de records verwijdert.
 - **Verwijderen.** Hiermee verwijdert u de gekoppelde record. Een verwijderde record wordt verplaatst naar de pagina 'Verwijderde items' en wordt na 30 dagen definitief uit de database verwijderd.

OPMERKING: als opzoekvensters met meervoudige koppelingen beschikbaar zijn, kunt u gekoppelde records ook verwijderen door te klikken op 'Verwijderen' voor elke gekoppelde record in het opzoekvenster met meervoudige koppelingen.

Voorbeelden van aan andere recordtypen gekoppelde recordtypen

De volgende tabel bevat enkele voorbeelden van recordtypen die u kunt koppelen aan andere records in Oracle CRM On Demand. De kolom 'Informatie' bevat instructies voor de manier waarop u het recordtype kunt koppelen vanaf de gegevenspagina van de hoofdrecord.

De recordtypen die u aan de geselecteerde record kunt koppelen zijn afhankelijk van het type record waarmee u werkt, en van de aanpassing die u of uw managers hebben aangebracht in Oracle CRM On Demand. Bovendien kunt u aanvullende recordtypen koppelen, als u in een bepaalde editie van Oracle CRM On Demand werkt, zoals Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management of een bedrijfstakspecifieke editie van Oracle CRM On Demand.

Type record	Informatie
Account	<p>In de standaardtoepassing is de sectie 'Accounts' beschikbaar op de gegevenspagina's voor relatierecords. Deze sectie moet mogelijk worden toegevoegd aan uw lay-out:</p> <p>Klik op 'Toevoegen' om een bestaande account te koppelen en bij te</p>

Type record	Informatie
	<p>houden welke rol deze speelt in verband met de relatie. Selecteer op de pagina 'Account toevoegen' een account, selecteer de rol die deze speelt voor de relatie en klik op 'Opslaan'. Als de account die u wilt toevoegen niet bestaat, kunt u deze toevoegen door in het opzoekvenster op 'Nieuw' te klikken. Zie Accountvelden (op pagina 223) voor een omschrijving van de velden.</p> <p>Klik in de desbetreffende rij op 'Rollen bewerken' als de account meer dan één rol heeft, selecteer de rollen en sla de record op.</p>
Accountpartners	<p>In de standaardtoepassing is de sectie 'Accountpartners' beschikbaar op de gegevenspagina's voor accountrecords. De sectie moet mogelijk worden toegevoegd aan uw lay-out:</p> <p>Als u een account wilt koppelen en als partner voor deze record wilt volgen, klikt u op 'Toevoegen'. Voer vervolgens de vereiste gegevens in het scherm 'Bewerken' in en sla de record op. Zie Partners en concurrenten van accounts bijhouden (op pagina 217) voor een omschrijving van de velden.</p>
Accountrelaties	Zie Relaties tussen accounts bijhouden (op pagina 213)
Accountteam	Zie Records delen (teams) (op pagina 99).
Campagnes	<p>Alleen vanuit relatierecords:</p> <p>Klik op 'Toevoegen', selecteer de campagne en sla de record op als u een campagne wilt koppelen. Zie Campagnevelden (op pagina 176) voor een omschrijving van de velden.</p>
Concurrenten	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Concurrenten' weergegeven op de gegevenspagina's voor account- en verkoopkansrecords:</p> <p>Als u een account wilt koppelen en als concurrent voor deze record wilt volgen, klikt u op 'Toevoegen'. Voer vervolgens de vereiste gegevens in het scherm 'Bewerken' in en sla de record op. Zie Partners en concurrenten van accounts volgen (zie "Partners en concurrenten van accounts bijhouden" op pagina 217) voor een omschrijving van de velden.</p>

Type record	Informatie
Relaties	<p>In de standaardtoepassing is de sectie 'Relaties' beschikbaar voor activiteitenrecords (taken en afspraken). De sectie moet mogelijk worden toegevoegd aan uw lay-out:</p> <p>Als u de primaire relatie wilt koppelen, klikt u op 'Bewerken' en koppelt u de relatie. Als u aanvullende relaties wilt koppelen aan de activiteit, schuift u omlaag naar de sectie 'Relaties'. Vervolgens klikt u op 'Toevoegen' en koppelt u de relatierecords.</p> <p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Relaties' weergegeven op de gegevenspagina's voor accountrecords:</p> <p>Als u een nieuwe relatie wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw', voert u de vereiste gegevens in het scherm 'Bewerken' in en slaat u de record op.</p> <p>Klik op 'Toevoegen' om een bestaande relatie te koppelen. Selecteer op de pagina 'Lijst met relaties' een relatie en klik op 'Opslaan'. Als de relatie die u wilt toevoegen niet bestaat, kunt u deze toevoegen door in het opzoekvenster op 'Nieuw' te klikken. Zie Relatievelden (op pagina 239) voor een omschrijving van de velden.</p> <p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Relaties' weergegeven op de gegevenspagina's voor verkoopkansrecords:</p> <p>Klik op 'Toevoegen' om een bestaande relatie te koppelen aan uw verkoopkansrecord. Selecteer in het scherm 'Lijst met relaties' een relatie, definieer de kooprol van de relatie en klik op 'Opslaan'. Als de relatie die u wilt toevoegen niet bestaat, kunt u deze toevoegen door in het opzoekvenster op 'Nieuw' te klikken. Zie Relatievelden (op pagina 239) voor een omschrijving van de velden.</p> <p>Selecteer een inkooprol om de verantwoordelijkheden van een relatie binnen een bedrijf en de invloed van de relatie op inkoopbeslissingen te verduidelijken. De inkooprol is essentieel voor de analyse van belangrijke rollen en voor inzicht in het verkoopbeleid.</p> <p>OPMERKING: u kunt dezelfde relatie aan verschillende verkoopkansen of verschillende relaties aan dezelfde verkoopkansen koppelen.</p>
Relatieverbanden tussen relaties	Zie Relatieverbanden tussen relaties bijhouden (zie "Relaties tussen relaties bijhouden" op pagina 234)
Team relatie	<p>Alleen vanuit relatierecords:</p> <p>Klik op 'Gebruikers toevoegen' om de relatierecord toegankelijk te maken voor andere medewerkers. Selecteer de gebruikersnaam en de toegangsrechten van de gebruiker voor de record in het veld 'Toegang relatie' van het venster waarmee u gebruikers aan het relatieteam toevoegt en sla de wijzigingen op. Zie Records delen (teams) (op pagina 99) voor meer informatie over het delen van records.</p>

Type record	Informatie
Leads	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Leads' weergegeven op de gegevenspagina's voor campagnerecords:</p> <p>Als u een nieuwe lead wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw', voert u de vereiste gegevens in het scherm 'Lead bewerken' en slaat u de record op. Zie Leadvelden (op pagina 194) voor een omschrijving van de velden.</p>
Aantekeningen	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Aantekeningen' weergegeven op de gegevenspagina's voor recordtypen die de aantekeningenfunctionaliteit ondersteunen:</p> <p>Als u een nieuwe lead wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw'. Vervolgens voert u de vereiste gegevens in het scherm 'Aantekening' van de record in en slaat u de record op. Zie Aantekeningen toevoegen (op pagina 105) voor een omschrijving van de velden.</p>
Openstaande activiteiten	<p>In de standaardtoepassing wordt deze sectie weergegeven op de gegevenspagina's voor de meeste records:</p> <p>Als u een nieuwe afspraak of taak wilt koppelen, klikt u op 'Nieuwe afspraak' of 'Nieuwe taak'. Vervolgens voert u de vereiste gegevens in het scherm 'Bewerken' in en slaat u de record op. Zie Activiteitsvelden (op pagina 165) voor een omschrijving van de velden.</p> <p>U kunt meerdere activiteiten koppelen aan uw geselecteerde record. Als aan een activiteit een tijd is toegewezen, verschijnt de activiteit in de lijst 'Activiteiten' en in de 'Agenda'.</p> <p>Gebruikers die de geselecteerde record kunnen bekijken, kunnen alle activiteiten zien die aan de record zijn gekoppeld, inclusief de activiteiten die eigendom zijn van of zijn toegewezen aan andere gebruikers. Zie Werken met lijsten met activiteiten (op pagina 144) voor meer informatie over het werken met lijsten met activiteiten.</p>
Verkoopkansen	<p>Als u een nieuwe verkoopkans wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw', voert u de vereiste gegevens in het scherm 'Verkoopkans bewerken' in en slaat u de record op. Zie Verkoopkansvelden (op pagina 263) voor een omschrijving van de velden.</p> <p>OPMERKING: als u een verkoopkans aan een lead wilt koppelen, zet u de lead die aan de campagne is gekoppeld om in een verkoopkans. Zie Leads omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen (op pagina 190) voor meer informatie.</p>
Partners verkoopkansen	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Partners verkoopkansen' weergegeven op de gegevenspagina's voor verkoopkansrecords:</p> <p>Als u een account wilt koppelen en als partner voor deze record wilt volgen, klikt u op 'Toevoegen'. Voer vervolgens de vereiste gegevens in het scherm 'Bewerken' in en sla de record op. Zie Partners en concurrenten van verkoopkansen bijhouden (op pagina 250) voor een</p>

Type record	Informatie
	omschrijving van de velden.
Referentie	Zie Referenties toevoegen (op pagina 236).
Gerelateerde oplossingen	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Gerelateerde oplossingen' weergegeven op de gegevenspagina's voor oplossingsrecords:</p> <p>Als u een oplossing wilt toevoegen, klikt u op 'Oplossing toevoegen' en selecteert u een bestaande oplossing in het opzoekvenster. U kunt elk gewenst aantal oplossingen toevoegen. U kunt oplossingen aan elkaar koppelen als ze verwante informatie delen of over een verwant onderwerp gaan. Als u een nieuwe oplossing wilt maken, klikt u op 'Nieuw'. Vervolgens vult u de vereiste gegevens in en slaat u de record op.</p> <p>OPMERKING: u kunt gekoppelde serviceaanvragen vanaf de gegevenspagina voor oplossingen bekijken, maar u moet deze koppelen vanaf de gegevenspagina voor serviceaanvragen.</p>
Serviceaanvragen	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Serviceaanvragen' weergegeven op de gegevenspagina's voor account- en relatierecords:</p> <p>Als u een nieuwe serviceaanvraag wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw'. Vervolgens voert u de vereiste gegevens in het scherm 'Serviceaanvraag bewerken' in en slaat u de record op. Zie Serviceaanvraagvelden (op pagina 335) voor een omschrijving van de velden.</p>
Oplossingen	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Oplossingen' weergegeven op de gegevenspagina's voor serviceaanvraagrecords:</p> <p>Als u een oplossing wilt koppelen, klikt u op 'Toevoegen'. Klik in het opzoekvenster op de koppeling 'Oplossings-ID' om een bestaande oplossing te koppelen of op 'Nieuw' om een nieuwe oplossing te maken. Zie Oplossingsvelden (op pagina 344) voor een omschrijving van de velden.</p> <p>TIP: controleer op de lijstpagina voor oplossingen of de oplossing niet wacht op publicatie door de manager voordat u nieuwe oplossingen maakt. Het opzoekvenster bevat alleen oplossingen die voor publicatie zijn gemarkeerd en de status 'Goedgekeurd' hebben.</p>

Type record	Informatie
Team	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Team' niet op de recordgegevenspagina's weergegeven. Indien gewenst kan de systeembeheerder van uw bedrijf deze sectie aan bepaalde recordtypen toevoegen:</p> <p>Klik op 'Gebruikers toevoegen' als u deze record zichtbaar wilt maken voor andere medewerkers. Selecteer in het venster 'Team - Gebruikers toevoegen' de naam van de gebruiker.</p> <p>OPMERKING: als de recordeigenaar onderdeel van een groep is (gedefinieerd door uw beheerder), worden de groepsleden automatisch weergegeven in de sectie 'Informatie over team'.</p> <p>Zie Records delen (teams) (op pagina 99) voor meer informatie.</p>
Gebruiker	<p>In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Gebruiker' niet op de recordgegevenspagina's weergegeven. Indien gewenst kan de systeembeheerder van uw bedrijf de sectie 'Gebruiker' aan bepaalde recordtypen toevoegen:</p> <p>Klik in de sectie 'Gebruikers' van de pagina 'Taakgegevens' op 'Toevoegen' als u een andere medewerker wilt volgen die bij een taak betrokken is. Selecteer de gebruiker in het opzoekvenster.</p> <p>OPMERKING: in tegenstelling tot de functie 'Team', als de recordeigenaar onderdeel van een groep is (gedefinieerd door uw beheerder), worden de groepsleden niet automatisch weergegeven in de sectie 'Informatie over gebruiker'. De lijst met gebruikers is niet van invloed op de weergave van records, maar wordt alleen gebruikt om medewerkers bij te houden.</p>

Gekoppelde records bijwerken vanuit hoofdrecords

U kunt de velden van een gekoppelde record als volgt via de hoofdrecord bijwerken:

- Door velden van de gekoppelde record op de gegevenspagina van de hoofdrecord te bewerken (als inline bewerken is ingeschakeld).

In de meeste gevallen kunt u de velden van gekoppelde records via de gegevenspagina van de hoofdrecord bewerken. De volgende soorten velden kunnen echter niet via de gegevenspagina van de hoofdrecord worden bewerkt:

- Velden die niet worden weergegeven op de gegevenspagina van de gekoppelde record zelf.
- Berekenende velden, zoals 'Volledige naam'.
- Alleen-lezen velden op de bewerkingspagina van de gekoppelde record.

In gevallen waarin dezelfde gekoppelde record in verschillende hoofdrecords kan worden weergegeven, kunnen de velden die deel uitmaken van de relatie worden bewerkt. De velden die aan de gekoppelde record zelf toebehoren kunnen echter niet worden bewerkt. In de aan 'Accountteam'

verwante lijst van een accountrecord kan bijvoorbeeld het veld 'Teamrol' worden bewerkt, omdat het veld deel uitmaakt van de relatie tussen de account en het teamlid. De velden 'Achternaam' en 'Voornaam' kunnen echter niet worden bewerkt, omdat deze aan de gebruikersrecord (van het teamlid) toebehoren.

- Door de pagina 'Bewerken' van een gekoppelde record via de gegevenspagina van de hoofdrecord te openen en de velden van die pagina bij te werken.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe een gekoppelde record op de gegevenspagina van de hoofdrecord moet worden bijgewerkt.

Ga als volgt te werk om een gekoppelde record op de gegevenspagina bij te werken:

- Schuif op de gegevenspagina van de hoofdrecord omlaag naar de gewenste sectie en bewerk de velden naar behoefte.

OPMERKING: als de record die u wilt bewerken niet op de pagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om alle gekoppelde records van dat type te bekijken. Bewerk vervolgens de recordvelden op de lijstpagina.

Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het inline bewerken van velden.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een gekoppelde record op de gegevenspagina van de hoofdrecord kunt openen.

Ga als volgt te werk om een gekoppelde record op de gegevenspagina te openen:

- 1 Schuif op de gegevenspagina van de hoofdrecord omlaag naar de gewenste sectie.
- 2 Klik op de koppeling 'Bewerken' van de record (indien beschikbaar) of klik op de koppeling van de gekoppelde record.
OPMERKING: als de record die u wilt bewerken niet op de pagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om alle gekoppelde records van dat type te bekijken.
- 3 Wanneer de pagina 'Bewerken' of de gegevenspagina van de gekoppelde record wordt geopend, kunt u de recordgegevens bijwerken.

Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van recordgegevens.

Pagina 'Favoriete records'

Op de pagina 'Favoriete records' worden uw favoriete records weergegeven. U opent de pagina 'Favoriete records' door in de sectie 'Favoriete records' van de actiebalk te klikken op 'Volledige lijst weergeven'. Er kunnen maximaal 100 records worden opgeslagen in uw favorieten.

OPMERKING: als de lijst met favorieten al 100 records bevat en u voegt een nieuwe record toe aan de lijst, wordt de eerste record uit de lijst met favorieten verwijderd zodat de nieuwe record kan worden toegevoegd.

Vanuit de pagina 'Favoriete records' kunt u de taken uitvoeren die in de volgende tabel worden weergegeven.

Actie	Procedure
De volgorde van de records wijzigen	Klik op de titelbalk 'Favoriete records' op de knop 'Favorieten beheren'. Wijzig de volgorde van de records op de pagina 'Favorieten beheren' totdat de records in de gewenste volgorde staan. De records worden weergegeven in de nieuwe volgorde op de knoppenbalk en op de pagina 'Favoriete records'.
Een record verwijderen uit de lijst met favorieten	Klik in de rij voor de record die u wilt verwijderen op de koppeling 'Verwijderen'.
Recordgegevens weergeven	Klik op de naam van de record om de gegevenspagina voor de record weer te geven.
Pagina omhoog of omlaag in de lijst	Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.
Meer/minder records weergeven	Onder aan de pagina in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven resultaten' kunt u aangeven hoeveel records u tegelijkertijd wilt weergeven.

Werken met lijsten

Voor veel recordtypen kunt u beperken welke records u ziet door gefilterde lijsten te maken. Gefilterde lijsten tonen een subset van de records die voldoen aan de criteria die de lijst definiëren.

Oracle CRM On Demand bevat gefilterde standaardlijsten voor veel recordtypen, die worden weergegeven op de startpagina van de record. Aangepaste lijsten die u of uw managers maken, worden toegevoegd aan de sectie 'Lijst'.

Wanneer u een gefilterde lijst selecteert, wordt de lijst met records die voldoet aan de lijstcriteria geopend in een lijstpagina met records. U kunt kiezen of u 5, 10, 25, 50, 75 of 100 records tegelijkertijd op een pagina wilt weergeven. De optie die u selecteert, wordt opgeslagen voor de lijstpagina's en gebruikt voor alle typen records, totdat u de instelling weer wijzigt. Wanneer u door een lijst bladert, wordt de record die u met de muisaanwijzer aanwijst, gemarkeerd met een andere achtergrondkleur.

OPMERKING: in Oracle CRM On Demand kan maar één sorteringmethode worden gebruikt om de sorteervolgorde in lijsten te bepalen. De sorteringmethode is gekozen om de beste oplossing voor alle talen te bieden. Het kan er echter voor zorgen dat sommige letters in sommige talen in de verkeerde volgorde worden weergegeven.

Wat gebeurt er bij meer dan één pagina met records?

Als de lijst meer records bevat dan op één pagina kunnen worden weergegeven, gebeurt het volgende:

- U kunt op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina klikken om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.

- De laatste pagina in de lijst bevat een volledig overzicht van de records. Het aantal records dat op de laatste pagina in de lijst wordt weergegeven, is afhankelijk van het aantal records dat u op de lijstpagina wilt weergegeven. Daardoor worden sommige records die op de laatste pagina van de lijst worden weergegeven, mogelijk ook op de een-na-laatste pagina weergegeven.

Bijvoorbeeld: stel dat een lijst in totaal 40 records bevat en u ervoor kiest 25 records op de lijstpagina weer te geven. De records worden op twee lijstpagina's weergegeven. Op de eerste pagina van de lijst worden de eerste 25 records weergegeven, terwijl op de laatste pagina van de lijst de laatste 25 records in de lijst worden weergegeven. In dit voorbeeld worden tien van de records in de lijst op zowel de eerste pagina als de laatste pagina van de lijst weergegeven.

Taken die u kunt uitvoeren op lijstpagina's

Op de lijstpagina's kunt u de volgende bewerkingen uitvoeren:

- De records sorteren.
- Meerdere records in een oogopslag bekijken.
- Een record zoeken die u wilt bekijken, verwijderen of bijwerken.
- De velden op de lijstpagina inline bijwerken.
- Nieuwe records maken.

Aangepaste velden gebruiken om lijsten te sorteren

In verband met de prestaties kunnen sommige aangepaste velden niet worden gebruikt om lijsten te sorteren. Hierbij gelden de volgende algemene regels:

- U kunt de volgende typen aangepaste velden niet gebruiken om lijsten te sorteren voor recordtypen (inclusief recordtypen voor aangepaste objecten):
 - Selectievakjes;
 - Webkoppelingen;
 - Velden met meervoudige keuzelijst.

Voor elk type record zijn er mogelijk ook nog andere aangepaste velden die u niet kunt gebruiken om lijsten te sorteren.

- Voor de recordtypen voor de aangepaste objecten 01-03 kunt u geen aangepaste velden gebruiken om lijsten te sorteren.

Acties die u kunt uitvoeren voor records in lijsten

Daarnaast kunt u het menu op recordniveau (naast de naam van elk record) gebruiken om verschillende acties uit te voeren voor de vermelde records, inclusief alle of enkele van de volgende acties:

- De bewerkingspagina voor de record openen (door de optie 'Bewerken' te selecteren). Op deze pagina kunt u alle recordvelden bewerken.
- Een nieuwe record maken door de bestaande record te kopiëren. Uw beheerder bepaalt welke veldwaarden automatisch naar de nieuwe record worden gekopieerd.

■ Records verwijderen.

U kunt de lijst verder filteren als er te veel records op de pagina worden weergegeven. Zie [Lijsten filteren](#) (op pagina 93) voor meer informatie over snelle manieren om uw lijsten te filteren. U kunt de lijst ook toevoegen aan de 'Lijsten met favorieten' op de actiebalk door op het pictogram 'Favorieten' te klikken.

Elke gefilterde lijst is specifiek voor het recordtype, zoals Verkoopkansen of Accounts. Alle medewerkers kunnen gefilterde lijsten maken voor eigen gebruik, maar u moet over de juiste rol beschikken om openbare lijsten te maken die beschikbaar zijn voor alle medewerkers.

OPMERKING: een lijst die is gemaakt door u of uw managers, wordt alleen weergegeven in de taal waarin deze is gemaakt. Als u de taal wijzigt, wordt de lijst niet toegevoegd aan de lijsten in de andere talen die in de toepassing worden ondersteund. Alleen de standaard gefilterde lijsten worden in alle talen weergegeven. Bijvoorbeeld: als een Italiaanse manager een nieuwe lijst maakt en sommige teamleden de Spaanse versie van het product gebruiken, krijgen de teamleden de nieuw gemaakte lijst niet te zien.

Bladwijzers voor lijstpagina's maken

In de meeste lijsten wordt voor alle pagina's in de lijst dezelfde URL gebruikt. Dit heeft tot gevolg dat als u een bladwijzer maakt voor een pagina in een lijst, de lijst met de bladwijzer altijd wordt geopend op de pagina die werd geopend toen u de lijst de eerste keer opriep (normaliter de eerste pagina in de lijst). Als u de URL uit het adresveld van een pagina in een lijst kopieert en de URL later in het adresveld van de browser plakt, wordt de lijst geopend op de pagina die werd geopend toen u de lijst de eerste keer opriep.

Bijvoorbeeld: als u een lijst opent via een lijstkoppeling op de 'Startpagina Account', wordt de lijst geopend op de eerste pagina. Als u naar de derde pagina in de lijst navigeert en een bladwijzer voor de desbetreffende pagina maakt, wordt de lijst met de nieuwe bladwijzer geopend op de eerste pagina (dat wil zeggen, de pagina die werd geopend toen u de lijst de eerste keer opriep).

OPMERKING: als u een bladwijzer hebt gemaakt voor een specifieke pagina in de lijst in Oracle CRM On Demand release 18 of eerder, wordt de lijst met de desbetreffende bladwijzer geopend op de pagina waar u de bladwijzer oorspronkelijk hebt gemaakt. Bijvoorbeeld: als u een bladwijzer hebt gemaakt voor de vijfde pagina in een lijst in Oracle CRM On Demand release 18, wordt de lijst met de desbetreffende bladwijzer op de vijfde pagina geopend. Als u echter naar de zesde pagina in de lijst navigeert en een nieuwe bladwijzer voor de desbetreffende pagina maakt, wordt de lijst met de nieuwe bladwijzer geopend op de vijfde pagina (dat wil zeggen, de pagina die werd geopend toen u de lijst de eerste keer opriep met de bladwijzer die u in Oracle CRM On Demand release 18 had gemaakt).

Opties voor lijstbeheer

De lijstpagina voor de meeste recordtypen bevat een knop 'Menu' met enkele of alle van de volgende opties:

- **Batch verwijderen.** Hiermee verwijdert u alle records in een lijst. Zie [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 119).
- **Batchtoewijzing boek.** Hiermee voegt u records toe aan een boek of verwijdert u records uit een boek. Zie [Records toewijzen aan boeken](#).
- **Lijst exporteren.** Hiermee exporteert u een lijst, zodat u deze op de computer kunt opslaan. Zie [Records in lijsten exporteren](#) (op pagina 97).
- **Batch bijwerken.** Hiermee werkt u een aantal records in één keer bij. Zie [Recordgroepen bijwerken](#) (zie "Groepen records bijwerken" op pagina 102).

- **Planning bulkgesprek.** Zie [Planning bulkgesprek](#) (op pagina 154) voor informatie over het maken van een gepland gesprek voor een of meerdere klanten.
- **Aantal records.** Zie [Records in lijsten tellen](#) (op pagina 96) voor informatie over het tellen van records in een lijst.
- **Lijst verfijnen.** Hiermee verfijnt u een gefilterde lijst. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88).
- **Lijstfilter weergeven.** Hiermee geeft u de belangrijkste gegevens voor een lijst weer. Zie [Lijstpagina weergeven](#) (zie "[Pagina 'Lijst weergeven'](#)" op pagina 95). U kunt deze pagina ook openen door op de pagina 'Lijsten beheren' op 'Weergeven' te klikken.
- **Lijsten beheren.** Hiermee beheert u de lijsten voor het recordtype. Zie [Pagina Lijsten beheren](#) (zie "[Pagina 'Lijsten beheren'](#)" op pagina 94).
- **Nieuwe lijst maken.** Hiermee maakt u een nieuwe gefilterde lijst. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88).
- **Lijst opslaan.** Hiermee slaat u een lijst op. Wanneer u op 'Lijst opslaan' klikt, wordt u rechtstreeks naar een pagina met opties voor opslaan geleid

Opties voor lijstbeheer openen

De manier waarop u naar de opties voor lijstbeheer kunt navigeren hangt af van het recordtype, zoals in de volgende tabel wordt weergegeven:

Type record	Stappen
Hoofdrecordtypen (op tabbladen)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klik op het recordtabblad boven aan de pagina. 2 Klik in de sectie 'Lijsten' op een lijst. 3 Klik op de knop 'Menu' en selecteer de gewenste optie. <p>U kunt ook de pagina 'Nieuwe lijst' als volgt openen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik op het recordtabblad boven aan de pagina. 2 Klik in de titelbalk 'Lijst' op de knop 'Nieuw'. <p>OPMERKING: communicatielijsten zijn lijsten voor specifieke typen activiteiten. Gebruik daarom de pagina 'Lijst met Activiteiten' om aanvullende communicatielijsten te maken. Communicatielijsten zijn alleen beschikbaar als uw bedrijf het callcenter gebruikt.</p>
Activiteiten	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klik op het tabblad 'Agenda'. 2 Klik in de sectie 'Open taken' op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'. 3 Klik op de knop 'Menu' en selecteer de gewenste optie.

Type record	Stappen
Waarschuwingen	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klik op het tabblad 'Startpagina'. 2 Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' onder aan de sectie 'Waarschuwingen' op 'Mijn startpagina'. 3 Klik op de knop 'Menu' en selecteer de gewenste optie. <p>OPMERKING: als er geen waarschuwingen zijn, wordt de koppeling 'Volledige lijst weergeven' niet getoond.</p>
Bijlagen	<p>Alleen beschikbaar als de machtiging 'Bijlagen beheren' is toegewezen aan uw rol.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' boven aan een willekeurige pagina. 2 Klik op de koppeling 'Inhoudbeheer'. 3 Klik op de koppeling 'Bijlagen beheren' op de pagina 'Inhoudbeheer'. 4 Klik op de pagina 'Bijlagen beheren' op de knop 'Nieuwe lijst maken'.
Gebruikers	<p>Alleen beschikbaar als de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' is toegewezen aan uw rol.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' boven aan een willekeurige pagina. 2 Klik op de koppeling 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles'. 3 Klik op de koppeling 'Gebruikersbeheer'. 4 Klik op de knop 'Menu' en selecteer de gewenste optie.
Productcategorieën	<p>Alleen beschikbaar als de machtiging 'Inhoud beheren' is toegewezen aan uw rol.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' boven aan een willekeurige pagina. 2 Klik op de koppeling 'Inhoudbeheer'. 3 Klik op de koppeling 'Productcategorieën' op de pagina 'Inhoudbeheer'. 4 Klik op de knop 'Menu' en selecteer de gewenste optie.

Type record	Stappen
Producten	<p>Alleen beschikbaar als de machtiging 'Inhoud beheren' is toegewezen aan uw rol.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klik op de algemene koppeling 'Beheer' boven aan een willekeurige pagina. 2 Klik op de koppeling 'Inhoudbeheer'. 3 Klik op de koppeling 'Producten' op de pagina 'Inhoudbeheer'. 4 Klik op de knop 'Menu' en selecteer de gewenste optie.

Standaard gefilterde lijsten

Voor een omschrijving van de standaard gefilterde lijsten zie het onderwerp 'Werken met de Startpagina Type record' voor elk type record, bijvoorbeeld:

- [Werken met de Startpagina Leads](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Leads'](#)" op pagina 183)
- [Werken met de Startpagina Account](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Accounts'](#)" op pagina 203)
- [Werken met de Startpagina Relaties](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Relaties'](#)" op pagina 227)
- [Werken met de Startpagina Verkoopkans](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Verkoopkans'](#)" op pagina 246)
- [Werken met de Startpagina Serviceaanvraag](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Serviceaanvraag'](#)" op pagina 329)

Ga als volgt te werk om een lijst te openen:

- 1 Klik op het tabblad van de record.

OPMERKING: klik voor een lijst met activiteiten op het tabblad 'Agenda' en vervolgens op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Openstaande taken'. Zie [Werken met lijsten met activiteiten](#) (op pagina 144) voor meer informatie over het werken met lijsten met activiteiten.
- 2 Selecteer de lijst die u wilt gebruiken in de sectie 'Lijst' op de startpagina van de record.

De volgorde van lijsten op een startpagina wijzigen

U kunt de volgende procedure gebruiken of op een pagina 'Lijst' op 'Menu' klikken en 'Lijsten beheren' selecteren, zodat de knop 'Lijstvolgorde' wordt weergegeven.

Ga als volgt te werk om de volgorde van lijsten op een startpagina te wijzigen:

- 1 Klik op het tabblad van de record.

- 2 Klik onder in de sectie met recordlijsten op de koppeling 'Lijsten beheren'.
 - 3 Klik op de knop 'Lijstvolgorde'.
 - 4 Gebruik de pijlen in 'Lijst die op de startpagina wordt weergegeven' om de volgorde van de lijsten te wijzigen.
 - 5 Klik op 'Opslaan'.
- Op de startpagina voor records wordt de lijst weergegeven in de ingestelde volgorde. (Alleen de eerste tien lijsten worden weergegeven op de startpagina.)

Lijsten maken en verfijnen

Wanneer u een lijst met records maakt of verfijnt, bepaalt uw gebruikersrol welke velden u kunt doorzoeken en welke velden u in de lijst kunt weergeven. Dit gebeurt op de volgende wijze:

- Als de machtiging 'Alle velden in de weergave voor zoeken en in de lijstweergave' is ingeschakeld voor uw gebruikersrol, kunt u zoeken in alle velden die de beheerder beschikbaar heeft gemaakt in de zoekpaginalay-out die aan uw gebruikersrol is toegewezen voor dat type record.

OPMERKING: het verdient aanbeveling dat bedrijfsbeheerders de machtiging voor alle velden in zoeken en lijsten niet voor alle gebruikersrollen instellen. Als de machtiging niet is ingesteld, zijn velden die door uw bedrijf niet worden gebruikt niet zichtbaar in zoek- en lijstpagina's. Hierdoor wordt vervuiling beperkt en wordt het gebruikers gemakkelijker gemaakt de velden waarin zij geïnteresseerd zijn, te bekijken.

- Als de machtiging 'Alle velden in de weergave voor zoeken en in de lijstweergave' niet is ingeschakeld voor uw gebruikersrol, kunt u alleen zoeken in een veld als het veld voldoet aan de volgende criteria:
 - Het veld is beschikbaar in de zoekpaginalay-out die is toegewezen aan uw gebruikersrol voor het type record.
 - Het veld is beschikbaar in de gegevenspaginalay-out die is toegewezen aan uw gebruikersrol voor dat type record. Als er dynamische paginalay-outs zijn gedefinieerd voor uw rol, moet het veld worden weergegeven op ten minste een van de dynamische paginalay-outs.

OPMERKING: *Dynamische lay-outs* zijn paginalay-outs waarin verschillende sets met velden voor verschillende records van hetzelfde type record worden weergegeven, afhankelijk van de keuzelijstwaarde die u selecteert in een bepaald veld van de record.

- Als u een bestaande lijst verfijnt, zijn sommige velden in de zoekcriteria voor de lijst mogelijk niet beschikbaar voor uw gebruikersrol. De beperkte velden zijn uitgedijld. U kunt deze velden niet bewerken. U kunt de beperkte velden verwijderen uit de zoekcriteria voordat u de lijst uitvoert of opslaat. Als u de lijst uitvoert of opslaat zonder de beperkte velden te verwijderen uit de zoekcriteria, worden de beperkte velden in Oracle CRM On Demand automatisch verwijderd uit de zoekcriteria voordat de lijst wordt uitgevoerd of opgeslagen.

Met uw gebruikersrol wordt bepaald welke velden worden weergegeven in de lijst met records

Met uw gebruikersrol wordt als volgt bepaald welke velden u kunt weergeven in de lijst met records die wordt geretourneerd bij de zoekactie:

- Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Alle velden in de weergave voor zoeken en in de lijstweergave' is toegewezen, kunt u alle velden selecteren voor weergave als kolom in de lijst met records die wordt geretourneerd bij de zoekactie.
- Als aan uw gebruikersrol niet de machtiging 'Alle velden in de weergave voor zoeken en in de lijstweergave' is toegewezen, kunt u een veld selecteren voor weergave als kolom in de lijst met records die wordt geretourneerd bij de zoekactie. Dit is echter alleen mogelijk als het veld wordt weergegeven op de gegevenspaginalay-out die is toegewezen aan uw gebruikersrol voor het type record. Als er dynamische paginalay-outs zijn gedefinieerd voor uw rol, moet het veld worden weergegeven op ten minste een van de dynamische paginalay-outs voor het type record.

Voordat u begint. Wanneer u een lijst maakt, moet u de velden en waarden invoeren voor de criteria die u instelt. U kunt eerst op de pagina 'Bewerken' van de record de exacte veldnamen en waarden noteren die ook in Oracle CRM On Demand worden gebruikt. Anders bevat uw gefilterde lijst mogelijk niet de juiste records. U kunt ook de gegevenspagina van de record afdrukken om de exacte veldnamen vast te leggen. Deze afdruk bevat echter niet de veldwaarden voor vervolgkeuzelijsten.

Ga als volgt te werk om een lijst in te stellen:

- 1 Maak een nieuwe lijst of ga naar de pagina 'Lijst verfijnen' voor een bestaande lijst.

Op de lijstpagina voor de meeste typen records bevindt zich een knop 'Menu', die toegang biedt tot de opties voor het maken van een nieuwe lijst of het verfijnen van een bestaande lijst. Voor meer informatie over de toegang tot opties voor lijstenbeheer, raadpleegt u [Werken met lijsten](#) (op pagina 82).

- 2 Op de pagina 'Nieuwe lijst' of de pagina 'Lijst verfijnen' selecteert u in de sectie 'Zoeken in' een van de volgende opties:
 - Recordset
 - Boek

OPMERKING: de sectie 'Zoeken in' wordt niet weergegeven voor recordtypen zonder eigenaar, zoals het type record 'Product' en het type record 'Gebruiker'. De optie 'Boek' in de sectie 'Zoeken in' is alleen beschikbaar als de functie 'Boek' voor uw bedrijf is ingeschakeld.

- 3 Als u de optie 'Recordset' selecteert, maakt u vervolgens in het veld 'Recordset' een keuze uit de volgende opties in de lijst:
 - **Alle records die ik kan zien.** Hiermee worden alle records opgenomen waarvoor u minimaal over weergavemachtigingen beschikt, zoals is gedefinieerd in uw rapportagehiërarchie, het toegangsniveau voor uw rol en het toegangsniveau voor gedeelde records.
 - **Alle records waarvan ik de eigenaar ben.**
 - **Alle records waar ik in het team ben.** Omvat alleen records in de gefilterde lijst waarop een van de volgende voorwaarden van toepassing is:
 - U bent eigenaar van de records.
 - De records worden met u gedeeld door de eigenaar via de functionaliteit 'Team'.
 - De records worden met u gedeeld via de groepstoewijzingsfunctionaliteit voor accounts, activiteiten, relaties, huishoudens, verkoopkansen en portefeuilles.

- **Alle records waarvan ik eigenaar ben of mijn medewerkers eigenaar zijn.**
- **Alle records waar ik of mijn medewerkers in het team zijn.**
- **Mijn standaardboek.** Uw standaardinstelling voor de boekselectie, zoals gedefinieerd door de beheerder.

- 4 Als u de optie 'Boek' selecteert, maakt u vervolgens een keuze uit een boek, gebruiker of gedelegeerde met de functie 'Boekselectie'.

Zie [De functie 'Boekselectie' gebruiken](#) (zie "Selectie 'Boek' gebruiken" op pagina 67) voor meer informatie.

- 5 Selecteer in de sectie 'Hoofdlettergevoelig kiezen' zo nodig het selectievakje 'Hoofdlettergevoelig'.

Als u dit selectievakje inschakelt, worden velden waarvoor de zoekactie niet hoofdlettergevoelig is, in blauw weergegeven in de sectie 'Zoekcriteria opgeven'.

- 6 Voer de volgende stappen uit in de sectie 'Zoekcriteria opgeven':

- a Als u een bestaand lijstfilter verfijnt dat een zoekveld bevat dat niet beschikbaar is voor uw gebruikersrol, verwijdert u het zoekveld uit de lijst door te klikken op het pictogram 'X' naast de veldrij.

Als er geen zoekveld voor uw gebruikersrol beschikbaar is in het lijstfilter, wordt het veld uitgrijpsd. U kunt het veld niet bewerken en er wordt een pictogram 'X' weergegeven naast het veld. U kunt de beperkte velden verwijderen uit het lijstfilter. Als u de lijst uitvoert of opslaat zonder de beperkte velden te verwijderen uit het filter, worden de beperkte velden in Oracle CRM On Demand automatisch verwijderd uit het filter voordat de lijst wordt uitgevoerd of opgeslagen.

- b Selecteer een veld in de lijst 'Veld'.

De velden voor gerichte zoekacties voor het type record worden automatisch ingevuld.

OPMERKING: als de beheerder geen zoekvelden beschikbaar maakt in de zoeklay-out die is toegewezen aan uw gebruikersrol voor een type record, kunt u geen zoekcriteria opgeven voor een lijst met records van dat type record.

Bepaalde velden zijn geoptimaliseerd voor betere prestaties tijdens zoekacties en het sorteren van lijsten. Deze geoptimaliseerde velden worden in een groen lettertype weergegeven in de lijst met zoekvelden. Als zoekcriteria een veld omvatten dat niet is geoptimaliseerd voor zoekacties, wordt een zoekactie mogelijk langzamer uitgevoerd.

Als het gewenste adresveld niet in de vervolgkeuzelijst wordt weergegeven, selecteert u het overeenkomende veld in de volgende tabel of in Landen en adrestoewijzing.

OPMERKING: de velden in deze tabel zijn mogelijk niet van toepassing op alle landen of landinstellingen.

U wilt uw lijst filteren op dit veld	Selecteer dit veld in de vervolgkeuzelijst
Nummer straat Adres 1 Chome	Straat/nummer

U wilt uw lijst filteren op dit veld	Selecteer dit veld in de vervolgkeuzelijst
Ku	Adres 2
Verdieping District	Adres 3
Shi/Gun	Plaats
Colonia/sectie CEDEX-code Adres 4 URB Wijk	Postbus/Sorteercode
Staat MEX Staat BRA Parochie Deel van rayon Eiland Prefectuur Regio Emiraat Gewest	Provincie
Eilandcode Postbus Postcode	Postcode

- Voer de voorwaarden, filterwaarden en operatoren (AND, OR) in die het filter definiëren.

Als u een lijst verfijnt, zijn de velden al ingevuld met criteria die u verder kunt verfijnen.

Zie [Filtervoorwaarden](#) (op pagina 49) voor meer informatie over het gebruik van filtervoorwaarden.

TIP: selecteer het veld 'Eigenaar-ID', de filtervoorwaarde 'Gelijk aan', en laat de waarde leeg als u een lijst wilt maken met serviceaanvragen die geen eigenaar hebben. U kunt andere lege lijsten maken met behulp van deze algemene procedure.

LET OP: houd u aan de regels die in [Filterwaarden](#) (op pagina 54) zijn omschreven als u filterwaarden invoert. Anders worden mogelijk niet de juiste records in de lijst opgenomen.

Voorbeelden

Accounts: als u een gefilterde lijst met accounts in Canada met een jaaromzet van \$100.000.000,00 wilt maken, vult u het scherm als volgt in:

Veld	Conditie	Waarde(n)	
Jaaromzet	Groter dan	100000000	EN
Land	Gelijk aan	Canada	

Leads: als u een gefilterde lijst wilt maken met leads met een potentiële omzet van meer dan \$100.000,00 en een waardering van A of B, vult u het scherm als volgt in:

Veld	Conditie	Waarde(n)	
Potentiële omzet	Groter dan	100000	EN
Waardering	Kleiner dan	C	

7 Voor de sectie 'Kolommen en sorteervolgorde weergeven':

- a** Selecteer de velden die u als kolommen wilt weergeven in de zoekresultaten door de velden te verplaatsen van de lijst 'Beschikbare velden' naar de lijst 'Geselecteerde velden'. Gebruik de pijl-omhoog en pijl-omlaag om de volgorde van de geselecteerde velden te wijzigen.
- b** Selecteer een standaardsorteerveld in de vervolgkeuzelijst 'Sorteren op' en klik op 'Oplopend' of 'Aflopend' om een sorteervolgorde te selecteren.

Bepaalde velden zijn geoptimaliseerd voor betere prestaties tijdens zoekacties en het sorteren van lijsten. Deze geoptimaliseerde velden worden in een groen lettertype weergegeven in de lijst met sorteervelden. Als u voor het standaardsorteerveld een veld selecteert dat niet is geoptimaliseerd, verloopt uw zoekactie mogelijk langzamer.

OPMERKING: u kunt een selectievakje niet als sorteerveld selecteren in deze stap. Nadat de lijst is gemaakt, kunt u echter op de kolomkop klikken om de velden te sorteren op basis van de waarden in het selectievakje.

8 Klik op 'Uitvoeren' als u de resultaten van uw zoekcriteria wilt bekijken zonder de lijst op te slaan (optioneel).

De lijstpagina wordt weergegeven met de resultaten van uw zoekcriteria. U kunt vervolgens op de knop 'Menu' van de titelbalk klikken en 'Lijst opslaan' of 'Lijst verfijnen' selecteren om uw lijst op te slaan.

9 Klik op 'Opslaan' en vul de velden in de sectie 'Opties voor opslaan' in:

Veld	Opmerking
Naam lijst	<p>Typ een naam voor de lijst (maximaal 50 tekens). Hierbij kunt u alle symbolen of leestekens gebruiken, behalve aanhalingstekens ("").</p> <p>Gemaakte lijsten worden alfabetisch gerangschikt. Overweeg daarom het meest veelzeggende woord aan het begin van de naam te plaatsen.</p>
Omschrijving	Voer een omschrijving van maximaal 251 tekens in.
Toegankelijkheid lijst	<p>Selecteer een van de volgende opties als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Openbare lijsten definiëren' is toegewezen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Privé. Hiermee maakt u de gefilterde lijst alleen zichtbaar voor uzelf. ■ Openbaar. Hiermee wordt de lijst beschikbaar voor alle medewerkers. Openbare lijsten worden op de startpagina van de record weergegeven voor alle medewerkers van uw bedrijf. ■ Rolspecifiek. Hiermee maakt u de lijst alleen beschikbaar voor

Veld	Opmerking
	gebruikers met een specifieke rol.

1 Klik op 'Opslaan en uitvoeren'.

De gefilterde lijst die u hebt gemaakt, wordt weergegeven in de vervolgkeuzelijst op de titelbalk van deze pagina en in de sectie 'Lijst' van de startpagina van de record.

TIP: als een bericht wordt weergegeven met de melding dat er een time-out is opgetreden voor uw lijstaanvraag, verfijnt u de zoekcriteria verder en probeert u het opnieuw. Meer informatie over het optimaliseren van zoekacties en lijsten kunt u vinden op de website van het trainings- en ondersteuningscentrum. U kunt deze website bereiken door te klikken op de koppeling 'Training en ondersteuning' boven aan de pagina's in Oracle CRM On Demand.

Lijsten filteren

Op een lijstpagina kunt u de records in de lijst op twee manieren snel filteren:

- Filteren op een bepaalde kolom met behulp van de Alpha-zoekbesturingselementen
- Velden met snel filter

Lijstpagina's bevatten de Alpha-zoekbesturingselementen, maar u kunt op het filterpictogram klikken om de velden voor het snelle filter weer te geven. Als u wilt terugkeren naar de Alpha-zoekbesturingselementen, kunt u op het pictogram ABC klikken. De weergegeven zoekbesturingselementen blijven van kracht gedurende verschillende sessies.

Voor geavanceerdere filters kunt u ook de pagina 'Lijst verfijnen' openen door op de knop 'Menu' in de titelbalk te klikken en op 'Lijst verfijnen' te klikken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie.

U kunt ook beperken naar welke records wordt gezocht door een boek of gebruiker te selecteren in de functie 'Boekselectie'. Zie [De functie 'Boekselectie' gebruiken](#) (zie "[Selectie 'Boek' gebruiken](#)" op pagina 67) voor meer informatie.

Alpha-zoekacties

Met een pijl naast een kolomkop in de lijst wordt aangegeven dat de kolom wordt gebruikt om de lijst te sorteren en filteren. Hiermee wordt ook aangegeven of de lijst is gesorteerd in oplopende of aflopende volgorde. U kunt de kolom voor sorteren en filteren van de lijst wijzigen door te klikken op de kolomkop van de kolom die u wilt gebruiken.

Met Alpha-zoekacties kunt u het volgende:

- Op een letter in de Alpha-balk klikken, zodat alleen records met deze beginletter worden getoond.
- Tekens invoeren in het tekstveld en op 'Start' klikken om de lijst te filteren zodat alleen records worden getoond die met deze tekens beginnen. U kunt jokertekens gebruiken (zie [Filterwaarden](#) (op pagina 54)).

Alpha-zoekacties zijn hoofdlettergevoelig en zijn niet van invloed op de zoekcriteria van 'Lijst verfijnen'.

Soms is de Alpha-balk niet actief (de tekens zijn dan geen hyperlinks) omdat de standaardsorteervolgorde is gebaseerd op een kolom waarvoor de Alpha-balk niet werkt. Bijvoorbeeld: de pagina 'Verwijderde items' wordt standaard gesorteerd op basis van de kolom 'Type', die niet kan worden gesorteerd. Daarom is de Alpha-balk niet actief. Als u echter op de kolomkop 'Naam' klikt, worden de gegevens gesorteerd en wordt de Alpha-balk geactiveerd.

Velden met snel filter

Via velden met een snel filter kunt u de lijst filteren, zodat records worden weergegeven waarvan een geselecteerd veld voldoet aan de desbetreffende filtercriteria.

U kunt in de sectie 'Resultaten weergeven waarbij' op de lijstpagina in de velden van links naar rechts waarden selecteren of invoeren om respectievelijk het filterveld, de filterconditie en de filterwaarde (indien voor de filterconditie een waarde vereist is) op te geven. De waarden in de lijst met filtervoorwaarden zijn afhankelijk van de waarde die u in het zoekveld hebt gedefinieerd. Zie [Filtervoorwaarden](#) (op pagina 49) voor meer informatie over de beschikbare filtervoorwaarden.

Het filterwaardeveld wordt aangepast aan het veldtype. Bijvoorbeeld: een kalenderpictogram wordt weergegeven wanneer u een datum selecteert en een telefoonpictogram wordt weergegeven wanneer u een telefoonnummer wilt opgeven. Het filterwaardeveld wordt verborgen wanneer geen waarde vereist is voor de filtervoorwaarde. Voor tekst- en telefoonvelden kunt u jokertekens gebruiken (zie [Filterwaarden](#) (op pagina 54)).

U kunt alle velden gebruiken die de beheerder beschikbaar stelt als zoekvelden in de zoeklay-out voor het type record bij uw gebruikersrol om de lijst met records te filteren. Als de beheerder geen zoekvelden beschikbaar stelt in de zoeklay-out, kunt u de velden met snel filter niet gebruiken.

OPMERKING: als de zoekcriteria voor de lijst met records die u wilt filteren, een veld bevatten dat niet is gedefinieerd als zoekveld in de zoeklay-out voor het type record voor uw gebruikersrol, kunt u de velden met snel filter niet gebruiken.

Zoekacties met een snel filter zijn niet hoofdlettergevoelig en zijn niet van invloed op de zoekcriteria van 'Lijst verfijnen'.

Ga als volgt te werk om velden met snel filter te gebruiken om een lijst te filteren:

- 1 Selecteer een veld in de keuzelijst rechts van het label 'Resultaten weergeven waarbij'.
- 2 Selecteer een filtervoorwaarde in de desbetreffende vervolgkeuzelijst.
- 3 Voer zo nodig een filterwaarde in de desbetreffende vervolgkeuzelijst in.
- 4 Klik op 'Start'.

Pagina 'Lijsten beheren'

De pagina 'Lijsten beheren' bevat de gefilterde lijsten voor een specifiek recordtype: de lijsten die u hebt gemaakt, de lijsten die uw managers voor u hebben gemaakt, zodat u deze kunt gebruiken en lijsten die automatisch zijn gegenereerd. U kunt de pagina 'Lijsten beheren' bereiken door de optie 'Lijsten beheren' te

selecteren uit de knop 'Menu' op een lijstpagina. Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 82) voor meer informatie over het verkrijgen van toegang tot lijstbeheeropties.

Vanaf deze pagina kunt u de taken uitvoeren die worden weergegeven in de volgende tabel.

Taak	Procedure
Een lijst toevoegen aan lijsten met favorieten	Klik in de rij voor de lijst op het pictogram 'Toevoegen aan favorieten'.
Wijzig de volgorde van de eerste tien lijsten op de 'Startpagina Record' en in de vervolgkeuzelijst.	Klik in de titelbalk 'Lijsten beheren' op de knop 'Lijstvolgorde'. Plaats op de pagina 'Weergavevolgorde lijst' de tien lijsten in de gewenste volgorde. De lijsten worden in de nieuwe volgorde weergegeven op de 'Startpagina Record' en in de vervolgkeuzelijst op lijstpagina's. OPMERKING: lijsten die in de lijst 'Beschikbaar' blijven staan, worden niet als optie weergegeven in vervolgkeuzelijsten of op startpagina's.
Gefilterde lijsten maken	Klik in de titelbalk 'Lijsten beheren' op de knop 'Nieuwe lijst'. Voer op de pagina 'Nieuwe lijst' de vereiste gegevens in en sla de record op.
Lijsten verwijderen	Klik op de koppeling 'Verwijderen' in de rij voor de lijst die u wilt verwijderen. U kunt alleen lijsten verwijderen die u hebt gemaakt.
Pagina omhoog of omlaag in de lijst	Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.
Meer/minder records weergeven	Selecteer het aantal records dat u tegelijk wilt bekijken in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven records' onder aan de pagina.
Lijsten bijwerken	Klik op de koppeling 'Bewerken' in de rij voor de lijst die u wilt bijwerken. Hiermee opent u de pagina 'Lijst verfijnen', waar u de lijst kunt bijwerken. OPMERKING: u kunt geen wijzigingen doorvoeren in de standaard gefilterde lijsten die met de toepassing worden geleverd of de gefilterde lijsten die zijn opgeslagen voordat de updatemogelijkheid beschikbaar werd.
De belangrijkste informatie en filtergegevens voor een lijst bekijken	Klik in de rij voor de lijst op de koppeling 'Weergeven'. Hiermee opent u de lijstpagina.

Pagina 'Lijst weergeven'

De pagina 'Lijst weergeven' bevat de volgende gegevens:

- **Belangrijkste lijstinformatie.** De naam en omschrijving van de lijst en ook:

- **Toegankelijkheid lijst.** De zichtbaarheid van de lijst, waarbij wordt aangegeven of deze privé, openbaar of specifiek voor een gebruikersrol is.
- **Zoeken in.** De subset records waarnaar wordt gezocht om de lijst te filteren.
- **Filterinformatie.** De velden, filtervoorwaarden en filterwaarden waarmee de gefilterde lijst wordt geproduceerd.
- **Geselecteerde velden.** De velden die zijn geselecteerd om als kolommen weer te geven in de zoekresultaten, en de sorteervolgorde van het veld dat als standaardzoekveld is geselecteerd.

U opent de pagina 'Lijst weergeven' door 'Lijstfilter weergeven' te selecteren vanuit de knop 'Menu' op een lijstpagina. Zie voor meer informatie over toegang tot lijstbeheeropties [Werken met lijsten](#) (op pagina 82).

Pagina 'Lijsten met favorieten'

Als u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Lijsten met favorieten' van de actiebalk klikt, wordt de pagina 'Lijsten met favorieten' geopend, waarop uw lijsten met favorieten worden getoond. Er kunnen maximaal 100 lijsten worden opgeslagen in uw favorieten.

OPMERKING: als de lijst met favorieten al 100 lijsten bevat en u voegt een nieuwe lijst toe aan de lijst, wordt de eerste lijst uit de lijst met favorieten verwijderd zodat de nieuwe lijst kan worden toegevoegd.

In de volgende tabel worden de taken beschreven die u kunt uitvoeren vanuit de pagina 'Lijsten met favorieten'.

Actie	Procedure
De volgorde van de lijsten wijzigen	Klik in de titelbalk 'Lijsten met favorieten' op de knop 'Favorieten beheren'. Wijzig op de pagina 'Favorieten beheren' de volgorde van de lijsten totdat deze in de gewenste volgorde staan. De lijsten worden weergegeven in de nieuwe volgorde op de knoppenbalk en de pagina 'Lijsten met favorieten'.
Een lijst verwijderen uit de lijst met favorieten	Klik op de koppeling 'Verwijderen' in de rij voor de lijst die u wilt verwijderen.
Een lijst weergeven	Klik op de naam van de lijst om de lijstpagina weer te geven vanaf waar u de lijst kunt bewerken.
Pagina omhoog of omlaag in de lijst	Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.
Meer/minder records weergeven	Selecteer het aantal records dat u tegelijk wilt bekijken in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven records' onder aan de pagina.

U kunt 'Lijsten met favorieten' als webwidget in andere toepassingen insluiten. Zie [Lijsten met favorieten insluiten](#) (op pagina 737) voor meer informatie.

Records in lijsten tellen

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u de records in een lijst kunt tellen.

Ga als volgt te werk om de records in een lijst te tellen:

- Klik op de lijstpagina van de record op 'Menu' en selecteer 'Aantal records'.

OPMERKING: als de lijst meer dan 1.000 records bevat, mislukt de telling en wordt een bericht weergegeven waarin wordt vermeld dat te veel records aan uw zoekcriteria voldoen. Als dit probleem zich voordoet, verfijnt u de lijst zodat minder records worden geretourneerd. Als het tellen langer dan 30 seconden duurt, mislukt de bewerking. Als dit probleem zich voordoet, probeert u het later opnieuw of verfijnt u de lijst zodat minder records worden geretourneerd. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het verfijnen van lijsten.

Records in lijsten exporteren

U kunt de records exporteren die voldoen aan de criteria die u instelt in een lijst. Nadat de lijst met records met Oracle CRM On Demand is geëxporteerd, kunt u de lijst opslaan door het bestand te downloaden.

OPMERKING: de exportresultaten worden met Oracle CRM On Demand opgeslagen gedurende 72 uur. Exporteer de lijst daarna opnieuw.

U kunt maximaal 250 records in een lijst direct exporteren. Als u deze optie selecteert, worden de bovenste records in de lijst (op basis van de huidige sorteervolgorde van de lijst) geëxporteerd, met een maximum van 250. U kunt ook alle records in een lijst exporteren. Als u alle records in een lijst exporteert, wordt uw exportaanvraag in de wachtrij geplaatst en als batchtaak uitgevoerd.

Aan uw rol moet de machtiging voor 'Lijst - Alle velden exporteren' of de machtiging 'Lijst - Weergegeven velden exporteren' zijn toegewezen om records uit een lijst te kunnen exporteren. Wanneer u een lijst met records exporteert, worden de velden die u kunt exporteren op de volgende wijze bepaald door de gebruikersrol die aan u is toegewezen:

- Als de machtiging 'Lijst - Alle velden exporteren' is ingeschakeld voor uw gebruikersrol, kunt u alle velden in de records exporteren of alleen de velden die in uw lijst worden weergegeven.
- Als de machtiging 'Lijst - Weergegeven velden exporteren' wel is ingeschakeld voor uw gebruikersrol, maar de machtiging 'Lijst - Alle velden exporteren' niet, dan kunt u alleen de velden exporteren die worden weergegeven in uw lijst.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u maximaal 250 records in een lijst kunt exporteren.

Ga als volgt te werk om maximaal 250 records in een lijst te exporteren:

- 1 Open de lijst met records die u wilt exporteren.
- 2 Sorteert u desgewenst de lijst om de records die u wilt exporteren, boven aan de lijst weer te geven.
TIP: klik op de kolomkop om de lijst te sorteren op kolom. Klik opnieuw op de kolomkop om dezelfde kolom in omgekeerde volgorde te sorteren.
- 3 Klik op de lijstpagina van de record op 'Menu' en selecteer de optie 'Lijst exporteren'.
- 4 Op de pagina 'Lijst exporteren':
 - Selecteer in de sectie 'Exporttype' de optie 'Directe export'.
 - Selecteer de gewenste opties in de secties 'Te exporteren velden' en 'Veldscheidingsteken'.

OPMERKING: de sectie 'Te exporteren velden' is alleen beschikbaar wanneer aan uw gebruikersrol de machtiging 'Lijst - Alle velden exporteren' is toegekend.

5 Klik op 'Exporteren'.

6 Klik op 'Downloaden' om het bestand te downloaden.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u alle records in een lijst kunt exporteren.

Ga als volgt te werk om alle records in een lijst te exporteren:

1 Open de lijst met records die u wilt exporteren.

2 Klik op de lijstpagina van de record op 'Menu' en selecteer de optie 'Lijst exporteren'.

3 Op de pagina 'Lijst exporteren':

- selecteer in de sectie 'Exporttype' de optie 'Export in wachtrij'.
- Selecteer de gewenste opties in de secties 'Te exporteren velden' en 'Veldscheidingsteken'.

OPMERKING: de sectie 'Te exporteren velden' is alleen beschikbaar als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Lijst - Alle velden exporteren' is toegekend.

4 Klik op 'Exporteren'.

De pagina 'Persoonlijke wachtrij exportaanvragen' wordt weergegeven.

5 Als de exportaanvraag wordt weergegeven in de sectie 'Aanvragen in behandeling' van deze pagina, klikt u op 'Vernieuwen' om te zien of uw aanvraag voor bijwerken al is voltooid.

6 Als de exportaanvraag wordt weergegeven in de sectie 'Voltooide aanvragen' van de pagina 'Persoonlijke wachtrij exportaanvragen', klikt u op de koppeling 'Lijst' of 'Type record' om de pagina 'Lijst met exportaanvraaggegevens' te openen.

7 Zoek in de sectie 'Exportaanvraag bijlage' van de pagina naar de rij met het ZIP-bestand dat u wilt downloaden en selecteer 'Downloaden' in het menu op recordniveau.

Het ZIP-bestand bestaat uit een tekstbestand met een exportoverzicht en een CSV-bestand voor elk type record dat u hebt geëxporteerd.

De ZIP-bestanden van lijsten die zijn geëxporteerd als aanvragen in de wachtrij, zijn tot 72 uur na het voltooien van de exportaanvraag beschikbaar via de pagina 'Persoonlijke wachtrij exportaanvragen'. Zie [Exportaanvragen bekijken](#) (op pagina 734) voor meer informatie over de pagina 'Wachtrij persoonlijke exportaanvragen' en toegang tot ZIP-bestanden.

Eigendom van records overdragen

U bent eigenaar van een record wanneer uw naam in het veld 'Eigenaar' wordt weergegeven. Normaal gesproken kunt u alle records weergeven en bewerken waarvan u eigenaar bent.

Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt geconfigureerd door de beheerder voor het type record, wordt u mogelijk automatisch eigenaar van een record als u de record maakt. Zie [Gegevenstoegang, records delen en eigendom records](#) (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.

U wordt ook eigenaar van de record als een van de volgende acties wordt uitgevoerd:

- De record wordt aan u toegewezen.
- U maakt deel uit van een groep die de record beheert. Bij groeps eigendom wordt uw naam mogelijk niet weergegeven in het veld 'Eigenaar'.

In de volgende gevallen kunt u het eigendom van de meeste records overdragen:

- U bent eigenaar van de record.
- Een van uw directe ondergeschikten is eigenaar van de record.
- Met uw gebruikersrol en toegangsniveaus hebt u de juiste machtiging voor de record.

OPMERKING: alleen voor account-, relatie- en verkoopkansrecords kunt u ook het eigendom overdragen als de recordeigenaar u volledige toegangsrechten voor die record heeft verleend.

Ga als volgt te werk om het eigendom van een record over te dragen:

- 1 Selecteer de record.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.
- 2 Klik op de gegevenspagina op 'Bewerken' om de bewerkpagina te openen.
OPMERKING: als de functionaliteit voor inline bewerken is ingeschakeld voor uw bedrijf, hoeft u niet de bewerkpagina te openen. U kunt het veld 'Eigenaar' ook op de gegevenspagina bewerken.
- 3 Klik naast het veld 'Eigenaar' op het zoekpictogram.
- 4 Klik in het zoekvenster op de koppeling 'Achternaam' van een andere medewerker.
- 5 Sla de record op.

Records delen (teams)

Bij bepaalde recordtypen kunt u een record delen zodat een team gebruikers deze kan bekijken. De volgende recordtypen kunnen door teams worden gedeeld:

- Account
- Accreditatie
- Aanvraag
- Bedrijfsplan
- Certificering
- Relatie

- Cursus
- Aangepaste objecten
- Registratie deal
- Examen
- Huishouden
- Lead
- MDF-aanvraag
- Doelstelling
- Verkoopkans
- Partner
- Portefeuille
- Serviceaanvraag
- Aanvraag speciale prijs

Met accountrecords kunt u ook de relatie- en verkoopkansrecords delen die zijn gekoppeld aan deze accountrecord.

Teams en eigenaarmodi voor records

Afhankelijk van de eigenaarmodus voor records die de beheerder instelt voor het type record, heeft een record mogelijk geen eigenaar. De record heeft in plaats daarvan mogelijk een primair aangepast boek of geen eigenaar of primair aangepast boek. Zie [Gegevenstoegang, records delen en eigendom records](#) (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaarmodi voor records. Eigenaarmodi voor records zijn alleen van toepassing op recordtypen waarvoor boeken worden ondersteund.

Als de beheerder de eigenaarmodus voor records wijzigt voor een type record, wordt voor records met een eigenaar mogelijk de eigenaar verwijderd als de record voor het eerst wordt bijgewerkt nadat de eigenaarmodus is gewijzigd. Als dit gebeurt, blijven alle teamleden lid van het team, behalve de vorige eigenaar van de record. De werking is hetzelfde voor teamleden die lid zijn van een voorgedefinieerde groep. Alle groepsleden blijven lid van het team, behalve de vorige eigenaar van de record.

OPMERKING: het type record 'Account' is een uitzondering op deze regel. Als de vorige eigenaar van een account lid is van een voorgedefinieerde groep, worden alle leden van de groep verwijderd uit het team. Alle leden van een team die geen lid zijn van de voorgedefinieerde groep, blijven lid van het team, net als bij andere recordtypen.

Als u een record wilt delen, voegt u eerst de persoon toe aan het team voor de geselecteerde record. Vervolgens geeft u het toegangsniveau op dat de persoon tot de record heeft.

Ga als volgt te werk om een record te delen:

- 1 Selecteer de record.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.

2 Schuif op de gegevenspagina van de record omlaag naar de sectie 'Team' en klik op 'Gebruikers toevoegen'.

3 Klik in het venster 'Gebruiker team toevoegen' naast 'Gebruiker' op het zoekpictogram.

4 Selecteer een medewerker in het zoekvenster.

5 Ga als volgt te werk om rollen en toegangs niveaus in te stellen:

OPMERKING: afhankelijk van het recordtype en de set-up worden in uw toepassing andere opties weergegeven.

a Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Teamrol' een optie om toe te lichten welke rol de gekoppelde record speelt met betrekking tot de hoofdrecord (optioneel).

b Selecteer een optie in de vervolgkeuzelijst 'Toegang' om de toegangsrechten in te stellen voor het recordtype voor teamleden. De volgende opties zijn standaard beschikbaar:

- **Alleen-lezen.** Gebruikers kunnen records weergeven, maar niet wijzigen.
- **Bewerken.** Gebruikers kunnen records bijwerken.
- **Volledig.** Gebruikers kunnen records bijwerken of verwijderen.

De beheerder kan andere toegangsprofielen beschikbaar maken voor teams.

OPMERKING: Uw managers hebben als eigenaar toegang tot records van hun ondergeschikten (zolang 'Toegankelijkheid manager' is ingeschakeld voor het bedrijf), ongeacht de opties die u hier hebt geselecteerd. Voor iedere gebruiker wordt het toegangsniveau bepaald op basis van de meest liberale toegang die op een bepaald moment is ingesteld in de toepassing. Zie 'Beheer toegangsprofielen' voor meer informatie over toegangsprofielen.

6 Klik op 'Opslaan'.

7 (Alleen verkoopkansteams) Ga als volgt te werk om de gehele omzet of een deel ervan aan een teamlid toe te wijzen:

a Klik op de gegevenspagina voor verkoopkans in de sectie 'Team verkoopkans' op 'Gebruikers bewerken'.

b Voer op de pagina 'Gebruikers bewerken' voor 'Team verkoopkans' in het veld '% splitsen' het percentage in van de waarde die aan het teamlid moet worden toegewezen.

De waarde in het veld '% splitsen' kan elk getal tussen 0 (nul) en 100 zijn.

OPMERKING: het veld 'Omzet splitsen' is een alleen-lezen veld dat wordt berekend op basis van het veld '% splitsen' in de record van het verkoopkansteam en het veld 'Omzet' in de verkoopkansrecord.

c Klik op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie over verkoopkansteams:

- [Verkoopkansteams](#) (op pagina 262)

Primaire aangepaste boeken voor records wijzigen

Afhankelijk van de eigenaarmodus voor records die de beheerder configureert voor een type record, bevat een record van dat type mogelijk een gekoppeld primair aangepast boek in plaats van een eigenaar. U kunt het primaire aangepaste boek voor een record wijzigen. Zie [Gegevenstoegang, records delen en eigendom records](#) (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaarmodi voor records.

Ga als volgt te werk om het primaire aangepaste boek voor een record te wijzigen:

- 1 Klik op de recordgegevenspagina in het veld 'Boek' op het zoekpictogram.
- 2 Zoek in het zoekvenster het aangepaste boek dat u wilt koppelen aan de record en klik op 'Selecteren'.

OPMERKING: alleen gegevensboeken kunnen worden gekoppeld aan een record.

Het aangepaste boek dat eerder het primaire boek was bij een record, wordt verwijderd uit de record. Als u het aangepaste boek wilt koppelen aan de record, voegt u het boek toe aan de record in de sectie 'Boek' op de recordgegevenspagina.

OPMERKING: u kunt het selectievakje 'Primair' niet bewerken voor een aangepaste boekrecord in de sectie met verwante informatie 'Boek' op een recordgegevenspagina.

Groepen records bijwerken

U kunt de waarden in velden gelijktijdig bijwerken voor een lijst met records van het volgende recordtype:

- Account
- Activiteit (taken, afspraken)
- Relatie
- Huishouden
- Verkoopkans
- Partner
- Portefeuille
- Lead
- Serviceaanvraag

U kunt bijvoorbeeld een andere medewerker aanwijzen als de eigenaar van een batch met records. Dit kunt u doen door groepen records bij te werken.

U kunt de waarden bijwerken in maximaal 50 geselecteerde records tegelijk. Als de lijst meer dan 50 records bevat, herhaalt u deze taak totdat alle records zijn bijgewerkt. U kunt ook uw lijst verfijnen zodat deze alleen de records bevat die u wilt bijwerken.

OPMERKING: als u de functie 'Batch bijwerken' gebruikt om de waarde in het veld 'Verkoopfase' te wijzigen voor een of meer verkoopkansrecords, wordt de waarde in het veld '% waarschijnlijkheid' voor de verkoopkans niet automatisch bijgewerkt naar het standaardpercentage voor waarschijnlijkheid voor de nieuwe verkoopfase. Als u wilt dat het waarschijnlijkheidspercentage voor de verkoopkans wordt gewijzigd als de verkoopfase wordt bijgewerkt, wijzigt u de verkoopfase voor elke afzonderlijke record of via webservices. Zie [Integratie van webservices](#) voor meer informatie over webservices.

Voordat u begint. Ga als volgt te werk:

- Maak zo nodig een lijst met alle records die u wilt bijwerken. Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 82) voor informatie over het maken en gebruiken van lijsten.
- U kunt groepen records alleen bijwerken als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Batch bijwerken' is toegewezen.
- Als de beheerder het selectievakje 'Gedeelde adressen inschakelen' heeft ingeschakeld voor uw bedrijfsprofiel, worden de recordtypen 'Account', 'Relatie' en 'Partner' afzonderlijk bijgewerkt. De afzonderlijke adresvelden worden verwijderd en de nieuwe gedeelde adresvelden worden weergegeven. Zie [Adressen](#) en [Adressen delen tussen account-, relatie-, dealer- en partnerrecords](#) (op pagina 287) voor meer informatie over gedeelde adressen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u geselecteerde records in een lijst bijwerkt.

Ga als volgt te werk om geselecteerde records in een lijst bij te werken:

- 1 Open de lijst met records die u wilt bijwerken.
- 2 Sorteer zo nodig de lijst, zodat de records die u wilt bijwerken boven aan de lijst staan.
TIP: klik op de kolomkop om de lijst te sorteren op kolom. Klik opnieuw op de kolomkop om dezelfde kolom in omgekeerde volgorde te sorteren.
- 3 Klik op de lijstpagina van de record op 'Menu' en selecteer 'Batch bijwerken'.
- 4 Schakel in stap 1 het selectievakje uit voor records die u niet wilt bijwerken en klik op 'Volgende'.
- 5 Selecteer in stap 2 de velden die u wel wilt bijwerken en voer de nieuwe waarden voor deze velden in.
U kunt maximaal vijf velden selecteren die u naar een nieuwe waarde wilt bijwerken. Laat de kolom 'Waarde' in stap 2 leeg als u bestaande waarden uit een veld wilt verwijderen.
- 6 Klik op 'Voltooien'.

Records samenvoegen

Voor bepaalde recordtypen kunt u twee records samenvoegen tot één record bij dubbele records. De samenvoegfunctie wordt ondersteund voor de recordtypen 'Account', 'Relatie', 'Huishouden', 'Lead', 'Partner', 'Portefeuille' en 'Serviceaanvraag'.

Wanneer u twee records samenvoegt, geeft u in de resterende record (de *primaire record*) de veldwaarden op van de twee records die u wilt behouden. De verwijderde record wordt de *dubbele record* genoemd.

OPMERKING: als uw bedrijf gedeelde adressen gebruikt, kunt u de afzonderlijke velden in de factuur-, verzend- en primaire adressen niet selecteren die moeten worden behouden als u twee accounts of twee relaties samenvoegt. Standaard worden de factuur-, verzend- en primaire adressen van de primaire record behouden. Zie [Accountvelden: importeren voorbereiden](#) en [Relatievelden: importeren voorbereiden](#) voor meer informatie over deze velden. Zie [Adressen](#) voor meer informatie over gedeelde adressen.

De volgende overwegingen zijn van toepassing bij het samenvoegen van records:

- Als een veld dezelfde waarde heeft voor zowel de primaire als de dubbele record, kunt u de waarde in dat veld niet wijzigen wanneer u de records samenvoegt.
- In velden die worden bijgewerkt door het systeem, wordt bij het samenvoegen standaard de waarde van de primaire record opgegeven. U kunt deze waarde niet wijzigen.
- Account- en relatieteams worden niet samengevoegd. Het team uit de primaire record blijft behouden.
- Records die zijn gekoppeld aan de dubbele record, worden gekoppeld aan de primaire record.

In de meeste gevallen wordt in Oracle CRM On Demand niet gecontroleerd op dubbele verwante records. Als u dubbele gerelateerde records wilt verwijderen, moet u deze wissen. In het geval van verkoopkansen gekoppeld aan accounts, wordt de verkoopkans in Oracle CRM On Demand niet gekoppeld aan een primaire account vanuit een samengevoegde account als de verkoopkans dezelfde verkoopkansnaam en ID voor primaire relatie heeft als een verkoopkans die al is gekoppeld aan de primaire account.

- Wanneer u accounts samenvoegt, wordt de eigenaar van de dubbele accountrecord toegevoegd aan het accountteam en krijgt deze volledig toegang tot de primaire record.

Voordat u begint:

- U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Records samenvoegen' is toegewezen.
- U moet over het vereiste toegangsniveau voor zowel de primaire record als de dubbele record beschikken om de record te kunnen verwijderen. Als u niet over het vereiste toegangsniveau voor de primaire record beschikt om de record te kunnen verwijderen, is de knop 'Samenvoegen' niet beschikbaar in de record.
- Noteer de recordnamen zodat u deze tijdens de samenvoeging kunt selecteren.

Ga als volgt te werk om twee records samen te voegen:

- 1 Selecteer de record die u als primaire record wilt behouden.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.
- 2 Klik op de gegevenspagina van de record op de knop 'Samenvoegen'.
- 3 Klik in stap 1 op het zoekpictogram en selecteer de dubbele record.
- 4 Controleer in stap 2 de waarden voor elke record en selecteer de waarden die u met de record wilt opslaan.

In de kolom 'Waarde die u wilt opslaan' worden standaard de waarden uit de primaire record weergegeven.

- 5 Klik op 'Voltooien'.

Aantekeningen toevoegen

Voor recordtypen waarbij de functie voor aantekeningen wordt ondersteund, kunt u op twee manieren een aantekening toevoegen:

- Door rechtsboven op de gegevenspagina van de record op het aantekeningenpictogram te klikken. Dit is beschikbaar als het berichtencentrum is ingeschakeld voor uw bedrijf. Met deze methode kunt u aantekeningen toevoegen aan een lijst met aantekeningen voor de record en u abonneren op aantekeningen die worden toegevoegd aan de record.
- Door in de sectie 'Aantekeningen' op 'Nieuw' te klikken.

Als de beheerder het aantekeningenpictogram beschikbaar heeft gemaakt, is de sectie 'Aantekeningen' normaal gesproken niet beschikbaar. Als de sectie 'Aantekeningen' echter wordt weergegeven, worden aantekeningen die u toevoegt aan de lijst met aantekeningen, ook toegevoegd aan de sectie 'Aantekeningen'.

Zie [Werken met het berichtencentrum](#) (op pagina 36) voor meer informatie. Zie [Werken met de lijst met aantekeningen](#) (op pagina 107) voor meer informatie over het gebruik van de lijst met aantekeningen.

Voor wat betreft de toegangsrechten voor de aantekening maakt het niet uit met welke methode een aantekening wordt gemaakt.

Ga als volgt te werk om een aantekening te maken met behulp van het aantekeningenpictogram:

- 1 Selecteer de record.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.
- 2 Klik op de gegevenspagina op het aantekeningenpictogram.
- 3 Klik op 'Nieuwe aantekening'.
- 4 Typ in de bovenste regel van de aantekening het onderwerp.
- 5 Schakel het selectievakje 'Privé' in als u wilt voorkomen dat andere gebruikers de aantekening zien.
Zie [Pagina Aantekening bewerken](#) (zie "Pagina 'Aantekening bewerken'" op pagina 106) voor meer informatie over het gebruik van het selectievakje 'Privé' voor toegang tot de aantekening.
- 6 Klik op 'Opslaan'.

Ga als volgt te werk om een aantekening toe te voegen in de sectie 'Aantekeningen':

- 1 Selecteer de record.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.

2 Schuif op de gegevenspagina naar de sectie 'Aantekeningen' en klik op de titelbalk 'Aantekeningen' op 'Nieuw'.

3 Vul het onderwerp in op de pagina 'Aantekening bewerken'.

4 Selecteer 'Privé' als u wilt voorkomen dat anderen de aantekening zien.

Zie [Pagina Aantekening bewerken](#) (zie "[Pagina 'Aantekening bewerken'](#)" op pagina 106) voor meer informatie over het gebruik van het selectievakje 'Privé' voor toegang tot de aantekening.

5 Sla de record op.

Pagina 'Aantekening bewerken'

Op de pagina 'Aantekening bewerken' kunt u een aantekening toevoegen aan een record of u kunt gegevens bijwerken in een bestaande aantekening. Hier wordt de volledige set velden voor een aantekeningenrecord weergegeven. De volgende tabel geeft een overzicht van de velden op de pagina 'Aantekening bewerken'.

Veld	Omschrijving
Onderwerp	Een vereist tekstveld waarin u een korte omschrijving kunt invoeren van de inhoud of het doel van de opmerking.
Privé	<p>Als u de aantekening hebt gemaakt, gebeurt het volgende met het selectievakje 'Privé':</p> <ul style="list-style-type: none">■ Als u het selectievakje 'Privé' inschakelt, kunt u alleen de aantekening bekijken.■ Als u het selectievakje 'Privé' niet inschakelt of als u het selectievakje uitschakelt nadat het eerder is ingeschakeld, kan iedereen met toegang tot de record de aantekening voor de record bekijken. <p>Als u het selectievakje 'Privé' inschakelt voor een aantekening die u niet hebt gemaakt, kan alleen de gebruiker die de aantekening heeft gemaakt de aantekening bekijken nadat u de wijzigingen hebt opgeslagen. U en andere gebruikers kunnen de aantekening niet bekijken. Uw naam wordt wel weergegeven in het veld 'Eigenaar' voor de aantekening.</p>
Omschrijving	<p>De inhoud van de opmerking. Het maximumaantal toegestane tekens is 16.350.</p> <p>OPMERKING: verschillende beperkingen zijn van toepassing wanneer u aantekeningen importeert in Oracle CRM On Demand (zie Aantekeningenvelden: voorbereiding importeren).</p>

Pagina 'Aantekening' (lijst)

Op de pagina 'Aantekening' staan alle aantekeningen die aan een record zijn gekoppeld. In de volgende tabel worden de beschikbare opties op de pagina 'Aantekening' beschreven:

Actie	Procedure
Aantekeningen maken	Klik op de knop 'Nieuwe aantekening' in de titelbalk van 'Aantekeningen'. Voer op de bewerkingspagina voor 'Aantekeningen' de vereiste informatie in en sla de record op.
Aantekeningen verwijderen	Klik op de koppeling 'Verwijderen' in de rij van de record die u wilt verwijderen. U kunt verwijderde items tot 30 dagen na verwijdering herstellen.
Aantekeningen zoeken	Klik op de kolomkop 'Onderwerp' om de gegevens te sorteren. Klik vervolgens op een letter in de alfabalk. Klik op 0-9 voor aantekeningen die met een cijfer beginnen.
Pagina omhoog of omlaag in de lijst	Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.
Meer/minder records weergeven	Selecteer het aantal records dat u tegelijk wilt bekijken in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven records' onder aan de pagina.
Aantekeningen bijwerken	Klik op de koppeling 'Bewerken' in de rij van de record die u wilt bijwerken. Werk de informatie bij op de pagina 'Aantekening bewerken' en sla de record op. Als inline bewerken is ingeschakeld voor uw bedrijf, kunt u ook de velden bewerken die inline worden weergegeven op de pagina 'Aantekening'.
Aantekeningen markeren als 'Privé'	Klik op de koppeling 'Bewerken' in de rij van de record die u wilt bijwerken. Schakel op de pagina 'Aantekening bewerken' het selectievakje 'Privé' in. Als inline bewerken is ingeschakeld voor uw bedrijf, kunt u ook inline het selectievakje 'Privé' selecteren op de pagina 'Aantekening'. OPMERKING: als u een aantekening markeert als 'Privé' die door een andere gebruiker is gemaakt, kan alleen deze gebruiker de aantekening bekijken nadat u de wijzigingen hebt opgeslagen. Uw naam wordt wel weergegeven in het veld 'Eigenaar' voor de aantekening.
Gegevens van aantekeningen bekijken	Klik op de koppeling 'Bewerken' in de rij van de record die u wilt bekijken. Bekijk de gegevens van de aantekening op de pagina 'Aantekening bewerken'.

Werken met de lijst met aantekeningen

Als deze functie beschikbaar is in uw bedrijf, staat er rechtsboven op pagina's met recordgegevens een aantekeningenpictogram. Het getal bij dat pictogram geeft aan hoeveel aantekeningen aan de record zijn toegevoegd.

Wanneer u op het aantekeningenpictogram klikt, verschijnt er een lijst met aantekeningen. Bij elke aantekening wordt de naam weergegeven van de gebruiker die de aantekening heeft gemaakt, plus het onderwerp van de aantekening of het begin van de tekst van de aantekening als er geen onderwerp is. De datum van de aantekening wordt ook weergegeven of de tijd als de aantekening vandaag is gemaakt.

Vanuit de lijst met aantekeningen kunt u het volgende doen:

Activiteit	Volg deze stappen
Een aantekening weergeven	Blader omlaag naar de gewenste aantekening.
Een nieuwe aantekening maken	Klik op 'Nieuwe aantekening'. Typ op de eerste regel een onderwerp, voer de tekst voor de aantekening in en klik op 'Opslaan'. De aantekening wordt verzonden naar het berichtencentrum van alle gebruikers die op de record zijn geabonneerd. Vanuit dat berichtencentrum kunnen gebruikers naar de record gaan door op een koppeling in de aantekening te klikken.
Abonneren op aantekeningen van een record	Klik op 'Abonneren'. Zie Abonneren op aantekeningen (op pagina 108) voor meer informatie.
Een aantekening verwijderen	Blader omlaag naar de gewenste aantekening en klik op 'Verwijderen'. Hierbij wordt de aantekening uit het berichtencentrum en van de pagina's met de recordgegevens verwijderd.
Gegevens van de gebruiker bekijken die een aantekening heeft verzonden	Blader omlaag naar de vereiste aantekening en klik op de gebruikersnaam. De pagina 'Gebruikersgegevens' voor die gebruiker wordt weergegeven.

Abonneren op aantekeningen

U kunt zich abonneren op aantekeningen die aan een record zijn toegevoegd, zodat deze aantekening naar uw berichtencentrum wordt verzonden wanneer iemand een aantekening toevoegt aan de record. U kunt zich abonneren op aantekeningen over alle records waartoe u toegang hebt.

U gaat naar een record door in het berichtencentrum te klikken op een koppeling in een aantekening van die record.

Zie [Werken met het berichtencentrum](#) (op pagina 36) voor meer informatie over het berichtencentrum.

Ga als volgt te werk om u op aantekeningen over een record te abonneren:

- 1 Selecteer de record.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van records.

- 2 Klik op de gegevenspagina op het aantekeningenpictogram.

- 3 Klik op de knop 'Abonneren'.

Het opschrift van de knop verandert in 'Afmelden'. U kunt het abonnement annuleren door op deze knop te klikken.

Aantekeningen naar andere gebruikers verzenden

U kunt een aantekening naar andere gebruikers verzenden door op een aantekeningenpictogram naast de naam van de gebruiker in de toepassing te klikken. De aantekening wordt naar het berichtencentrum van die gebruiker verzonden.

U kunt deze functie gebruiken bij velden die aan een gebruikersnaam zijn gekoppeld, zoals 'Voornaam', 'Eigenaar', 'Gemaakt door' en 'Gewijzigd door'. Deze velden staan op de gegevenspagina's en andere plaatsen in de toepassing.

Vanuit het berichtencentrum kunt u reageren op aantekeningen van andere gebruikers.

U kunt gebruikersrecords toevoegen aan de sectie 'Favoriete records' op de actiebalk. Op die manier hebt u sneller toegang tot de gebruikers naar wie u vaak berichten stuurt.

Zie [Werken met het berichtencentrum](#) (op pagina 36) voor meer informatie over het gebruik van het berichtencentrum.

Ga als volgt te werk om een aantekening naar een andere gebruiker te verzenden:

- 1 Ga met de muisaanwijzer over het veld dat aan de gebruikersnaam is gekoppeld, om het aantekeningenpictogram weer te geven.
- 2 Klik op dit aantekeningenpictogram.
- 3 Typ de aantekening en klik op 'Opslaan'.

Werken met bijlagen

Afhankelijk van hoe uw bedrijfsbeheerder uw gebruikersrol en toegangsprofielen heeft geconfigureerd, kunt u aan verschillende recordtypen bestanden koppelen (soms ook URL's). U vindt meer informatie over het toevoegen van bestanden in de volgende onderwerpen:

- Zie [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 112) voor instructies over het koppelen van bestanden en URL's via het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen'.
- Zie [Bestanden koppelen aan records via bijlagevelden](#) (zie "[Bestanden bij records voegen via bijlagevelden](#)" op pagina 116) voor instructies over het koppelen van bestanden aan records die bijlagevelden ondersteunen.

Zie [Bijlagen](#) (op pagina 110) voor een lijst van de recordtypen die het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen' ondersteunen, en een lijst van de recordtypen die bijlagevelden ondersteunen.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over bijlagen:

- [Bijlagen](#) (op pagina 110)
- [Verwante items bijlagen](#) (zie "[Verwante items als bijlage bijvoegen](#)" op pagina 115)
- [Pagina 'Lijst met bijlagen'](#) (op pagina 115)

Bijlagen

Afhankelijk van het recordtype en de manier waarop Oracle CRM On Demand door de systeembeheerder van uw bedrijf is geconfigureerd, kunt u op de volgende manieren bestanden aan bepaalde records koppelen:

- Via het verwante item 'Bijlagen' op bovenliggende records
- Via bijlagevelden

Het verwante item 'Bijlagen'

Voor bepaalde recordtypen kan de systeembeheerder van uw bedrijf het vooraf geconfigureerde verwante item 'Bijlagen' aan uw recordpaginalay-out toevoegen. Vervolgens kunt u meerdere bijlagen aan een bovenliggende record koppelen. Een bijlage die op deze manier aan een bovenliggende record is gekoppeld, kan een bestand of URL bevatten.

Het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen' wordt door de volgende recordtypen ondersteund:

- Account
- Activiteit
- Campagne
- Relatie
- Aangepaste objecten 01, 02, en 03
- Dealer
- Fonds
- Fondsaanvraag
- Huishouden
- Lead
- Verkoopkans
- Partner
- Programmadeelname
- Serviceaanvraag
- Oplossing

Bijlagen kunnen ook worden gekoppeld aan waarschuwingsrecords en verkoopfaserecords.

OPMERKING: wanneer u een bovenliggende record verwijdert waaraan op de bovenstaande wijze records zijn gekoppeld, worden de bijlagen ook uit de database Oracle CRM On Demand verwijderd.

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over het koppelen van bestanden en URL's aan records met het vooraf geconfigureerde verwante item 'Bijlagen':

- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 112)
- [Verwante items bijlagen](#) (zie "[Verwante items als bijlage bijvoegen](#)" op pagina 115)
- [Pagina Lijst met bijlagen](#) (zie "[Pagina 'Lijst met bijlagen'](#)" op pagina 115)

Bijlagevelden

Voor de volgende recordtypen kunt u met behulp van de velden voor bijlagen afzonderlijke bestanden aan records koppelen. Afhankelijk van de manier waarop de systeembeheerder van uw bedrijf uw paginalay-outs heeft geconfigureerd, zijn voor de volgende recordtypen wellicht velden voor bijlagen beschikbaar:

- Aangepaste objecten 01, 02, 03, 04 en hoger

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan ook records van het type 'Aangepast object' als verwante items aan andere recordtypen koppelen. Als de velden voor bijlagen beschikbaar zijn voor het verwante recordtype 'Aangepast object', kunt u aan elke verwante record één bestand koppelen. Als u gebruikmaakt van dergelijke configuraties, kunt u meerdere bestanden aan een bovenliggende record koppelen. Zie Configuraties van bijlagen voor meer informatie.

Wanneer u een bovenliggende record verwijdert, worden de gekoppelde records van het type 'Aangepast object' en de gekoppelde bestanden echter niet uit de database in Oracle CRM On Demand verwijderd.

- Voorraadcontrolerapport
- Monstertransactie
- Handtekening

De volgende recordtypen ondersteunen ook bijlagevelden. Deze recordtypen kunnen echter alleen als volgt als verwante items worden gebruikt:

- Bijlage accreditatie

Het recordtype 'Bijlage accreditatie' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Accreditatie'.

- Bijlage aanvraag

Het recordtype 'Bijlage aanvraag' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Aanvraag'.

- Bijlage businessplan

Het type record 'Bijlage businessplan' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item voor het type record 'Businessplan'.

- Bijlage certificering

Het recordtype 'Bijlage certificering' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Certificering'.

■ Bijlage cursus

Het recordtype 'Bijlage cursus' kan beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Cursus'.

■ Bijlage examen

Het recordtype 'Bijlage examen' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Examen'.

■ Bijlage MDF-aanvraag

Het recordtype 'Bijlage MDF-aanvraag' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'MDF-aanvraag'.

■ Bijlage doelstelling

Het type record 'Bijlage doelstelling' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item voor het type record 'Doelstelling'.

■ Bijlage partnerprogramma

Het recordtype 'Bijlage partnerprogramma' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Partnerprogramma'.

■ Bijlage polis

Het type record 'Bijlage polis' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item voor het type record 'Polis'.

■ Bijlage aanvraag speciale prijs

Het recordtype 'Bijlage aanvraag speciale prijs' kan alleen beschikbaar worden gemaakt als verwant item op het recordtype 'Aanvraag speciale prijs'.

OPMERKING: als u in een dergelijke configuratie een bovenliggende record verwijdert, worden de gekoppelde records en de gekoppelde bestanden niet uit de database in Oracle CRM On Demand verwijderd. Bijvoorbeeld: verwijdert u een record voor een MDF-aanvraag verwijdert, dan worden de gekoppelde bijlagerecords voor de MDF-aanvraag en de aan deze bestanden gekoppelde records niet uit de database verwijderd.

Sommige van deze recordtypen zijn branchespecifiek of specifiek voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition en zijn wellicht niet beschikbaar in uw editie van Oracle CRM On Demand.

Zie [Bestanden aan records koppelen met behulp van velden voor bijlagen](#) (zie "[Bestanden bij records voegen via bijlagevelden](#)" op pagina 116) voor meer informatie over het koppelen van bestanden aan records met behulp van velden voor bijlagen.

Bestanden en URL's koppelen aan records

OPMERKING: Dit onderwerp is alleen van toepassing op bijlagen die gekoppeld zijn aan records via het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen'. Zie [Bijlagen](#) (op pagina 110), voor een lijst van alle recordtypen waarbij het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen' wordt ondersteund.

Voor recordtypen waarbij de functie vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen' wordt ondersteund, kunt u bestanden en URL's toevoegen aan een bovenliggende record. Als een bestand of URL is toegevoegd aan een record, kunt u:

- De bijlage weergeven
- Een andere bijlage selecteren
- Voor een bestandsbijlage de bestandsinhoud bijwerken en de vorige bijlage vervangen door de herziene bijlage

Houd bij het toevoegen van bestanden aan records rekening met het volgende:

- U kunt gecomprimeerde bestanden laden, waaronder ZIP-bestanden.
- Omwille van de gegevensbescherming en de beveiliging kunt u in Oracle CRM On Demand geen uitvoerbestanden als bijlage toevoegen met bestandsextensies zoals .exe of .bat.

OPMERKING: als gebruikers op een uitvoerbestand klikken met een extensie zoals .exe of .bat, krijgen ze de keuze het bestand uit te voeren of op te slaan. In Oracle CRM On Demand kunt u bestanden met dergelijke extensies niet als bijlage aan records toevoegen om te voorkomen dat uitvoerbare bestanden per ongeluk direct vanuit Oracle CRM On Demand worden uitgevoerd. Als u toch dergelijke bestanden wilt bijvoegen, geeft u een bestand een andere extensie voordat u het laadt. Als u een bestandsextensie zoals .txt gebruikt, kunnen gebruikers die op het bestand klikken, het niet uitvoeren. Ze moeten het bestand eerst op een lokale computer opslaan, de bestandsextensie wijzigen in de extensie die op het uitvoerbare bestand van toepassing is en vervolgens het uitvoerbare bestand uitvoeren.

- Elk bestand dat u probeert te laden, wordt gescand op virussen. Als er een virus in het bestand wordt gevonden, wordt het bestand niet geladen en wordt er een bericht weergegeven.
- Geladen bestanden moeten kleiner zijn dan 20 MB. Als u een groot bestand hebt, hebt u de volgende mogelijkheden:
 - Comprimeer het bestand om het kleiner te maken.
 - Splits het bestand op in kleinere bestanden (en comprimeer deze indien nodig).
 - Plaats het bestand op een openbare server en vermeld het pad en de naam ervan in plaats van het bestand bij de record te voegen.

Ga als volgt te werk om een bestand of URL aan een record te koppelen:

- 1 Selecteer de record waaraan u het bestand of de URL wilt koppelen.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.
- 2 Schuif op de gegevenspagina omlaag naar de sectie 'Bijlagen' en klik in de titelbalk op 'Bijlagen toevoegen' of 'URL toevoegen'.

OPMERKING: als u gebruikers wilt doorsturen naar een publieke server om het bestand te openen, klikt u op 'URL toevoegen' in plaats van 'Bijlage toevoegen' en volgt u de procedure voor het toevoegen van een URL-bijlage in plaats van een documentbijlage.

- 3 Voer op de pagina 'Bijlage bewerken' de volgende stappen uit:
 - Klik voor een bestandsbijlage naast het veld 'Bestand' op de knop 'Bladeren' en selecteer het bestand. Vul in het veld 'Naam bijlage' een weergavenaam in waarmee de bestandsbijlage wordt aangeduid.

- Vul voor een URL-bijlage in het veld 'URL' het webadres in (bijvoorbeeld www.crmondemand.com) en vul in het veld 'Naam bijlage' een weergavenaam in waarmee de URL wordt aangeduid. Het webadres mag maximaal 200 tekens bevatten.

OPMERKING: vul in het veld 'URL' het pad en de bestandsnaam in als u een bestandsbijlage op een publieke server hebt geplaatst, bijvoorbeeld: \\scdept\attachments\products.xls.

- 4 Klik op de pagina 'Bijlage bewerken' op 'Opslaan'.

Ga als volgt te werk om een bijlage te bekijken:

- 1 Selecteer de record waaraan het bestand of de URL is gekoppeld.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.
- 2 Schuif op de gegevenspagina omlaag naar de sectie 'Bijlagen' en klik in de desbetreffende rij op 'Weergeven'.

Ga als volgt te werk om een andere bijlage te selecteren:

- 1 Selecteer de record waaraan het bestand of de URL is gekoppeld.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.
- 2 Schuif op de gegevenspagina omlaag naar de sectie 'Bijlagen' en klik op de koppeling 'Naam bijlage' voor de bijlage die u wilt vervangen.
- 3 Voer op de pagina 'Bijlage bewerken' de volgende stappen uit:
 - Klik voor een bestandsbijlage op de knop 'Bladeren' en selecteer het nieuwe bestand. Werk zo nodig het veld 'Naam bijlage' bij.
 - Vul voor een URL-bijlage in het veld 'URL' het nieuwe webadres in en werk zo nodig het veld 'Naam bijlage' bij.
- 4 Klik op de pagina 'Bijlage bewerken' op 'Opslaan'.

TIP: als u wilt controleren of u de juiste bijlagegegevens hebt ingevoerd, klikt u op de koppeling 'Vorige' totdat u de gegevenspagina van de oorspronkelijke record bereikt. Bekijk in de sectie 'Bijlagen' de nieuwe bijlagerecord.

Ga als volgt te werk om een bestandsbijlage bij te werken:

- 1 Open de bijlage op de oorspronkelijke locatie, niet in Oracle CRM On Demand.
- 2 Bewerk het bestand en sla dit lokaal op, zoals op uw vaste schijf.
- 3 Meld u aan bij Oracle CRM On Demand.
- 4 Selecteer de record waaraan u het bijgewerkte bestand wilt koppelen.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.

- 5 Schuif op de gegevenspagina omlaag naar de sectie 'Bijlagen' en klik in de rij van de bestandsbijlage op 'Vervangen'.
- 6 Selecteer in het venster 'Bijlage vervangen' het bijgewerkte bestand en klik op 'Opslaan'.

Verwante items als bijlage bijvoegen

OPMERKING: Dit onderwerp is alleen van toepassing op bijlagen die gekoppeld zijn aan records via het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen'. Zie [Bijlagen](#) (op pagina 110), voor een lijst van alle recordtypen waarbij het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen' wordt ondersteund.

In de volgende tabel worden de veldgegevens omschreven voor bestanden of URL's die u als verwant item bij een record voegt. Sommige velden worden weergegeven op de gegevenspagina's voor het recordtype waaraan u het bestand koppelt; andere velden worden weergegeven op de pagina 'Bijlage bewerken'.

Controleer aan de hand van de gegevens in de volgende tabel of uw bestand voldoet aan de vereisten voor de bestandsgrootte en het bestandstype.

Veld	Omschrijving
Bestand	In het geval van een bestandsbijlage bevat dit veld het pad en de padnaam van het bijgevoegde bestand.
Naam bijlage	De naam die u wilt gebruiken om het bestand of de URL aan te duiden.
Grootte (in bytes)	De bestandsgrootte voor een bestandsbijlage. De bestandsgrootte moet kleiner zijn dan 9 MB. Als de bijlage een URL is, wordt in het veld 'Grootte' standaard een waarde van 2 kB weergegeven.
Type	Het bestandstype voor een bestandsbijlage, zoals .doc voor een Microsoft Word-document. Voor de bescherming en veiligheid van uw gegevens mag u geen bestanden met de bestandsextensie .exe bijvoegen. Voor een URL-bijlage wordt 'URL' weergegeven.
URL	Dit veld bevat het volledige URL-adres voor een URL-bijlage. De maximaal toegestane lengte van het URL-adres is 200 tekens.
Gemaakt door	Alias van de persoon die als eerste het bestand aan de record koppelt. De waarde van dit veld wordt door het systeem gegenereerd.
Gewijzigd door	De naam van de persoon die de record bijwerkt, gevolgd door de datum en tijd waarop de record is bijgewerkt. De waarde van dit veld wordt door het systeem gegenereerd.

Pagina 'Lijst met bijlagen'

OPMERKING: Dit onderwerp is alleen van toepassing op bijlagen die gekoppeld zijn aan records via het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen'. Zie [Bijlagen](#) (op pagina 110), voor een lijst van alle recordtypen waarbij het vooraf geconfigureerde, verwante item 'Bijlagen' wordt ondersteund.

Op de pagina 'Lijst met bijlagen' vindt u alle bestanden en URL's die aan een record zijn gekoppeld. Door op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Bijlagen' van het hoofdrecord te klikken, komt u op de pagina 'Lijst met bijlagen'.

In de volgende tabel vindt u een overzicht van de taken die u vanaf de pagina 'Lijst met bijlagen' kunt uitvoeren.

Taak	Procedure
Een bestand aan de record koppelen	Klik op de knop 'Bijlage toevoegen' in de titelbalk van 'Bijlagen'. Voer op de pagina 'Bijlage bewerken' de vereiste informatie in en sla de record op.
Een URL aan de record koppelen	Klik op de knop 'URL toevoegen' in de titelbalk van 'Bijlagen'. Voer op de pagina 'Bijlage bewerken' de vereiste informatie in en sla de record op.
Een bijlage verwijderen	Klik op de koppeling 'Verwijderen' in de rij van de record die u wilt verwijderen. U kunt verwijderde items tot 30 dagen na verwijdering herstellen.
Een bijlage zoeken	Klik op de kolomkop 'Naam bijlage' om de gegevens te sorteren. Klik vervolgens op een letter in de alfabetbalk. Klik op 0-9 voor bijlagenamen die met een cijfer beginnen.
Pagina omhoog of omlaag in de lijst	Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.
De huidige bijlage vervangen door een andere bijlage	Klik op de koppeling 'Vervangen' in de rij van de record die u wilt wijzigen. Selecteer een ander bestand op de pagina 'Bijlage bewerken' en sla de record op.
Meer/minder records weergeven	Selecteer het aantal records dat u tegelijk wilt bekijken in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven records' onder aan de pagina.
De lijst met bijlagen sorteren	Klik op de onderstreepte kolomkop waarop u wilt sorteren. Als de kolomkop niet onderstreept is, kunt u er niet op sorteren.
De bijlage weergeven	Klik op de koppeling 'Weergeven' in de rij van de record die u wilt bekijken. Hierdoor wordt het bestand geopend of de URL getoond.

Bestanden bij records voegen via bijlagevelden

Bijlagevelden worden ondersteund bij records van het type 'Aangepast object' en bij bepaalde recordtypen die branchespecifiek zijn of specifiek voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition zijn. Via de bijlagevelden kunt u één bestand bij een record voegen. Zie [Bijlagen](#) (op pagina 110) voor een lijst van de recordtypen waarbij bijlagevelden worden ondersteund.

De bedrijfsbeheerder bepaalt of de bijlagevelden beschikbaar zijn in de paginalay-outs voor uw gebruikersrol.

Houd bij het toevoegen van bestanden aan records rekening met het volgende:

- U kunt gecomprimeerde bestanden laden, waaronder ZIP-bestanden.
- Omwille van de gegevensbescherming en de beveiliging kunt u in Oracle CRM On Demand geen uitvoerbestanden als bijlage toevoegen met bestandsextensies zoals .exe of .bat.

OPMERKING: als gebruikers op een uitvoerbestand klikken met een extensie zoals .exe of .bat, krijgen ze de keuze het bestand uit te voeren of op te slaan. In Oracle CRM On Demand kunt u bestanden met dergelijke extensies niet als bijlage aan records toevoegen om te voorkomen dat uitvoerbare bestanden per ongeluk direct vanuit Oracle CRM On Demand worden uitgevoerd. Als u toch dergelijke bestanden wilt bijvoegen, geeft u een bestand een andere extensie voordat u het laadt. Als u een bestandsextensie zoals .txt gebruikt, kunnen gebruikers die op het bestand klikken, het niet uitvoeren. Ze moeten het bestand eerst op een lokale computer opslaan, de bestandsextensie wijzigen in de extensie die op het uitvoerbare bestand van toepassing is en vervolgens het uitvoerbare bestand uitvoeren.

- Elk bestand dat u probeert te laden, wordt gescand op virussen. Als er een virus in het bestand wordt gevonden, wordt het bestand niet geladen en wordt er een bericht weergegeven.
- Geladen bestanden moeten kleiner zijn dan 20 MB. Als u een groot bestand hebt, hebt u de volgende mogelijkheden:
 - Comprimeer het bestand om het kleiner te maken.
 - Splits het bestand op in kleinere bestanden (en comprimeer deze indien nodig).
 - Plaats het bestand op een openbare server en vermeld het pad en de naam ervan in plaats van het bestand bij de record te voegen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een bestand bij een record kunt voegen via bijlagevelden.

Ga als volgt te werk om een bestand bij een record te voegen via bijlagevelden:

- 1 Klik op het paperclippictogram op de pagina 'Bewerken' van de record waarbij u het bestand wilt voegen.



- 2 Blader naar het bestand dat u wilt bijvoegen en selecteer dit.
- 3 Sla uw wijzigingen op.

OPMERKING: afhankelijk van hoe de systeembeheerder van uw bedrijf de paginalay-out instelt, ziet u mogelijk het veld 'Bijlage: Bestandsnaam' en het veld 'Bijlage: Grootte (in bytes)' op de pagina. Als deze velden aanwezig zijn, worden ze automatisch gevuld met de bestandsnaam en bestandsgrootte wanneer u de record opslaat. U kunt deze velden niet bewerken.

U kunt een bijgevoegd bestand uit een record verwijderen. Als u het bestand verwijdert, wordt dit echter wel verwijderd uit de database in Oracle CRM On Demand, en u kunt het niet herstellen vanuit Oracle CRM On Demand.

TIP: download het bestand naar uw lokale pc of een andere server en sla het bestand op voordat u het bestand uit de record verwijdert.

Hieronder wordt beschreven hoe u een bestand uit een record verwijdert.

Ga als volgt te werk om een bestand uit een record te verwijderen:

- 1 Klik op de pagina 'Bewerken' voor de record op het X-pictogram naast het veld 'Bijlage'.
- 2 Bevestig dat u het bestand uit de record wilt verwijderen.

Beoordelingsscripts gebruiken

Als uw beheerder beoordelingsscripts instelt, kunt u de scripts gebruiken om informatie van uw klant of verkoopkans te verzamelen. Deze informatie kan vervolgens worden gekoppeld aan de hoofdrecord, en later in rapporten en analyses worden gebruikt.

U kunt in de toepassing scripts openen vanuit de volgende recordtypen:

- Account (accountonderzoeken)
- Activiteit (beoordelingen activiteiten voor een verkoopgesprek, taak of afspraak)
- Bedrijfsplan (beoordelingen bedrijfsplan)
- Relatie (klanttevredenheidsonderzoeken)
- Lead (kwalificatiescripts lead)
- Doelstelling (beoordelingen doelstelling)
- Verkoopkans (beoordelingen verkoopkansen)
- Serviceaanvraag (gespreksscripts en klanttevredenheidsonderzoeken)

De bedrijfsbeheerder kan filters instellen waarmee u gemakkelijk een passende taakbeoordeling kunt vinden. Voor een beoordelingsscript voor een leadkwalificatie kunnen bijvoorbeeld de volgende filters zijn ingesteld:

- Accountniveau = Goud
- Segment = Groot
- Regio = West

Wanneer u vervolgens een beoordelingsscript start vanuit een leadrecord met de overeenkomende filterveldwaarden, wordt het juiste leadkwalificatiescript weergegeven in de lijst. Nadat een beoordeling is voltooid, worden de gegevens die de bedrijfsbeheerder aansluitend in het sjabloonscript wijzigt, niet weergegeven in de voltooide beoordelingsrecord. De antwoordsectie vormt hierop echter een uitzondering. De bedrijfsbeheerder kan de gegevens in de antwoordsectie altijd wijzigen. De wijzigingen worden weergegeven op de pagina 'Beoordelingsgegevens' terwijl u de sjabloonvragen beantwoordt.

Voordat u begint. Om beoordelingsscripts te kunnen gebruiken, moet uw gebruikersrol zijn ingesteld voor toegang tot beoordelingsscripts. Zie Beoordelingsscripts voor meer informatie over de vereiste instellingen.

Ga als volgt te werk om een beoordelingsscript te gebruiken:

- 1 Selecteer de record.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.

2 Schuif omlaag naar de scriptsectie op de gegevenspagina van de record en klik op 'Toevoegen'.

3 Selecteer het script zo nodig in het opzoekvenster.

Als slechts één script voldoet aan de criteria die zijn gedefinieerd door de systeembeheerder, wordt dit script automatisch geopend. Selecteer anders het gewenste script in het opzoekvenster.

TIP: selecteer om het juiste script te vinden een optie in de vervolgkeuzelijst en klik op 'Start'.

4 Stel de vragen aan uw klant op de scriptpagina en voer de informatie in.

5 Klik op 'Opslaan'.

Afhankelijk van hoe uw bedrijfsbeheerder dit script heeft ingesteld, kunnen de volgende gebeurtenissen plaatsvinden:

- Er wordt een score berekend en vergeleken met een drempel.
- Afhankelijk van of de score boven of onder de drempel ligt, wordt een resultaat berekend.
- De score, antwoorden op de vragen en het resultaat worden weer toegewezen aan de bovenliggende record.
- De datum voor de laatste beoordeling wordt ook ingevuld.

Records verwijderen en herstellen

U kunt een record verwijderen als uw toegangsniveau voor deze record dit toestaat. U kunt een lijst met records verwijderen als de machtiging 'Batch verwijderen' aan uw rol is toegewezen.

Wanneer u een record of een lijst met records verwijdert, worden de records gedurende 30 dagen opgeslagen in het gebied 'Verwijderde items'. Tijdens die periode kunt u de records herstellen. Na 30 dagen worden de verwijderde items echter permanent gewist, waarna ze niet meer kunnen worden opgehaald.

OPMERKING: waarschuwingsrecords en bijbehorende bijlagen vormen een uitzondering wanneer u records verwijdert. Ze worden niet gedurende 30 dagen opgeslagen maar direct gewist, waarna ze niet meer kunnen worden opgehaald.

Als u een record verwijdert, worden automatisch ook enkele records verwijderd die zijn gekoppeld aan de verwijderde record. Bijvoorbeeld: als u een account verwijdert, worden gekoppelde aantekeningen ook verwijderd.

Wanneer u op de algemene koppeling 'Verwijderde items' klikt, wordt de pagina 'Alle verwijderde items' weergegeven met alle items die u hebt verwijderd. Als de machtiging 'Alle records herstellen' aan uw gebruikersrol is toegewezen, worden alle verwijderde items voor uw bedrijf weergegeven.

De bovenliggende record wordt weergegeven in de lijst met verwijderde items, maar de gekoppelde records niet. Een gekoppelde record wordt alleen als aparte record weergegeven wanneer u de record verwijdert *voordat* u de bovenliggende record verwijdert.

Bijvoorbeeld: als u een account met drie gekoppelde activiteiten verwijdert, wordt alleen de accountrecord weergegeven in de lijst met verwijderde items. Als u echter een van deze gekoppelde activiteiten verwijdert voordat u de account zelf verwijdert, wordt deze activiteit als aparte record weergegeven in de lijst.

Wanneer u een record herstelt, worden alle records die aan de record zijn gekoppeld op het moment dat deze wordt verwijderd, ook hersteld (inclusief alle relaties). Herstel altijd de bovenliggende record eerst, want als u eerst een onderliggende record probeert te herstellen, wordt een foutbericht weergegeven.

Gebruik de lijst op de pagina 'Alle verwijderde items' om verwijderde records te zoeken. Als u een recordtype in de lijst selecteert, worden alle verwijderde aantekeningen en bijlagen voor records van dat type, evenals alle verwijderde records van dat type weergegeven. De regel voor gekoppelde records is echter nog wel van kracht. Aantekeningen en bijlagen die samen met de hoofdrecord zijn verwijderd, staan niet in de lijst. Als u bijvoorbeeld 'Alle accounts' selecteert in de lijst, worden alle accountaantekeningen en accountbijlagen weergegeven die afzonderlijk uit de hoofdrecord zijn verwijderd, evenals alle verwijderde accountrecords.

OPMERKING: bedrijven kunnen slechts een beperkte hoeveelheid gegevens opslaan. Records die zijn opgeslagen in 'Verwijderde items', worden niet meegerekend voor de totale opslaglimiet van een bedrijf.

Ga als volgt te werk om een record van de gegevenspagina van een record te verwijderen:

- Klik op de gegevenspagina van een record op 'Verwijderen'.

OPMERKING: als u de gegevenspagina van een record opent via een lijstpagina of een lijst met verwante records in een bovenliggende record, wordt u in Oracle CRM On Demand na het verwijderen van de record teruggeleid naar de pagina waarvandaan u bent doorgeschakeld.

Ga als volgt te werk om een record in een lijst met records te verwijderen:

- Selecteer de optie 'Verwijderen' in het menu op recordniveau in de rij voor de record die u wilt verwijderen.

Ga als volgt te werk om een lijst met records te verwijderen:

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Batch verwijderen' is toegewezen.

- 1 Klik op de startpagina van de record op de lijst met records die u wilt verwijderen.

TIP: exporteer de lijst voordat u deze verwijdert. Zodoende kunt u de gegevens weer in Oracle CRM On Demand importeren als u bepaalde records per ongeluk hebt verwijderd.

U kunt lijsten met accounts, relaties, verkoopkansen, leads, serviceaanvragen of activiteiten verwijderen.

- 2 Klik op de lijstpagina van de record op de knop 'Menu' en selecteer 'Batch verwijderen'.

- 3 Klik op 'OK' om te bevestigen dat u wilt doorgaan.

- 4 Klik op de pagina 'Wachtrij voor batchverwijdering' in de sectie 'Actieve aanvragen' op 'Doorgaan'.

OPMERKING: als u niet op 'Doorgaan' klikt, worden de records niet verwijderd. U kunt terugkeren naar de pagina 'Wachtrij voor batchverwijdering' door op de algemene koppeling 'Beheer' en vervolgens op de 'Startpagina Beheerder' op de koppeling 'Wachtrij voor batchverwijdering' te klikken.

- 5 Klik in de sectie 'Verwerkte aanvragen' op 'Log' als u het logbestand voor de verwijdering wilt bekijken.

Ga als volgt te werk om een record te herstellen:

- 1 Klik op de algemene koppeling 'Verwijderde items'.
- 2 Klik in de rij voor de record op 'Herstellen'.

OPMERKING: als de machtiging 'Alle records herstellen' aan uw rol is toegewezen, kunt u records herstellen die iemand in uw bedrijf heeft verwijderd.

De volgende tabel bevat meer informatie over het verwijderen van records.

OPMERKING: de bijlagerecords waarnaar in deze tabel wordt verwezen, zijn de bijlagerecords die met behulp van het vooraf geconfigureerde verwante item 'Bijlagen' aan bovenliggende records zijn gekoppeld. Daarnaast kunt u met behulp van de velden voor bijlagen bestanden koppelen aan records van het type 'Aangepast object' en aan bepaalde recordtypen die specifiek van toepassing zijn op een sector of die speciaal zijn ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Als een dergelijk recordtype is geconfigureerd als een recordtype dat gerelateerd is aan een ander recordtype, worden de gekoppelde records en de gekoppelde bestanden niet uit de database in Oracle CRM On Demand verwijderd wanneer de bovenliggende record wordt verwijderd. Zie [Bijlagen](#) (op pagina 110) voor meer informatie over het verwante item 'Bijlagen' en de velden voor bijlagen.

Als u dit verwijderd	Moet u hiermee rekening houden
Account	<p>U kunt een account niet verwijderen als deze is gekoppeld aan een verkoopkans met de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd'.</p> <p>Wanneer u een account verwijderd, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Verkoopkansen ■ Activiteiten (samen met eventuele bijlagen die aan deze activiteit zijn gekoppeld) ■ Aantekeningen ■ Bijlagen <p>De volgende gekoppelde records worden niet verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Relaties
Activiteit	<p>Wanneer u een activiteit verwijderd, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bijlagen <p>Als u een communicatieactiviteit wilt verwijderen, moeten de machtigingen 'Bedrijf beheren' en 'Batch verwijderen' zijn ingeschakeld voor uw rol.</p> <p>OPMERKING: gebruikers met een rol waaraan de machtiging 'Activiteiten verwijderen' is toegewezen, kunnen activiteiten verwijderen waarvan ze niet de eigenaar zijn en die zijn gemarkeerd als 'Privé'. De machtiging 'Activiteiten verwijderen' wordt normaal gesproken alleen toegewezen aan beheerders.</p>

Als u dit verwijdert	Moet u hiermee rekening houden
Adres	<p>Als u een verwijderd adres herstelt, werkt u de factuur- en verzendinginstellingen bij. Als de adresrecord wordt hersteld in Oracle CRM On Demand, worden de oorspronkelijke waarden voor de adresinstellingen niet hersteld. Wijzig deze waarden om te voorkomen dat er onjuiste gegevens worden gemaakt.</p> <p>Zie Gedeelde adressen verwijderen (op pagina 293) voor meer informatie over het verwijderen van gedeelde adressen.</p>
Waarschuwing	<p>Waarschuwingsrecords en de desbetreffende bijlagen vormen een uitzondering op de normale gang van zaken wanneer u records verwijdert. Ze worden niet gedurende 30 dagen opgeslagen maar direct gewist, waarna ze niet meer kunnen worden opgehaald.</p>
Campagne	<p>Wanneer u een campagne verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Activiteiten (samen met eventuele bijlagen die aan deze activiteit zijn gekoppeld) ■ Aantekeningen <p>De volgende gekoppelde records worden <i>niet</i> verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Verkoopkansen
Relatie	<p>Wanneer u een relatie verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Aantekeningen ■ Bijlagen <p>De volgende gekoppelde records worden <i>niet</i> verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Accounts ■ Activiteiten ■ Verkoopkansen
Dealer	<p>Wanneer u een dealer verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Activiteiten (samen met eventuele bijlagen die aan deze activiteit zijn gekoppeld) ■ Aantekeningen ■ Bijlagen

Als u dit verwijdert	Moet u hiermee rekening houden
Gefilterde lijst	Gefilterde lijsten kunnen niet worden bewerkt. Als u een gefilterde lijst wilt wijzigen, moet u deze verwijderen en een nieuwe lijst maken.
Fonds	<p>Wanneer u een fonds verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Activiteiten (samen met eventuele bijlagen die aan deze activiteit zijn gekoppeld) ■ Aantekeningen ■ Bijlagen
Groep	Wanneer u een groep verwijdert, wordt de verwijzing naar de groep vanuit de records in die groep verwijderd en wordt het eigendom van de record weer ingesteld op de medewerker in het veld 'Eigenaar'. Bij een groot aantal records kan het proces langer duren. Gedurende deze tijd kunnen groepsleden geen records maken.
Huishouden	Er worden geen onderliggende records verwijderd wanneer het huishouden wordt verwijderd.
Lead	<p>Wanneer u een lead verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Activiteiten (samen met eventuele bijlagen die aan deze activiteit zijn gekoppeld) ■ Aantekeningen ■ Bijlagen <p>De volgende gekoppelde records worden <i>niet</i> verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Verkoopkansen
Medische gebeurtenis	<p>Wanneer u een medische gebeurtenis verwijdert, worden de volgende gekoppelde records <i>niet</i> verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Genodigden (relaties) <p>OPMERKING: u kunt een gebeurtenis met de status 'Voltooid' niet verwijderen.</p>

Als u dit verwijdert	Moet u hiermee rekening houden
Verkoopkans	<p>U kunt een verkoopkans met de verkoopfase 'Gesloten' niet verwijderen omdat deze gegevens worden gebruikt voor historische rapportage. Wanneer u een verkoopkans verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Activiteiten (samen met eventuele bijlagen die aan deze activiteit zijn gekoppeld) ■ Aantekeningen ■ Bijlagen <p>De volgende gekoppelde records worden <i>niet</i> verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Relaties ■ Accounts
Portefeuilleaccount	<p>Wanneer u een portefeuille verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Activiteiten (samen met eventuele bijlagen die aan deze activiteit zijn gekoppeld) ■ Bijlagen <p>De volgende gekoppelde records worden <i>niet</i> verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Relaties
Product	<p>U kunt een product niet verwijderen. Als u dit wilt verwijderen uit de lijst met beschikbare producten, kunnen uw medewerkers een koppeling naar verkoopkansen (als producten) of accounts (als activa) maken en op de pagina 'Product bewerken' het selectievakje 'Bestelbaar' in te schakelen.</p>
Productcategorie	<p>Een gebruiker met een rol waaraan de machtiging 'Inhoud beheren' is toegewezen, kan productcategorieën verwijderen. Wanneer een categorie wordt verwijderd, wordt de koppeling tussen het product en de categorie verbroken, maar de producten blijven behouden.</p>
Rol	<p>Een gebruiker met een rol waaraan de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' is toegewezen, kan rollen verwijderen.</p> <p>Verwijderde rollen worden niet gedurende 30 dagen opgeslagen maar direct gewist, waarna ze niet meer kunnen worden hersteld.</p> <p>Voordat u een rol verwijdert, moet u alle gebruikers met deze rol toewijzen aan een andere rol. Anders kunt u de rol niet verwijderen.</p>
Oplossing	<p>Wanneer u een oplossing verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Oplossingshistorie

Als u dit verwijdert	Moet u hiermee rekening houden
	<p>De volgende gekoppelde records worden <i>niet</i> verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Serviceaanvragen ■ Oplossingen <p>TIP: verwijder een oplossing niet, maar wijzig de status ervan in 'Verouderd' als u de oplossing niet langer nuttig vindt, terwijl deze was gekoppeld aan een serviceaanvraag. Zo kan uw bedrijf voorkomen dat de oplossing verder wordt gebruikt door medewerkers van de klantenservice, maar wordt de oplossing wel opgeslagen voor historische doeleinden. (Als u wilt bepalen of de oplossing is gebruikt, gaat u naar de gegevenspagina voor oplossingen en raadpleegt u de sectie 'Serviceaanvragen' voor gekoppelde records.)</p>
Rayon	<p>Een gebruiker met de rol waaraan de machtiging 'Rayons beheren' is toegewezen, kan rayons verwijderen. Rayons kunnen worden verwijderd, ongeacht of deze wel of niet zijn gekoppeld aan andere rayons, accounts, verkoopkansen en dergelijke.</p> <p>De gegevenspagina voor rayons bevat de beheerder als het rayon al dan niet onderliggende items bevat. De beheerder kan zoeken naar een account, verkoopkans en dergelijke met behulp van de voorwaarde waarbij Rayon = <Te verwijderen rayon> om te bepalen of er bijvoorbeeld een account of verkoopkans is gekoppeld aan het rayon.</p>
Voertuig	<p>Wanneer u een voertuig verwijdert, worden de volgende gekoppelde records ook verwijderd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Activiteiten (samen met eventuele bijlagen die aan deze activiteit zijn gekoppeld) ■ Aantekeningen ■ Bijlagen

OPMERKING: zie [Leads omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen](#) (op pagina 190) voor meer informatie over gekoppelde records.

Controlesporen voor records bekijken

Als recordtypen controlesporen ondersteunen, kunt u het controlespoor bekijken waarmee de wijzigingen in de gecontroleerde velden van een record worden bijgehouden.

Afhankelijk van de configuratie voor het controlespoor die de systeembeheerder heeft ingesteld, kan het controlespoor ook de volgende gegevens bevatten:

- Een item voor het maken van de record
- Als de record is verwijderd of hersteld: een item voor beide acties

OPMERKING: als een record is verwijderd maar niet is hersteld, is de record zelf niet langer toegankelijk. Daardoor kunt u niet de details van de verwijderactie bekijken in de bijbehorende controlespoorgegevens. Er bestaat wel een item voor de verwijderactie in het hoofdcontrolespoor van het gehele bedrijf. Als de record later wordt hersteld, bevatten zowel het hoofdcontrolespoor van het gehele bedrijf als de controlespoorgegevens van de record een item voor de verwijderactie en een item voor de herstelactie. Als u het hoofdcontrolespoor van het gehele bedrijf wilt bekijken, moet de machtiging 'Toegang tot hoofdcontrolespoor' in uw gebruikersrol zijn ingesteld.

Voor wijzigingen van records bevat het controlespoor de oude en nieuwe waarden in een veld, en de datum/tijd en de naam van de gebruiker die het veld heeft gewijzigd. De systeembeheerder bepaalt welke velden worden gecontroleerd. Zie Controlesporen aanpassen voor meer informatie over de recordtypen die controlesporen ondersteunen en een lijst met velden die standaard worden gecontroleerd.

Voordat u begint. Voor de weergave van het controlespoor van een recordtype configureert de systeembeheerder de paginalay-outs voor uw rol zodanig dat deze het verwante item 'Controlespoor' bevatten in de gegevenspaginalay-out voor het bovenliggende type record. De systeembeheerder moet u ook alleen-lezen toegang verlenen tot het verwante item 'Controlespoor' voor het bovenliggende type record. Als het verwante item 'Controlespoor' nog steeds niet zichtbaar is op de gegevenspagina van de record nadat de systeembeheerder de configuratie heeft voltooid, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' op de gegevenspagina van de record en voegt u 'Controlespoor' toe als een sectie voor verwante informatie. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730) voor meer informatie over het bewerken van uw gegevenspaginalay-outs.

Ga als volgt te werk om het controlespoor voor een record te bekijken:

- Ga op de gegevenspagina van de record omlaag naar de sectie voor verwante informatie genaamd 'Controlespoor'.

Elke rij bevat de datum waarop de record is bijgewerkt en de naam van degene die de record heeft bijgewerkt. Ook worden de nieuwe en oude waarden in het gewijzigde gecontroleerde veld getoond.

OPMERKING: elke controlespoorrecord bevat slechts de gegevens van één wijziging in één veld. De controlespoorrecords voor wijzigingen worden alleen voor gecontroleerde velden weergegeven. Als een gebruiker dus een record opslaat nadat twee velden zijn gewijzigd en slechts een van die velden wordt gecontroleerd, wordt alleen een controlespoorrecord weergegeven voor de wijziging van het gecontroleerde veld. De gegevens van de wijziging van het andere veld worden niet weergegeven.

Duplicaten bij het maken van records

Voor veel recordtypen geldt dat, wanneer u een record maakt, u in Oracle CRM On Demand wordt gewaarschuwd als deze record al bestaat. De bestaande record kan zich in uw huidige bedrijfsrecords bevinden. Annuleer het maken van de record als het foutbericht over dubbele records wordt weergegeven. Zoek de bestaande record en werk deze bij.

Voor de volgende recordtypen wordt in Oracle CRM On Demand niet op dubbele records gecontroleerd wanneer u een nieuwe record maakt via de gebruikersinterface:

- Activiteit
- Accountomzet
- Beoordeling

- Relatie
- Omzet relatie
- Aangepast object 01, 02, 03, 04 en hoger
- Omzet per product voor dealregistratie
- Huishouden
- Lead
- Aantekening
- Omzet per product voor verkoopkans
- Order
- Orderitem
- Monsteraanvraag
- Monsteraanvraagitem
- Speciale prijs product

OPMERKING: controleer in de recordlijst of de record al bestaat voordat u een nieuwe record toevoegt.

In de volgende tabel worden de velden weergegeven die worden gebruikt om te bepalen of een record een duplicaat is als de record via de gebruikersinterface wordt gemaakt.

OPMERKING: zie [Dubbele records en externe ID's](#) voor informatie over dubbele records als records worden geïmporteerd.

Records van dit type	Zijn duplicaten als al deze velden overeenkomen
Account	Naam account en Locatie
Concurrent voor account	Naam concurrent
Accountpartner	Naam partner
Adres	Naam adres
Afspraakrelatie	Naam relatie
Afspraakgebruiker	Gebruikersnaam
Bijlagen	Bestandsnaam
Bedrijfsplan	Naam plan, Type, Status en Periode
Campagne	Broncode
Ontvanger campagne	Relatie
Doelstelling	Naam doelstelling, Type, Status en Periode
Verkoopkans	Naam verkoopkans en Account

Records van dit type	Zijn duplicaten als al deze velden overeenkomen
Concurrent verkoopkans	Naam concurrent
Partner verkoopkans	Naam partner
Accountplan	Account en Bedrijfsplan
Relatie plan	Relatie en Naam bedrijfsplan
Verkoopkansplan	Bedrijfsplan en Verkoopkans
Product	Productnaam
Productcategorie	Categorienaam
Serviceaanvraag	Servicenummer OPMERKING: het servicenummer wordt automatisch gegenereerd in Oracle CRM On Demand. Er komt geen ander veld in aanmerking voor de controle op duplicaten.
Oplossing	Titel
Relatie taak	Naam relatie
Gebruiker taak	Gebruikersnaam
Team	Gebruikersnaam
Gebruiker	Gebruikers-ID en Aanmeld-ID bedrijf
Relatiebeheer partner	
Accreditatie	Naam accreditatie
Accreditatieaanvraag	Naam accreditatie, Naam partner en Datum aanvraag
Aanvraag	Aanvraag-ID OPMERKING: de aanvraag-ID wordt automatisch gegenereerd in Oracle CRM On Demand. Er komt geen ander veld in aanmerking voor de controle op duplicaten.
Certificering	Naam certificering
Certificeringsaanvraag	Naam certificering, Naam relatie en Datum aanvraag
Cursus	Naam cursus
Inschrijving voor cursus	Naam cursus, Naam kandidaat en Inschrijvingsdatum
Registratie deal	Naam en Hoofdpartner
Examen	Naam examen
Registratie examen	Naam examen, Naam kandidaat, Eigenaar en Examendatum

Records van dit type	Zijn duplicaten als al deze velden overeenkomen
Fonds	Fonds-ID OPMERKING: in Oracle CRM On Demand wordt het veld 'Fonds-ID' automatisch ingesteld op de rij-ID van de record. Er komt geen ander veld in aanmerking voor de controle op duplicaten.
Fondsaanvraag	Aanvraagnaam en Datum aanvraag
MDF-aanvraag	Aanvraagnaam en Datum aanvraag
Partner	Naam partner en Locatie
Partnerprogramma	Naam partnerprogramma
Prijslijst	Naam prijslijst en Type
Regelitem prijslijst	Prijslijst, Product en Type
Aanvraag speciale prijs	Aanvraagnaam en Datum aanvraag
Life Sciences	
Toewijzing	Type toewijzing, Steekproef nemen stoppen, Monster en Eigenaar
Gunstigste tijd relatie	Dag, Begintijd, Eindtijd, Adres en Volledige naam relatie
Licentie relatie voor staat/provincie	Licentienummer en Volledige naam relatie
Voorraadcontrolerapport	Type, Status, Reden, Datum voltooid, Voorraadperiode en Gebruikers-ID eigenaar
Voorraadperiode	Begindatum, Actief, Afgestemd en Eigenaar
Gebeurtenis medische opleiding	Einddatum en Naam
Reactiebericht	Reactie, Eindtijd, Begintijd, Volgnummer, Follow-up en Oplossing-ID
Berichtgevingsplan	Naam, Verklaring verplicht, Vergrendelingsreeks, Follow-up inschakelen, Status, Type, Productnaam en Eigenaar
Item berichtgevingsplan	Verklaringsbericht, Volgnummer, Type, Bovenliggend berichtgevingsplan en Naam oplossing
Itemrelaties berichtgevingsplan	Type, Bovenliggend item berichtgevingsplan en Naam oplossing
Productgegevens	Indicatie en Product
Afgeleverd promotie-item	Hoeveelheid en Product
Disclaimer monster	Tekst disclaimer en Status
Afgeleverd monster	Hoeveelheid en Product

Records van dit type	Zijn duplicaten als al deze velden overeenkomen
Monstervoorraad	Saldo opening, Voorraadperiode en Monster
Monsterpartij	Partijnr, Vervaldatum, Bestelbaar en Monster OPMERKING: het veld 'Bestelbaar' bevindt zich op het product dat aan het monster is gekoppeld.
Monstertransactie	Naam, Datum en Type
Handtekening	Handtekeningcontrole en Activiteit
Transactie-item	Hoeveelheid, Regelnummer, Transactienr en Monster
Vermogensbeheer	
Rekening	Rekening
Rekeninghouder	Zakelijke rekening, Naam rekeninghouder, Rekening en Rol
Rekeningenportefeuille	Rekening, Financieel product en Portefeuillenaam rekening
Financieel plan	Rekening, Naam financieel plan en Type
Financieel product	Naam financieel product
Financiële transactie	Rekening, Financieel product en Transactie-ID
Portefeuille	Rekeningnummer en Product
Verzekering	
Makelaarprofiel	Partner, Jaar makelaarprofiel en Naam makelaarprofiel
Claim	Claimnr en Polis
Dekking	Dekkingsnaam, Dekking en Polis
Schade	Claimnr, Verzekering eigendom en Schadenaam
Verzekerd eigendom	Type, Polis en Volnummer
Betrokken partij	Claimnr, Relatie en Rol
Polis	Polisnummer
Polishouder	Polis, Rol
Auto-industrie	
Dealer	Naam
Financiële gegevens	Nr financieringsgegevens OPMERKING: het nummer financieringsgegevens wordt automatisch gegenereerd in Oracle CRM On Demand. Er komt geen ander veld in aanmerking voor de controle op duplicaten.

Records van dit type	Zijn duplicaten als al deze velden overeenkomen
Merk	Merk
Verkoophistorie	Verkoopnummer OPMERKING: het verkoophistorienummer wordt automatisch gegenereerd in Oracle CRM On Demand. Er komt geen ander veld in aanmerking voor de controle op duplicaten.
Verkoopuren	Dag en Openingstijd
Servicehistorie	Nr servicehistorie OPMERKING: het nummer servicehistorie wordt automatisch gegenereerd in Oracle CRM On Demand. Er komt geen ander veld in aanmerking voor de controle op duplicaten.
Service-uren	Dag en Openingstijd
Rayon	Naam
Voertuig	Chassisnr
Relatie voertuig	Gebruikersnaam

Informatie afdrukken die op pagina's wordt getoond

U kunt van alle pagina's behalve de bewerkingspagina's informatie afdrukken die op die pagina wordt getoond. Bij het afdrukken van een pagina worden alle externe interface-elementen en koppelingen uitgesloten. Als de secties met verwante informatie als tabblad worden weergegeven op een pagina met recordgegevens, wordt alleen de geopende sectie met verwante informatie weergegeven op de afgedrukte gegevenspagina. De geopende sectie met verwante informatie wordt als lijst weergegeven op de afgedrukte pagina, zonder de tabbladafbeelding.

Ga als volgt te werk om informatie af te drukken die op uw pagina wordt getoond:

- 1 Klik op de koppeling 'Printervriendelijk'.
Er wordt een afzonderlijke pagina geopend met een printervriendelijke paginaweergave.
- 2 Klik op de pagina op de koppeling 'Afdrukken'.
- 3 Corrigeer in het venster 'Afdrukken' de voorkeuren voor uw printer om ervoor te zorgen dat de pagina wordt afgedrukt in de stand 'Liggend'.
Gebruik de stand 'Liggend' om de gegevens op de afgedrukte pagina optimaal weer te geven.
- 4 Volg de instructies op het scherm om de pagina af te drukken.

Service-informatie van Oracle CRM On Demand weergeven

De pagina 'Service-informatie' bevat informatie over geplande en recente onderhoudssessies voor de productieomgeving en de tijdelijke omgeving van Oracle CRM On Demand. De *productieomgeving* is de omgeving waarin uw bedrijf de werkzaamheden in Oracle CRM On Demand uitvoert. De *tijdelijke omgeving* is meestal een kopie van de productieomgeving die voor testdoeleinden kan worden gebruikt. In de tijdelijke omgeving kunnen bijvoorbeeld configuratiewijzigingen of patches worden getest voordat ze op de productieomgeving worden toegepast.

De pagina 'Service-informatie' bevat ook informatie over de beschikbaarheid van de productieomgeving van Oracle CRM On Demand gedurende de afgelopen maanden.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u service-informatie van Oracle CRM On Demand kunt weergeven.

Ga als volgt te werk om service-informatie van Oracle CRM On Demand weer te geven:

- Ga naar het onderste gedeelte van een willekeurige pagina in Oracle CRM On Demand en klik op 'Service-informatie' om de pagina 'Service-informatie' te openen.

De sectie 'Versie-informatie' op de pagina 'Service-informatie' bevat informatie over het versieniveau, de patches, enzovoort, die van toepassing is op de omgeving van Oracle CRM On Demand waarbij u op dat moment bent aangemeld. Deze informatie wordt door Oracle gebruikt voor het oplossen van problemen. Als u contact opneemt met Oracle voor ondersteuning, wordt u mogelijk gevraagd deze informatie te verstrekken.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de informatie die in de sectie 'Informatie beschikbaarheid productie' van de pagina wordt weergegeven.

Veld	Omschrijving
Maand	De kalendermaand waarvoor de beschikbaarheidsinformatie wordt weergegeven.
Beschikbaarheid (%)	Het percentage van de tijd dat de productieomgeving van Oracle CRM On Demand beschikbaar was in de aangegeven maand. OPMERKING: de beschikbaarheidsinformatie wordt omstreeks het midden van de maand verstrekt voor de vorige kalendermaand. In uitzonderlijke gevallen kan de beschikbaarheidsinformatie worden gewijzigd nadat deze is verstrekt.

Op de pagina 'Service-informatie' wordt de informatie over de onderhoudsplanning voor de productieomgeving en de tijdelijke omgeving in twee afzonderlijke secties weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van een deel van de informatie die in de secties voor onderhoudsplanning wordt weergegeven.

Veld	Omschrijving
Datum onderhoud	De datum voor de onderhoudssessie. Datums in de toekomst geven geplande onderhoudssessies aan. Deze datums kunnen worden gewijzigd.

Veld	Omschrijving
Geschatte begintijd	De geschatte tijd waarop de sessie zal beginnen. De getoonde tijd is de tijd in uw lokale tijdzone.
Geschatte duur (uren)	Een schatting van de duur van de sessie, weergegeven in uren.
Type onderhoud	Het type onderhoud dat is of wordt uitgevoerd, bijvoorbeeld standaardonderhoud of de installatie van een patch. OPMERKING: als de datum voor de onderhoudssessie in de toekomst ligt, kan de informatie over het type onderhoud worden gewijzigd.
Laatst bijgewerkt op	De datum waarop de informatie over de onderhoudssessie voor het laatst is bijgewerkt.

OPMERKING: de pagina 'Service-informatie' bevat de koppeling 'Diagnose', die toegang biedt tot diagnostische informatie. Uit veiligheidsoverwegingen wordt deze informatie versleuteld. Als u contact opneemt met Oracle voor ondersteuning, wordt u mogelijk gevraagd op de koppeling 'Diagnose' te klikken en de versleutelde informatie naar Oracle CRM On Demand Customer Care te verzenden.

Uw gebruikers-ID ophalen of uw wachtwoord opnieuw instellen

Als u uw gebruikers-ID bent vergeten, kunt u op de aanmeldpagina in Oracle CRM On Demand een aanvraag indienen waarna de informatie in een e-mail naar u wordt verzonden. Als u uw wachtwoord bent vergeten, kunt u op dezelfde pagina een aanvraag indienen om uw wachtwoord opnieuw in te stellen, mits aan uw gebruikersrol de machtiging 'Persoonlijk wachtwoord opnieuw instellen' is toegewezen.

Als u zowel uw gebruikers-ID als uw wachtwoord bent vergeten, kunt u eerst uw gebruikers-ID ophalen en vervolgens met behulp van deze informatie en de veiligheidsvragen die u in Oracle CRM On Demand hebt ingesteld, uw wachtwoord opnieuw instellen.

Houdt u bij het ophalen van uw gebruikers-ID of het opnieuw instellen van uw wachtwoord rekening met de volgende punten:

- Als u uw gebruikers-ID wilt ophalen, moet u op de hoogte zijn van het primaire e-mailadres dat in uw gebruikersrecord in Oracle CRM On Demand is opgeslagen. Als u problemen ondervindt met het ophalen van uw gebruikers-ID, neemt u contact op met de systeembeheerder van uw bedrijf om het primaire e-mailadres te controleren.
- Als u uw wachtwoord opnieuw wilt instellen, moet u uw gebruikers-ID weten. Als u zowel uw wachtwoord als uw gebruikers-ID bent vergeten, haalt u eerst uw gebruikers-ID op waarna u met behulp van deze informatie uw wachtwoord opnieuw kunt instellen.
- U kunt uw wachtwoord alleen instellen als u de antwoorden weet op de beveiligingsvragen die u in Oracle CRM On Demand hebt ingesteld.
- Elke keer dat uw gebruikers-ID naar u wordt verzonden, wordt een vermelding toegevoegd aan het controlespoor van uw gebruikersrecord.

- Elke keer dat u uw wachtwoord opnieuw instelt, wordt een vermelding toegevoegd aan het controlespoor van uw gebruikersrecord.

Ga als volgt te werk om uw gebruikers-ID op te halen:

- 1 Klik op de aanmeldpagina in Oracle CRM On Demand op de koppeling 'Geen toegang tot uw account?'.
- 2 Klik op de pagina 'Een optie selecteren' op de koppeling 'Ik ben mijn gebruikers-ID vergeten'.
- 3 Voer het primaire e-mailadres in dat in uw gebruikersrecord in Oracle CRM On Demand is opgeslagen en klik op 'Start'.

Afhankelijk van het e-mailadres dat u hebt ingevoerd, gebeurt het volgende:

- Als de syntaxis van het ingevoerde e-mailadres juist is, verschijnt er een bevestigingsbericht. Als de syntaxis onjuist is, verschijnt er een foutbericht.
- Als u het juiste primaire e-mailadres hebt ingevoerd, wordt een e-mailbericht met uw gebruikers-ID naar het e-mailadres verzonden.
- Als de syntaxis van het ingevoerde e-mailadres juist is maar als het e-mailadres niet het primaire adres in uw gebruikersaccount is, wordt er geen e-mailbericht naar u verzonden. Neem in dit geval contact op met de systeembeheerder van uw bedrijf om het primaire e-mailadres te controleren.

OPMERKING: als u in Oracle CRM On Demand meerdere accounts hebt, wordt in de e-mail voor elke account de actieve gebruikers-ID weergegeven, tenzij de account alleen is geconfigureerd voor Single Sign-On. Als u niet weet of uw account alleen is geconfigureerd voor Single Sign-On, neemt u voor antwoord op deze vraag contact op met de systeembeheerder van uw bedrijf.

Als u het e-mailbericht met de gebruikers-ID hebt ontvangen en u uw wachtwoord weet, kunt u teruggaan naar de aanmeldpagina en kunt u zich op de gebruikelijke wijze aanmelden bij Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: uw gebruikers-ID kan per periode van 24 uur maximaal drie keer naar u worden verzonden.

Als u uw wachtwoord bent vergeten, kunt u deze aan de hand van de onderstaande procedure opnieuw instellen.

Ga als volgt te werk om uw wachtwoord opnieuw in te stellen:

- 1 Klik op de aanmeldpagina in Oracle CRM On Demand op de koppeling 'Geen toegang tot uw account?'.
- 2 Klik op de pagina 'Een optie selecteren' op de koppeling 'Ik ben mijn wachtwoord vergeten'.
- 3 Voer op de pagina 'Wachtwoord vergeten' uw gebruikers-ID in en klik op 'Start'.

Als u de juiste gebruikers-ID hebt ingevoerd, wordt er een bevestigingsbericht weergegeven en ontvangt u een e-mailbericht met een tijdelijke koppeling naar Oracle CRM On Demand.

- 4 Klik op de tijdelijke koppeling in het e-mailbericht om Oracle CRM On Demand te openen.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf bepaalt hoe lang de tijdelijke koppeling geldig is en hoe vaak u zich met de tijdelijke koppeling kunt aanmelden.

- 5 Voer op de pagina 'Wachtwoord terugzetten' de antwoorden op de veiligheidsvragen in en klik op 'Indienen'.
- 6 Voer in het veld 'Nieuw wachtwoord' op de pagina 'Wachtwoord bijwerken' een nieuw wachtwoord in. Voer hetzelfde wachtwoord nogmaals in het veld 'Nieuw wachtwoord controleren' in.
- 7 Klik op 'Opslaan' om het nieuwe wachtwoord op te slaan.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf bepaalt hoe vaak u uw wachtwoord gedurende een bepaalde periode opnieuw kunt instellen.

Duur sessie Oracle CRM On Demand

De systeembeheerder kan voor uw bedrijf een maximumduur voor een actieve sessie in Oracle CRM On Demand opgeven. Als de beheerder de maximumduur instelt op 0 (nul), is de duur van een actieve sessie onbeperkt.

Als een interactieve gebruikerssessie de opgegeven maximumduur heeft bereikt, keert u terug naar de aanmeldpagina zodra u nog een actie in Oracle CRM On Demand uitvoert, zoals het klikken op een koppeling, tabblad of knop. Vervolgens meldt u zich opnieuw aan om terug te keren naar de pagina die u wilde openen. Als tijdens het gebruik van webservices een time-out optreedt voor een actieve sessie, moet de gebruiker van de webservices zich opnieuw aanmelden om de webservices te blijven gebruiken.

Gelijktijdige sessies bijhouden in Oracle CRM On Demand

De systeembeheerder kan opgeven of gelijktijdige sessies toegestaan zijn. Er is sprake van *gelijktijdige sessies* wanneer dezelfde gebruikersreferenties meer dan één keer via verschillende browsers tegelijkertijd worden gebruikt voor aanmelding bij Oracle CRM On Demand. Alleen interactieve gebruikerssessies worden meegerekend. Verbindingen met Oracle CRM On Demand via webservices of desktopclients worden niet meegerekend in de telling van gelijktijdige sessies.

De systeembeheerder geeft op of gelijktijdige sessies toegestaan zijn. In de volgende tabel wordt aangegeven wat de gebruikers te zien krijgen als ze zich bij Oracle CRM On Demand proberen aan te melden met gebruikersreferenties die al voor ten minste één bestaande sessie in gebruik zijn, afhankelijk van de optie die de systeembeheerder instelt.

Optie	Gedrag
Toestaan met melding	<p>De nieuwe sessie is toegestaan. Als de gebruiker zich voor de nieuwe sessie aanmeldt, gebeurt het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ In de nieuwe sessie wordt een bericht op de pagina in Oracle CRM On Demand weergegeven met de melding dat er ten minste één gelijktijdige sessie actief is. Het bericht bevat een koppeling waarop de gebruiker kan klikken om de aanmeldhistorie van de gebruiker te bekijken. ■ Als de gebruiker nog een actie in Oracle CRM On Demand uitvoert,

Optie	Gedrag
	zoals het klikken op een koppeling, tabblad of knop, wordt in elke actieve gelijktijdige sessie een bericht op de pagina in Oracle CRM On Demand weergegeven met de melding dat er een gelijktijdige sessie is gestart. Het bericht bevat een koppeling waarop de gebruiker kan klikken om de aanmeldhistorie van de gebruiker te bekijken.
Toestaan zonder melding	De nieuwe sessie is toegestaan. In de nieuwe of bestaande sessie wordt geen melding weergegeven om aan te geven dat er een gelijktijdige sessie actief is.
Voorkomen en bestaande sessie beëindigen	<p>De nieuwe sessie is toegestaan, maar de bestaande sessie wordt beëindigd. Als de gebruiker zich voor de nieuwe sessie aanmeldt, gebeurt het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none">■ In de nieuwe sessie wordt een bericht op de pagina in Oracle CRM On Demand weergegeven met de melding dat er een andere sessie met dezelfde referenties wordt beëindigd. Het bericht bevat een koppeling waarop de gebruiker kan klikken om de aanmeldhistorie van de gebruiker te bekijken.■ Als de gebruiker van de oorspronkelijke sessie nog een actie in Oracle CRM On Demand uitvoert, zoals het klikken op een koppeling, tabblad of knop, keert de gebruiker terug naar de aanmeldpagina. Daar wordt een bericht weergegeven met de melding dat de sessie is beëindigd omdat een andere gebruiker zich met dezelfde referenties heeft aangemeld.

Systeemvereisten voor Oracle CRM On Demand

Informatie over de systeemvereisten voor Oracle CRM On Demand vindt u op de [website van Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

Versienotities voor Oracle CRM On Demand

Bij elke versie van Oracle CRM On Demand wordt een aantal versienotities meegeleverd. Hierin zijn kleine wijzigingen in de Oracle CRM On Demand opgenomen, waardoor het bestaande gedrag of de gebruikersinterface mogelijk is gewijzigd. De versienotities zijn gebaseerd op de website van het trainings- en ondersteuningscentrum. U kunt deze website bereiken door te klikken op de koppeling 'Training en ondersteuning' bovenaan de pagina's in de Oracle CRM On Demand.

Contact opnemen met Oracle

Oracle biedt allerlei services en verneemt graag uw suggesties voor deze toepassing. Gebruik de volgende resources om:

- Verbeteringen voor het product, onze services of onze processen voor te stellen op <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Verkoopmateriaal of informatie over onze nieuwe producten en promoties aan te vragen op <http://www.crmondemand.com/>
- Verbeteringen voor de online-help voor te stellen door een e-mail te sturen naar siebeldoc_ww@oracle.com

Oracle CRM On Demand afsluiten

LET OP: Sla voordat u Oracle CRM On Demand afsluit alle gegevens op en sluit alle geopende vensters, zoals schermen voor het maken van nieuwe records. Wijzig uw werkstatus in 'Niet beschikbaar' voordat u zich afmeldt, als u de callcentertoepassing Oracle Contact On Demand gebruikt.

Ga als volgt te werk om Oracle CRM On Demand af te sluiten:

- Klik in de rechterbovenhoek van de Oracle CRM On Demand-pagina op 'Afmelden'.

Als u het browservenster sluit om Oracle CRM On Demand af te sluiten, blijft uw sessie geopend tot de time-out van de sessie is verstreken. De time-out is meestal ingesteld op 10-15 minuten.

OPMERKING: Klik rechtsboven op de koppeling 'Afmelden' als u zich als andere gebruiker wilt aanmelden. Als u zich niet expliciet afmeldt, wordt de browsersessie niet gesloten en wordt in alle weergaven en gegevens ervan uitgegaan dat de eerste gebruiker nog steeds is aangemeld.

2 Agenda en activiteiten

Op de pagina's 'Agenda' kunt u activiteiten bekijken, maken en bijwerken, en geplande gesprekken bekijken en bijwerken.

Een *activiteit* bestaat uit taken die u uitvoert vóór een bepaalde datum en afspraken die u voor een bepaald tijdstip wilt plannen. Taken en afspraken kunnen vergaderingen, telefoongesprekken, demonstraties of evenementen zijn. Het verschil tussen taken en afspraken is dat taken in een lijst staan en een vervaldatum en status hebben, terwijl afspraken op een bepaalde datum en tijd in uw agenda zijn gepland.

Een *gepland gesprek* is een Life Sciences-gesprek dat u met de status 'Gepland' maakt om over een voorlopige aanduiding te beschikken voor een verkoopgesprek met een arts, ziekenhuis of kliniek. De volgende kleurcodering wordt gebruikt om geplande gesprekken en andere afspraken, activiteiten of geplande gesprekken in uw agenda van elkaar te onderscheiden:

- Afspraken, activiteiten en geplande gesprekken worden in uw agenda met een blauw lettertype gemarkeerd.
- Geplande gesprekken (ofwel gesprekken met de status 'Gepland') worden in uw agenda met een rood lettertype gemarkeerd.

Geplande gesprekken worden niet standaard in uw agenda weergegeven. Als u geplande gesprekken in uw agenda wilt bekijken, moet voor uw gebruikersrol de Life Sciences-machtiging 'Gesprekken: geplande gesprekken agenda' zijn ingesteld.

Werken met de pagina's 'Agenda'

Op de pagina's 'Agenda' kunt u uw activiteiten beheren. De standaardpagina is 'Dagagenda' en deze bevat de secties 'Dagagenda', 'Agendaweergave', 'Openstaande taken' en 'Geplande gesprekken'.

Als u de sectie 'Geplande gesprekken' op de pagina 'Agenda' wilt bekijken, moet aan uw gebruikersrol de machtiging 'Gesprekken: geplande gesprekken agenda' zijn toegewezen. De sectie 'Geplande gesprekken' bevat een lijst met twee weken aan geplande gesprekken voor de vertegenwoordiger. De lijst wordt in chronologische volgorde weergegeven en bevat de volgende informatie voor elk gepland gesprek: datum gesprek en begintijd, huidig tijdstip, onderwerp, te bezoeken relatie en andere adresgegevens van de relatie. In de sectie 'Geplande gesprekken' op de pagina's 'Agenda' wordt de volgende kleurcodering gebruikt:

- Geplande gesprekken die te laat zijn en een begintijd in het verleden hebben, worden met een rood lettertype weergegeven.
- Geplande gesprekken die aanstaand zijn en een begintijd in de toekomst hebben, worden met een blauw lettertype weergegeven.

Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 149), [Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek](#) (op pagina 548) en [Planning bulkgesprek](#) (op pagina 154) voor meer informatie over het maken van een gepland gesprek.

OPMERKING: als voor uw rol de machtiging 'Agenda delen' is ingesteld, bevatten uw pagina's 'Agenda' meer functies dan op de standaardpagina worden weergegeven. Zie [Pagina Agenda-instellingen](#) (zie "[Pagina 'Agenda-instelling'](#)" op pagina 162) voor meer informatie over extra functionaliteit.

De volgende tabel bevat een omschrijving van wat u kunt doen op de pagina's 'Dagagenda' of 'Weekagenda'.

OPMERKING: de communicatieactiviteiten die u maakt in Oracle Contact On Demand vormen een apart subtype activiteiten. Ze worden dan ook niet weergegeven op de pagina's 'Agenda' of in de lijsten met activiteiten.

Taak	Procedure
Een taak maken	Klik in de titelbalk 'Openstaande taken' op 'Nieuw'. Voer op de pagina 'Taakbewerking' de taakgegevens in en sla de record op.
Een taak verwijderen	Klik op de koppeling van de taak die u wilt verwijderen. Klik op de pagina 'Taakgegevens' op 'Verwijderen'.
Een afspraak maken	Klik in de titelbalk 'Agenda' op 'Nieuwe afspraak'. Voer op de pagina 'Afspraak bewerken' de afspraakgegevens in en sla de record op.
Een afspraak verwijderen	Klik op de koppeling van de afspraak die u wilt verwijderen. Klik op de pagina 'Afspraakgegevens' op 'Verwijderen'.
Naar een bepaalde dag gaan	Klik op de koppeling van de desbetreffende dag in de sectie van de agendaweergave.
Naar een bepaalde maand gaan	Klik op de pijlen in de sectie van de agendaweergave.
Een taak markeren als voltooid	Klik in de sectie 'Openstaande taken' op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'. Klik op de pagina 'Lijst met activiteiten' op de koppeling 'Onderwerp' voor de taak die u als voltooid wilt markeren. Klik op de pagina 'Taakgegevens' op 'Markeren als voltooid'.
Per dag door de agenda bladeren	Klik op de pijlen in de sectie 'Dagagenda'.
Een activiteit bijwerken	Klik op de koppeling van de activiteit (afspraak, taak of gepland gesprek) die u wilt bijwerken. Bewerk op de pagina 'Afspraakgegevens', 'Taakgegevens' of 'Gespreksgegevens' de velden inline of klik op 'Bewerken' om de pagina 'Afspraak bewerken', 'Taak bewerken' of 'Gesprek bewerken' te openen. Zie Recordgegevens bijwerken (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.
Een lijst met afspraken, taken (openstaand, gesloten of alle), activiteiten of geplande gesprekken weergeven	Klik in de sectie 'Open taken' op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'. Klik op de lijstpagina voor activiteiten op de vervolgkeuzelijst en wijzig de selectie.

Taak	Procedure
De afspraken van de dag weergeven	Klik op het pictogram '1' in de agenda.
De gegevens van een activiteit weergeven	Klik op de koppeling van de activiteit (afspraak, taak of gepland gesprek) die u wilt bekijken.
Alle afspraken van de maand weergeven	Klik op het pictogram '31' in de agenda.
Alle afspraken van de week weergeven	Klik op het pictogram '7' in de agenda.

Agenda's en activiteiten beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van agenda's en activiteiten, raadpleegt u:

- [Activiteiten weergeven](#) (op pagina 142)
- [Activiteiten maken](#) (op pagina 143)
- [Activiteiten bijwerken](#) (op pagina 143)
- [Aantal weergegeven activiteitenrecords beperken](#) (op pagina 147)
- [Taken als voltooid markeren](#) (op pagina 148)
- [Activiteiten toewijzen aan een andere medewerker](#) (op pagina 148)
- [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 149)
- **OPMERKING:** deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.
- [Reactieberichten wijzigen](#) (op pagina 157)
- [Afspraken met anderen plannen](#) (op pagina 159)
- [Planning bulkgesprek](#) (op pagina 154)
- [Beoordelingsscripts voor activiteiten gebruiken](#) (op pagina 164)
- [Aanbevolen berichtgevingsplannen voor activiteiten bekijken](#) (op pagina 592)

Als voor uw rol de machtiging 'Agenda delen' is gedefinieerd, kunt u de volgende procedures uitvoeren:

- [Agenda's van anderen weergeven](#) (op pagina 161)
- [Uw agenda delen](#) (op pagina 162)
- [Standaardweergave agenda instellen](#) (op pagina 163)
- [Aangepaste agendaweergaven toevoegen](#) (op pagina 163)

Als voor uw rol de machtiging 'Agenda delen' is gedefinieerd en in uw bedrijf de optie 'Standaardgroepstoewijzing' is ingesteld, kunt u bovendien de volgende procedure uitvoeren: [Lijsten met groepstaken weergeven](#) (op pagina 164)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Activiteiten weergeven

In Oracle CRM On Demand worden uw activiteiten op diverse pagina's weergegeven:

- [Mijn startpagina](#)

'Mijn startpagina' bevat afzonderlijke lijsten voor uw afspraken en taken, gesorteerd op datum.

- [Agenda](#)

De pagina's 'Agenda' bevatten eenzelfde overzicht van uw afspraken als een papieren agenda. De planning van vandaag is geopend. U kunt afspraken op andere dagen weergeven door de maandagenda aan de rechterkant te gebruiken of door te klikken op de pictogrammen '1', '7' en '31' boven de afspraken om de gewenste agendaweergave te bekijken.

Op de pagina's 'Dagagenda' en 'Weekagenda' wordt ook een lijst weergegeven met maximaal tien taken voor de komende 30 dagen (vervaldatum ≤ vandaag + 30), standaard gesorteerd op vervaldatum.

- [Gegevenspagina voor recordtypen, zoals accounts, relaties, enzovoort.](#)

De gegevenspagina's bevatten secties met open en voltooide activiteiten die aan een bepaalde record zijn gekoppeld.

OPMERKING: u kunt activiteitenrecords ook synchroniseren met Oracle Offline On Demand (Offline client). Zie [Werken met andere toepassingen](#) (op pagina 741) voor meer informatie.

Taken beheren

U kunt uw taken beheren door aan elke taak een prioriteit toe te kennen op basis van urgentie of belang. U kent een prioriteit toe door een prioriteitsniveau toe te wijzen, zoals 'Hoog', 'Gemiddeld' of 'Laag'. De prioriteit van de taak wordt aangeduid met pijlen: een pijl-omhoog geeft een hoge prioriteit aan, geen pijl een gemiddelde prioriteit en een pijl-omlaag een lage prioriteit. U kunt de prioriteit van een taak wijzigen op de pagina 'Taak bewerken'. De standaardprioriteit voor een taak is 'Laag'.

TIP: taken die in rood worden weergegeven in de sectie 'Openstaande taken' van de pagina's 'Startpagina', 'Dagagenda' en 'Weekagenda', vallen na de vervaldatum. Taken die vallen na de vervaldatum, worden niet in rood weergegeven op andere pagina's zoals lijstpagina's die worden geopend als u klikt op 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Openstaande taken' op de pagina 'Startpagina'.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

Zie [Lijsten met groepstaken weergeven](#) (op pagina 164) voor informatie over het tabblad 'Lijst met groepstaken' dat wordt gebruikt in bedrijven die de functionaliteit 'Groep' gebruiken.

Activiteiten maken

U maakt altijd een activiteit (taak of afspraak) wanneer u informatie in een formulier invult. Dit formulier kunt u vanuit verschillende plaatsen in de toepassing openen, afhankelijk van waarmee u op dat moment werkt en wat u wilt doen.

In deze sectie wordt een methode beschreven voor het maken van een activiteit, waarmee u de record kunt toevoegen terwijl u bezig bent met uw werk in het hoofdgedeelte van de toepassing. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) voor een omschrijving van alle methoden.

Ga als volgt te werk om een activiteit te maken met behulp van de sectie 'Maken' van de actiebalk

- 1 Klik in de sectie 'Maken' van de actiebalk op 'Afspraak' of 'Taak'.
- 2 Voer in het formulier de informatie voor de activiteit in.
Zie [Activiteitsvelden](#) (op pagina 165) voor informatie over de velden in activiteitsrecords.
- 3 Sla de record op.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Activiteitsvelden](#) (op pagina 165)
- [Werken met de 'Pagina's Agenda'](#) (zie "[Werken met de pagina's 'Agenda'](#)" op pagina 139)
- [Werken met Offline Client](#) (op pagina 742)
- [E-mails toevoegen vanuit Microsoft Outlook en Lotus Notes](#) (op pagina 751)

Activiteiten bijwerken

U kunt de gegevens in de activiteitenrecord bijwerken, bijvoorbeeld door de recordstatus te wijzigen in 'Voltooid', als u bewerктоegang tot de record hebt.

OPMERKING: gebruikers met een rol waaraan de machtiging 'Activiteiten verwijderen' is toegewezen, kunnen activiteiten verwijderen waarvan ze niet de eigenaar zijn en die zijn gemarkeerd als 'Privé'. De machtiging 'Activiteiten verwijderen' wordt normaal gesproken alleen toegewezen aan beheerders.

Ga als volgt te werk om activiteitsgegevens bij te werken:

- 1 Selecteer de taak of afspraak.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor aanwijzingen bij het selecteren van activiteiten.
- 2 Bewerk inline de velden op de pagina 'Afspraakgegevens' of 'Taakgegevens', of klik op 'Bewerken' om de pagina 'Afspraak bewerken' of 'Taak bewerken' te openen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

Werken met lijsten met activiteiten

De lijst met records die u op de lijstpagina voor activiteiten ziet, is afhankelijk van de manier waarop u de pagina opent:

- Als u de lijstpagina voor activiteiten rechtstreeks vanuit de pagina's 'Agenda' opent, worden in de lijst alle openstaande activiteiten weergegeven die aan u zijn toegewezen.
- Als u de lijstpagina voor activiteiten opent vanuit een gegevenspagina van een record, worden in de lijst alle openstaande activiteiten of alle voltooide activiteiten weergegeven die aan de record zijn gekoppeld.

Activiteiten die worden weergegeven in de lijst 'Openstaande activiteiten' en die vanuit een gegevenspagina van een record worden geopend, bestaan uit:

- Alle gekoppelde afspraken die u kunt bekijken en waarvan de voltooiingsdatum en -tijd later zijn dan de huidige datum en tijd.
- Alle gekoppelde taken die u kunt bekijken en waarvan de voltooiingsdatum leeg is.

De records in de lijst 'Openstaande activiteiten' worden standaard gesorteerd op het veld 'Voltooiingsdatum'. Records waarvoor het veld 'Voltooiingsdatum' leeg is, verschijnen onder aan de lijst 'Openstaande activiteiten'. Daarom verschijnen openstaande taken onder aan de lijst 'Openstaande activiteiten', na alle openstaande afspraken. Het veld 'Voltooiingsdatum' wordt niet weergegeven in de lijst 'Openstaande activiteiten' die u standaard opent vanuit gegevenspagina's van records, maar de systeembeheerder kan het veld aan de lijst toevoegen.

Activiteiten die worden weergegeven in de lijst 'Voltooide activiteiten' en die vanuit een gegevenspagina van een record worden geopend, bestaan uit:

- Alle gekoppelde afspraken die u kunt bekijken en waarvan de voltooiingsdatum en -tijd op de afspraak eerder zijn dan de huidige datum en tijd
- Alle gekoppelde taken die u kunt bekijken en waarvan de voltooiingsdatum en -tijd eerder zijn dan de huidige datum en tijd

OPMERKING: op de lijstpagina voor activiteiten worden alleen activiteiten weergegeven voor de records waarbij uw naam staat vermeld in het veld 'Eigenaar', in het veld 'Gedelegeerd door' of in de lijst met gebruikers.

Op de lijstpagina voor activiteiten kunt u nieuwe activiteiten maken of meerdere activiteiten tegelijk weergeven. U kunt velden inline bewerken op de lijstpagina voor activiteiten. U kunt ook een activiteit bekijken, bijwerken of verwijderen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

Als u de lijstpagina voor activiteiten opent vanuit de pagina's 'Agenda', kunt u het vervolgkeuzemenu gebruiken om naar een andere lijst met activiteiten te gaan. Het vervolgkeuzemenu bevat zowel de standaardlijsten die bij de toepassing worden geleverd, als aangepaste lijsten die voor uw bedrijf zijn gemaakt.

OPMERKING: als de systeembeheerder u aan een groep heeft toegevoegd, bevatten uw pagina's 'Agenda' het tabblad 'Groepstaken'.

De volgende tabel bevat een omschrijving van wat u kunt doen op de lijstpagina voor activiteiten.

OPMERKING: als u de lijstpagina voor activiteiten opent vanuit een gegevenspagina van een record, zijn enkele van deze functies mogelijk niet beschikbaar.

Actie	Procedure
Activiteiten aan boeken toevoegen of daaruit verwijderen	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op 'Menu' en selecteer 'Batchtoewijzing boek'. Voer de stappen uit die zijn beschreven in Records toewijzen aan boeken.
Een nieuwe lijst met activiteiten maken	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op 'Menu' en selecteer 'Nieuwe lijst maken'. Voer de stappen uit die zijn beschreven in Lijsten maken en verfijnen (op pagina 88).
Taken maken	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op 'Nieuwe taak'. Voer op de pagina 'Taakbewerking' de vereiste gegevens in en sla de record op.
Afspraken maken	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op 'Nieuwe afspraak'. Voer op de pagina 'Afspraak bewerken' de vereiste gegevens in en sla de record op.
Alle records uit de lijst verwijderen	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op 'Menu' en selecteer 'Batch verwijderen'. Voer de stappen uit die zijn beschreven in Records verwijderen en herstellen (op pagina 119). OPMERKING: gebruikers met een rol waaraan de machtiging 'Activiteiten verwijderen' is toegewezen, kunnen activiteiten verwijderen waarvan ze niet de eigenaar zijn en die zijn gemarkeerd als 'Privé'. De machtiging 'Activiteiten verwijderen' wordt normaal gesproken alleen toegewezen aan beheerders.
Lijsten exporteren	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op 'Menu' en selecteer 'Lijst exporteren'. Voer de stappen uit die zijn beschreven in Records in lijsten exporteren (op pagina 97).
Een activiteit (taak of afspraak) zoeken	Klik op de kolomkop 'Onderwerp' om de gegevens te sorteren. Klik vervolgens op een letter op de alfabetbalk. Klik op een cijfer (0-9) voor activiteiten die beginnen met een getal.
Alle lijsten met activiteiten beheren	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op 'Menu' en selecteer 'Lijsten beheren'. Voer de stappen uit die voor uw taak zijn beschreven in Pagina

Actie	Procedure
	Lijsten beheren (zie " Pagina 'Lijsten beheren' " op pagina 94).
De zoekcriteria voor de lijst verfijnen	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op 'Menu' en selecteer 'Lijst verfijnen'. Voer de stappen uit die zijn beschreven in Lijsten maken en verfijnen (op pagina 88).
Meer/minder records weergeven	Selecteer het aantal records dat u tegelijk wilt bekijken in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven records' onder aan de pagina.
Een groep activiteitsrecords in één keer bijwerken	Klik op de titelbalk 'Lijst met verkoopkansen' op 'Menu' en selecteer 'Batch bijwerken'. Voer vervolgens de stappen uit die in Groepen records bijwerken (op pagina 102) worden beschreven.
Activiteiten bijwerken	Bewerk de velden op de lijstpagina voor activiteiten inline of selecteer de activiteit om de gegevenspagina te openen. Zie Recordgegevens bijwerken (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.
Een subset van activiteiten (taken of afspraken) weergeven	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op de vervolgkeuzelijst en wijzig de selectie ('Voltooide taken', 'Openstaande taken', 'Mijn taken' of 'Mijn afspraken').
Alle activiteiten (taken of afspraken) weergeven	Klik op de titelbalk 'Lijst met activiteiten' op de vervolgkeuzelijst en selecteer 'Alle activiteiten'.

Standaardlijsten met activiteiten

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten.

Lijst met activiteiten	Filters
Voltooide taken	Taken die een voltooiingsdatum in het verleden hebben
Gedelegeerde taken - Voltooid	Taken die u hebt gemaakt en aan andere gebruikers hebt toegewezen en die een voltooiingsdatum in het verleden hebben
Gedelegeerde taken - Open	Taken die u hebt gemaakt en aan andere gebruikers hebt toegewezen en die een lege voltooiingsdatum of een voltooiingsdatum in de toekomst hebben
Gedelegeerde taken - Te laat	Taken die u hebt gemaakt en aan andere gebruikers hebt toegewezen en die de status 'Te laat' hebben
Mijn activiteiten	Al uw activiteiten, inclusief taken en afspraken
Mijn afspraken	Al uw afspraken
Mijn dagelijkse gesprekken	Referentiegesprekken, beoordelingsgesprekken of verjaardagsgesprekken die vandaag zijn gepland

Lijst met activiteiten	Filters
Mijn openstaande taken	Uw taken waarvan het selectievakje 'Voltooid' niet is ingeschakeld en die binnen de volgende 90 dagen moeten zijn voltooid
Mijn taken	Al uw taken
Mijn wekelijkse gesprekken	Referentiegesprekken, beoordelingsgesprekken of verjaardagsgesprekken die deze week zijn gepland
Openstaande activiteiten	Gecombineerde lijst van: <ul style="list-style-type: none"> ■ Taken die aan u zijn toegewezen en die een lege voltooiingsdatum of een voltooiingsdatum in de toekomst hebben ■ Toekomstige afspraken die aan u zijn toegewezen
Openstaande taken	Taken waarvan het selectievakje 'Voltooid' niet is ingeschakeld en die binnen de volgende 90 dagen moeten zijn voltooid
Geplande gesprekken	Uw geplande gesprekken OPMERKING: deze lijst is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Aantal weergegeven activiteitenrecords beperken

U kunt het aantal weergegeven activiteiten beperken door een gefilterde lijst te selecteren. Een lijst bevat een subset van de activiteiten die voldoen aan de criteria die bij de lijst zijn opgeslagen.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Voordat u begint. Wanneer u een lijst maakt, voert u de velden en waarden in voor de criteria die u instelt. Op de pagina 'Taakbewerking' of 'Afspraak bewerken' vindt u de veldnamen en waarden die in uw toepassing worden gebruikt. Als u niet de exacte veldnamen en waarden invoert, worden met uw gefilterde lijst niet de juiste records opgehaald. Voor de exacte veldnamen kunt u ook de gegevenspagina van een record afdrukken; hierop staan echter niet alle beschikbare veldwaarden voor de vervolgkeuzelijsten.

Ga als volgt te werk om een gefilterde lijst voor activiteiten te openen:

- 1 Klik op het tabblad 'Agenda'.
- 2 Klik op 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Open taken' op de pagina 'Kalender'.
- 3 Wijzig op de lijstpagina voor activiteiten de selectie in de vervolgkeuzelijst.

Ga als volgt te werk om een gefilterde lijst voor activiteiten te maken:

- 1 Klik op het tabblad 'Agenda'.
- 2 Klik op 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Open taken' op de pagina 'Kalender'.
- 3 Klik op de pagina 'Lijst met activiteiten' op 'Menu' en selecteer 'Lijsten beheren'.
- 4 Klik op de pagina 'Lijsten beheren' op de knop 'Nieuwe lijst'.
- 5 Voer de stappen uit die zijn beschreven in [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88).

Taken als voltooid markeren

U kunt taken als voltooid markeren. Een voltooide taak blijft in sommige lijsten staan, zoals 'Alle activiteiten' of 'Mijn activiteiten'. Voltooide taken blijven echter niet op 'Mijn startpagina' staan.

Wanneer voltooide taken aan records worden gekoppeld, worden ze van de lijst 'Open Activiteiten' naar de lijst 'Voltooide Activiteiten' verplaatst op de gegevenspagina van de betreffende record.

Ga als volgt te werk om een taak als voltooid te markeren:

- 1 Selecteer de taak.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van taken.
- 2 Klik op de knop 'Markeren als voltooid' op de pagina 'Taakgegevens'.

Activiteiten toewijzen aan een andere medewerker

U kunt een activiteit toewijzen aan een andere medewerker als u bewerктоegang tot de record hebt. In het algemeen kunt u een record bewerken als u hiervan eigenaar bent of de eigenaar aan u rapporteert. Toegangs niveaus kunnen echter worden aangepast om de toegang van een gebruiker te beperken.

Nadat u een activiteit aan een andere medewerker hebt toegewezen, wordt de activiteit automatisch weergegeven in de lijst 'Mijn activiteiten' of 'Mijn taken' van de nieuwe gebruiker. Is de activiteit toegewezen, dan verschijnt uw naam in het veld 'Gedelegeerd door' voor de activiteit en blijft de record zichtbaar voor u. Met de toegewezen activiteit worden ook alle eerdere koppelingen voor de activiteit onderhouden. U kunt bijhouden welke taken u aan anderen hebt toegewezen met behulp van de vervolgkeuzelijst met gedelegeerde taken op de pagina 'Lijsten met activiteiten'.

Ga als volgt te werk om een activiteit toe te wijzen aan een andere medewerker:

- 1 Selecteer de activiteit.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor aanwijzingen bij het selecteren van activiteiten.

- 2 Plaats de cursor op de pagina 'Afspraakgegevens' in het veld 'Eigenaar' en klik op het zoekpictogram.
- 3 Klik in het zoekvenster op de koppeling 'Selecteren' naast de naam van de nieuwe eigenaar.
De naam van de nieuwe eigenaar verschijnt in het veld 'Eigenaar' op de pagina 'Afspraakgegevens'.

Bezoeken (verkoopsgesprekken) aan klanten bijhouden

OPMERKING: deze functie is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Op de pagina 'Gesprekgegevens' kunt u het volgende doen:

- Bezoeken (verkoopsgesprekken) aan klanten bijhouden door gegevens vast te leggen, zoals verwante relaties, de producten waar u met de klant over hebt gesproken, de monsters, promotieartikelen of educatieve materialen die u hebt uitgereikt, en oplossingen die u hebt aangedragen. U kunt klantbezoeken (verkoopsgesprekken) op de volgende wijze bijhouden:
 - Door productgegevens, afgeleverde monsters, monsteraanvragen en gegevens voor promotie-items toe te voegen aan het bovenliggende gesprek.
 - Door deelnemers toe te voegen aan een bovenliggend gesprek en productgegevens, afgeleverde monsters, monsteraanvragen en gegevens voor promotie-items bij te houden voor de record voor elke afzonderlijke deelnemer.

OPMERKING: een *deelnemer* is een persoon die aanwezig is bij een vergadering of telefoongesprek.

Als u deelnemers gebruikt om klantbezoeken (verkoopsgesprekken) bij te houden, houdt u rekening met het volgende:

- De productgegevens uit de bovenliggende gespreksrecord worden overgenomen voor alle deelnemers.
- Deelnemergegevens hebben geen gevolgen voor de gegevens van de primaire relatie voor het bovenliggende gesprek.
- De gegevens opslaan als een sjabloon met de naam *Slim gesprek*. Deze sjabloon kan van pas komen wanneer u voor hetzelfde doel een groot aantal klanten bezoekt, zoals voor het inschrijven van medische onderzoekers. U kunt de sjabloon voor uzelf (privé) houden of met anderen delen (openbaar).

Wanneer u de sjabloon 'Slim gesprek' op een nieuw gesprek toepast, worden de meeste gegevens die betrekking hebben op het slimme gesprek automatisch in de nieuwe record ingevuld, zoals informatie over de productgegevens en over de uitgereikte promotieartikelen en monsters. Andere velden, zoals partijnummers voor de uitgereikte monsters, worden echter niet als onderdeel van de sjabloon opgeslagen.

Nadat u de sjabloon 'Slim gesprek' op een gesprek hebt toegepast, kunt u de resterende velden bijwerken om de details van het bezoek bij te houden.

Als de systeembeheerder het veld 'Datum laatste gesprek' aan de pagina voor het bewerken van accounts of relaties heeft toegevoegd, wordt dit veld automatisch bijgewerkt voor de gekoppelde account en alle gekoppelde relaties. Het bijwerken wordt uitgevoerd wanneer u de status van de gespreksrecord op 'Voltooid' instelt en de record opslaat. In dit veld worden de begintijd en -datum van het gesprek vermeld.

Zie Slimme gesprekken beheren voor meer informatie over slimme gesprekken.

- De gespreksgegevens indienen voor gebruik in het afstemmingsproces voor voorraadperioden.

Nadat de gespreksgegevens zijn ingediend, worden de volgende processen uitgevoerd in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

- De status van de gespreksactiviteit wordt ingesteld op 'Ingediend'.
- Alle gespreksgegevensrecords die de status 'Ingediend' hebben, worden vergrendeld om te voorkomen dat deze records worden gewijzigd of verwijderd. Zie Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition voor meer informatie over recordvergrendeling voor gespreksactiviteitobjecten.
- Er wordt een betalingstransactie gemaakt die wordt gebruikt tijdens het afstemmingsproces voor de voorraadperiode. Zie [Voorraadperioden afstemmen](#) (op pagina 526), [Voorraden afstemmen](#) (op pagina 530) en [Betalingstransacties weergeven](#) (zie "[Uitbetalingstransacties weergeven](#)" op pagina 546) voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om een bezoek (verkoopgesprek) aan een klant bij te houden:

- 1 Ga naar de account of relatie die u wilt bezoeken op de 'Startpagina Accounts' of de 'Startpagina Relaties'. Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van relaties.

OPMERKING: u kunt in Oracle CRM On Demand een bezoek (verkoopgesprek) voor maximaal 25 klanten tegelijkertijd plannen met de functie 'Planning bulkgesprek'. Zie [Planning bulkgesprek](#) (op pagina 154) voor meer informatie over het maken van een gepland gesprek voor meerdere klanten.

- 2 Klik op de pagina 'Accountgegevens' of de gegevenspagina voor relaties in de sectie 'Gesprekken' op 'Nieuw gesprek' of 'Automatisch gesprek' om een record voor een nieuw gesprek te maken.

OPMERKING: als de sectie 'Gesprekken' niet wordt weergegeven op uw gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' in de rechterbovenhoek van de pagina en voegt u de sectie 'Gesprekken' aan uw pagina toe. Als deze sectie niet beschikbaar is om aan uw paginalay-out toe te voegen, neemt u dan contact op met uw systeembeheerder.

- Als u op 'Nieuw gesprek' klikt, wordt de pagina 'Gesprek bewerken' geopend. Hier voert u de meeste informatie voor de record voor het nieuwe gesprek handmatig in.

Geef 'Gesprek' op in het veld 'Type', anders zijn de volgende gerelateerde items niet beschikbaar: 'Afgeleverde monsters', 'Promotie-artikelen' en 'Gedetailleerde producten'.

- Als u op 'Automatisch gesprek' klikt, wordt de pagina 'Gespreksgegevens' geopend. Hier worden de volgende veldgegevens automatisch ingevuld voor de record voor het nieuwe gesprek.

- Het veld 'Status' heeft de waarde 'Gepland'.
- Het veld 'Einddatum' heeft een waarde die gelijk is aan de begindatum plus 30 minuten.
- De waarde in het veld 'Onderwerp' is 'Automatisch gesprek' en er wordt de naam van de account of relatie mee weergegeven.
- Het veld 'Type' heeft de waarde 'Gesprek'.

WAARSCHUWING: Oracle CRM On Demand Life Sciences-klanten mogen de waarde 'Gesprek' in het veld 'Type' niet uitschakelen of aanpassen.

3 Voer op de pagina 'Gesprek bewerken' of 'Gespreksgegevens' de volgende stappen uit:

- a** Als u in de record voor het nieuwe gesprek de gegevens van een bestaande sjabloon van een slim gesprek wilt laten invoeren, klikt u op het pictogram 'Opzoeken' bij het veld 'Slim gesprek' en selecteert u het nieuwe gesprek.
- b** Voer de gegevens in of werk deze bij.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help. Aangepaste velden die door uw systeembeheerder zijn gedefinieerd, worden opgeslagen in de sjabloon 'Slim gesprek'.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie gesprek	
Onderwerp	Het onderwerp mag niet langer zijn dan 100 tekens. Dit is de naam van de sjabloon 'Slim gesprek'.
Primaire relatie	<p>Wordt automatisch ingevuld en kan niet worden gewijzigd (alleen-lezen).</p> <p>Als dit gesprek is gekoppeld aan een account en een relatie, wordt de gespreksrecord als verwante informatie op gegevenspagina's voor accounts en relaties weergegeven.</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.</p>
Account	<p>Wordt automatisch ingevuld en kan niet worden gewijzigd (alleen-lezen).</p> <p>Als dit gesprek is gekoppeld aan een account en een relatie, wordt de gespreksrecord als verwante informatie op gegevenspagina's voor accounts en relaties weergegeven.</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.</p>
Adres	<p>Hier wordt het volledige adres weergegeven, dat wordt overgenomen van de afzonderlijke adresvelden voor de account- of relatie-record.</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.</p>
Slim gesprek	<p>Als dit voor uw gebruikersrol is toegestaan, kunt u een sjabloon 'Slim gesprek' selecteren.</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.</p>

Veld	Omschrijving
Status	<p>De status van het bezoek (gesprek), die een van de volgende waarden kan hebben: Toegewezen, Voltooid, Uitgesteld, In gesprek, In chat, Lopend, Niet gestart, Gepland, Ondertekend, Ingediend, Wachtend op iemand anders.</p> <p>Als de status van het gesprek 'Gepland' is, wordt het gesprek met een rood lettertype gemarkeerd in de agenda en wordt het in de sectie 'Geplande gesprekken' op de pagina's 'Agenda' weergegeven. U kunt geplande gesprekken in de agenda en in de sectie 'Geplande gesprekken' op de pagina 'Agenda' alleen bekijken als voor uw rol de machtiging 'Gesprekken: geplande gesprekken agenda' is ingesteld.</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.</p>
Valuta activiteit	U kunt een andere valuta kiezen en de prijs naar die valuta omrekenen, vooropgesteld dat die mogelijkheid door de systeembeheerder is ingesteld.
Doelstelling	Maximaal 1.500 tekens.
Begintijd	<p>De datum en tijd waarop het gesprek begint. Standaard is dit de datum van vandaag om 12:00 uur 's middags.</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.</p>
Duur	<p>De duur van het gesprek in minuten, berekend op basis van de begin- en eindtijd.</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.</p>
Eindtijd	<p>Standaard is dit de begintijd plus 30 minuten.</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.</p>
Type	<p>Opties: 'Gesprek', 'Correspondentie', 'Demonstratie', 'E-mail', 'Evenement', 'Fax', 'Vergadering', 'Persoonlijk', 'Presentatie', 'Overig' of 'Takenlijst'.</p> <p>Voor monsterbeheer kiest u 'Gesprek'.</p>
Type gesprek	<p>Afhankelijk van het type gesprek wordt 'Gesprek met account', 'Zakelijk gesprek' of 'Algemeen gesprek' weergegeven (alleen-lezen).</p> <p>OPMERKING: de standaardwaarde voor het veld 'Type gesprek' is 'Zakelijk gesprek' voor gesprekken met relaties, 'Gesprek met account' voor bovenliggende gesprekken met accounts en 'Gesprek deelnemer' als u deelnemers toevoegt aan het bovenliggende gesprek met de account.</p>
Ref.nr	<p>Tekstveld dat kan worden gebruikt voor het opslaan van het referentienummer van een verwant item, zoals een ondertekend document.</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.</p>
Aanvullende informatie	

Veld	Omschrijving
Kosten	OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.
Handtekening op papier	OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.
Privé	OPMERKING: dit veld wordt niet naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.
Omschrijving	Maximaal 16.350 tekens.
Volgend gesprek	Maximaal 1.500 tekens. OPMERKING: dit veld wordt <i>niet</i> naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u van een sjabloon 'Slim gesprek' een record voor een nieuw gesprek maakt.

1 Sla de record op de volgende wijze op:

- Klik op de pagina 'Gesprek bewerken' op 'Opslaan'.
- Klik op de pagina 'Gespreksgegevens' op de knop voor het opslaan als persoonlijk slim gesprek of op de knop voor het opslaan als openbaar slim gesprek.

Zie [Gespreksgegevens opslaan als sjabloon](#) (op pagina 559) voor meer informatie.

2 Voer op de pagina 'Gespreksgegevens' een van de volgende acties uit:

- Voeg productgegevens, afgeleverde monsters, monsteraanvragen en gegevens voor promotie-items toe aan het bovenliggende gesprek.
- Voeg een deelnemerregelitem toe aan de bovenliggende gespreksrecord en voeg productgegevens, afgeleverde monsters, monsteraanvragen of regelitems voor promotie-items toe aan de deelnemerrecord.

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over deze taken:

- [Deelnemers toevoegen aan gesprekken](#) (op pagina 549)
- [Productgegevens aan gesprekken koppelen](#) (op pagina 551)
- [Informatie over afgeleverde monsters aan gesprekken koppelen](#) (zie "Gegevens voor afgeleverde monsters aan een gespreksrecord koppelen" op pagina 553)
- [Gegevens voor promotie-items aan gesprekken koppelen](#) (zie "Gegevens promotie-items aan gesprekken koppelen" op pagina 556)
- [Gegevens voor monsteraanvragen aan een gespreksrecord koppelen](#) (op pagina 558)

3 Klik op 'Indienen' om de gespreksgegevens in te dienen voor verwerking. Zie hiervoor [Gespreksgegevens indienen voor traceren voorraad](#).

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over het bijhouden van klantbezoeken:

- [Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek](#) (op pagina 548)
- Maximum aantal keren instellen dat een relatie monsters kan ontvangen
- Relaties machtigen om monsters te ontvangen

Planning bulkgesprek

U kunt op de volgende manieren een gepland gesprek maken voor een of meerdere klanten:

- Met de status 'Gepland' op de pagina 'Accountgegevens' of 'Details relatie'.

Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 149) voor meer informatie over het maken van een gepland gesprek voor een klant via de pagina 'Accountgegevens' of 'Details relatie'.

- Met de functie voor het plannen van bulkgesprekken op de pagina 'Lijst met accounts' of 'Lijst met relaties'.

Raadpleeg de volgende procedures voor meer informatie over het maken van een gepland gesprek voor meerdere klanten met de functie voor het plannen van bulkgesprekken op de pagina 'Lijst met accounts' of 'Lijst met relaties'.

Houd bij het plannen van gesprekken rekening met het volgende:

- Als de status van het gesprek is ingesteld op 'Gepland', wordt het gesprek met een rood lettertype gemarkeerd in de agenda en wordt het in de sectie 'Geplande gesprekken' op de pagina 'Agenda' weergegeven.

In de sectie 'Geplande gesprekken' op de pagina 'Agenda' worden geplande gesprekken van de verkoper in chronologische volgorde vermeld voor een periode van twee weken. Daarnaast worden de volgende gegevens voor elk gepland gesprek weergegeven: datum gesprek en begintijd, huidig tijdstip, onderwerp, te bezoeken relatie en andere adresgegevens van de relatie.

In de sectie 'Geplande gesprekken' op de pagina 'Agenda' wordt de volgende kleurcodering gebruikt:

- Geplande gesprekken die te laat zijn en een begintijd in het verleden hebben, worden met een rood lettertype weergegeven.
- Geplande gesprekken die aanstaand zijn en een begintijd in de toekomst hebben, worden met een blauw lettertype weergegeven.

OPMERKING: u kunt geplande gesprekken in de agenda en in de sectie 'Geplande gesprekken' op de pagina 'Agenda' alleen bekijken als voor uw rol de machtiging 'Gesprekken: geplande gesprekken agenda' is ingesteld.

- Als voor het gesprek een andere status dan 'Gepland' is ingesteld, wordt het gesprek in de agenda met een blauw lettertype gemarkeerd.

U kunt voor maximaal 25 klanten een gepland gesprek maken met de functie voor het plannen van bulkgesprekken in Oracle CRM On Demand. Voer de volgende procedure uit om een gepland gesprek voor meerdere relaties te maken.

Ga als volgt te werk om een gepland gesprek voor meerdere relaties tegelijkertijd te maken:

- 1 Ga naar de 'Startpagina Relaties'.
- 2 Selecteer de gewenste lijst met relaties in de sectie 'Lijsten met relaties' van de pagina.
- 3 Klik op de pagina 'Lijst met relaties' op 'Menu' en selecteer de optie voor het plannen van bulkgesprekken.
- 4 Voer op de pagina 'Geplande gesprekken' de volgende gegevens in voor elke relatie die u wilt opnemen in de planning van het bulkgesprek:
 - Voer de dag van de week in waarop u het gesprek wilt plannen.
De geldige opties zijn: Zondag, Maandag, Dinsdag, Woensdag, Donderdag, Vrijdag en Zaterdag.
 - Voer de gunstigste tijd in voor het gesprek.
De geldige opties zijn: Vroege ochtend (7:00 tot 9:00 uur), Ochtend (9:00 tot 11:00 uur), Twaalf uur 's middags (11:00 tot 13:00 uur), Vroege middag (13:00 tot 15:00 uur), Middag (15:00 tot 17:00 uur), Vroege avond (17:00 tot 19:00 uur), Late avond (19:00 tot 21:00 uur) en 's Nachts (21:00 tot 23:00 uur).
- 5 Klik op 'Voltooien'.
Op de pagina 'Agenda' worden alle geplande gesprekken nu met een rood lettertype gemarkeerd in de agenda en worden ze in de sectie 'Geplande gesprekken' van de pagina vermeld, mits voor uw gebruikersrol de machtiging 'Gesprekken: geplande gesprekken agenda' is ingesteld. Boven aan de agenda wordt een bericht weergegeven waarin het aantal gemaakte geplande gesprekken wordt vermeld.
- 6 Klik op de desbetreffende koppeling in de agenda of op de desbetreffende koppeling 'Onderwerp' in de sectie 'Geplande gesprekken' van de pagina 'Agenda' om de pagina 'Gespreksgegevens' te openen.
De volgende veldgegevens worden automatisch ingevuld voor elke record voor een nieuw gesprek die met de functie voor het plannen van bulkgesprekken is gemaakt:
 - Het veld 'Status' heeft de waarde 'Gepland'.
 - De waarde in het veld 'Begindatum' is een combinatie van 'Dag van de week' en 'Gunstigste tijd voor gesprek'.
 - Het veld 'Einddatum' heeft een waarde die gelijk is aan de begindatum plus 30 minuten.
 - Voor gesprekken die op basis van de lijst met relaties zijn gemaakt, is de waarde in het veld 'Onderwerp' een combinatie van 'Zakelijk gesprek' en de naam van de relatie. Voor gesprekken die op basis van de lijst met accounts zijn gemaakt, is deze waarde een combinatie van 'Gesprek met account' en de naam van de account.
 - Het veld 'Type' heeft de waarde 'Gesprek'.
- 7 Voer indien nodig de gegevens in voor de resterende velden op de pagina 'Gespreksgegevens', of werk deze bij.

Bijvoorbeeld: als u in de record voor het nieuwe gesprek de gegevens van een bestaande sjabloon van een slim gesprek wilt invullen, klikt u op het zoekpictogram naast het veld 'Slim gesprek' en selecteert u het slimme gesprek.

Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 149) voor meer informatie over de velden op de pagina 'Gespreksgegevens'.

- 8 Voeg indien nodig regelitems aan de gespreksrecord toe en klik vervolgens op de knop voor het opslaan als persoonlijk slim gesprek of op de knop voor het opslaan als openbaar slim gesprek.

U kunt gedetailleerde productgegevens, informatie over uitgereikte monsters en promotieartikelen aan de gespreksrecord toevoegen. Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 149) voor meer informatie over het toevoegen van regelitems aan een gespreksrecord.

Voer de volgende procedure uit om een gepland gesprek voor meerdere accounts te maken.

Ga als volgt te werk om een gepland gesprek voor meerdere accounts tegelijkertijd te maken:

- 1 Ga naar de 'Startpagina Accounts'.
- 2 Selecteer de lijst met accounts in de sectie 'Lijsten met accounts' van de pagina.
- 3 Klik op de pagina 'Lijst met accounts' op 'Menu' en selecteer de optie voor het plannen van bulkgesprekken.
- 4 Voer op de pagina 'Geplande gesprekken' de volgende gegevens in voor elke account die u wilt opnemen in de planning van het bulkgesprek:
 - Voer de dag van de week in waarop u het gesprek wilt plannen.
De geldige opties zijn: Zondag, Maandag, Dinsdag, Woensdag, Donderdag, Vrijdag en Zaterdag.
 - Voer de gunstigste tijd in voor het gesprek.
De geldige opties zijn: Vroege ochtend (7:00 tot 9:00 uur), Ochtend (9:00 tot 11:00 uur), Twaalf uur 's middags (11:00 tot 13:00 uur), Vroege middag (13:00 tot 15:00 uur), Middag (15:00 tot 17:00 uur), Vroege avond (17:00 tot 19:00 uur), Late avond (19:00 tot 21:00 uur) en 's Nachts (21:00 tot 23:00 uur).
- 5 Klik op 'Voltooien'.
Op de pagina 'Agenda' worden alle geplande gesprekken nu met een rood lettertype gemarkeerd in de agenda en worden ze in de sectie 'Geplande gesprekken' van de pagina vermeld, mits voor uw gebruikersrol de machtiging 'Gesprekken: geplande gesprekken agenda' is ingesteld. Boven aan de agenda wordt een bericht weergegeven waarin het aantal gemaakte geplande gesprekken wordt vermeld.
- 6 Klik op de desbetreffende koppeling in de agenda of op de desbetreffende koppeling 'Onderwerp' in de sectie 'Geplande gesprekken' van de pagina 'Agenda' om de pagina 'Gespreksgegevens' te openen.
De volgende veldgegevens worden automatisch ingevuld voor elke record voor een nieuw gesprek die met de functie voor het plannen van bulkgesprekken is gemaakt:

- Het veld 'Status' heeft de waarde 'Gepland'.
- De waarde in het veld 'Begindatum' is een combinatie van 'Dag van de week' en 'Gunstigste tijd voor gesprek'.
- Het veld 'Einddatum' heeft een waarde die gelijk is aan de begindatum plus 30 minuten.
- Voor gesprekken die op basis van de lijst met relaties zijn gemaakt, is de waarde in het veld 'Onderwerp' een combinatie van 'Zakelijk gesprek' en de naam van de relatie. Voor gesprekken die op basis van de lijst met accounts zijn gemaakt, is deze waarde een combinatie van 'Gesprek met account' en de naam van de account.
- Het veld 'Type' heeft de waarde 'Gesprek'.

- 7** Voer indien nodig de gegevens in voor de resterende velden op de pagina 'Gespreksgegevens', of werk deze bij.

Bijvoorbeeld: als u in de record voor het nieuwe gesprek de gegevens van een bestaande sjabloon van een slim gesprek wilt invullen, klikt u op het zoekpictogram naast het veld 'Slim gesprek' en selecteert u het slimme gesprek.

Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 149) voor meer informatie over de velden op de pagina 'Gespreksgegevens'.

- 8** Voeg indien nodig regelitems aan de gespreksrecord toe en klik vervolgens op de knop voor het opslaan als persoonlijk slim gesprek of op de knop voor het opslaan als openbaar slim gesprek.

U kunt gedetailleerde productgegevens, informatie over uitgereikte monsters en promotieartikelen aan de gespreksrecord toevoegen. Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 149) voor meer informatie over het toevoegen van regelitems aan een gespreksrecord.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 149)
- [Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek](#) (op pagina 548)

Reactieberichten wijzigen

Een *reactiebericht* is feedback van het publiek die tijdens de presentatie van een berichtgevingsplan in een bepaalde periode is ontvangen. De feedback is gebaseerd op muisklikken of toetsentikken van de presentator. Dergelijke feedback wordt continu verzameld tijdens de presentatie van een berichtgevingsplan en wordt bijgehouden op basis van de tijd en het specifieke berichtgevingsplanitem dat wordt gepresenteerd. Zie [Berichtgevingsplannen](#) (op pagina 588) voor meer informatie over berichtgevingsplannen.

De weergegeven reactieberichten worden verzameld en gevuld vanuit de PCD-software. De reacties die relevant zijn voor interacties in het verleden, moeten worden weergegeven in Oracle CRM On Demand. De wijzigingsmachtigingen voor deze reactie moeten alleen worden toegewezen aan beheerders die gemachtigd zijn om reactieberichten met terugwerkende kracht aan te passen.

U kunt alleen met de pagina's voor reactieberichten werken als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Personalized Content Delivery beheren' is toegewezen.

OPMERKING: deze functie is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Ga als volgt te werk om een reactiebericht aan te passen:

- 1 Ga op de pagina 'Gespreksgegevens' of de pagina 'Details oplossing' naar de itemsectie voor reactieberichten en klik op 'Nieuw'.

OPMERKING: als de sectie 'Reactieberichten' niet wordt weergegeven op de pagina 'Gespreksgegevens' of de pagina 'Details oplossing', voegt u deze sectie toe volgens de instructies in [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730) of neemt u contact op met de systeembeheerder van uw bedrijf.

- 2 Bekijk de volgende velden en pas ze indien nodig aan op de pagina voor het bewerken van reactieberichten:

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie reactiebericht	
Berichtgevingsplan	Het berichtgevingsplan dat voor een bepaald reactiebericht wordt weergegeven. Klik op het selectiepictogram om een bestaand berichtgevingsplan te kiezen.
Volgorde	Het volgnummer van het berichtgevingsplanitem dat overeenkomt met een bepaalde reactie. (Vereist veld.)
Item berichtgevingsplan	Dit veld bevat het berichtgevingsplanitem dat met het berichtgevingsplan wordt weergegeven.
Oplossing	Het onderliggende multimediatekstbestand of grafische bestand waarop de reactie betrekking heeft. (Vereist veld.)
Reactie	Voor reacties zijn de volgende vooraf geconfigureerde waarden beschikbaar: 'Doorgaan met discussie', 'Gegevens nodig', 'Geaccepteerd', 'Niet geïnteresseerd' en 'Afgewezen'.
Aantekeningen	Aanvullende informatie over de reactie.
Sectie	Een onderdeel van een presentatie-item (bijvoorbeeld een grafiek) dat door de presentator kan worden geactiveerd tijdens een presentatie. De opgegeven reactiewaarde heeft betrekking op dit onderdeel.
Begintijd	Het begin van de reactieperiode waarin het eerste reactiebericht is ontvangen. Klik op het kalenderpictogram om de begindatum en -tijd te selecteren. (Vereist veld.)
Eindtijd	Het einde van de reactieperiode waarin het laatste reactiebericht werd ontvangen. Klik op het kalenderpictogram om de einddatum en -tijd te selecteren. (Vereist veld.)

Veld	Omschrijving
Duur	De periode (in seconden) tussen de begintijd en de eindtijd.
Follow-up	Tijdens de presentatie van een berichtplan schakelt de presentator dit selectievakje in om aan te geven dat er een follow-upaanvraag is ingediend voor een bepaald segment van het berichtplan. (Een follow-upaanvraag kan bijvoorbeeld een aanvraag voor het verzenden van documentatie zijn.) Dit veld is vereist en is niet standaard ingeschakeld.

- 3 Sla de record op als u een van de velden hebt aangepast.

Afspraken met anderen plannen

Ga als volgt te werk om een afspraak te plannen en deze datum mee te delen aan anderen:

- 1 Maak een afspraak.
- 2 Nodig relaties en gebruikers uit.
Wanneer u afspraken plant met anderen, wordt in de toepassing onderscheid gemaakt tussen:
 - **Relaties.** Klanten, partners, enzovoort, voor wie in uw bedrijf een relatierecord is gemaakt.
 - **Gebruikers.** De gebruikers van Oracle CRM On Demand in uw bedrijf.
- 3 De beschikbaarheid van de gebruikers controleren
U kunt de beschikbaarheid weergeven van gebruikers maar niet van relaties, omdat u geen toegang hebt tot agenda's buiten de toepassing.
OPMERKING: u kunt deze stap alleen uitvoeren als voor uw rol de machtiging 'Agenda delen' is gedefinieerd.
- 4 Verzend een melding van de afspraak naar alle genodigden.

Ga als volgt te werk om genodigden aan de afspraak toe te voegen:

- 1 Maak de afspraak: vul de afspraakgegevens in en sla de record op.
- 2 Schuif op de pagina 'Afspraakgegevens' naar de sectie 'Relaties' en klik op 'Toevoegen'.
OPMERKING: mogelijk moet u de secties 'Relatie' en 'Gebruiker' toevoegen aan uw lay-out. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen \(op pagina 730\)](#) voor instructies.
- 3 Selecteer een bestaande relatie in het zoekvenster of klik op 'Nieuw' en maak een nieuwe relatierecord.
De geselecteerde relaties worden in alfabetische volgorde weergegeven.
- 4 Klik op 'OK'.

OPMERKING: als u een andere primaire relatie wilt instellen, klikt u op de koppeling 'Bewerken' naast de afspraak op de pagina 'Agenda'. Klik op de pagina 'Afspraak bewerken' op het zoekpictogram naast het veld 'Primaire relatie', selecteer de nieuwe primaire relatie en klik op 'Opslaan'. De primaire relatie wordt weergegeven in het agendaoverzicht. De nieuwe primaire relatie wordt indien nodig ook toegevoegd aan de sectie 'Relaties' van de pagina 'Afspraakgegevens'.

- 5 Schuif op de pagina 'Afspraakgegevens' naar de sectie 'Gebruikers' en klik op 'Toevoegen'.
- 6 Selecteer in het zoekvenster de gebruikers die u voor de afspraak wilt uitnodigen.
De lijst die wordt weergegeven in het zoekvenster, bevat alle gebruikers van Oracle CRM On Demand in uw bedrijf.
- 7 Klik op 'Opslaan'.

Ga als volgt te werk om de beschikbaarheid van gebruikers te controleren:

- 1 Klik op de pagina 'Afspraakgegevens' op 'Beschikbaarheid gebruikers'.
Deze knop is alleen beschikbaar als voor uw rol de machtiging 'Agenda delen' is gedefinieerd.
Een gecombineerde agenda met de lijst met gebruikers en hun agenda's verschijnt. Rijen voor gebruikers die hun agenda niet met u delen, zijn leeg.
Plaats de muis op de afspraak om gegevens weer te geven over tijden waarop de gebruikers bezet zijn.
- 2 Voer een van de volgende handelingen uit als u de beschikbaarheid op een andere dag wilt weergeven:
 - Klik op de pijlen in de koptekst van de agenda om naar de volgende of vorige dag te schuiven.
 - Klik op het agendapictogram in de koptekst van de agenda.
- 3 Werk indien nodig de datum en tijd van de afspraak bij.
- 4 Sla de record op.

LET OP: als u een overlappende afspraak maakt, wordt er geen waarschuwingsbericht weergegeven.

Ga als volgt te werk om een e-mailmelding te verzenden naar genodigden (relaties en gebruikers):

- 1 Klik op de pagina 'Afspraakgegevens' op 'E-mail verzenden'.
- 2 Een e-mail met de volgende gegevens wordt geopend:
 - **Aan.** Genodigden (relaties en gebruikers)
Als uw lijst meer dan 70 genodigden bevat, wordt de e-mail naar de overige genodigden verzonden, maar verschijnen hun adressen niet op de regel 'Aan'.
 - **Onderwerp.** Als uw taal Engels-Brits of Engels-Amerikaans is, bevat de onderwerpregel in de e-mail het woord *Afspraak*, gevolgd door de waarden voor de velden 'Onderwerp', 'Locatie', 'Begintijd' en

'Eindtijd' van de afspraak. Als uw taal niet Engels-Brits of Engels-Amerikaans is, is de onderwerpregel in de e-mail leeg. U kunt de inhoud van de onderwerpregel bewerken.

Agenda's van anderen weergeven

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als voor uw rol de machtiging 'Agenda delen' is gedefinieerd.

U kunt het volgende weergeven:

- Agenda van een andere gebruiker

U kunt de agenda's weergeven van gebruikers in uw groep (als u lid bent van een groep), gebruikers die aan u rapporteren, en gebruikers die expliciet hun agenda met u delen.

- Een groepsagenda (als u lid bent van een groep) waarin de agenda's van alle leden van uw groep zijn gecombineerd in één agendaweergave

OPMERKING: de gebruikers zijn op alfabet vermeld in de lijst. Als de lijst meer dan tien gebruikers bevat, moet u door de lijst schuiven om de agenda's van de overige gebruikers te kunnen zien.

Zie Groepsbeheer voor meer informatie over groepen.

- Aangepaste weergaven waarin de agenda's van andere gebruikers zijn gecombineerd

Stel u werkt aan een kortlopend project met een aantal gebruikers in verschillende functies. In dat geval stelt u een aangepaste weergave in met de agenda's van die gebruikers, zodat u de planning van deze gebruikers in één weergave kunt zien. Wanneer u een aangepaste agendaweergave instelt, kunt u de volgende gebruikers aan de weergave toevoegen:

- Gebruikers die lid zijn van uw groep (als u lid bent van een groep).
- Gebruikers die expliciet hun agenda met u of een van uw ondergeschikten delen.

Zie [Aangepaste agendaweergaven toevoegen](#) (op pagina 163) voor meer informatie over het instellen van aangepaste agendaweergaven.

De agenda's bevatten tijden in uw lokale tijdzone, van 7:00 tot 19:00 uur. Alleen genodigden en eigenaren van afspraken kunnen de gegevens van persoonlijke afspraken weergeven.

Ga als volgt te werk om de agenda van een andere gebruiker weer te geven:

- 1 Klik op de pagina 'Agenda' indien nodig op het tabblad van de gebruiker.
- 2 Klik op het zoekpictogram in de titelbalk en klik op de achternaam van de gebruiker in het zoekvenster.

De agenda van die gebruiker verschijnt in de gebruikersweergave.

OPMERKING: u kunt alleen gebruikers selecteren die hun agenda met u hebben gedeeld of die lid zijn van uw groep.

Ga als volgt te werk om snel terug te keren naar uw eigen agenda:

- Klik op de titelbalk op de knop 'Mijn agenda'.

Ga als volgt te werk om een gecombineerde agenda voor alle groepsleden weer te geven:

- 1 Klik op de pagina 'Agenda' op het tabblad 'Groep'.
- 2 In de gecombineerde agenda kunt u:
 - Klikken op de naam van de gebruiker om diens persoonlijke agenda weer te geven.
 - Klikken op een datum om de groepsweergave voor die datum weer te geven.

Verwante onderwerpen

Zie het volgende onderwerp voor meer informatie over aangepaste agendaweergaven:

[Aangepaste agendaweergaven toevoegen](#) (op pagina 163)

Pagina 'Agenda-instelling'

Klik op een onderwerp om de instructies te bekijken voor het uitvoeren van de volgende acties op de pagina 'Agenda-instelling':

- [Uw agenda delen](#) (op pagina 162)
- [Standaardweergave agenda instellen](#) (op pagina 163)
- [Aangepaste agendaweergaven toevoegen](#) (op pagina 163)

OPMERKING: de agenda is uitsluitend gebaseerd op de Gregoriaanse kalender en kan niet voor andere kalenders worden geconfigureerd.

Uw agenda delen

Voordat u begint. Voor het uitvoeren van deze procedure moet uw gebruikersrol de machtiging 'Agenda delen' omvatten.

Als u toegang tot uw agenda wilt verlenen aan gebruikers buiten uw groep, moet u de agenda expliciet delen met de andere gebruiker.

Ga als volgt te werk om uw agenda te delen:

- 1 Klik op 'Agenda-instelling' op de pagina 'Agenda'.
- 2 Klik op 'Agenda delen' op de pagina 'Agenda-instelling'.

Wanneer u lid bent van een groep, worden de overige leden van de groep weergegeven in de sectie 'Standaard delen'.

- 3 Klik op 'Gebruikers toevoegen' in de sectie 'Gebruikers met toegang tot mijn agenda'.
- 4 Selecteer op de pagina 'Gedeelde agenda' de gebruikers met wie u uw kalender wilt delen.
- 5 Sla uw wijzigingen op.

Standaardweergave agenda instellen

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als voor uw rol de machtiging 'Agenda delen' is gedefinieerd.

U kunt instellen welke standaardweergave er wordt weergegeven wanneer u op de tab 'Agenda' klikt.

Ga als volgt te werk om de standaardweergave van uw agenda in te stellen.

- 1 Klik op 'Agenda-instelling' op de pagina 'Agenda'.
- 2 Klik op 'Standaardweergave agenda' op de pagina 'Agenda-instelling'.
- 3 Selecteer een agendaweergave op de pagina 'Standaardagenda-instellingen'.
- 4 Sla uw wijzigingen op.

Aangepaste agendaweergaven toevoegen

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als voor uw rol de machtiging 'Agenda delen' is gedefinieerd.

Als u lid van een groep bent (en aan uw rol is de machtiging 'Agenda delen' toegewezen), kunt u automatisch een samengevoegde agenda bekijken waarin de agenda's van alle leden van uw groep in een enkele agendaweergave zijn samengebracht. U wilt misschien echter andere, gecombineerde agendaweergaven instellen die aan uw specifieke wensen voldoen. U stelt gecombineerde agendaweergaven in door een aangepaste weergave toe te voegen.

U werkt bijvoorbeeld met een aantal gebruikers en functies aan een speciaal kortetermijnproject. Door alleen voor die gebruikers een aangepaste weergave met agenda's in te stellen kunt u de planning voor die gebruikers in een enkele weergave bekijken. Bij het instellen van een aangepaste agendaweergave kunt u de volgende gebruikers aan de weergave toevoegen:

- Gebruikers die lid zijn van uw groep (als u lid bent van een groep)
- Gebruikers die expliciet hun agenda met u delen

OPMERKING: met aangepaste weergaven kunt u de begindag van de week of de begintijd van de dag niet wijzigen.

Ga als volgt te werk om een aangepaste agendaweergave toe te voegen:

- 1** Klik op de pagina 'Agenda' op de koppeling 'Agenda-instelling'.
- 2** Klik op de pagina 'Agenda-instelling' op 'Groepsweergaven beheren'.
Uw groepsnaam staat in de sectie 'Standaardweergaven' op de pagina 'Weergaven beheren'.
- 3** Klik op 'Toevoegen'.
- 4** Voer op de pagina 'Weergave beheren' een naam en omschrijving voor de weergave in.
OPMERKING: U kunt geen hele groep selecteren en daar agenda's mee delen. In plaats daarvan moet u ieder lid van die groep als een gebruiker aan de aangepaste weergave toevoegen.
- 5** Sla de record op.
- 6** Klik op de pagina 'Weergaven beheren' op de naam van de nieuwe groep.
De pagina Details weergeven van Weergave beheren wordt weergegeven.
- 7** Klik op Deelnemers toevoegen en selecteer de gebruikers.
- 8** Sla de record op.
Op het tabblad Groep van Agenda wordt uw nieuwe weergave weergegeven in de vervolgkeuzelijst.

Lijsten met groepstaken weergeven

Als uw bedrijf de optie voor groepstoewijzing gebruikt, kunt u de geconsolideerde lijst weergeven met taken waarvan leden in uw groep eigenaar zijn. Zie Groepsbeheer voor meer informatie over groepen.

Ga als volgt te werk om de lijsten met groepstaken te bekijken:

- 1** Klik op de pagina 'Agenda' op het tabblad 'Groepstaken'.
- 2** Selecteer in de vervolgkeuzelijst de lijst met taken die u wilt bekijken.
De lijsten met taken bevatten taken die door een lid van uw groep zijn gemaakt (behalve taken die gebruikers als privé hebben gemarkeerd).

Beoordelingsscripts voor activiteiten gebruiken

De systeembeheerder kan beoordelingsscripts hebben ingesteld waarmee u gegevens van activiteiten kunt verzamelen en activiteiten zoals taken, afspraken en verkoopsgesprekken kunt evalueren. Een *beoordelingsscript* bestaat uit een reeks vragen waarmee u klantgegevens verzamelt. Uw antwoorden worden van een score voorzien, krijgen een bepaald gewicht en worden vergeleken met een opgegeven drempel aan de hand waarvan de juiste uitkomst of de te nemen stappen worden bepaald.

OPMERKING: voor slimme gesprekken zijn momenteel geen beoordelingen van activiteiten ingeschakeld.

Voordat u begint. Om beoordelingsscripts te kunnen gebruiken, moet uw gebruikersrol zijn ingesteld voor toegang tot beoordelingsscripts. Zie Beoordelingsscripts voor meer informatie over de vereiste instellingen.

Ga als volgt te werk om een beoordelingsscript voor activiteiten te gebruiken:

- 1** Selecteer de activiteit.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van activiteiten. Zie [Agenda en activiteiten](#) (op pagina 139) voor meer informatie over activiteiten.
- 2** Schuif op de gegevenspagina (de pagina 'Gespreksgegevens', 'Afspraakgegevens' of 'Taakgegevens') van de activiteit omlaag naar de sectie voor het beoordelen van activiteiten en klik op 'Toevoegen'.
OPMERKING: als de sectie voor het beoordelen van activiteiten niet wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken'.
- 3** Zoek in het opzoekvenster naar het gewenste script en klik op 'Selecteren'. Met de filtervelden boven aan het opzoekvenster kunt u de lijst met scripts filteren.
- 4** Selecteer op de pagina voor het beoordelen van activiteiten het antwoord op elke scriptvraag en klik op 'Opslaan'.
De gegevenspagina (de pagina 'Gespreksgegevens', 'Afspraakgegevens' of 'Taakgegevens') van de activiteit wordt opnieuw weergegeven.
Afhankelijk van de uitkomst van het script kunnen sommige velden in de record automatisch zijn bijgewerkt.

Activiteitsvelden

Gebruik de pagina 'Taakbewerking' om een taak toe te voegen of de gegevens van een bestaande taak bij te werken. Gebruik de pagina 'Afspraak bewerken' om een afspraak toe te voegen of de gegevens van een bestaande afspraak bij te werken. Gebruik de pagina 'Gesprek bewerken' om de gegevens van een bestaand gepland gesprek bij te werken. Deze pagina's bevatten de volledige set velden voor een taak of afspraak.

TIP: u kunt de activiteiten ook bewerken op de pagina's 'Lijst met activiteiten', 'Afspraakgegevens', 'Taakgegevens' en 'Gespreksgegevens'. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel vindt u aanvullende informatie over bepaalde velden op de pagina's 'Taakbewerking' en 'Afspraak bewerken'. Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 149) voor meer informatie over de velden op de pagina 'Gesprek bewerken'.

OPMERKING: als het type record 'Activiteit' is geconfigureerd in gemengde modus of in boekmodus, mag het veld 'Gedelegeerd' niet worden weergegeven op de paginalay-out voor afspraak-, taak- en gespreksgegevens. Anders treedt er een fout op als de afspraak, taak of het gesprek wordt opgeslagen.

Veld	Omschrijving
Account	De account die aan deze activiteit is gekoppeld.
Status goedkeuring	De goedkeuringsstatus van de record wanneer de taak wordt gemaakt. Dit veld wordt niet standaard weergegeven. Systeembeheerders kunnen dit veld aan de lay-out van de pagina 'Activiteit' toevoegen. Ze kunnen dit veld gebruiken ter ondersteuning bij het bijhouden van recordgoedkeuringen voor Partner Relationship Management. Dit veld kan worden ingevuld als onderdeel van een workflow. Voor meer informatie over de workflow 'Taak maken' zie Workflowacties maken: taken maken. Zie Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide voor meer informatie over het configureren van Partner Relationship Management.
Resultaat gesprek	Dit veld bevat de waarde voor het resultaat van het type activiteit 'Verjaardagsgesprek', 'Referentiegesprek' of 'Beoordelingsgesprek', zoals bijvoorbeeld 'Geen bereik', 'Afspraak', 'Contact houden' of 'Gesloten bestand'. Als u in dit veld een waarde invoert, wordt het veld alleen-lezen.
Campagne	De campagne die is gekoppeld aan deze activiteit.
Voltooiingsdatum	<p>De datum en tijd waarop de activiteit is voltooid. Voor taken wordt dit veld automatisch ingevuld als het veld 'Status' wordt ingesteld op 'Voltooid' of als op de knop 'Markeren als voltooid' wordt geklikt.</p> <p>Voor afspraken wordt de voltooiingsdatum leeg gelaten en automatisch ingesteld op dezelfde waarde als het veld 'Eindtijd' op het moment dat de afspraak wordt gemaakt en opgeslagen. Als het veld 'Voltooiingsdatum' niet is geconfigureerd als alleen-lezenveld, kunt u een datum in dit veld invoeren die afwijkt van de einddatum voor de afspraak. Als u de waarde in het veld 'Eindtijd' later wijzigt, wordt de waarde in het veld 'Voltooiingsdatum' automatisch gewijzigd in de nieuwe waarde in het veld 'Eindtijd'. Als u de datum in het veld 'Voltooiingsdatum' wijzigt, wordt het selectievakje 'Voltooid' niet ingeschakeld voor de afspraak. Ook wordt het veld 'Status' niet ingesteld op 'Voltooid, ook al is de nieuwe datum een datum in het verleden.</p> <p>Het veld 'Voltooiingsdatum' mag niet leeg worden gelaten voor afspraken omdat dit veld in Oracle CRM On Demand wordt gebruikt om te bepalen welke afspraken moeten worden opgenomen in de lijsten met openstaande activiteiten die worden weergegeven in meerdere gebieden in Oracle CRM On Demand. Als u de waarde in het veld 'Voltooiingsdatum' wist voor een afspraak, wordt het veld in Oracle CRM On Demand automatisch teruggezet naar dezelfde waarde als in het veld 'Eindtijd'.</p>
Voltooid	Dit selectievakje is voor taken automatisch ingeschakeld als het veld 'Status' voor de taak is ingesteld op 'Voltooid'. Dit selectievakje is voor afspraken niet automatisch ingeschakeld als het veld 'Status' voor de afspraak is ingesteld op 'Voltooid'.
Primaire relatie	De primaire relatie die aan deze activiteit is gekoppeld. Voor bedrijven die werken met de functionaliteit 'Groep' is deze relatie de primaire relatie in de agendaweergaven.

Veld	Omschrijving
Gedelegeerd door	De gebruiker die de taak heeft gedelegeerd aan een andere eigenaar. Dit veld wordt automatisch ingevuld wanneer de taak aan een andere eigenaar is toegewezen.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de activiteit. Maximaal 16.350 tekens.
Vervaldatum	De datum waarop deze taak vervalt (is alleen van toepassing op taken).
Eindtijd	<p>De datum en tijd waarop de afspraak eindigt (alleen geldig voor afspraken). Standaard is dit de huidige datum om 13:00 uur. In Oracle CRM On Demand wordt dit veld automatisch bijgewerkt op basis van de begintijd en duur van de afspraak.</p> <p>Als u het veld 'Voltooiingsdatum' voor een afspraak leeg laat, wordt het veld 'Voltooiingsdatum' automatisch gevuld met de waarde uit het veld 'Eindtijd'. Als u de waarde in het veld 'Eindtijd' later wijzigt, wordt de waarde in het veld 'Voltooiingsdatum' automatisch gewijzigd in de nieuwe waarde in het veld 'Eindtijd'.</p>
Lead	De lead die aan deze activiteit is gekoppeld.
Locatie	De plaats waar de afspraak plaatsvindt (is alleen van toepassing op afspraken).
Verkoopkans	De verkoopkans die aan deze activiteit is gekoppeld.
Eigenaar	<p>De eigenaar van de activiteitenrecord.</p> <p>Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.</p>
Prioriteit	<p>Het prioriteitsniveau, zoals '1-Hoog', '2-Gemiddeld' of '3-Laag'. Het prioriteitsniveau is alleen van toepassing op taken. De standaardwaarde is '3-Laag'.</p> <p>OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.</p>
Privé	Met deze optie wordt aangegeven dat de activiteitsrecord alleen voor u zichtbaar is, ook als de activiteit is gekoppeld aan een record die wel zichtbaar is voor anderen.
Reden afwijzing	Met deze optie wordt aangegeven waarom een item is geretourneerd of afgewezen. Dit veld wordt niet standaard weergegeven. Beheerders kunnen dit veld aan de lay-out van de pagina 'Activiteit' toevoegen. Ze kunnen dit veld gebruiken ter ondersteuning bij het bijhouden van recordgoedkeuringen voor Partner Relationship Management. Dit veld kan worden ingevuld als onderdeel van een workflow. Voor meer informatie over de workflow 'Taak maken' zie Workflowacties maken: taken maken. Zie Oracle CRM On Demand for Partner

Veld	Omschrijving
	Relationship Management Configuration Guide voor meer informatie over het configureren van Partner Relationship Management.
Serviceaanvraag	De serviceaanvraag die aan deze activiteit is gekoppeld.
Begintijd	De datum en tijd waarop de afspraak begint. Standaard is dit de datum van vandaag om 12:00 uur 's middags.
Status	De status van een taak of afspraak, zoals 'Voltooid', 'Uitgesteld', 'Lopend', 'Wachtend op iemand anders' of 'Niet gestart'.
Onderwerp	De titel of korte omschrijving van deze activiteit.
Subtype	Het type object van de goedkeuring. Dit veld wordt niet standaard weergegeven. Beheerders kunnen dit veld aan de lay-out van de pagina 'Activiteit' toevoegen. Ze kunnen dit veld gebruiken ter ondersteuning bij het bijhouden van recordgoedkeuringen voor Partner Relationship Management. Dit veld kan worden ingevuld als onderdeel van een workflow. Voor meer informatie over de workflow 'Taak maken' zie Workflowacties maken: taken maken. Zie Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide voor meer informatie over het configureren van Partner Relationship Management.
Type	Bij taken wordt hiermee naar een categorie verwezen, zoals 'Goedkeuring', 'Verjaardagsgesprek', 'Gesprek', 'Correspondentie', 'Demonstratie', 'E-mail', 'Evenement', 'Fax', 'Lunch', 'Vergadering', 'Persoonlijk', 'Presentatie', 'Overig', 'Referentiegesprek', 'Beoordelingsgesprek' of 'Takenlijst'.
Type	Op de lijstpagina voor activiteiten is dit het type activiteit, zoals 'Taak' of 'Afspraak'.

3 Marketing

Oracle CRM On Demand bevat de volgende typen records voor informatie over marketing:

- **Campagnes** Met deze pagina's beheert u marketingcampagnes en genereert u gekwalificeerde leads en verkoopkansen.
- **Leads.** Met deze pagina's houdt u leads voor nieuwe verkoopkansen bij en automatiseert u het proces voor het converteren van leads.

Marketing beheren

Voer de volgende processen uit als u marketing wilt beheren:

- 1 [Campagnes verwerken](#) (op pagina 169)
- 2 [Leads verwerken](#) (op pagina 170)

Campagnes verwerken

Voer de volgende acties uit als u campagnes wilt verwerken:

- 1 Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Campagnevelden](#) (op pagina 176) voor het maken van campagnerecords.
- 2 Zie [Beoogde relaties voor campagnes](#) (op pagina 174) voor het toewijzen van ontvangers voor campagnes.
- 3 Als het een e-mailcampagne betreft, bereidt u de e-mailcontent voor. Raadpleeg de online-help voor Oracle Email Marketing On Demand voor meer informatie.
- 4 Voer de campagne uit.
- 5 Zie [Reacties op campagnes vastleggen](#) (op pagina 175) om reacties op campagnes te volgen.
- 6 Zie [Effectiviteit van campagnes meten](#) (op pagina 176) om de effectiviteit van campagnes te meten.

- 7 Leads koppelen aan campagne. Als er leads worden gegenereerd voor de campagne, moeten de nieuwe leads worden gekoppeld aan de bijbehorende campagne. Zie hiervoor de velden [Records maken](#) (op pagina 42) en [Leadvelden](#) (op pagina 194).

Leads verwerken

Voer de volgende taken uit om leads te verwerken:

- 1 Zie Toewijzingsregels en Toewijzingsregels instellen om toewijzingsregels in te stellen.
- 2 Zie [Leads](#) (op pagina 178) en Aanvullende velden toewijzen tijdens het converteren van leads om regels voor het converteren van leads in te stellen.
- 3 Zie Lay-outs voor het converteren van leads maken om lay-outs voor het converteren van leads in te stellen.
- 4 Zie [Scripts voor leadkwalificatie gebruiken](#) (op pagina 188) om scripts voor leadkwalificatie te maken.
- 5 Zie [Leads kwalificeren](#) (op pagina 188) om een lead te kwalificeren.
- 6 Leads converteren of afwijzen
U kunt leads omzetten in account-, relatie-, dealregistratie-, of verkoopkansrecords. Zie [Leads omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen](#) (op pagina 190). Als u van mening bent dat een lead niet waardevol is, kunt u deze verwijderen uit het leadbeheerproces. Zie [Leads afwijzen](#) (op pagina 193).

Campagnes

U kunt campagnes maken, bijwerken en volgen op de pagina 'Campagne'. Een *campagne* is het middel of het project waarmee u uw marketingboodschap overbrengt bij een of meer doelgroepen, inclusief bestaande en potentiële klanten. Een campagne is doorgaans een promotie via communicatiekanalen van een aanbieding om huidige klanten te behouden of nieuwe klanten te werven. Het doel is extra aandacht te vestigen op de producten en diensten van het bedrijf.

Met campagnes kunt u het volgende doen:

- Campagnegegevens, zoals begrote kosten afgezet tegen feitelijke kosten, beoogde leads en marketingmateriaal (bijvoorbeeld brochures en kaarten) op een centrale plaats opslaan.
- Vanaf dezelfde locatie in real-time delen van campagneviews met het marketingteam, en het delen van consistente campagnegegevens met uw verkoopteam.
- Het resultaat van uw campagne bekijken aan de hand van leads en verkoopkansen die voor elke campagne worden gegenereerd.
- Gebruikmaken van vooraf gemaakte rapporten om het resultaat te meten en in real-time het rendement van uw campagneactiviteiten bepalen.
- De huidige campagne vergelijken met voorgaande campagnes om trends te ontdekken.

Verkoop- en marketingmanagers kunnen leads importeren en koppelen aan een bestaande campagne. De leadgegevens moeten zijn opgeslagen in een CSV-bestand.

Campagnes, leads, verkoopkansen en relaties

Tijdens een campagne kunt u meerdere leads genereren die aan de campagne zijn gekoppeld. Als u enkele van deze leads omzet naar nieuwe verkoopkansen, relaties of accounts, wordt de koppeling naar de campagne overgedragen van de oorspronkelijke leads naar de geconverteerde verkoopkansen, relaties en accounts. U hebt bijvoorbeeld campagne A die 100 leads L1 tot en met L100 genereert. U koppelt elke lead aan campagne A. De leads L1 tot en met L90 lijken nooit omzet te genereren. De leads L91 tot en met L100 hebben wel omzetspotentie en u converteert ze naar verkoopkansen V1 tot en met V10. Elke verkoopkans wordt via de oorspronkelijke lead automatisch gekoppeld aan campagne A. Enkele maanden later kijkt u welk effect campagne A heeft gesorteerd. U bekijkt de record van de campagne en ziet dat daaraan 100 leads en 10 verkoopkansen zijn gekoppeld. U kunt de resultaten vergelijken met oudere campagnes of met de verwachtingen die u van deze campagne had, en de campagne overeenkomstig aanpassen.

OPMERKING: Als uw beheerder aangepaste velden voor leads toevoegt, worden deze velden niet overgebracht naar de verkoopkansrecords wanneer de leads worden geconverteerd naar verkoopkansen of relaties. Een uitzondering is wanneer uw beheerder extra toewijzingen maakt met behulp van de functionaliteit 'Conversietoewijzing lead'. Zie Aanvullende velden toewijzen tijdens leadconversie voor meer informatie over toewijzing van leadvelden.

Werken met de 'Startpagina Campagnes'

De 'Startpagina Campagnes' is het beginpunt voor het beheren van campagnes.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Campagnes' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de bevoegdheid 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Een campagne maken

U kunt een campagne maken door in de sectie 'Mijn recent weergegeven campagnes' te klikken op de knop 'Nieuw'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Campagnevelden](#) (op pagina 176) voor meer informatie.

Werken met campagnelijsten

In de sectie 'Campagnelijsten' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de standaardlijsten voor campagnes.

Lijst met campagnes	Filterweergave
Alle actieve	Campagnes die de status 'Actief' hebben

Lijst met campagnes	Filterweergave
campagnes	
Alle voltooide campagnes	Campagnes die de status 'Voltooid' hebben
Alle geplande campagnes	Campagnes die de status 'Gepland' hebben
Recent gemaakte campagnes	Alle campagnes, gesorteerd op de aanmaakdatum, met de laatst gemaakte campagne boven aan de lijst
Recent gewijzigde campagnes	Alle campagnes, gesorteerd op de wijzigingsdatum, met de laatst gewijzigde campagne boven aan de lijst
Alle campagnes	Geen. In de lijst staan alle campagnes van uw bedrijf, oplopend gesorteerd op naam.
Mijn recent gewijzigde campagnes	Alle campagnes die van u zijn. De lijst is gesorteerd op de wijzigingsdatum, met de laatst gewijzigde campagne boven aan de lijst.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Onlangs bekeken campagnes weergeven

In de sectie 'Mijn recent bekeken campagnes' ziet u de campagnes die u het laatst hebt bekeken.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Werken met campagnetaken

In de sectie 'Campagnetaken' ziet u alle taken die aan u zijn toegewezen, gesorteerd op de vervaldatum en vervolgens op prioriteit. De vervaldatum en de prioriteit worden door u of uw manager ingesteld. De taakprioriteit, zoals '1-Hoog', '2-Gemiddeld' of '3-Laag', wordt aangegeven door pijlen: een pijl-omhoog voor hoge prioriteit, geen pijl voor gemiddelde prioriteit en een pijl-omlaag voor lage prioriteit.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

- Klik op de koppeling 'Onderwerp' om een taak te bekijken.
- Klik op de campagnenaam om de campagne te bekijken waaraan de taak is gekoppeld.

- Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst met taken uit te vouwen.

Actieve campagnes bekijken

In de sectie 'Actieve campagnes' ziet u een lijst van de campagnes die momenteel worden uitgevoerd.

- Klik op het veld 'Naam campagne' om een actieve campagne te bekijken.
- Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Rapportsecties

Op uw 'Startpagina Campagnes' kunnen een of meer rapportsecties worden weergegeven. De beheerder van uw bedrijf kan opgeven welke rapportsecties worden weergegeven op de pagina. In de standaardeditie van Oracle CRM On Demand wordt de sectie 'Status actieve campagne' weergegeven.

Rapporten gebruiken voor het meten van campagne-effectiviteit

Op uw 'Startpagina Campagnes' kunnen een of meer rapportsecties worden weergegeven. De beheerder van uw bedrijf kan opgeven welke rapportsecties worden weergegeven op de pagina. In de standaardtoepassing wordt de sectie 'Status actieve campagne' weergegeven. Deze sectie toont een analyse van alle actieve campagnes. Zie [Effectiviteit van campagnes meten](#) (op pagina 176) voor meer informatie over het gebruik van de sectie 'Status actieve campagne'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Campagnes'

Als aan uw gebruikersrol de bevoegdheid 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u zelf secties aan uw 'Startpagina Campagnes' toevoegen. Welke secties u kunt toevoegen is afhankelijk van de secties die de beheerder van uw bedrijf beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Campagnes'.

Secties aan uw 'Startpagina Campagnes' toevoegen

- 1 Klik op de 'Startpagina Campagnes' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out startpagina Campagnes' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Campagnes beheren

Voer de volgende taken uit om campagnes te beheren:

- [Beoogde relaties voor campagnes](#) (op pagina 174)
- [Reacties op campagnes vastleggen](#) (op pagina 175)

- [Campagnes afsluiten](#) (op pagina 176)
- [Effectiviteit van campagnes meten](#) (op pagina 176)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Campagnevelden](#) (op pagina 176)
- [Werken met de 'Startpagina Campagne'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Campagnes'](#)" op pagina 171)
- [Rapporten](#) (op pagina 775)
- [Uw gegevens importeren](#)

Beoogde relaties voor campagnes

U kunt de relaties selecteren die u voor een campagne op het oog hebt.

OPMERKING: als in uw bedrijf de segmentatiewizard wordt gebruikt, een te downloaden toepassing die werkt tussen Oracle CRM On Demand en Excel, kunt u doelsegmenten maken die records filteren volgens de criteria uit een aantal recordtypen. Zie [Segmentatiewizard gebruiken](#) (zie "[Werken met de segmentatiewizard](#)" op pagina 769) voor informatie over het downloaden en gebruiken van de segmentatiewizard.

Relaties voor een campagne uitzoeken

- 1 Selecteer de campagne.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor aanwijzingen bij het selecteren van campagnes.

- 2 Schuif op de pagina 'Campagnegegevens' naar de sectie 'Ontvangers' en voer een van de volgende handelingen uit:

OPMERKING: als de sectie 'Ontvangers' niet zichtbaar is op de pagina 'Details campagne', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' rechtsboven op de pagina en voegt u de sectie 'Ontvangers' toe aan

uw paginalay-out. Als de sectie niet beschikbaar is voor toevoeging aan uw paginalay-out, neemt u dan contact op met uw bedrijfsbeheerder.

- Klik op 'Toevoegen' om de relaties afzonderlijk toe te voegen.
- Klik op de koppeling 'Verwijderen' in de recordrij om een relatie te verwijderen. Hiermee verbreekt u de koppeling tussen de records, niet de records zelf.

3 Sla de record op.

Zie Uw gegevens importeren voor informatie over het importeren van relaties uit een bestand.

Reacties op campagnes vastleggen

Wanneer u de reactie op een campagne wilt vastleggen, zoals het bezoek van een aangeschreven bedrijf aan een evenement, kunt u dat in de sectie met geadresseerden van de campagne bijhouden.

Ga als volgt te werk om een reactie op een campagne vast te leggen:

1 Selecteer de campagne.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor aanwijzingen bij het selecteren van campagnes.

Opmerking: als de sectie 'Ontvangers' niet op de gegevenspagina voor campagnes staat, klikt u op 'Pagina-indeling' om de sectie toe te voegen.

2 Ga op de gegevenspagina voor campagnes naar de sectie 'Ontvangers' en klik op 'Bewerken' voor de relatie wiens reactie u wilt vastleggen.

3 Vul op de bewerkingspagina voor campagnereacties de gewenste gegevens in:

Veld	Omschrijving
Leveringsstatus	<p>De standaardwaarden zijn 'In behandeling', 'Verzonden', 'Zachte weigering', 'Harde weigering', 'Onbekende weigering', 'Ontvangen' en 'Geopend'. De bedrijfsbeheerder kan de naam van de opties in deze vervolgkeuzelijst echter wijzigen.</p> <p>Als binnen uw bedrijf gebruik wordt gemaakt van Oracle Email Marketing On Demand, wordt de leveringsstatus van de ontvanger automatisch bijgewerkt (alleen voor de waarden 'Zachte weigering', 'Harde weigering' of 'Bericht geopend').</p>
Status reactie	<p>De standaardwaarden zijn 'Doorklikken', 'RSVP - Zal deelnemen', 'RSVP - Zal niet deelnemen', 'Bijgewoond', 'Geconverteerd naar lead', 'Meer info aangevraagd', 'Inschrijven op lijst', 'Uitschrijven uit lijst', 'Algemene inschrijving', 'Algemene uitschrijving' en 'Bericht geopend'. De bedrijfsbeheerder kan de naam van de opties in deze vervolgkeuzelijst echter wijzigen.</p> <p>Als binnen uw bedrijf gebruik wordt gemaakt van Oracle Email Marketing On Demand, wordt de status van de reactie automatisch bijgewerkt (alleen voor de waarden 'Doorklikken',</p>

Veld	Omschrijving
	'Inschrijven op lijst', 'Uitschrijven uit lijst', 'Algemene inschrijving', 'Algemene uitschrijving' en 'Bericht geopend').

- 4 Sla de record op.

Campagnes afsluiten

U kunt de campagnestatus wijzigen en zo aangeven dat de campagne is voltooid.

Ga als volgt te werk om een campagne af te sluiten:

- 1 Klik op de lijstpagina voor campagnes in het veld 'Status'.
- 2 Selecteer de status 'Voltooid' in de vervolgkeuzelijst.
- 3 Klik in het veld 'Status' op het pictogram met het groene vinkje om de record op te slaan.

Effectiviteit van campagnes meten

In de sectie 'Status van actieve campagnes' van de startpagina campagnes staat een analyse van alle actieve campagnes. U kunt deze informatie gebruiken om het effect van uw campagnes te beoordelen.

Ga als volgt te werk om informatie over het effect van uw campagnes weer te geven:

- Voer de volgende handelingen uit in deze sectie van de 'Startpagina Campagnes':
 - Plaats de muisaanwijzer op de grafiek om bepaalde gegevens te bekijken.
 - Een gedetailleerd rapport weergeven door te klikken op een segment.
 - Verander de categorieën in de lijsten om dezelfde gegevens in een ander perspectief weer te geven.
- Campagneanalyses kunt u bij voorbeeld weergeven in rendement, leadconversiesnelheid of in kosten voor een lead.

Campagnevelden

Gebruik de pagina 'Campagne bewerken' om een campagne toe te voegen of gegevens van een bestaande campagne bij te werken. De pagina 'Campagne bewerken' bevat de volledige set velden voor een campagne.

TIP: u kunt de campagnes ook bewerken op de pagina's 'Lijst met campagnes' en 'Campagnegegevens'. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in vervolgkeuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie campagne	
Broncode	Campagne-ID. Zorg ervoor dat de ingevoerde code uniek is. Dit veld kan maximaal 30 tekens bevatten.
Naam campagne	Beschrijvende naam van de campagne. Dit veld kan maximaal 100 tekens bevatten.
Type campagne	Campagnetype, zoals 'Advertentie', 'Direct mail', 'E-mail', 'Evenement - Overig', 'Evenement - Seminar', 'Evenement - Trade Show', 'Lijst - Gekocht', 'Lijst - Gehuurd', 'Overig', 'Referentie - Medewerker', 'Referentie - Extern' of 'Website'.
Doelstelling	Omschrijving van de doelstelling van de campagne, zoals 'Omzet verhogen met 10%'.
Publiek	Doelgroep van de campagne.
Aanbieding	Omschrijving van het product of service waarop de campagne betrekking heeft.
Status	<p>Campagnestatus, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Actief. Begindatum is in het verleden en einddatum is in de toekomst. ■ Voltooid. Begin- en einddatum zijn in het verleden. ■ Gepland. Begin- en einddatum zijn in de toekomst. ■ Ingepland. U kunt deze status handmatig instellen om aan te geven dat de campagne gereed is en kan worden uitgevoerd op een specifieke datum en tijd. ■ Relatieondersteuning. Deze status wordt automatisch ingesteld in Oracle Email Marketing On Demand als er een probleem is met de campagne. <p>U moet de status instellen. Deze wordt niet automatisch bijgewerkt wanneer de campagne wordt gestart, tenzij in uw bedrijf Oracle Email Marketing On Demand wordt gebruikt. Als binnen uw bedrijf gebruik wordt gemaakt van Oracle Email Marketing On Demand, worden de statussen 'Actief', 'Voltooid' en 'Relatieondersteuning' automatisch toegewezen.</p>
Begindatum	Datum en tijdstip waarop de campagne begint. De standaardwaarde is de huidige datum en tijd. Met de besturingselementen van de kalender kunt u deze datum wijzigen.

Veld	Omschrijving
Einddatum	Datum en tijdstip waarop de campagne volgens planning moet worden voltooid. De standaardwaarde is de huidige datum en tijd. Met de besturingselementen van de kalender kunt u deze datum wijzigen.
Valuta campagne	Voer de code in (zoals EUR) voor de valuta die in alle omzetvelden wordt gebruikt.
Informatie campagneplan	
Omzetdoel	Omzet die naar verwachting met de campagne wordt gegenereerd.
Aantal beoogde leads	Aantal prospects waarop de campagne wordt gericht.
Gebudgetteerde kosten	Bedrag dat uw bedrijf voor deze campagne heeft begroot.
Werkelijke kosten	Bedrag dat uw bedrijf uitgeeft aan deze campagne.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	<p>De alias van de eigenaar van de campagnerecord.</p> <p>De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De beheerder kan echter toegangsniveaus aanpassen om gebruikerstoegang tot records te beperken of uit te breiden.</p> <p>Met deze waarde in het veld 'Eigenaar' wordt bepaald welke records worden opgenomen in rapporten die vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard' worden uitgevoerd door u of uw managers.</p> <p>Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaarmodi voor records.</p>
Omschrijving	Omschrijving van de campagne. Dit veld mag maximaal 16.350 tekens bevatten.

Leads

U kunt leads maken, bijwerken en evalueren op de pagina 'Leads'. Een *lead* is een persoon die interesse heeft getoond in uw producten of services.

U kunt leads handmatig maken of leads kunnen aan u worden toegewezen. U kunt toegewezen leads opvolgen om te bepalen of ze uiteindelijk omzet voor het bedrijf zullen genereren. Door een leadrecord te maken, kunt u snel nieuwe klantgegevens verzamelen. In één record kunt u gegevens invoeren over het bedrijf, de

persoon en de zakelijke interesse, zodat u niet vier afzonderlijke records voor een account, een relatie, een dealregistratie en een verkoopkans hoeft te maken.

Tijdens het leadbeheerproces doorloopt een lead de volgende fasen: evaluatie, kwalificatie en conversie naar verkoopkans of dealregistratie. In plaats van een lead te kwalificeren, kunt u een lead ook verwijderen door deze te archiveren, en in plaats van een gekwalificeerde lead om te zetten in een verkoopkans of dealregistratie, kunt u de lead ook afwijzen. In de rest van dit onderwerp vindt u een uitgebreide beschrijving van de fasen.

Leads evalueren

Tijdens de evaluatie voert de persoon die de lead evalueert een aantal doorlopende activiteiten uit:

- De relatie bellen, e-mails sturen of bezoeken om informatie uit te wisselen.
- Gegevens over de lead bijwerken met meer nauwkeurige en nieuwe informatie.
- Activiteiten met betrekking tot de lead maken, volgen en voltooien.
- Aantekeningen vastleggen over de interactie.
- (Optioneel, maar aanbevolen.) De lead koppelen aan een account en een relatie. Dit heeft de volgende voordelen:
 - De gebruiker die is toegewezen aan de account of relatie (en die eventueel ook aan de lead is toegewezen) kan de lead tijdens het evaluatieproces weergeven, omdat deze verschijnt op de pagina's 'Account' en 'Relatie'.
 - De eigenaar van de lead heeft via een koppeling toegang tot aanvullende informatie over de account of relatie.
 - De eigenaar van de lead kan meer gegevens invoeren dan meestal in een leadrecord worden opgeslagen, zoals aanvullende relaties voor de account, het verzendadres, enzovoort.
 - Wanneer de lead wordt omgezet in een verkoopkans of dealregistratie, kunnen de bestaande koppelingen voor account en relatie dit proces versnellen.

Leads kwalificeren

Het kwalificatieproces helpt de uitvoerder van de evaluatie bij het verzamelen van voldoende gegevens om te bepalen welke leads verder worden gevolgd. Wanneer de uitvoerder mogelijkheden ziet dat de lead omzet gaat genereren, zal deze de lead kwalificeren. In het systeem wordt vervolgens gecontroleerd of bepaalde belangrijke velden gegevens bevatten. Wanneer aan de criteria is voldaan, wordt de lead aangemerkt als gekwalificeerd en wordt de lead zichtbaar voor de verkoper als nieuwe, gekwalificeerde lead.

Door leads te kwalificeren, kan uw bedrijf meer tijd besteden aan het werken met veelbelovende zakelijke deals. Beheerders kunnen scripts voor leadkwalificatie maken om uitvoerders van de evaluatie te helpen bij het nauwkeurig en consistent kwalificeren van leads. (Zie Beoordelingsscripts instellen voor meer informatie hierover.)

Leads archiveren

Wanneer blijkt dat een lead geen waarde voor het bedrijf heeft, kan de uitvoerder van de evaluatie de lead archiveren. De lead wordt dan uit het leadbeheerproces verwijderd.

TIP: u kunt gearchiveerde leads sorteren door een nieuwe lijst met de naam 'Gearchiveerde leads' te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Leads omzetten in verkoopkansen of dealregistraties

Op de pagina 'Lead omzetten' kunt u leads omzetten in relaties en optioneel in accounts, verkoopkansen en dealregistraties. De pagina 'Lead omzetten' bevat de opties voor omzetten die zijn opgegeven in de lay-out voor het omzetten van leads die van toepassing is op de gebruikersrol. Als een lead voldoende potentiële waarde heeft, kan de evaluator de lead omzetten in een verkoopkans zolang alle opties voor lead omzetten in de lay-out voor lead omzetten zijn ingeschakeld. De evaluator wordt gevraagd een account te koppelen aan de lead, een relatie in die account te koppelen aan de lead en een verkoopkans of dealregistratie te koppelen aan de lead.

In het systeem wordt vervolgens een nieuwe verkoopkans of dealregistratie gemaakt waarin enkele waarden zijn overgenomen uit de lead, zoals de potentiële omzet en de geschatte afsluitdatum. De lead wordt daarna verwijderd uit de actieve evaluatie (maar kan desgewenst nog wel worden bekeken).

Wat gebeurt er tijdens het omzetten

Sommige gegevens uit de leadrecord worden overgebracht naar de relevante gebieden in de account-, relatie- en verkoopkans- en dealregistratierecords die tijdens het omzetproces worden gemaakt. In de volgende tabel kunt u zien hoe de velden tussen de records worden toegewezen met behulp van de pagina 'Toewijzingen leadconversie'.

Lead	Account	Verkoopkans	Relatie	Dealregistratie
Adres	Factuuradres	Niet van toepassing	Adres relatie	Adres deal
Jaaromzet	Jaaromzet	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Geschatte inkomsten	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Totale inkomsten	Niet van toepassing
Gekoppeld bedrijf	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Gekoppeld bedrijf
Gekoppelde relatie	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Gekoppelde relatie
Campagne	Broncampagne OPMERKING: als de account is gemaakt tijdens het omzetten van de lead, wordt dit veld automatisch gevuld vanuit het veld 'Campagne' voor de leadrecord. Als de account is gemaakt door een gebruiker, kan de gebruiker zelf gegevens in dit veld invoeren.	Broncampagne OPMERKING: als de verkoopkans is gemaakt tijdens het omzetten van de lead, wordt dit veld automatisch gevuld vanuit het veld 'Campagne' voor de leadrecord. Als de verkoopkans is gemaakt door een gebruiker, kan de gebruiker zelf gegevens in dit veld	Broncampagne OPMERKING: als de relatie is gemaakt tijdens het omzetten van de lead, wordt dit veld automatisch gevuld vanuit het veld 'Campagne' voor de leadrecord. Als de relatie is gemaakt door een gebruiker, kan de gebruiker zelf gegevens in dit veld	Niet van toepassing

Lead	Account	Verkoopkans	Relatie	Dealregistratie
		invoeren.	invoeren.	
Nr. mobiele telefoon	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Nr. mobiele telefoon	Mobiele telefoon
Plaats	Plaats factuur Verzendplaats	Niet van toepassing	Primaire plaats	Plaats (of Adres deal)
Bedrijf	Naam account	Account	Account	Naam bedrijf
Land	Land factuur Verzendland	Niet van toepassing	Primair land	Land
Geboortedatum	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Geboortedatum	Niet van toepassing
Omschrijving	Niet van toepassing	Omschrijving	Niet van toepassing	Rechtvaardiging
E-mail	Niet van toepassing	Niet van toepassing	E-mail	E-mail
Geschatte afsluitdatum	Niet van toepassing	Afsluitdatum	Niet van toepassing	Afsluitdatum
Voornaam	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Voornaam	Niet van toepassing
Branche	Branche	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Functietitel	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Functietitel	Niet van toepassing
Achternaam	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Achternaam	Niet van toepassing
Valuta lead	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Valuta deal
Eigenaar lead	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Type lead	Type account	Niet van toepassing	Type relatie	Niet van toepassing
Dhr/Mw	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Dhr/Mw	Niet van toepassing
Nooit e-mailen	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Nooit e-mailen	Niet van toepassing
Volgende stap	Niet van toepassing	Volgende stap	Niet van toepassing	Volgende stap
Aantal medewerkers	Aantal medewerkers	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Oorspronkelijke partner	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Oorspronkelijke partner
Potentiële omzet	Niet van toepassing	Omzet	Niet van toepassing	Omvang deal
Primair telefoonnummer	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Telefoon werk	Telefoonnummer
Hoofdpartner	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Hoofdpartner

Lead	Account	Verkoopkans	Relatie	Dealregistratie
Productinteresse	Niet van toepassing	Naam verkoopkans wordt: Productinteresse (volledige naam relatie)	Niet van toepassing	Productinteresse
Beroep	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Beroep	Niet van toepassing
Gekwalificeerde datum	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Gekwalificeerde datum	Niet van toepassing
Waardering	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Referentie van	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Referentie van	Niet van toepassing
Bron	Niet van toepassing	Bron lead	Bron lead	Niet van toepassing
Staat/provincie	Factuur staat/provincie Verzendstaat/-provincie	Niet van toepassing	Primaire staat/provincie	Staat (van Adres deal)
Website	Website	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
Faxnr. werk	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Faxnr. werk	Niet van toepassing
Postcode	Postcode factuur Verzendpostcode	Niet van toepassing	Primaire postcode	Postcode (van Adres deal)

Sommige velden bevatten andere waarden als gevolg van het conversieproces van de lead. De volgende tabel bevat de nieuwe waarden:

De waarde in deze record/dit veld	Verandert in de volgende waarde
Leadrecord	
Status	Geconverteerd
Accountrecord	
Eigenaar	De gebruiker die de lead converteert. Zie de volgende sectie, 'Eigendom van verwante leadrecords na de conversie'.
Verkoopkansrecord	
Status	In behandeling
Verkoopfase	Visie opbouw
Waarschijnlijkheid	50%
Eigenaar	De gebruiker die de lead converteert. Zie de volgende sectie, 'Eigendom van verwante leadrecords na de conversie'.

De waarde in deze record/dit veld	Verandert in de volgende waarde
Relatierecord	
Eigenaar	De gebruiker die de lead omzet. Zie de volgende sectie, 'Eigendom van verwante leadrecords na de conversie'.
Dealregistratierecord	
Naam	Productinteresse voor de lead. U kunt dit veld overschrijven.
Type	Standaard
Status indiening	Niet ingediend.

Eigendom van verwante leadrecords na de conversie

Als u het veld 'Verkoper' hebt ingevuld, wordt die persoon na conversie van de lead de eigenaar van alle verwante records. Als dit veld geen waarde bevat, wordt de gebruiker die de conversie uitvoert standaard de eigenaar van alle verwante records. De beheerder kan deze standaardwerking wijzigen met de functionaliteit 'Toewijzingen leadconversie'. Zie Extra velden toewijzen tijdens leadconversie voor meer informatie.

Gekwalificeerde leads afwijzen

Gekwalificeerde leads kunnen ook worden afgewezen. Dit gebeurt meestal in bedrijven waar de persoon of de groep die de leads evalueert iemand anders is dan de verkopers die de gekwalificeerde leads overnemen en converteren naar verkoopkansen. In zulke bedrijven kan de persoon die is toegewezen aan een gekwalificeerde lead besluiten dat de lead niet zo waardevol is als de uitvoerder van de evaluatie had aangegeven.

Wanneer een lead wordt afgewezen, moet de verkoper een afwijzingscode voor de afwijzing en optioneel ook een afwijzingsreden opgeven. Als de afwijzingscode 'Overig' wordt geselecteerd, moet een waarde in het veld 'Reden afwijzing' worden ingevoerd. In het systeem wordt vastgelegd dat een lead is afgewezen, wie de lead heeft afgewezen en waarom de lead is afgewezen.

De verkoper kan als onderdeel van de afwijzing de lead opnieuw toewijzen. Afhankelijk van het bedrijfsbeleid kan de lead voor opvolging opnieuw worden toegewezen aan een manager of worden teruggegeven aan degene die de evaluatie heeft uitgevoerd voor verdere beoordeling.

Werken met de 'Startpagina Leads'

De 'Startpagina Leads' is het beginpunt voor het beheren van leads.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Leads' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Een lead maken

U kunt een lead maken door op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Mijn recent weergegeven leads' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Leadsvelden](#) (zie "[Leadvelden](#)" op pagina 194) voor meer informatie.

Werken met lijsten met leads

De sectie 'Lijsten met leads' bevat een aantal gefilterde lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten met leads.

Lijst met leads	Filter
Alle leads	Geen
Alle omgezette leads	Leads weergegeven waarvan het veld 'Status' is ingesteld op 'Geconverteerd'
Alles leads die worden gekwalificeerd	Leads weergegeven waarvan het veld 'Status' is ingesteld op 'Wordt gekwalificeerd'
Alle gekwalificeerde leads	Leads weergegeven waarvan het veld 'Status' is ingesteld op 'Gekwalificeerd'
Recent gemaakte leads	Alle leads weergegeven, gesorteerd op de aanmaakdatum
Recent gewijzigde leads	Alle leads weergegeven, gesorteerd op de wijzigingsdatum
Alle afgewezen leads	Leads weergegeven waarvan het veld 'Status' is ingesteld op 'Afgewezen'
Mijn leads	<p>Leads weergegeven, gesorteerd op aanmaakdatum, die aan een van de volgende criteria voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Het veld 'Verkoper' is ingesteld op uw gebruikersnaam en het veld 'Status' is ingesteld op 'Wordt gekwalificeerd'. ■ Het veld 'Eigenaar lead' is ingesteld op uw gebruikersnaam, het veld 'Verkoper' is leeg en het veld 'Status' is ingesteld op 'Wordt gekwalificeerd'.
Mijn nieuwe leads	<p>Leads weergegeven, gesorteerd op aanmaakdatum, die aan een van de volgende criteria voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Het veld 'Verkoper' is ingesteld op uw gebruikersnaam en het veld 'Status' is ingesteld op 'Gekwalificeerd'. ■ Het veld 'Eigenaar lead' is ingesteld op uw gebruikersnaam, het veld 'Verkoper' is ingesteld op een andere gebruikersnaam dan uw eigen gebruikersnaam en het veld 'Status' is ingesteld op 'Wordt gekwalificeerd'.

Lijst met leads	Filter
Mijn recent gemaakte leads	Alle leads weergegeven die van u zijn. De lijst is gesorteerd op de aanmaakdatum, met de laatst gemaakte lead boven aan de lijst.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent weergegeven leads weergeven

De sectie 'Mijn recent weergegeven leads' bevat de leads die u het laatst hebt weergegeven.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Werken met leadtaken

De sectie 'Verwante taken van mijn geopende lead' bevat de taken die aan u zijn toegewezen, gesorteerd op vervaldatum en vervolgens op prioriteit. De vervaldatum en prioriteit worden ingesteld door u of uw manager. De taakprioriteit, zoals '1-Hoog', '2-Gemiddeld' of '3-Laag', wordt met pijlen aangegeven: een taak met een naar boven wijzende pijl heeft een hoge prioriteit, een taak zonder pijl heeft een gemiddelde prioriteit en een taak met een omlaag wijzende pijl heeft een lage prioriteit.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

- Klik op de koppeling 'Onderwerp' om een taak te bekijken.
- Als u de lead waaraan de taak is gekoppeld, wilt bekijken, klikt u op de naam van de lead.
- Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst met taken uit te vouwen.

Gekwalificeerde leads weergeven

De sectie 'Gekwalificeerde leads' bevat een lijst met gekwalificeerde leads. Het veld 'Volledige naam' is een koppeling waarmee u de leadrecord kunt openen.

- Als u de leadrecord wilt openen, klikt u op het veld 'Volledige naam'.
- Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Follow-up leads analyseren met behulp van rapporten

Op de 'Startpagina Leads' kunnen een of meer rapportsecties worden weergegeven. Uw bedrijfsbeheerder kan opgeven welke rapportsecties op de pagina worden weergegeven. De standaardeditie van Oracle CRM On Demand bevat de sectie 'Analyse follow-up leads', waarin de voortgang in de kwalificatie van leads in de

afgelopen 90 dagen wordt weergegeven. Zie [Follow-up leads analyseren](#) (op pagina 194) voor meer informatie over het gebruik van de sectie 'Analyse follow-up leads'.

Secties aan de 'Startpagina Leads' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u secties aan de 'Startpagina Leads' toevoegen, afhankelijk van de secties die uw bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op de 'Startpagina Leads'.

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Leads' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Leads' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Leads' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Leads beheren

Voor het beheren van leads voert u de volgende taken uit:

- [Leads opnieuw toewijzen](#) (op pagina 187)
- [Leads kwalificeren](#) (op pagina 188)
- [Scripts voor leadkwalificatie gebruiken](#) (op pagina 188)
- [Leads archiveren](#) (op pagina 189)
- [Leads omzetten in accounts, dealregistraties, relaties of verkoopkansen](#) (zie "[Leads omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen](#)" op pagina 190)
- [Leads afwijzen](#) (op pagina 193)
- [Follow-up leads analyseren](#) (op pagina 194)

OPMERKING: Als u werkt met Oracle CRM On Demand Financial Services Edition en de functie 'Referenties' gebruikt, worden nieuwe leads gemaakt wanneer u nieuwe referenties koppelt aan relaties.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Leads opnieuw toewijzen

Als u de juiste toegangsrechten hebt, kunt u een lead handmatig opnieuw toewijzen door de eigenaar of het primaire aangepaste boek te wijzigen in de leadrecord.

OPMERKING: afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, kunt u een leadrecord toewijzen aan een eigenaar of een primair aangepast boek. U kunt een leadrecord niet toewijzen aan een eigenaar en een primair aangepast boek. Zie [Gegevenstoegang, records delen en eigendom records](#) (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.

Als Assignment Manager wordt gebruikt in uw bedrijf en het type record 'Lead' is geconfigureerd voor de gebruikersmodus of de gemengde modus voor recordeigendom, kunt u een lead ook toewijzen aan een nieuwe gebruiker door het selectievakje 'Nieuwe eigenaar toewijzen' in te schakelen voor de aanvraag.

Ga als volgt te werk om een lead opnieuw toe te wijzen:

- 1 Selecteer de lead die u opnieuw wilt toewijzen.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van leads.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor de lead op 'Bewerken'.
- 3 Voer een van de volgende stappen uit op de bewerkingspagina voor de lead:
 - Klik op het pictogram 'Opzoeken' in het veld 'Volledige naam eigenaar' of het veld 'Boek' en selecteer vervolgens een andere gebruiker of een ander boek in het zoekvenster.
 - Schakel het selectievakje 'Nieuwe eigenaar toewijzen' in als de lead opnieuw moet worden toegewezen in Assignment Manager.

OPMERKING: Met Assignment Manager kunnen records alleen opnieuw worden toegewezen aan gebruikers. Records kunnen alleen opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in gebruikersmodus of in gemengde modus voor eigendom van de record. Met Assignment Manager kunnen records niet opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in boekmodus. Zie [Gegevenstoegang, records delen en eigendom records](#) (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.

- 4 Sla uw wijzigingen op.

OPMERKING: de verwerkingstijd voor het opnieuw toewijzen van records kan verschillen, afhankelijk van de complexiteit van de toewijzingsregels in uw bedrijf, het aantal records die opnieuw moeten worden toegewezen en de huidige systeembelasting.

Leads kwalificeren

Als u bepaalt dat een lead enig potentieel heeft om een verkoopkans te worden, kunt u de lead kwalificeren. Normaal gesproken selecteert u een waardering voor de lead volgens een schaal die door de systeembeheerder is ingesteld.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder moet beoordelingsscripts hebben ingesteld om u te helpen bij het evalueren van leads voor kwalificatie. Zie [Beoordelingsscripts voor leads gebruiken](#) (zie "[Scripts voor leadkwalificatie gebruiken](#)" op pagina 188) voor meer informatie over het gebruik van dergelijke scripts.

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Leads kwalificeren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een lead te kwalificeren:

- 1 Selecteer de lead.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van leads.

- 2 Controleer op de pagina 'Leadgegevens' of de velden 'Voornaam', 'Achternaam', 'Waardering' en 'Verkoper' van de leadrecord zijn ingevuld. Deze velden zijn vereist voor het kwalificeren van de lead. Als het type record 'Lead' wordt geconfigureerd in de gebruikersmodus voor recordeigendom, moet het veld 'Volledige naam eigenaar' zijn ingevuld.

OPMERKING: de vereiste gegevens zorgen ervoor dat leads gerealiseerd blijven nadat ze zijn gekwalificeerd en dat de waardevolle verkoopresources volledig worden gebruikt voor het opvolgen van leads die verkoopkansen worden. Als bijvoorbeeld de velden 'Waardering' en 'Verkoper' niet zijn ingevuld, kunt u de status van de lead niet instellen op 'Gekwalificeerd'.

- 3 Klik op 'Markeren als gekwalificeerd'.

Er wordt gecontroleerd of er gegevens in de kritieke velden staan. Als er aan de criteria wordt voldaan, wijzigt het veld 'Status' van de lead in 'Gekwalificeerd'.

OPMERKING: als u een foutbericht ontvangt nadat u op 'Markeren als gekwalificeerd' hebt geklikt, controleert u of het veld 'Gekwalificeerde datum' niet is aangepast met een alleen-lezen waarde.

Scripts voor leadkwalificatie gebruiken

De bedrijfsbeheerder kan beoordelingsscripts hebben ingesteld waarmee u leads voor kwalificatie kunt evalueren. Een script voor het kwalificeren van scripts bestaat uit een reeks vragen waarmee u klantgegevens verzamelt. Uw antwoorden worden van een score voorzien, krijgen een bepaald gewicht en worden vergeleken met een opgegeven drempel aan de hand waarvan de juiste uitkomst of de te nemen stappen worden bepaald.

LET OP: als door een script voor het kwalificeren van leads wordt geprobeerd het statusveld van een lead op 'Gekwalificeerd' in te stellen, is dit alleen mogelijk als de velden 'Waardering' en 'Verkoper' voor de lead zijn ingevuld. Is dat niet het geval, dan wordt er een foutbericht weergegeven en wordt ervan uitgegaan dat de

lead niet aan de drempel voldoet. Het statusveld wordt vervolgens ingesteld conform de resultaten die zijn gedefinieerd voor het script wanneer dat niet aan de drempel kan voldoen.

Voordat u begint. Om beoordelingsscripts te kunnen gebruiken, moet uw gebruikersrol zijn ingesteld voor toegang tot beoordelingsscripts. Zie Beoordelingsscripts voor meer informatie over de vereiste instellingen.

Ga als volgt te werk om een script voor het kwalificeren van leads te gebruiken:

- 1 Selecteer de lead.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van leads.
- 2 Ga op de pagina 'Leadgegevens' naar de sectie 'Kwalificatiescripts lead' en klik op 'Toevoegen'.
OPMERKING: als de sectie 'Kwalificatiescripts lead' niet wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' rechtsboven op de pagina en voegt u die sectie toe aan de paginalay-out. Deze sectie is alleen beschikbaar als er door de bedrijfsbeheerder een script voor het kwalificeren van leads is ingesteld.
- 3 Zoek in het opzoekvenster naar het gewenste script en klik op 'Selecteren'. Met de filtervelden boven aan het opzoekvenster kunt u de lijst met scripts filteren.
- 4 Selecteer in het venster 'Kwalificatiescripts lead' het antwoord voor elke scriptvraag en klik op 'Opslaan'.
De pagina 'Leadgegevens' wordt weer weergegeven. Afhankelijk van de uitkomst van het script kunnen sommige velden in de record automatisch zijn bijgewerkt.

Leads archiveren

In plaats van een lead te kwalificeren kunt u opgeven dat de lead niet de moeite waard is om te volgen en deze verwijderen uit het beoordelingsproces. Wanneer u een lead archiveert, wordt deze niet verwijderd maar blijft de lead in de database behouden met de status Gearchiveerd.

Voordat u begint. Voor het uitvoeren van deze procedure moet uw gebruikersrol de machtiging 'Leads archiveren' omvatten.

Een lead archiveren

- 1 Selecteer de lead die u wilt archiveren.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van leads.
- 2 Klik op 'Archiveren' op de pagina 'Leadgegevens'.
Het veld met de leadstatus wordt gewijzigd in Gearchiveerd.

Leads omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen

Als uw gebruikersrol daarvoor is ingesteld, kunt u account-, relatie-, dealregistratie- en verkoopkansrecords maken of leadgegevens kopiëren naar bestaande records door de leadrecord om te zetten. Afhankelijk van de bedrijfsinstellingen kan de nieuwe verkoopkansrecord gegevens bevatten die invloed hebben op de berekening van de omzet.

OPMERKING: normaal gesproken zet u leads die eerst zijn gekwalificeerd om in verkoopkansen. Zie [Leads kwalificeren \(op pagina 188\)](#).

De procedure in deze sectie beschrijft de stappen voor de volgende twee scenario's:

Scenario 1. Een campagne van uw bedrijf heeft u nieuwe leads opgeleverd. Elke leadrecord bevat de naam van een persoon en de naam van het bedrijf waar die persoon werkt. U wilt nu een nieuwe relatie, een nieuwe account en eventueel een nieuwe verkoopkansrecord maken met de gegevens uit de lead.

Scenario 2. U voert een campagne die is gericht op bestaande accounts en relaties. Enkele leads die daaruit zijn voortgekomen, wilt u nu converteren naar verkoopkansen.

Voordat u begint. Om deze procedure uit te voeren, moeten de instellingen voor uw gebruikersrol en uw toegangsprofiel zijn ingesteld zoals beschreven in [Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het omzetten van leads](#) (zie "[Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het converteren van leads](#)" op pagina 192). Op de pagina 'Lead omzetten' worden alleen de conversieopties getoond die beschikbaar zijn voor uw gebruikersrol, volgens de lay-out voor lead omzetten die voor de rol is geselecteerd. Als er geen lay-out voor lead omzetten voor de rol is geselecteerd, is de standaardlay-out voor lead omzetten van toepassing.

Ga als volgt te werk om een lead om te zetten in een account, relatie, dealregistratie of verkoopkans:

- 1 Selecteer de lead die u wilt converteren.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van leads.

- 2 Klik op de pagina 'Leadgegevens' op 'Converteren'.

- 3 Voer een van de volgende stappen uit op de pagina 'Lead converteren':

- Selecteer de opties 'Automatisch nieuwe account maken' en 'Automatisch nieuwe relatie maken' om een nieuwe account- en relatierecord voor deze lead te maken (scenario 1).

In de sectie 'Account' wordt standaard het veld 'Bedrijf' voor de lead in het veld 'Naam account' weergegeven. In de sectie 'Relatie' worden automatisch de velden 'Voornaam' en 'Achternaam' voor de lead weergegeven.

- Selecteer de knoppen 'Gebruik bestaande account' en 'Gebruik bestaande relatie' om een nieuwe verkoopkans te maken en deze te koppelen aan een bestaande account- en relatierecord.

Accounts die zijn gekoppeld aan de leadrecord worden weergegeven in het veld 'Gekoppelde account'. Relaties die zijn gekoppeld aan de leadrecord worden weergegeven in het veld 'Gekoppelde relatie'.

- Klik op de zoekknop naast de velden 'Gekoppelde account' of 'Gekoppelde relatie' als u de lead aan een andere account of relatie wilt koppelen en selecteer een andere account of relatie. Controleer of

de velden 'Gekoppelde account' en 'Gekoppelde relatie' de juiste namen bevatten en of de selectievakjes 'Gebruik bestaande account' of 'Gebruik bestaande relatie' zijn ingeschakeld.

- 4 Selecteer de optie 'Automatisch nieuwe verkoopkans maken' en vul de velden in als u de lead wilt omzetten in een verkoopkans (optioneel).

OPMERKING: de voornaam en achternaam uit de leadrecord worden standaard weergegeven in het veld 'Naam verkoopkans' op de pagina 'Lead omzetten'. De waarden in de velden 'Omzet', 'Afsluitdatum', 'Volgende stap' en 'Omschrijving' op de pagina 'Lead omzetten' worden ook overgebracht naar de verkoopkansrecord. U kunt deze velden bewerken op de pagina 'Lead omzetten'.

- 5 Selecteer de optie 'Automatisch dealregistratie maken' en vul de velden in als u de lead wilt omzetten in een dealregistratie (optioneel).

OPMERKING: de waarden van het veld 'Productinteresse' en 'Partner' uit de leadrecord worden standaard weergegeven in respectievelijk het veld voor de naam van de dealregistratie en het veld 'Hoofdcaccount partner'. De waarden in de velden 'Omzet', 'Afsluitdatum', 'Volgende stap' en 'Omschrijving' op de pagina 'Lead omzetten' worden ook overgebracht naar de dealregistratierecord. U kunt deze velden bewerken op de pagina 'Lead omzetten'.

- 6 Klik op 'Opslaan' om de lead te converteren.

Na de conversie:

- De pagina 'Leadgegevens' verschijnt opnieuw met de volgende waarden, de meeste gebaseerd op de selecties die u op de pagina 'Lead converteren' hebt gemaakt:
 - Het veld 'Status' voor de lead is ingesteld op 'Geconverteerd'.
 - De waarden in de velden 'Gekoppelde account' en 'Gekoppelde relatie' zijn gelijk aan de waarden op de pagina 'Lead converteren'.
 - Als u de lead naar een verkoopkans hebt geconverteerd, is de waarde in het veld 'Gekoppelde verkoopkans' gelijk aan de nieuwe verkoopkansnaam op de pagina 'Lead converteren'.
 - Als u de lead in een verkoopkans hebt omgezet, is de omgezette lead van de nieuwe verkoopkansrecord gekoppeld aan de verkoopkansrecord.
 - Als u de lead in een dealregistratie hebt omgezet, is de waarde in het veld voor de gekoppelde dealregistratie gelijk aan de naam van de nieuwe dealregistratie die u hebt opgegeven op de pagina 'Lead omzetten'.
 - Als u de lead in een dealregistratie hebt omgezet, is de nieuwe dealregistratierecord uit het conversieproces ook gekoppeld aan de omgezette lead.
- Als u de lead in een verkoopkans (stap 4) of dealregistratie (stap 5) hebt omgezet, worden in de nieuwe verkoopkans of dealregistratie enkele waarden uit de lead overgenomen.
- U kunt de leadrecord nog wel bekijken, maar de bedrijfsprocessen worden verplaatst naar de bijbehorende verkoopkans- of dealregistratierecord.

OPMERKING: Zie 'Wat gebeurt er tijdens de conversie in [Leads](#) (op pagina 178)' voor meer informatie over het conversieproces en de invloed daarvan op velden en waarden. Zie [Records verwijderen en terugzetten](#) (zie "[Records verwijderen en herstellen](#)" op pagina 119) voor meer informatie over het verwijderen van records.

OPMERKING: u kunt dezelfde lead meerdere keren in een account of relatie omzetten, maar u kunt een lead slechts één keer omzetten in een dealregistratie of verkoopkans. Als u een lead in een dealregistratie of

verkoopkans hebt omgezet, kunt u deze later niet omzetten in een andere dealregistratie of verkoopkans. Een lead die in een dealregistratie is omgezet kan echter wel opnieuw in een account of relatie worden omgezet.

Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het converteren van leads

Wanneer u leads wilt omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen, moeten uw toegangsprofielen en uw gebruikersrol de juiste instellingen hebben. In dit onderwerp worden de vereiste instellingen beschreven.

Toegangsprofielinstellingen voor het omzetten van leads

De toegangsniveaus die u nodig hebt voor leadconversie, worden in de volgende tabellen beschreven. Deze instellingen zijn vereist voor zowel het standaardtoegangsprofiel als het toegangsprofiel van de eigenaar.

De volgende tabel bevat de instellingen voor toegangsniveaus voor recordtypen waarmee u leads kunt converteren.

Type record	Toegangsniveau
Account	Lezen/bewerken
Activiteit	Lezen/bewerken
Relatie	Lezen/bewerken
Lead	Lezen/bewerken
Verkoopkans	Lezen/bewerken
Registratie deal	Lezen/bewerken

De volgende tabel bevat de instellingen voor recordtypen van verwante informatie waarmee u leads kunt converteren.

Type record	Recordtype verwante informatie	Toegangsniveau
Account	Adressen	Lezen/maken/bewerken
Relatie	Accounts	Lezen/maken
	Adressen	Lezen/maken/bewerken
Lead	Voltooide activiteiten	Weergeven
	Openstaande activiteiten	Weergeven
Verkoopkans	Omzet	Lezen/maken
	Relatie	Lezen/maken

Gebruikersrolinstellingen voor het converteren van leads

Voor het converteren van leads hebt u de volgende rolinstellingen nodig:

- Aan de gebruikersrol moet de CRM-machtiging 'Lead converteren' zijn toegewezen.
- Voor toegang tot het type record moeten de volgende instellingen zijn opgegeven:
 - Voor het converteren naar verkoopkansen moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Verkoopkansen'.
 - Voor het omzetten in dealregistraties moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Registraties deal'.
 - Voor het converteren van leads moet het selectievakje 'Heeft toegang' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Lead'.
 - Voor het converteren van leads moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Activiteit'.
 - Voor het converteren van leads naar bestaande accounts moet het selectievakje 'Heeft toegang' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Account'.
 - Voor het converteren van leads naar nieuwe accounts moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Account'.
 - Voor het converteren van leads naar bestaande relaties moet het selectievakje 'Heeft toegang' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Relatie'.
 - Voor het converteren van leads naar nieuwe relaties moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Relatie'.

Leads afwijzen

In plaats van een gekwalificeerde lead te converteren naar een verkoopkans, kunt u besluiten dat de lead niet zo waardevol is als de beoordelaar heeft aangegeven en de lead verwijderen uit het leadbeheerproces. Wanneer u een lead afwijst, wordt deze niet verwijderd maar blijft de lead in uw bedrijfsrecords behouden met de status Afgewezen.

Voordat u begint. Voor het uitvoeren van deze procedure moet uw gebruikersrol de machtiging 'Leads afwijzen' omvatten.

Een gekwalificeerde lead afwijzen

- 1 Selecteer de lead die u wilt afwijzen.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van leads.
- 2 Klik op 'Afwijzen' op de pagina 'Leadgegevens'.
- 3 Voer de volgende informatie in op de pagina 'Lead afwijzen':
 - Selecteer een waarde in de vervolgkeuzelijst in het veld 'Afwijzingscode'.
 - Voer in het veld 'Reden afwijzing' de reden voor de afwijzing in (optioneel).

OPMERKING: als de afwijzingscode is ingesteld op 'Overig', is het veld 'Reden afwijzing' vereist.

- Als u de lead wilt toewijzen aan een nieuwe eigenaar, schakelt u het selectievakje 'Eigenaar opnieuw toewijzen' in.

Als de beheerder regels voor leadtoewijzing heeft ingesteld, wordt de lead opnieuw toegewezen in Assignment Manager met regels voor leadtoewijzing als u het selectievakje 'Nieuwe eigenaar toewijzen' inschakelt. Afhankelijk van uw bedrijfsbeleid kan de afgewezen lead opnieuw worden toegewezen aan de oorspronkelijke eigenaar of aan diens manager. Met Assignment Manager kunnen records alleen opnieuw worden toegewezen aan gebruikers. Records kunnen alleen opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in gebruikersmodus of in gemengde modus voor eigendom van de record. Met Assignment Manager kunnen records niet opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in boekmodus. Zie [Gegevenstoegang, records delen en eigendom records](#) (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaarmodi voor records.

- 4 Klik op 'Afwijzing bevestigen'.

De pagina 'Leadgegevens' wordt opnieuw weergegeven met informatie over de afwijzing, inclusief uw naam, de afwijzingscode en de reden voor de afwijzing (als deze is opgegeven). De waarde van het veld voor de leadstatus is gewijzigd in Afgewezen.

Follow-up leads analyseren

In de standaardversie van Oracle CRM On Demand staat in de sectie 'Analyse follow-up leads' op de 'Startpagina Leads' informatie waarmee u de voortgang in de kwalificatie van leads in de afgelopen 90 dagen kunt analyseren.

In deze sectie van de 'Startpagina Leads' voert u de volgende handelingen uit:

- De prestaties van het verkoopteam vanuit verschillende perspectieven beoordelen.
- De leadstatus van een verkoopteamlid weergeven door 'Leadeigenaar' of 'Verkoper' te selecteren.
- Gegevens per maand of per week weergeven om de status van de leads in die perioden te zien.
- Zien welke acties vereist zijn om de leads door het verkoopproces heen te leiden.
- Een leadslijst weergeven door te klikken op een segment in de grafiek.
- De analyses downloaden of afdrukken.

Leadvelden

U kunt op de pagina 'Lead bewerken' een lead toevoegen of de gegevens van een bestaande lead bijwerken. Op de pagina 'Lead bewerken' worden alle velden voor een lead weergegeven.

TIP: u kunt de leads ook bewerken op de pagina's 'Lijst met leads' en 'Leadgegevens'. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in vervolgkeuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie lead	
Bedrijf	Voor een bedrijf, gelijk aan de accountnaam.
Nooit e-mailen	Geeft aan of de lead e-mail wil ontvangen of niet.
Verwante informatie verkoopkans	
Status	De status van de lead, zoals 'Kwalificatie', 'Gekwalificeerd', 'Geconverteerd', 'Afgewezen' en 'Gearchiveerd'. Kan alleen worden gewijzigd op de pagina 'Lead bewerken', <i>niet</i> op de pagina 'Nieuwe lead'. Zie 'Statusveldwaarden' hierna voor meer informatie over de waarden in dit veld en hun betekenis.
Waardering	Waarderingsschaal ingesteld door uw bedrijf, zoals A = Heet, B = Warm, C = Lauw en D = Koud.
Productinteresse	Product of service waarin de lead interesse toont.
Potentiële omzet	Potentiële omzet, in de valuta die is geselecteerd door u of de beheerder.
Geschatte datum gerealiseerd	De datum en tijd van de verwachte sluiting van de lead.
Volgende stap	Omschrijving van de volgende te nemen stap.
Bron	Broncategorieën die zijn ingesteld door uw bedrijf, zoals 'Adverteren', 'Direct Mail', 'Evenement', 'Promotie', 'Referentie', 'Trade Show', 'Web', 'Partner', 'Gekocht', 'Gehuurd' en 'Overig'.
Campagne	De campagne die deze lead heeft opgeleverd of die aan deze lead is gekoppeld.
Branche	De branchecategorie voor de lead, ingesteld door uw bedrijf.
Jaaromzet	De jaaromzet van het bedrijf van de lead.
Aanvullende informatie	
Gekoppelde account	De account die aan deze lead is gekoppeld. Vereist voor het converteren van leads naar verkoopkansen.
Gekoppelde relatie	De relatie die aan deze lead is gekoppeld. Vereist voor het converteren van leads naar verkoopkansen.
Gekoppelde dealregistratie	De dealregistratie die aan deze lead is gekoppeld. Dit veld wordt automatisch ingesteld wanneer een lead naar een dealregistratie wordt

Veld	Omschrijving
	omgezet.
Gekoppelde verkoopkans	De verkoopkans die aan deze lead is gekoppeld. Vereist voor het converteren van leads naar verkoopkansen.
Eigenaar	De eigenaar van de leadrecord. Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.
Volledige naam eigenaar	De eigenaar van de leadrecord.
Nieuwe eigenaar toewijzen	Geeft aan dat de lead opnieuw moet worden toegewezen. Als de beheerder regels voor het toewijzen van leads heeft ingesteld en u selecteert dit veld, wordt de lead opnieuw verwerkt en toegewezen volgens de regels met Assignment Manager in Oracle CRM On Demand. Met Assignment Manager kunnen records alleen opnieuw worden toegewezen aan gebruikers. Records kunnen alleen opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in gebruikersmodus of in gemengde modus voor eigendom van de record. Met Assignment Manager kunnen records niet opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in boekmodus. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records. OPMERKING: de verwerkingstijd voor het opnieuw toewijzen van records kan verschillen, afhankelijk van de complexiteit van de toewijzingsregels in uw bedrijf, het aantal records die opnieuw moeten worden toegewezen en de huidige systeembelasting. De naam van de eigenaar verandert als de record opnieuw wordt toegewezen.
Verkoper	De verkoper die in uw bedrijf aan deze lead wordt toegewezen.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de lead Maximaal 16.350 tekens.
Website	De website die gekoppeld is aan de lead.
Status eigendom	De huidige status van het eigendom van de lead.
Beroep	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geschatte inkomsten	Dit is een valutaveld. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geboortedatum	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Veld	Omschrijving
Leeftijd	De waarde in dit veld wordt berekend op basis van de waarde in het veld 'Geboortedatum'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gekwalificeerde datum	Als het veld 'Status' is ingesteld op 'Gekwalificeerd', wordt in dit veld automatisch de huidige datum weergegeven.

Statusveldwaarden

Het veld 'Status' geeft aan waar een lead zich bevindt in het leadbeheerproces. Statuswaarden zijn een belangrijk hulpmiddel bij het filteren van leads. Zie [Leads](#) (op pagina 178) voor meer informatie over het leadbeheerproces.

De volgende tabel bevat een overzicht van de mogelijke waarden in het veld 'Status'.

Status	Omschrijving
Gearchiveerd	Deze status krijgt de lead nadat de archivering is voltooid (Leads archiveren (op pagina 189)). De lead heeft geen waarde voor uw bedrijf en is verwijderd uit het beoordelingsproces.
Omgezet	Deze status krijgt de lead nadat de conversie is voltooid (Leads omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen (op pagina 190)). De lead heeft genoeg waarde om een verkoopkans te worden.
Gekwalificeerd	Deze status krijgt de lead nadat de kwalificatie is voltooid (Leads kwalificeren (op pagina 188)). De lead heeft het kwalificatieproces doorstaan. De nieuwe eigenaar wordt de verkoper aan wie de lead is toegewezen.
Kwalificatie	Deze status krijgt de lead nadat hij is gemaakt Leads kwalificeren (op pagina 188)). De lead is gemaakt en ondergaat of staat op het punt te beginnen met het kwalificatieproces. De eigenaar is standaard de persoon die de lead heeft gemaakt.
Afgewezen	Deze status krijgt de lead nadat hij is geweigerd (Leads weigeren (zie " Leads afwijzen " op pagina 193)). Een gekwalificeerde lead heeft toch niet zo veel waarde als de beoordelaar eerst dacht.

4 Verkoop

Oracle CRM On Demand biedt de volgende recordtypes voor verkoopinformatie:

- **Accounts.** Gebruik deze pagina's voor het beheer van informatie over de bedrijven waarmee u zaken doet.
- **Relaties.** Gebruik deze pagina's om personen te volgen in relatie met uw accounts en verkoopkansen.
- **Verkoopkansen.** Gebruik deze pagina's om potentiële inkomstgenererende verkoopkansen te beheren.
- **Prognoses.** Gebruik deze pagina's om prognoses te genereren voor projectmatige kwartaalinkomsten op basis van de bestaande verkoopkansen.

Het recordtype Leads staat eveneens in relatie tot het verkoopgedeelte, aangezien leads kunnen worden geconverteerd naar verkoopkansen.

Oracle CRM On Demand biedt eveneens de volgende recordtypes voor informatie over verkoop en bedrijfsplanning:

- **Bedrijfsplan.** Gebruik deze pagina's om strategische doelen en acties op te stellen voor accounts, relaties of producten.
- **Doel.** Gebruik deze pagina's om hogere doelen die u wilt bereiken te beheren.
- **Planaccount.** Gebruik deze pagina's om bij te houden hoe accounts worden gekoppeld aan bedrijfsplannen.
- **Plancontact.** Gebruik deze pagina's om relaties te relateren aan bedrijfsplannen.
- **Verkoopkans plan.** Gebruik deze pagina's om verkoopkansen te relateren aan bedrijfsplannen

Verkoop beheren

Voor het beheren van verkoop voert u de volgende acties uit:

- 1 [Verkoopkansen beheren](#) (op pagina 200)
- 2 [Accounts beheren](#) (op pagina 200)
- 3 [Relaties beheren](#) (op pagina 201)
- 4 [Prognoses beheren voor verkoopgebruikers](#) (op pagina 202)
- 5 [Prognoses beheren voor prognosebeheerders](#) (op pagina 202)
- 6 [Agenda en activiteiten beheren](#) (op pagina 202)

Verkoopkansen beheren

Voer de volgende taken uit om verkoopkansen te beheren:

- 1 Zie [Verkoopkansvelden](#) (op pagina 263) om verkoopkansvelden en verwante informatie te bekijken.
- 2 Zie [Records maken](#) (op pagina 42) voor het maken van een nieuwe verkoopkansrecord.
- 3 Zie [Producten aan verkoopkansen koppelen](#) (op pagina 252) om een productomzetrecord aan de verkoopkans toe te voegen.
- 4 Zie [Relaties](#) (op pagina 226) en Rollen toevoegen voor het definiëren van relaties en relatierollen.
- 5 Zie [Activiteitsvelden](#) (op pagina 165) en [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 105) om activiteiten en aantekeningen te volgen die verwant zijn aan verkoopkansen.
- 6 Zie Beheer toegangsprofielen en [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 99) om eigendom en toegankelijkheid van verkoopkansen toe te wijzen.
- 7 Zie [Verkoopkansen en prognoses](#) (op pagina 244) om de verkoopfase van de verkoopkans bij te werken.
- 8 Zie [Partners en concurrenten van verkoopkansen bijhouden](#) (op pagina 250) om partners en concurrenten te koppelen die verwant zijn aan de verkoopkans.
- 9 Zie [Verkoopkansen en prognoses](#) (op pagina 244) om verkoopkansen te beoordelen en voorspellen.

Accounts beheren

Voer de volgende taken uit om accounts te beheren:

- 1 Bekijk de accountvelden en de verwante informatie (zie [Accountvelden](#) (op pagina 223)).
- 2 Maak een nieuwe accountrecord (zie [Records maken](#) (op pagina 42)).
- 3 Zie [Relaties](#) (op pagina 226) en Rollen toevoegen voor het definiëren van relaties en relatierollen.
- 4 Houd de activiteiten en aantekeningen bij die aan de account zijn gekoppeld (zie [Activiteitsvelden](#) (op pagina 165) en [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 105)).
- 5 Zie Beheer toegangsprofielen en [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 99) om eigendom en toegankelijkheid van accounts toe te wijzen.
- 6 Koppel partners en concurrenten aan de account (zie [Partners en concurrenten van accounts bijhouden](#) (op pagina 217)).
- 7 Definieer de accountrelaties (zie [Relaties tussen accounts bijhouden](#) (op pagina 213)).

Opmerking: deze stap is specifiek van toepassing op Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Voeg de omzetrecords aan de account toe (zie [Omzet op basis van accounts bijhouden](#) (op pagina 220)).
Opmerking: deze stap is specifiek van toepassing op Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Maak een prognose van de omzet van de account (zie [Omzet op basis van accounts bijhouden](#) (op pagina 220)).
Opmerking: deze stap is specifiek van toepassing op Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10 Houd de activa van de account bij (zie [Activa bijhouden](#) (op pagina 218)).

Relaties beheren

Voer de volgende taken uit om relaties te beheren:

- 1 Bekijk de relatievelden en de verwante informatie (zie [Relatievelden](#) (op pagina 239)).
- 2 Maak een nieuwe relatierecord (zie [Records maken](#) (op pagina 42)).
- 3 Houd de activiteiten en aantekeningen bij die aan de relatie zijn gekoppeld (zie [Activiteitsvelden](#) (op pagina 165) en [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 105)).
- 4 Zie Beheer toegangsprofielen en [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 99) om eigendom en toegankelijkheid van relaties toe te wijzen.
- 5 Voer een klanttevredenheidsonderzoek uit (zie [Beoordelingsscripts gebruiken](#) (op pagina 118)).
- 6 Definieer de relatiesamenhang voor de relatie (zie [Relaties van relaties bijhouden](#) (zie "[Relaties tussen relaties bijhouden](#)" op pagina 234)).
Opmerking: deze stap is specifiek van toepassing op Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 7 Voeg de omzetrecords aan de relatie toe (zie [Omzet op basis van relaties bijhouden](#) (op pagina 236)).
Opmerking: deze stap is specifiek van toepassing op Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Maak een prognose van de omzet van de relatie (zie [Omzet op basis van relaties bijhouden](#) (op pagina 236)).
Opmerking: deze stap is specifiek van toepassing op Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Houd de activa van de relatie bij (zie [Activa bijhouden](#) (op pagina 218)).
Opmerking: deze stap is specifiek van toepassing op Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Prognoses beheren voor verkoopgebruikers

Voor het beheren van prognoses voert u de volgende taken uit:

- 1 Zie [Quota beheren](#) (op pagina 274) voor het instellen van quota.
- 2 Zie [Prognoses](#) (op pagina 266) voor het maken van prognoses voor verkoopkansen, accounts en relaties.
- 3 Zie [Prognoses beoordelen](#) (op pagina 268) voor het beoordelen van prognoses.
- 4 Zie [Prognoses vernieuwen](#) (op pagina 270) voor het vernieuwen van prognoses.
- 5 Zie [Prognoses indienen](#) (op pagina 272) voor het indienen van prognoses.

Prognoses beheren voor prognosebeheerders

Voer de volgende taken uit om prognoses te beheren:

- 1 Zie Uw bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen om de boekjaarkalender van uw bedrijf in te stellen.
- 2 Zie Prognosedefinities instellen om de prognosehiërarchie te bepalen.
- 3 Zie Verkoopquota van gebruikers instellen om quota van gebruikers in te stellen.
- 4 Zie Prognosedefinities instellen om prognosedefinities te maken, inclusief datum, type, duur en deelnemers.

Agenda en activiteiten beheren

Voer de volgende taken uit om de agenda en activiteiten te beheren:

- 1 Zie [Agenda en activiteiten](#) (op pagina 139) om de huidige agenda-afspraken te bekijken.
- 2 Zie [Activiteiten maken](#) (op pagina 143) om nieuwe afspraken en taken te maken.
- 3 Zie [Agenda's van anderen weergeven](#) (op pagina 161) om uw kalender te delen met andere gebruikers.
- 4 Zie [Agenda en activiteiten](#) (op pagina 139) om de belangrijke taken te volgen en te beheren.

Leads (verkoopaspecten)

Leads spelen een belangrijke rol in het verkoopproces. De eerste stap in het verkoopproces is mogelijk het genereren van leads. Leads doorlopen het proces van kwalificatie en conversie. Zie de sectie [Marketing beheren](#) (op pagina 169) voor meer informatie over het verkoopproces. U kunt leads omzetten in relaties, accounts, dealregistraties en verkoopkansen. Als een lead is omgezet in een verkoopkans, wordt het opgenomen in het verkoopproces. De waarden voor bepaalde velden in de verkoopkansrecord of in de dealregistratierecord worden opgehaald uit de leadrecord. Deze waarden worden gebaseerd op toewijzingen voor leads die zijn omgezet tijdens het verkoopproces.

Accounts

Gebruik de pagina 'Account' om accounts te maken, bij te werken en te volgen. *Accounts* zijn doorgaans bedrijven waarmee u zaken doet, maar u kunt ook partners, concurrenten, gelieerde bedrijven, enzovoort als account volgen.

Als in uw bedrijfsvoering accountrecords centraal staan, zoals in de meeste bedrijven, is het raadzaam zoveel mogelijk informatie over accounts in te voeren. Bepaalde informatie, zoals in de velden 'Regio' of 'Branche' kunt u gebruiken in rapporten om de informatie te categoriseren. Wanneer u een record, bijvoorbeeld 'Verkoopkans', koppelt aan een accountrecord waarin de velden 'Regio' of 'Branche' zijn ingevuld, worden de verkoopkansen op deze waarden gecategoriseerd.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Accounts beheren](#) (op pagina 205)

Werken met de 'Startpagina Accounts'

De 'Startpagina Accounts' is het beginpunt voor het beheren van accounts.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan de lay-out van de 'Startpagina Accounts' aanpassen. Verder kunt u, als de machtiging 'Startpagina's personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Een account maken

U kunt een account maken door in de sectie 'Mijn recent bekeken accounts' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Accountvelden](#) (op pagina 223) voor meer informatie.

Werken met accountlijsten

In de sectie 'Accountlijsten' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw

managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor accounts.

Accountlijst	Filters
Alle accounts	Alle accounts, gesorteerd op accountnaam
Alle klantaccounts	Accounts waarvoor het type is ingesteld op 'Klant'
Alle concurrerende accounts	Accounts waarvoor het type is ingesteld op 'Concurrent'
Alle partneraccounts	Accounts waarvoor het type is ingesteld op 'Partner'
Alle prospectaccounts	Accounts waarvoor het type is ingesteld op 'Prospect'
Onlangs gemaakte accounts	Alle accounts, gesorteerd op de aanmaakdatum
Onlangs gewijzigde accounts	Alle accounts, gesorteerd op de wijzigingsdatum
Alle refereerbare accounts	Accounts waarvoor het selectievakje 'Referentie' is ingeschakeld
Alle topaccounts	Accounts waarvoor de prioriteit is ingesteld op 'Hoog'
Mijn accounts	Accounts met uw naam in het veld 'Eigenaar'

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent bekeken accounts bekijken

In de sectie 'Mijn recent bekeken accounts' worden de accounts weergegeven die u het meest recent hebt bekeken.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Werken met accounttaken

In de sectie met open taken die aan accounts verwant zijn, worden de taken weergegeven die aan u zijn toegewezen. Deze taken zijn gesorteerd op de vervaldatum en vervolgens op prioriteit. U of uw manager stelt

de vervaldatum en de prioriteit in. De taakprioriteit, zoals 1-Hoog, 2-Gemiddeld of 3-Laal wordt met pijlen aangegeven: een pijl-omhoog voor een hoge prioriteit, geen pijl voor een gemiddelde prioriteit en een pijl-omlaag voor een lage prioriteit.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

- Als u een taak wilt bekijken, klikt u op de koppeling 'Onderwerp'.
- Als u de account wilt bekijken waaraan de taak is gekoppeld, klikt u op de naam van de account.
- Als u de lijst met taken wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Rapporten gebruiken om de accountprestaties te analyseren

Er kunnen een of meer rapportsecties worden weergegeven op uw 'Startpagina Accounts' (uw bedrijfsbeheerder kan opgeven welke rapportsecties op de pagina worden weergegeven). In de standaardeditie van Oracle CRM On Demand wordt de sectie 'Accountanalyse' weergegeven. Deze sectie bevat een uitgebreide analyse van de manier waarop accounts worden gedistribueerd en van de gerealiseerde omzet. Zie [Prestaties account analyseren](#) (op pagina 223) voor informatie over het gebruik van de sectie 'Accountanalyse'.

Secties aan uw 'Startpagina Accounts' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u aanvullende secties aan uw 'Startpagina Accounts' toevoegen. Dit is afhankelijk van welke secties uw bedrijfsbeheerder voor weergave op uw 'Startpagina Accounts' beschikbaar heeft gemaakt.

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Accounts' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Accounts' op 'Lay-out bewerken'
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Accounts' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Accounts beheren

Voer de volgende taken uit om accounts te beheren:

- [Accounts opnieuw toewijzen](#) (op pagina 207)
- [De primaire relatie voor een account wijzigen](#) (op pagina 207)
- [Records koppelen aan accounts](#) (op pagina 208)
- [Portefeuilleaccounts koppelen](#) (op pagina 211)
- [Bovenliggende accounts opgeven](#) (op pagina 211)

- [Weergegeven accountrecords beperken](#) (op pagina 212)

- [Relaties tussen accounts bijhouden](#) (op pagina 213)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

- [Relaties tussen accounts en relaties bijhouden](#) (zie "[Relaties bijhouden tussen accounts en relaties](#)" op pagina 214)

- [Partners en concurrenten van accounts bijhouden](#) (op pagina 217)

- [Activa bijhouden](#) (op pagina 218)

- [Omzet op basis van accounts bijhouden](#) (op pagina 220)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

- [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 149)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

- [Prestaties account analyseren](#) (op pagina 223)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)

- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)

- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)

- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

- [Beoordelingsscripts gebruiken](#) (op pagina 118)

- [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 99)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Accountvelden](#) (op pagina 223)

- [Werken met de Startpagina Account](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Accounts'](#)" op pagina 203)

- [Rapporten](#) (op pagina 775)

- [Werken met Offline Client](#) (op pagina 742)

- [Uw gegevens importeren](#)

Accounts opnieuw toewijzen

Als u de juiste toegangsrechten hebt, kunt u een account handmatig opnieuw toewijzen door de eigenaar of het primaire aangepaste boek te wijzigen in de accountrecord.

OPMERKING: afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, kunt u een accountrecord toewijzen aan een eigenaar of een primair aangepast boek. U kunt een accountrecord niet toewijzen aan een eigenaar en een primair aangepast boek. Zie [Gegevenstoegang, records delen en eigendom records](#) (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.

Als Assignment Manager wordt gebruikt in uw bedrijf en het type record 'Account' is geconfigureerd voor de gebruikersmodus of de gemengde modus voor recordeigendom, kunt u een account ook toewijzen aan een nieuwe gebruiker door het selectievakje 'Account opnieuw toewijzen' in te schakelen voor de aanvraag.

Ga als volgt te werk om een account opnieuw toe te wijzen:

- 1 Selecteer de account die u opnieuw wilt toewijzen.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van accounts.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor accounts op 'Bewerken'.
- 3 Voer een van de volgende stappen uit op de bewerkingspagina voor de account:
 - Klik op het pictogram 'Opzoeken' in het veld 'Eigenaar' of het veld 'Boek' en selecteer vervolgens een andere gebruiker of een ander boek in het zoekvenster.
 - Schakel het selectievakje 'Account opnieuw toewijzen' in als de account opnieuw moet worden toegewezen in Assignment Manager.

OPMERKING: Met Assignment Manager kunnen records alleen opnieuw worden toegewezen aan gebruikers. Records kunnen alleen opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in gebruikersmodus of in gemengde modus voor eigendom van de record. Met Assignment Manager kunnen records niet opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in boekmodus. Zie [Gegevenstoegang, records delen en eigendom records](#) (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.

- 4 Sla uw wijzigingen op.

OPMERKING: de verwerkingstijd voor het opnieuw toewijzen van records kan verschillen, afhankelijk van de complexiteit van de toewijzingsregels in uw bedrijf, het aantal records die opnieuw moeten worden toegewezen en de huidige systeembelasting.

De primaire relatie voor een account wijzigen

Een account kan meerdere relaties hebben, maar een van die relaties moet als de primaire relatie voor de account worden aangegeven. Standaard is de relatie die als eerste voor de account wordt toegevoegd, de primaire relatie maar u kunt dit naar eigen inzicht wijzigen.

Ga als volgt te werk om de primaire relatie voor een account te wijzigen:

- 1 Selecteer de account.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van accounts.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor accounts op 'Bewerken'.

OPMERKING: als het veld 'Primaire relatie' niet op de pagina's 'Accountgegevens' en 'Account bewerken' wordt weergegeven, vraagt u aan de bedrijfsbeheerder of die het veld aan uw paginalay-out wil toevoegen.

TIP: als de inline bewerkingfunctie is ingeschakeld voor uw bedrijf, kunt u de primaire relatie inline bewerken op de gegevenspagina voor accounts. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over inline bewerkingen.

- 3 Klik op de pagina 'Account bewerken' op het pictogram 'Opzoeken' op het veld 'Primaire relatie'.

- 4 Selecteer in het opzoekvenster de nieuwe, primaire relatie.

- 5 Klik op de pagina 'Account bewerken' op 'Opslaan'.

Records koppelen aan accounts

De nieuwe records die u maakt op de gegevenspagina, zoals 'Relaties' en 'Activiteiten', kunt u koppelen aan accountrecords. Verwante records kunt u onderling koppelen, zodat u en anderen die toegang tot deze records hebben, de gegevens volledig kunnen weergeven.

Nieuwe records worden meteen toegevoegd aan de database zodra ze aan de geselecteerde account zijn gekoppeld. Zo wordt bijvoorbeeld een relatie die u maakt op de pagina 'Accountgegevens' gekoppeld aan de account en weergegeven op de pagina 'Relaties'.

Een accountrecord bevat informatie die door gekoppelde records wordt overgenomen. Zo worden in bepaalde verkoopkansrapporten de records weergegeven op 'Regio' of op 'Branche'. Omdat 'Regio' en 'Branche' geen onderdeel zijn van verkoopkansrecords, worden alle gekoppelde accountrecords doorzocht en wordt bepaald bij welke groep de verkoopkans hoort. Koppel daarom waar mogelijk records aan de accountrecord.

U kunt ook andere gebruikers koppelen aan een accountrecord als u wilt dat zij de record kunnen bekijken. U kunt bijvoorbeeld een accountrecord delen met een team collega's waarmee u aan een deal werkt. Elk teamlid heeft op basis van zijn rol andere toegangsmachtigingen voor de accountrecord en voor de records 'Relatie' en 'Verkoopkans' die aan de account zijn gekoppeld.

Ga als volgt te werk om informatie aan een account te koppelen:

- 1 Selecteer de account.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van accounts.

- 2 Schuif op de pagina 'Accountgegevens' naar de juiste sectie en koppel waar nodig records aan de account:

OPMERKING: uw bedrijfsbeheerder bepaalt welke verwante gegevens kunnen worden weergegeven op uw gegevenspagina voor accounts. U kunt de volgorde wijzigen van de secties met verwante gegevens die voor u beschikbaar zijn, en u kunt bepaalde secties verbergen. Als u de paginalay-out

wilt bewerken, klikt u op 'Lay-out bewerken' en klikt u op de pijlen op de pagina 'Persoonlijke lay-out' om secties toe te voegen en te verwijderen, en om de volgorde van de secties op de pagina te wijzigen. Deze wijzigingen beïnvloeden alleen uw weergave van Oracle CRM On Demand.

De volgende tabel bevat enkele recordtypen die u aan een account kunt koppelen.

Type record	Informatie
Verkoopkansen	Als u een nieuwe verkoopkans wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw', voert u de vereiste gegevens in op het formulier 'Bewerken' en slaat u de record op. Zie Verkoopkansvelden (op pagina 263) voor een omschrijving van de velden.
Serviceaanvragen	Als u een nieuwe serviceaanvraag wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw', voert u de vereiste gegevens in op het formulier 'Bewerken' en slaat u de record op. Zie Serviceaanvraagvelden (op pagina 335) voor een omschrijving van de velden.
Aantekeningen	<p>Als u een nieuwe aantekening wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw', voert u de vereiste gegevens in en slaat u de record op.</p> <p>OPMERKING: u kunt aantekeningen ook toevoegen door in de rechterbovenhoek van de pagina te klikken op het aantekeningpictogram, indien deze functionaliteit in uw bedrijf is ingeschakeld.</p> <p>Zie Aantekeningen toevoegen (op pagina 105) voor meer informatie over aantekeningen.</p>
Openstaande activiteiten	<p>Als u een nieuwe taak of afspraak wilt koppelen, klikt u op 'Nieuwe taak' of 'Nieuwe afspraak'. Voer vervolgens de vereiste gegevens in het scherm 'Bewerken' in en sla de record op. Zie Activiteitsvelden (op pagina 165) voor een omschrijving van de velden.</p> <p>U kunt meerdere activiteiten koppelen aan een account. Als aan een activiteit een tijd is toegewezen, verschijnt de activiteit in de lijst 'Activiteiten' en in de 'Agenda'.</p> <p>Gebruikers voor wie een account zichtbaar is, kunnen alle activiteiten zien die aan de account zijn gekoppeld, inclusief de activiteiten die eigendom zijn van of zijn toegewezen aan andere gebruikers.</p>
Relaties	<p>Als u een nieuwe relatie wilt koppelen, klikt u op 'Nieuw', voert u de vereiste gegevens in op het formulier 'Bewerken' en slaat u de record op. Zie Relatievelden (op pagina 239) voor een omschrijving van de velden.</p> <p>TIP: als u dubbele relatierecords wilt voorkomen, kunt u ook op 'Toevoegen' en vervolgens op het pictogram 'Opzoeken' naast de kolom 'Nieuwe relatie' klikken. Vervolgens voert u in het zoekvenster de voornaam, achternaam of het e-mailadres in en klikt u op 'Start'. Als de relatie niet wordt gevonden, klikt u op 'Nieuw' om de relatierecord te maken.</p> <p>Als u weet dat de relatierecord al bestaat, klikt u op 'Toevoegen' om de huidige record daaraan te koppelen.</p>

	Klik op de koppeling 'Naam' om de gegevenspagina voor relaties te openen en de gegevens over de relatie bij te werken. Zie Relaties tussen accounts en relaties bijhouden (zie "Relaties bijhouden tussen accounts en relaties" op pagina 214) voor meer informatie over het koppelen van relaties aan accounts.
Accountteam	Klik op 'Gebruikers toevoegen' als u deze record zichtbaar wilt maken voor andere medewerkers. Selecteer in het venster 'Gebruikers toevoegen accountteam' de naam van de medewerker en geef het toegangsniveau op. Zie Records delen (teams) (op pagina 99) voor meer informatie over het delen van records.
Accountpartners	Als u een account wilt koppelen en als partner van deze account wilt volgen, klikt u op 'Toevoegen'. Voer vervolgens de vereiste gegevens in het scherm 'Bewerken' in en sla de record op. Zie Partners en concurrenten van accounts bijhouden (op pagina 217) voor een omschrijving van de velden.
Concurrenten account	Als u een account wilt koppelen en als concurrent van deze account wilt volgen, klikt u op 'Toevoegen'. Voer vervolgens de vereiste gegevens in het scherm 'Bewerken' in en sla de record op. Zie Partners en concurrenten van accounts bijhouden (op pagina 217) voor een omschrijving van de velden.

Ga als volgt te werk om een gekoppelde record te ontkoppelen of te verwijderen:

- 1 Selecteer de account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van accounts.
- 2 Schuif op de gegevenspagina voor accounts naar de juiste sectie.
- 3 Selecteer 'Verwijderen' of 'Verwijderen' in het menu 'Recordniveau' in de rij waarvan u de koppeling wilt verbreken of verwijderen.
 - **Verwijderen.** Hiermee ontkoppelt u de records zonder een van beide records te verwijderen.
 - **Verwijderen.** Hiermee verwijdert u de gekoppelde record. Een verwijderde record wordt verplaatst naar de pagina 'Verwijderde items' en wordt na 30 dagen definitief uit de database verwijderd.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 112)

- [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 119)
- [Activa bijhouden](#) (op pagina 218)

Portefeuilleaccounts koppelen

Deze functie is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

U kunt portefeuilleaccounts via een veel-op-een-relatie koppelen aan een account. Dit betekent dat u veel portefeuilleaccounts aan een bepaalde account kunt koppelen, maar dat elke portefeuilleaccount aan slechts één account kan zijn gekoppeld.

Voordat u begint. Informatie over portefeuilleaccounts wordt niet standaard weergegeven op de gegevenspagina voor accounts. Hiervoor moet de beheerder toegang tot de portefeuillegegevens inschakelen voor uw rol. U of de beheerder moet vervolgens deze portefeuillegegevens toevoegen aan de lay-out van uw gegevenspagina voor accounts. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730) voor meer informatie over het aanpassen van gegevenspagina's.

Ga als volgt te werk om een portefeuille-subaccount te koppelen:

- 1 Selecteer de bovenliggende account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van accounts.
- 2 Schuif op de gegevenspagina voor accounts naar de portefeuillegegevens en klik op 'Nieuw'.
- 3 Voer de benodigde gegevens in op de bewerkingspagina voor portefeuilleaccounts die wordt weergegeven.
Zie [Velden portefeuilleaccount](#) (op pagina 623) voor meer informatie over portefeuilleaccounts.
- 4 Sla de record op.

Bovenliggende accounts opgeven

U kunt een hiërarchie van accounts opgeven, zoals een bedrijf dat een dochtermaatschappij is van een ander bedrijf, door een relatie te definiëren tussen de bovenliggende en de onderliggende account. Eerst maakt u de bovenliggende account en vervolgens selecteert u deze account als de bovenliggende account van een onderliggende account, ofwel subaccount.

Ga als volgt te werk om de bovenliggende account op te geven:

- 1 Selecteer de onderliggende account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van accounts.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor accounts op 'Bewerken'.

OPMERKING: als de functie voor inline bewerken is ingeschakeld voor uw bedrijf, kunt u de inline van de hoofdaccount opgeven op de [gegevenspagina voor accounts](#). Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over inline bewerken.

- 3 Klik op de pagina 'Account bewerken' op het pictogram 'Opzoeken' naast het veld 'Bovenliggende account'.
- 4 Selecteer de bovenliggende account in het opzoekvenster.
- 5 Sla de record op.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Records zoeken](#) (op pagina 45)
- [Accountvelden](#) (op pagina 223)

Weergegeven accountrecords beperken

U kunt het aantal weergegeven accounts beperken door een gefilterde lijst te selecteren. Een lijst bevat een subset van de accounts die voldoen aan de criteria die bij de lijst zijn opgeslagen.

Voordat u begint:

- Wanneer u een lijst maakt, voert u de velden en waarden in voor de criteria die u instelt. Op de pagina 'Account bewerken' vindt u de veldnamen en waarden die in uw toepassing worden gebruikt. Als u niet de exacte veldnamen en waarden invoert, worden met uw gefilterde lijst niet de juiste records opgehaald. Voor de exacte veldnamen kunt u ook de gegevenspagina van een record afdrukken; hierop staan echter niet de veldwaarden voor de vervolgkeuzelijsten.
- Als u Oracle Offline On Demand (Offline client) gebruikt, is het aantal records dat u tegelijk kunt downloaden beperkt. In Offline client kunt u maximaal 250 accounts tegelijk downloaden. De beheerder kan dit aantal verhogen. Dit vertraagt echter vaak het downloadproces. Als u meer accountrecords hebt dan u kunt downloaden, moet u gefilterde lijsten maken waarmee uw accounts worden opgedeeld in kleinere accounts. U kunt bijvoorbeeld lijsten maken waarin u de accounts filtert op basis van prioriteit of locatie. Wanneer u bij het downloaden vervolgens de gemaakte gefilterde lijsten selecteert, weet u zeker dat al uw accountrecords naar uw laptop of desktop worden gekopieerd.

Ga als volgt te werk om een gefilterde lijst voor accounts te openen:

- 1 Klik op het tabblad 'Accounts'.
- 2 Selecteer in de sectie 'Lijst met accounts' op de 'Startpagina Account' de lijst waarmee u wilt werken.
Zie [Werken met de 'Startpagina Account'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Accounts'](#)" op pagina 203) voor een omschrijving van standaardlijsten met gefilterde accounts.

Ga als volgt te werk om een gefilterde lijst voor accounts te maken:

- 1 Klik op het tabblad 'Accounts'.
- 2 Klik in de sectie 'Lijst met accounts' van de 'Startpagina Account' op de koppeling 'Lijsten beheren'.
- 3 Klik op de pagina 'Lijsten beheren' op de knop 'Nieuwe lijst'.
- 4 Voer de stappen uit die zijn beschreven in [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88).

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Accountvelden](#) (op pagina 223)
- [Werken met activiteitslijsten](#) (zie "[Werken met lijsten met activiteiten](#)" op pagina 144)
- [Werken met de 'Startpagina Account'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Accounts'](#)" op pagina 203)

Relaties tussen accounts bijhouden

Wanneer u relaties tussen accounts wilt bijhouden, slaat u die gegevens op de pagina's 'Accountrelatie' op. U wilt bijvoorbeeld de relaties met investeerders of filialen voor deze account bijhouden.

Allereerst koppelt u de account waarvan u de relatie wilt bijhouden, aan deze accountrecord. (U kunt net zoveel accounts koppelen als u wilt.) Vervolgens definieert u de relatie en voegt u andere relevante gegevens toe.

OPMERKING: de functie voor het bijhouden van relaties maakt geen deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar voor uw bedrijf.

OPMERKING: beheerders kunnen aangepaste velden maken en aanvullende informatie opslaan over accountrelaties en de aangepaste velden toevoegen aan de paginalay-out 'Accountrelatie bewerken'. Gebruikers met toegang tot de accountrelatierecords kunnen de informatie in de aangepaste velden bekijken en bijwerken.

Voordat u begint. Maak een accountrecord voor elke organisatie die u aan die account wilt koppelen. Het kan zijn dat u deze functie niet in uw versie van de toepassing kunt gebruiken.

Ga als volgt te werk om relaties tussen accounts bij te houden:

- 1 Selecteer de account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van accounts.
- 2 Ga op de gegevenspagina voor accounts naar de sectie 'Accountrelaties' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Als u een account wilt koppelen, klikt u op 'Toevoegen'.
 - U werkt de gegevens bij door op de koppeling 'Bewerken' in de rij voor de bestaande accountrelatie te klikken.

3 Voer op de bewerkingspagina voor accountrelaties de vereiste gegevens in.

De volgende tabel bevat een omschrijving van enkele velden voor het bijhouden van relaties tussen accounts.

Veld	Opmerkingen
Verwante account	Klik op het opzoekpictogram en selecteer de account waarvan u de relatie en gegevens wilt bijhouden. Dit is een vereist veld.
Rol	Selecteer een optie die de relatie tussen de accounts definieert. Dit is een vereist veld.
Rol omkeren	Selecteer een optie die de omgekeerde relatie tussen de accounts definieert. Dit is een vereist veld.
Begindatum	Met dit veld kunt u de startdatum van de relatie tussen de accounts vastleggen. De standaardwaarde is de huidige datum.
Einddatum	Met dit veld kunt u de vervaldatum van de relatie tussen de accounts vastleggen.

4 Sla de record op.

Relaties bijhouden tussen accounts en relaties

U kunt accounts op verschillende manieren koppelen aan relaties. Op een pagina met accountgegevens kunt u bestaande relaties koppelen aan de account. Ook kunt u nieuwe relaties maken die automatisch worden gekoppeld aan de account. Op een pagina met relatiegegevens kunt u bestaande accounts koppelen aan de relatie. Ook kunt u nieuwe accounts maken die automatisch worden gekoppeld aan de relatie.

Gegevens accountrelatie

Als u een account hebt gekoppeld aan een relatie, kunt u de gegevens van de accountrelatie bekijken op de bewerkingspagina voor accountrelaties. Beheerders kunnen aangepaste velden maken en aanvullende informatie opslaan over accountrelaties en de aangepaste velden toevoegen aan de paginalay-out 'Accountrelatie bewerken'. Gebruikers met toegang tot de accountrelatierecords kunnen de informatie in de aangepaste velden bekijken en bijwerken.

Beheerders maken aangepaste velden voor accountrelaties via de koppeling voor accountrelatievelden. Deze koppeling is beschikbaar voor de recordtypen 'Account' en 'Relatie' op de aanpassingspagina's in Oracle CRM On Demand. Beheerders maken lay-outs voor de bewerkingspagina voor accountrelaties via de koppeling voor de paginalay-out van accountrelaties. Deze koppeling is beschikbaar voor de recordtypen 'Account' en 'Relatie'. Zie Aanpassen van de toepassing voor meer informatie over het toevoegen van aangepaste velden en het maken van paginalay-outs.

Relatierollen

Als u een account koppelt aan een relatie, geeft u de rollen op die de relatie heeft binnen de account. Het registreren van de rol van een relatie bij een bedrijf is essentieel om de invloed van die relatie op koopbeslissingen voor de account te begrijpen. Bijvoorbeeld: u wilt de volgende relaties met de relatie voor een account bijhouden: 'Fiatteur', 'Gebruiker en beoordelaar', 'Gebruiker en fiatteur', 'Gebruiker en beslisser', 'Beoordelaar en Fiatteur', 'Beoordelaar en beslisser' en 'Onbekend'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u relaties koppelt aan een account.

Ga als volgt te werk om relaties te koppelen aan een account:

- 1 Selecteer de juiste account.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van records.

- 2 Ga als volgt te werk om een nieuwe relatie te maken die is gekoppeld aan de account:

- a Klik op 'Nieuw' in de sectie met verwante informatie 'Relaties' op de accountgegevenspagina.

- b Voer op de bewerkingspagina voor relaties de nieuwe relatie in en sla de record op.

OPMERKING: bepaalde velden op de bewerkingspagina voor relaties zijn mogelijk automatisch gevuld met waarden uit de accountrecord.

- 3 Ga als volgt te werk om een bestaande relatie te koppelen aan de account:

- a Klik op 'Toevoegen' in de sectie met verwante informatie 'Relaties' op de accountgegevenspagina.

- b Klik op het zoekpictogram op de lijstpagina voor relaties en selecteer de relatie die u wilt koppelen aan de account.

U kunt tot vijf relaties koppelen aan de account op de lijstpagina met relaties.

- c Selecteer voor elke relatie een optie waarmee de primaire rol van de relatie bij de account wordt gedefinieerd (optioneel).

OPMERKING: nadat u een relatie aan de account hebt gekoppeld, kunt u extra rollen toevoegen aan de relatie bij de account.

- d Sla uw wijzigingen op.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u accounts koppelt aan een relatie.

Ga als volgt te werk om accounts te koppelen aan een relatie:

- 1 Selecteer de juiste relatie.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van records.

- 2 Ga als volgt te werk om een nieuwe account te maken die is gekoppeld aan de relatie:

- a Klik op 'Nieuw' in de sectie met verwante informatie 'Accounts' op de relatiegegevenspagina.

b Voer op de bewerkingspagina voor accounts de nieuwe account in en sla de record op.

3 Ga als volgt te werk om een bestaande account te koppelen aan de relatie:

a Klik op 'Toevoegen' in de sectie met verwante informatie 'Accounts' op de relatiegegevenspagina.

b Klik op het zoekpictogram op de pagina 'Account toevoegen' en selecteer de account die u wilt koppelen aan de relatie.

U kunt tot vijf accounts koppelen aan de relatie op de pagina 'Account toevoegen'.

c Selecteer voor elke account een optie waarmee de primaire rol van de relatie bij de account wordt gedefinieerd (optioneel).

OPMERKING: nadat u een account aan de relatie hebt gekoppeld, kunt u extra rollen toevoegen aan de relatie bij de account.

d Sla uw wijzigingen op.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u accountrelatiegegevens bekijkt en bijwerkt.

Ga als volgt te werk om accountrelatiegegevens te bekijken en bij te werken:

1 Voer een van de volgende opties uit:

■ Klik op koppeling 'Bewerken' voor de relatie in de sectie met verwante informatie 'Relaties' op de accountgegevenspagina.

■ Klik op koppeling 'Bewerken' voor de account in de sectie met verwante informatie 'Accounts' op de relatiegegevenspagina.

De bewerkingspagina voor accountrelaties wordt geopend met de gegevens voor de verwante relatie. De velden op de pagina zijn mogelijk alleen-lezen of u kunt mogelijk pagina-informatie toevoegen of wijzigen, afhankelijk van de paginalay-outinstellingen door de beheerder.

2 Werk de informatie zo nodig bij en sla de wijzigingen op.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u de rolinformatie voor een accountrelatie bijwerkt.

Ga als volgt te werk om de rolinformatie voor een accountrelatie bij te werken:

1 Voer een van de volgende opties uit:

■ Klik op koppeling 'Rollen bewerken' voor de relatie in de sectie met verwante informatie 'Relaties' op de accountgegevenspagina.

■ Klik op koppeling 'Rollen bewerken' voor de account in de sectie met verwante informatie 'Accounts' op de relatiegegevenspagina.

Op de pagina 'Accountrollen' of de pagina 'Relatierollen' worden de beschikbare en geselecteerde rollen voor de accountrelatie weergegeven.

- 2 Selecteer de rollen voor de relatie in de sectie 'Beschikbaar' op de pagina 'Accountrollen' of de pagina 'Relatierollen'. Gebruik de pijlen om de rollen naar de sectie 'Geselecteerd' te verplaatsen.
- 3 Gebruik de pijl-omhoog en pijl-omlaag om de volgorde van de rollen in de sectie 'Geselecteerd' te wijzigen.
De rol boven aan de lijst is de primaire rol.
- 4 Sla uw wijzigingen op.

Partners en concurrenten van accounts bijhouden

In Oracle CRM On Demand kunt u gegevens over partners of concurrenten voor uw accounts bijhouden. U kunt bijvoorbeeld bijhouden met welke bedrijven (accounts) u zaken doet voor account XYZ of welke bedrijven (accounts) uw concurrent zijn voor account XYZ.

Hiervoor koppelt u eerst de account die uw partner of concurrent is, aan de accountrecord. (U kunt net zoveel partners of concurrenten toevoegen als u wilt.) Vervolgens voert u op de bewerkingspagina's voor verkoopkanspartners of verkoopkansconcurrenten gegevens in over de partner of de concurrent, zoals hun sterke en zwakke kanten.

OPMERKING: als u een accountpartner of een concurrent voor de account toevoegt, wordt er een omgekeerde record gemaakt voor de geselecteerde account. Bijvoorbeeld: als u account 123 toevoegt als een accountpartner voor account XYZ, wordt account 123 automatisch weergegeven in de lijst met accountpartners voor account XYZ.

Zie [Account omzetten naar partneraccounts](#) (zie "[Accounts converteren naar partneraccounts](#)" op pagina 381) voor meer informatie over het omzetten van bestaande accounts naar partneraccounts.

Voordat u begint. Maak een accountrecord voor elke partner of concurrent die u aan de account wilt koppelen. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) voor meer informatie over het toevoegen van records.

Ga als volgt te werk om gegevens over partners en concurrenten voor accounts bij te houden:

- 1 Selecteer de account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van accounts.
- 2 Ga op de gegevenspagina voor accounts naar de sectie 'Concurrenten voor account' of de sectie 'Accountpartners' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Als u een account wilt koppelen, klikt u op 'Toevoegen'.
 - Als u de gegevens wilt bijwerken, klikt u op de koppeling 'Bewerken' naast de bestaande partner of concurrent.
- 3 Voer op de bewerkingspagina voor accountpartners of voor accounts de vereiste gegevens in.
De volgende tabel bevat een omschrijving van de velden voor het bijhouden van gegevens over partners of concurrenten.

Veld	Opmerkingen
------	-------------

Veld	Opmerkingen
Accountpartner	Klik op de knop 'Opzoeken' en selecteer de account van de partner van wie u relaties en gegevens wilt bijhouden voor deze account. Dit is een vereist veld.
Concurrent voor account	Klik op de knop 'Opzoeken' en selecteer de account van de concurrent van wie u relaties en gegevens wilt bijhouden voor deze account. Dit is een vereist veld.
Rol	Selecteer een optie die de relatie tussen accounts definieert. Dit is een vereist veld.
Rol omkeren	Selecteer een optie die de omgekeerde relatie tussen de accounts definieert. Dit is een vereist veld.
Begindatum	Gebruik dit veld om de begindatum van een partnerschap vast te leggen. De standaardbegindatum is de huidige datum. Dit is een vereist veld.
Einddatum	Gebruik dit veld om de vervaldatum van een partnerschap vast te leggen.
Primaire relatie	De belangrijkste relatie voor de relatie tussen partner en concurrent.

- 4 Sla de record op.

Activa bijhouden

Als u een product wilt bijhouden dat u aan een klant of bedrijf hebt verkocht, koppelt u de productrecord als een activum aan de account.

Ga als volgt te werk om een productrecord als een activum aan een account te koppelen:

- 1 Selecteer de account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van accounts.
- 2 Schuif op de gegevenspagina voor accounts naar de sectie 'Activa' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Als u een activum wilt maken, klikt u op 'Nieuw'.
De maker van een activum is standaard de eigenaar van het activum.
 - Als u de activumgegevens wilt bijwerken, klikt u op de koppeling 'Bewerken' naast een bestaand activum.
- 3 Voer op de pagina 'Activum bewerken' de vereiste gegevens in.

OPMERKING: Als u met een branchespecifieke versie van Oracle CRM On Demand werkt, kunnen de activa onder verschillende koppen zijn vermeld. In Oracle CRM On Demand Automotive Edition zijn de activa bijvoorbeeld vermeld als *voertuigen*.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de velden voor het bijhouden van activagegevens. In een branchespecifieke versie van Oracle CRM On Demand kunnen extra velden voorkomen.

Veld	Omschrijving
Belangrijke activum informatie	
Naam product	Het product dat aan de klant wordt geleverd. Wanneer u de productrecord koppelt, worden de volgende velden uit de productdefinitie gekopieerd: 'Productcategorie', 'Onderdeelnr.', 'Type' en 'Status'.
Inkoopprijs	De prijs die voor het product moet worden betaald.
Hoeveelheid	Het aantal eenheden dat de klant heeft afgenomen.
Verzenddatum	Dit is standaard de huidige datum.
Productcategorie	Alleen lezen. De categorie wordt gekopieerd uit de productdefinitie.
Onderdeelnr.	Alleen lezen. De categorie wordt gekopieerd uit de productdefinitie.
Type	Alleen lezen. De categorie wordt gekopieerd uit de productdefinitie.
Werkstatus	Standaardwaarden zijn 'Inactief', 'Actief', 'Niet in gebruik', 'In gebruik', 'Beperkt gebruik', 'Onderhoud', 'Buiten gebruik', 'Storing'.
Garantie	Tijdperiode waarin de garantie geldig is.
Contract	Type contract, zoals 'Brons', 'Goud', 'Platina' of 'Zilver'.
Valuta	De valuta van de 'Inkoopprijs'. U kunt een andere valuta selecteren om het bedrag te converteren, mits de beheerder deze functionaliteit heeft ingesteld.
Datum kennisgeving	<p>De datum die in de taakrecord is vermeld.</p> <p>Als u een 'Datum kennisgeving' invoert in de activumrecord, wordt bij het opslaan van deze activumrecord een taak gemaakt. De taak wordt weergegeven met de tekst 'Activum <i>naam</i> vereist follow-up' op 'Mijn startpagina', 'Startpagina Account' en 'Agenda'.</p> <p>TIP: Stel de datum zodanig in dat u tijd hebt voor follow-uptaken naar aanleiding van dit activum, zoals een melding dat een contract of garantietermijn binnenkort zal verlopen.</p> <p>OPMERKING: Een taak wordt alleen automatisch gemaakt als u een 'Datum kennisgeving' invoert voor een activumrecord, niet voor een relatie-record.</p>
Aanvullende informatie	
Omschrijving	Aanvullende informatie over het activum van maximaal 250 tekens.

Omzet op basis van accounts bijhouden

Voordat u begint. Deze functie is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

U kunt voor elk van uw accounts de omzetgegevens volgen, zodat uw bedrijf op basis van de accountomzet een prognose kan maken. Voor het volgen van de accountomzet voegt u omzetrecords toe aan uw accounts.

Met accounts waaraan omzetrecords zijn toegevoegd, kunt u het volgende doen:

- Producten, productcategorieën of omzetprognoses voor elke account volgen.
- Bedrijfsprognoses maken op basis van de accountomzet.

Als uw bedrijf prognoses maakt op basis van accounts, worden in de prognose alleen de records opgenomen die voldoen aan de volgende criteria:

- De omzetrecord voor de account moet de status 'Open', 'In behandeling' of 'Gesloten' hebben.
- Voor de omzetrecord voor de account moet het veld 'Prognose' zijn ingeschakeld.
- De omzetrecord mag niet zijn gekoppeld aan een verkoopkans.

Voordat u begint. Uw bedrijf moet u de gewenste prognosemethode meedelen. Bedrijven kunnen omzetprognoses maken op basis van: omzet verkoopkans, hoeveelheid en omzet voor product verkoopkans, accountomzet of relatieomzet. Afhankelijk van de prognosemethode in uw bedrijf moet u bepaalde velden invullen wanneer u omzetrecords toevoegt aan accounts.

Ga als volgt te werk om omzetrecords aan accounts toe te voegen:

- 1 Selecteer de account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van accounts.
- 2 Schuif op de gegevenspagina voor accounts naar de sectie 'Omzet' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op 'Toevoegen' als u een omzetrecord wilt toevoegen.
 - Klik op de koppeling 'Bewerken' naast een bestaande omzetrecord als u de omzetgegevens wilt bijwerken.
- 3 Vul op de pagina 'Omzet bewerken' alle omzetvelden in.
OPMERKING: als uw bedrijf de prognoses niet baseert op accountomzet, laat u het selectievakje 'Prognose' op de pagina 'Omzet' uitgeschakeld.
- 4 Sla de record op.

Omzetvelden

De volgende tabel bevat een omschrijving van de omzetvelden. Uw systeembeheerder kan velden toevoegen, opnieuw labelen of verwijderen, waardoor u mogelijk niet alle velden uit deze tabel ziet.

OPMERKING: voor prognoses op basis van account- en relatieomzet moet 'Omzet' zijn ingeschakeld voor zowel 'Accounts' als 'Relaties'. Deze functionaliteit moet voor uw bedrijf worden ingesteld. Neem voor meer informatie contact op met uw systeembeheerder.

LET OP: als uw bedrijf de prognoses baseert op account- of relatieomzet, hebben de omzetgegevens die u invoert invloed op de berekeningen.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie product	
Begin-/afsluitdatum	<p>De verwachte afsluitdatum voor een account of relatie. Voor periodieke omzet is dit de begindatum. Voeg voor een periodieke omzet met een afsluitdatum op de laatste dag van de maand en een begindatum in het midden van de maand één record toe voor de volledige periodieke prijs en een andere record voor de pro rato order.</p> <p>Stel dat u bijvoorbeeld op 15 mei begint met levering van wegwerpartikelen aan een bedrijf. Daarna verzendt u aan het eind van elke maand artikelen ter waarde van 500 euro tot aan het einde van het jaar.</p> <p>Voor de order op het midden van de maand voegt u een record toe met de volgende waarden: Omzet = 250 EUR , Hoeveelheid = 1</p> <p>Voor de periodieke order voegt u een tweede record toe met de volgende waarden: Omzet = 500 EUR , Hoeveelheid = 1 , Frequentie = Maandelijks , Aantal perioden = 7 (juni tot en met december).</p>
Productnaam	Alleen producten die door de beheerder als 'Bestelbaar' zijn gemarkeerd, kunnen worden geselecteerd.
Productcategorie	De categorie van het product.
Onderdeelnr	Nummer dat wordt overgedragen met de productdefinitie. Alleen-lezen.
Prognose	Indicator voor het opnemen van dit product in prognosetotalen.
Type	<p>Standaardwaarden zijn 'Werkelijk', 'Geleverd', 'Gefactureerd', 'Geboekt', 'Volgens prognose' en 'Quota'.</p> <p>OPMERKING: het ingestelde type geldt voor de omzetrecord. Op deze pagina kan nog een tweede veld 'Type' (alleen lezen) staan, gevuld met productinformatie.</p>
Status	<p>Als uw bedrijf prognoses maakt op basis van accounts of relaties, moet u 'Status' instellen op 'Open', 'In behandeling' of 'Gesloten' als u deze record wilt opnemen in de prognoses.</p> <p>OPMERKING: de ingestelde status geldt voor de omzetrecord. Op deze pagina kan nog een tweede veld 'Status' (alleen lezen) staan, gevuld met productinformatie.</p>

Veld	Omschrijving
Hoeveelheid	Het aantal eenheden dat de klant bestelt. Voor een periodiek product voert u hier de hoeveelheid per periode in. Als u bijvoorbeeld 10 printercassettes per maand verstuurt, voert u hier 10 in.
Omzet	<p>'Hoeveelheid' vermenigvuldigd met 'Prijs'. De omzet kan niet worden overschreven. Als het selectievakje 'Prognose' is ingeschakeld, wordt dit veld gebruikt voor de berekening van het prognosetotaal van uw bedrijf.</p> <p>TIP: als u onafhankelijk van het product of de productcategorie een prognose met een bepaalde omzetwaarde wilt maken, stelt u 'Hoeveelheid' in op 1 en voert u de omzetwaarde in bij 'Prijs'.</p>
Omschrijving	Aanvullende informatie over het product. Maximaal 16.350 tekens.
Informatie terugkerende omzet	
Frequentie	<p>De frequentie van een terugkerend product.</p> <p><i>Tweewekelijks</i> betekent tweemaal per week.</p> <p>Als u een waarde opgeeft in dit veld, moet u ook het veld 'Aantal perioden' invullen.</p>
Aantal perioden	<p>Het aantal perioden van een terugkerend product. 'Periodieke omzet' ondersteunt maximaal 260 perioden. De lengte van het totale aantal perioden is afhankelijk van de geselecteerde frequentie (in het veld 'Frequentie'). Als u bijvoorbeeld een wekelijks terugkerende omzet hebt, kunt u de omzet maximaal vijf jaar bijhouden.</p> <p>OPMERKING: als u een waarde typt in dit veld, moet u ook het veld 'Frequentie' invullen.</p>
Aanvullende informatie	
Eigenaar	<p>De persoon aan wie deze omzetrecord is toegewezen. De eigenaar kan meestal de recordgegevens bijwerken of de record verwijderen. De beheerder kan de toegangsniveaus aanpassen om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken.</p> <p>Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die worden uitgevoerd door u of uw managers (vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard').</p> <p>Elke record heeft één eigenaar. Account-, relatie- en verkoopkansrecords kunnen wel worden gedeeld met andere medewerkers. Zie Records delen (teams) (op pagina 99) voor meer informatie.</p>

Prestaties account analyseren

In de sectie 'Accountanalyse' op de 'Startpagina Accounts' wordt een analyse weergegeven van de accountverdeling en de gefactureerde omzet. In deze sectie kunt u de best presterende en de slechtst presterende klanten identificeren, evenals nieuwe marktsegmenten.

In deze sectie op de 'Startpagina Accounts' kunt u de muisaanwijzer op de grafiek plaatsen om bepaalde gegevens te bekijken, op een segment klikken om een gedetailleerd rapport in te zien of de categorieën in de vervolgkeuzelijst wijzigen om dezelfde gegevens vanuit een ander perspectief te bekijken.

Accountvelden

Gebruik de pagina 'Account bewerken' als u een account wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande account wilt bijwerken. De pagina 'Account bewerken' bevat alle velden voor een account.

TIP: u kunt de accounts ook bewerken op de pagina's 'Lijst met accounts' en 'Accountgegevens'. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in vervolgkeuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

Accountrecords bepalen hoe u uw gegevens beheert en weergeeft. Voer daarom zo veel mogelijk informatie over accounts in. Bepaalde informatie, zoals 'Regio' of 'Branche' kunt u gebruiken in rapporten om de informatie te categoriseren. Wanneer u een record, bijvoorbeeld 'Verkoopkans', koppelt aan een accountrecord waarin 'Regio' of 'Branche' zijn ingevuld, worden de verkoopkansen op deze waarden gecategoriseerd.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Informatie hoofdaccount	
Naam account	De naam van de account. Houd de naamgevingsconventies aan van uw bedrijf met betrekking tot het gebruik van afkortingen, hoofdletters en dergelijke om dubbele records te voorkomen.
Locatie	Het type faciliteit dat door de account op deze locatie wordt gebruikt, zoals het hoofdkantoor.
Bovenliggende account	Het bedrijf waarvan de account een dochtermaatschappij is.
Website	Het URL-adres van de account.
Verkoopgegevens account	

Veld	Omschrijving
Type account	<p>De relatie van de account met uw bedrijf, zoals 'Prospect', 'Klant', 'Partner' of 'Concurrent'.</p> <p>OPMERKING: accounts die zijn aangemerkt als 'Partner' of 'Concurrent', worden weergegeven in de accountlijsten 'Alle concurrenten' en 'Alle partners' op de 'Startpagina Account'.</p> <p>Deze accounts staan ook in de lijst met accounts die kunnen worden gekoppeld aan andere accounts of verkoopkansen op de pagina's 'Accountgegevens' of 'Verkoopkansgegevens'. Op deze pagina's kunt u de rol van de account definiëren, zoals 'Wederverkoper', 'Leverancier' of 'Partner', en kunt u de partner- en concurrentgegevens volgen voor elke account en verkoopkans.</p>
Prioriteit	De prioriteit van de account, bijvoorbeeld 'Hoog', 'Gemiddeld' of 'Laag'.
Branche	<p>Het type bedrijf waarin de account werkzaam is, zoals 'Fabricage', 'High-tech', 'Financiële dienstverlening', 'Detailhandel', 'Auto-industrie', 'Farmaceutische bedrijven', 'Telecommunicatiebedrijven', 'Energie', 'Services' of 'Overig'.</p> <p>Als u rapportgegevens, bijvoorbeeld verkoopkansen, wilt weergeven op 'Branche', selecteert u een 'Branche' voor de account en koppelt u de verkoopkansrecord aan de account.</p>
Openbaar bedrijf	Geeft aan dat de account werkt bij een openbaar bedrijf.
Regio	De regio waarin de account in uw bedrijf valt. Als u rapportgegevens, bijvoorbeeld verkoopkansen, wilt weergeven op 'Regio', selecteert u een 'Regio' voor de account en koppelt u de verkoopkansrecord aan de account.
Status	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Datum laatste gesprek	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Afkorting van 'Health Industry Number'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Beïnvloedingstype	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Gespreksfrequentie	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Broncampagne	De campagne waarmee de account is gegenereerd. Als de account is gemaakt via leadconversie, wordt dit veld automatisch gevuld met waarden uit het veld 'Campagne' voor de leadrecord. Als de account is gemaakt door een gebruiker, voert de gebruiker gegevens in dit veld in.
Jaaromzet	Het bedrag van de jaaromzet van het bedrijf.
Marktsegment	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Veld	Omschrijving
Marktpotentieel	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Omzet JTH	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marktaandeel	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referentie	Geeft aan dat de account kan worden gebruikt als referentie voor potentiële klanten of verkoopmedewerkers waarmee u contact wilt opnemen.
Referentie sinds	De datum waarop de account een referentie wordt.
Accountpartner	Geeft aan dat deze account een partner is.
Aantal artsen	Het aantal artsen dat op een zorglocatie werkt, zoals een ziekenhuis of kliniek. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Route	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Aanvullende informatie

Factuur- en verzendadressen	<p>Het land dat u selecteert bepaalt welke labels voor de overige adresvelden worden gebruikt, volgens de adresseringsconventies van het desbetreffende land. Het scherm wordt mogelijk vernieuwd om de juiste veldnamen weer te geven.</p> <p>Als u een relatie toevoegt en aan deze account koppelt, wordt het factuuradres voor de account overgebracht naar de sectie 'Accountadres' voor die relatie.</p> <p>OPMERKING: als gedeelde adressen zijn ingesteld voor uw bedrijf, zijn de factuur- en verzendadressen alleen-lezen en worden de adresvelden gewijzigd conform de vereisten voor gedeelde adressen. Zie Adressen voor meer informatie over gedeelde adressen.</p>
Eigenaar	<p>De alias van de eigenaar van de accountrecord.</p> <p>De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De beheerder kan echter toegangsniveaus aanpassen om gebruikerstoegang tot records te beperken of uit te breiden. Stel het toegangsniveau voor de record in op 'Lezen/bewerken' om eigendom voor een accountrecord opnieuw toe te wijzen.</p> <p>OPMERKING: als voor uw bedrijf groeps eigendom is ingeschakeld, worden de teamleden van de groep automatisch gewijzigd als de nieuwe eigenaar van de account lid is van een andere groep.</p> <p>De waarde in het veld 'Eigenaar' bepaalt welke records worden opgenomen in de rapporten die door u of uw managers worden uitgevoerd.</p> <p>U kunt accountrecords delen met andere gebruikers via de pagina 'Accountteam'. Zie Records delen (teams) (op pagina 99) voor meer informatie over het delen van records met andere gebruikers.</p> <p>Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor</p>

Veld	Omschrijving
	records.
Account opnieuw toewijzen	<p>Geeft aan dat de account opnieuw moet worden toegewezen. Als de beheerder regels voor het toewijzen van accounts heeft ingesteld en u selecteert dit veld, wordt de account opnieuw verwerkt en toegewezen volgens de regels met Assignment Manager in Oracle CRM On Demand. Met Assignment Manager kunnen records alleen opnieuw worden toegewezen aan gebruikers. Records kunnen alleen opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in gebruikersmodus of in gemengde modus voor eigendom van de record. Met Assignment Manager kunnen records niet opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in boekmodus. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaarmodi voor records.</p> <p>OPMERKING: de verwerkingstijd voor het opnieuw toewijzen van records is afhankelijk van de complexiteit van de toewijzingsregels van uw bedrijf, het aantal records dat opnieuw moet worden toegewezen, en de huidige belasting van het systeem. In het geval van accounts wordt de verwerkingstijd ook beïnvloed door het aantal teamleden en het aantal relaties en verkoopkansen die bij de record horen. De naam van de eigenaar verandert wanneer de record opnieuw wordt toegewezen.</p>
Rayon	Het rayon waartoe de account behoort.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de account. Dit veld mag maximaal 16.350 tekens bevatten.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Accounts beheren](#) (op pagina 205)

Relaties

Gebruik de pagina 'Relaties' om relaties te maken, bij te werken en te volgen. *Relaties* zijn personen waarmee uw bedrijf zaken doet of hoopt te doen in de toekomst. Deze personen kunnen werknemers zijn van andere bedrijven, onafhankelijke adviseurs, leveranciers of persoonlijke kennissen. Een relatie wordt meestal gekoppeld aan een account en een accountrecord bevat vaak koppelingen naar informatie over diverse verschillende relaties bij het desbetreffende bedrijf.

Binnen Oracle CRM On Demand Financial Services Edition wordt een relatie vaak als een cliënt toegewezen om de functionaliteit te ondersteunen die speciaal is ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Als een relatie als een cliënt wordt toegewezen, dan wordt hiermee aangegeven dat dit een relatie is waarmee uw bedrijf een langetermijnrelatie onderhoudt zodat u wijzigingen in de situatie van de cliënt kunt bijhouden en verkoopkansen kunt identificeren zodat u aanvullende producten aan de cliënt kunt verkopen.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Relaties beheren](#) (op pagina 229)

Werken met de 'Startpagina Relaties'

De 'Startpagina Relaties' vormt het startpunt voor het beheren van relaties.

OPMERKING: de systeembeheerder kan de lay-out van de 'Startpagina Relaties' aanpassen. Verder kunt u, als de machtiging 'Startpagina's personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Een relatie maken

U kunt een relatie maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Mijn recent bekeken relaties'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Relatievelden](#) (op pagina 239) voor meer informatie.

Werken met lijsten met relaties

In de sectie 'Lijsten met relaties' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor relaties.

Lijst met relaties	Filters
Alle relaties	Er is geen filter beschikbaar. Deze lijst bevat alle records waartoe u toegang hebt, ongeacht de eigenaar.
Alle klantenrelaties	Relaties waarbij het veld 'Type' is ingesteld op 'Klant'
Mijn relaties	Relaties met uw gebruikersnaam in het veld 'Eigenaar'
Mijn recent gemaakte relaties	Relaties met uw gebruikersnaam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de aanmaakdatum
Mijn recent gewijzigde relaties	Relaties met uw gebruikersnaam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum

Lijst met relaties	Filters
Recent gemaakte relaties	Alle relaties, gesorteerd op de aanmaakdatum
Recent gewijzigde relaties	Alle relaties, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Bekijken van recent bekeken relaties

In de sectie 'Mijn recent bekeken relaties' worden de relaties weergegeven die u het meest recent hebt bekeken.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Werken met relatietaken

In de sectie 'Mijn openstaande relatiegerelateerde taken' worden de aan u toegewezen taken weergegeven, gesorteerd op datum en vervolgens op prioriteit. U of uw manager stelt de vervaldatum en prioriteit in. De taakprioriteit, zoals 1-Hoog, 2-Gemiddeld of 3-Laag, wordt aangegeven met pijlen: pijl-omhoog voor hoge prioriteit, geen pijl voor gemiddelde prioriteit en pijl-omlaag voor lage prioriteit.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

- Als u een taak wilt doornemen, klikt u op de koppeling 'Onderwerp'.
- Klik op de relatienaam om de relatie te bekijken waaraan de taak is gekoppeld.
- Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de takenlijst uit te vouwen.

Rapporten gebruiken voor het analyseren van relaties

Er worden mogelijk een of meer rapportsecties weergegeven op uw 'Startpagina Relaties' (welke rapportsecties op de pagina worden weergegeven, kan worden opgegeven door de systeembeheerder). In de standaardversie van Oracle CRM On Demand wordt de sectie 'Relatieanalyse naar account' getoond, waarbij relaties naar accountcriteria, zoals regio, staat/provincie of branche, worden weergegeven. Zie [Relaties analyseren](#) (op pagina 237) voor informatie over het gebruiken van de sectie 'Relatieanalyse naar account'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Relaties'

Als de machtiging 'Startpagina's personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, kunt u extra secties aan uw 'Startpagina Relaties' toevoegen, afhankelijk van welke secties uw bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gemaakt voor weergave op uw 'Startpagina Relaties'.

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Relaties' toe te voegen:

- 1** Klik op de 'Startpagina Relaties' op 'Lay-out bewerken'.
- 2** Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Relaties' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3** Klik op 'Opslaan'.

Relaties beheren

Voer de volgende taken uit om relaties te beheren:

- [Uw relaties importeren](#) (op pagina 230)
- [Relaties aan meerdere accounts koppelen](#) (op pagina 234)
- [Relaties tussen relaties bijhouden](#) (op pagina 234)
- [Relaties tussen accounts en relaties bijhouden](#) (zie "[Relaties bijhouden tussen accounts en relaties](#)" op pagina 214)
- [Omzet op basis van relaties bijhouden](#) (op pagina 236)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.
- [Referenties toevoegen](#) (op pagina 236)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.
- [Interesses relatie bijhouden](#) (op pagina 237)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.
- [Relaties analyseren](#) (op pagina 237)
- [De beste gesprekstijden bijhouden](#) (zie "[Bijhouden van meest geschikte gesprekstijden](#)" op pagina 238)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.
- [Licenties relatie voor staat/provincie toevoegen](#) (op pagina 238)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.
- [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 149)

OPMERKING: deze functie maakt niet deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw bedrijf.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)

- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 99)
- [Beoordelingsscripts gebruiken](#) (op pagina 118)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Uw relaties importeren

Als niet-beheerder kunt u maximaal 2000 relaties tegelijkertijd vanuit een CSV-bestand (door komma's gescheiden bestand) importeren om met Oracle CRM On Demand te gebruiken.

Wanneer u relaties importeert, geeft u op hoe u dubbele records wilt verwerken in Oracle CRM On Demand.

Er zijn verschillende hulpprogramma's beschikbaar op de pagina voor import- en exporthulpprogramma's. Deze vergroten de import- en exportfaciliteiten in Oracle CRM On Demand:

- **Importassistent.** Zie Importassistent voor meer informatie.
- **Oracle Data Loader On Demand.** Zie Clienthulpprogramma Oracle Data Loader On Demand voor meer informatie.
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Zie Clienthulpprogramma Oracle Migration Tool On Demand voor meer informatie.
- **Webservices van Oracle.** Zie Integratie van webservices voor meer informatie.

Zie 1089184.1 (Artikel-ID) op My Oracle Support voor meer informatie over het kiezen van een geschikte importermethode. Zie Import- en exporthulpprogramma's voor meer informatie over het importeren en exporteren in Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen maximaal 30.000 relatierecords tegelijkertijd importeren, met een maximale bestandsgrootte van 20 MB.

Voordat u begint. Als in uw bedrijf meerdere medewerkers relaties importeren, is het wenselijk dit te coördineren om dubbele records te voorkomen. Ook moet u uw bestand voorbereiden voor importeren om zeker te zijn dat alle gegevens in het bestand zijn opgenomen.

LET OP: u kunt het importeren van records niet ongedaan maken en records niet batchgewijs verwijderen. Oefen daarom de importprocedure met een bestand van vijf tot tien records om te voorkomen dat u gegevens naderhand moet opschonen. Volg een cursus over het importeren van gegevens als uw bedrijf een groot aantal records importeert. Klik boven aan een pagina in Oracle CRM On Demand op de koppeling 'Klantenservice' voor meer informatie over deze resources.

Ga als volgt te werk om uw relaties te importeren:

- 1** Klik op het tabblad 'Relaties'.
- 2** Klik op 'Importeren' op de titelbalk 'Recent gewijzigde relaties'.
OPMERKING: als de sectie 'Recent gewijzigde relaties' niet zichtbaar is op uw 'Startpagina Relaties', klikt u in de rechterbovenhoek van de pagina op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u deze sectie toe aan de lay-out van uw pagina.
- 3** Klik op 'Relaties invoeren' in de sectie 'Persoonlijke import- en exporthulpprogramma's' op de pagina 'Hulpprogramma's voor gegevens en integratie'.
 Hiermee start u de importassistent.
- 4** In stap 1 van de importassistent:
 - a** Selecteer hoe overeenkomende records in de importassistent moeten worden geïdentificeerd.
 Met de importassistent wordt gebruikgemaakt van een externe unieke ID. Dit is een veld 'Externe unieke ID' dat uit een ander systeem wordt geïmporteerd. Met de importassistent wordt ook gebruikgemaakt van voorgedefinieerde velden in Oracle CRM On Demand.
 Zie Dubbele records en externe ID's voor informatie over hoe dubbele records worden gedefinieerd.
 - b** Selecteer de gewenste optie voor verwerking van dubbele, unieke record-ID's in Oracle CRM On Demand. U kunt kiezen voor: dubbele records niet importeren, bestaande records overschrijven of aanvullende records maken.
 - c** Selecteer de actie die in de importassistent moet worden uitgevoerd als de unieke record-ID van een geïmporteerde record niet overeenkomt met die van een bestaande record in Oracle CRM On Demand.
OPMERKING: als u bij de vorige optie 'Records overschrijven' en 'Geen nieuwe record maken' hebt geselecteerd, wordt de record bijgewerkt.
 - d** Bepaal of de importassistent een nieuwe record moet maken voor ontbrekende koppelingen (verwante records) in uw gegevensbestand.
 - e** Selecteer de datum-/tijdnotatie die in het CSV-bestand wordt gebruikt.
 Zie Richtlijnen voor veldtypen voor het importeren van gegevens.
 - f** Controleer of de bestandscodering 'West-Europees' is geselecteerd.
OPMERKING: wijzig de bestandscodering alleen als u zeker weet dat een andere coderingsmethode wordt gebruikt. De standaardcodering 'West-Europees' geldt voor de meeste codeersystemen in Europa en Noord-Amerika.
 - g** Selecteer het CSV-scheidingsteken voor uw bestand: komma of puntkomma.
 - h** Selecteer wat er met Oracle CRM On Demand moet worden opgenomen in het foutregistratiemenu: alle berichten, fouten en waarschuwingen, of alleen fouten.
 - i** Selecteer het CSV-bestand waarvan u de gegevens wilt importeren.

5 In stap 2 van de importassistent:

a Volg indien nodig de instructies voor het valideren van uw bestand.

b Selecteer een veldtoewijzingsbestand, indien beschikbaar.

Veldtoewijzingsbestanden (.map) bevatten de toewijzingen van velden in uw CSV-bestand aan bestaande velden in Oracle CRM On Demand. Nadat u een bestand hebt geïmporteerd, ontvangt u een e-mailbericht met het .map-bestand met de recente veldtoewijzingen. Sla dit bestand op uw computer op en gebruik het bij volgende importeerbewerkingen.

6 In stap 3 van de importassistent wijst u de velden in uw bestand toe aan velden in Oracle CRM On Demand. Wijs in elk geval alle vereiste velden aan de kolomkoppen van het CSV-bestand toe.

De importassistent vermeldt de kolomkoppen uit het geïmporteerde CSV-bestand naast een lijst met alle velden in dat gebied in Oracle CRM On Demand inclusief eventuele aangepaste velden die u hebt toegevoegd.

Als het adresveld dat u nodig hebt niet in de vervolgkeuzelijst is vermeld, selecteert u het overeenkomende veld in de volgende tabel.

U wilt uw lijst filteren op dit veld	Selecteer dit veld in de vervolgkeuzelijst
Nummer straat Adres 1 Chome	Straat/nummer
Ku	Adres 2
Verdieping District	Adres 3
Shi/Gun	Plaats
Colonia/sectie CEDEX-code Adres 4 URB Wijk	Postbus/Sorteercode
Staat MEX Staat BRA Parochie Deel van rayon Eiland Prefectuur Regio Emiraat Gewest	Provincie
Eilandcode Postbus Postcode	Postcode

Als u een .map-bestand hebt geselecteerd, controleert u of de velden juist zijn toegewezen. Aangepaste velden die u hebt gemaakt na de vorige import, moeten wellicht nog worden toegewezen.

Zie Dubbele records en externe ID's voor informatie over externe ID's.

LET OP: als u het verkeerde bestand voor import hebt geselecteerd, klikt u op 'Annuleren' om de selecties te wijzigen. Als u klikt op de knop 'Terug', wordt de cache niet leeggemaakt en wordt het bestand weergegeven dat u oorspronkelijk had geselecteerd.

LET OP: de velden 'Externe unieke ID' en 'Externe ID manager' zijn sleutelvelden die worden gebruikt om relaties te koppelen aan bijbehorende managerrecords. Als deze velden niet worden toegewezen, wordt de managerrecord gekoppeld aan 'Relaties' met behulp van de velden 'Naam relatie' en 'Manager'. Als voor deze toewijzing de velden 'Naam relatie' en 'Manager' worden gebruikt, wordt de afhankelijkheidsvolgorde van de gegevensbestandrecords stringenter.

- 7 Volg in stap 4 van de importassistent de aanwijzingen op het scherm, indien nodig.
- 8 Klik op 'Voltooien' in stap 5 van de importassistent.

De wachtrij voor uw importaanvragen weergeven

- 1 Klik op het tabblad 'Relaties'.
- 2 Klik op de titelbalk 'Recent gewijzigde relaties' op de knop 'Importeren'.
- 3 Klik op de pagina 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' op de koppeling 'Wachtrij importaanvragen'.

De pagina 'Wachtrij importaanvragen' verschijnt met gegevens over uw aanvragen, inclusief de geschatte voltooiingstijd.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de importstatus.

Status	Omschrijving
Voltooid	Het bestand is zonder fouten geïmporteerd.
Voltooid met fouten	Het importeren is voltooid, maar er hebben zich fouten met enkele records voorgedaan.
Mislukt	Het importeren is voltooid, maar er zijn geen records geïmporteerd.
Fout	Het importeren is niet voltooid, omdat er een fout is opgetreden.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de gegevens in de importrecords.

Gegevens importrecord	Omschrijving
-----------------------	--------------

Gegevens importrecord	Omschrijving
Aantal ingediend	Het aantal records in het CSV-bestand.
Aantal verwerkt	Het aantal records dat op dit moment is verwerkt. Dit veld wordt om de 20 seconden of volgens de instellingen in het systeem bijgewerkt.
Aantal geïmporteerd	Het aantal records dat zonder problemen is geïmporteerd.
Aantal gedeeltelijk geïmporteerd	Het aantal records dat is geïmporteerd. Niet alle records zijn geïmporteerd.
Aantal niet geïmporteerd	Het aantal records dat niet is geïmporteerd.

Relaties aan meerdere accounts koppelen

U kunt een relatie aan meerdere accounts koppelen. Hiervoor moeten uw rol en instellingen als volgt worden geconfigureerd:

- De beheerder moet de machtiging 'Toegang tot uitgebreide relatie Relatie en Account beheren' aan uw gebruikersrol toewijzen.
- In de paginalay-out van de gegevenspagina voor relaties moet informatie over accounts staan. Zie [Uw paginalay-outgegevens wijzigen](#) (zie "[De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#)" op pagina 730) voor informatie.

Zie [Records aan uw geselecteerde record koppelen](#) (zie "[Records koppelen aan uw geselecteerde record](#)" op pagina 72) voor meer informatie over het koppelen van records.

Relaties tussen relaties bijhouden

Wanneer u relaties tussen relaties wilt bijhouden, slaat u de gegevens op de pagina's 'Relaties van relatie' op. U wilt bijvoorbeeld voor deze relatie invloedrijke relaties bijhouden, zoals persoonlijke relaties, zakelijke relaties en captains of industry.

Allereerst koppelt u de relatie waarvan u de relatie wilt bijhouden, aan deze relatierecord. (U kunt net zoveel relaties koppelen als u wilt.) Vervolgens definieert u de relatie en voegt u andere relevante gegevens toe.

OPMERKING: de functie voor het bijhouden van relaties maakt geen deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar voor uw bedrijf.

OPMERKING: beheerders kunnen aangepaste velden maken en aanvullende informatie opslaan over relaties van relaties en de aangepaste velden toevoegen aan de paginalay-out 'Relaties van relatie bewerken'. Gebruikers met toegang tot de record voor relatie van relatie kunnen de informatie in de aangepaste velden bekijken en bijwerken.

Voordat u begint. Maak een relatierecord voor iedere persoon die u aan de relatie wilt koppelen.

Ga als volgt te werk om relaties tussen relaties bij te houden:

- 1 Selecteer de relatie.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van relaties.

- 2 Ga op de gegevenspagina voor relaties naar de sectie 'Relaties van relatie' en voer een van de volgende handelingen uit:

- Klik op 'Toevoegen' om een relatie toe te voegen.
- U werkt de gegevens bij door op de koppeling 'Bewerken' in de rij voor de bestaande relatie van de relatie te klikken.

- 3 Voer op de bewerkingspagina voor relaties van relatie de vereiste gegevens in.

In de volgende tabel worden enkele velden voor het bijhouden van relaties tussen relaties beschreven.

Veld	Opmerkingen
Verwante relatie	Klik op het pictogram 'Opzoeken' en selecteer de relatie waarvan u de relatie en gegevens wilt bijhouden. Dit is een vereist veld.
Rol	Selecteer een optie om de relatie tussen de relaties te definiëren. Dit is een vereist veld. De standaardwaarden zijn: 'Niets opgegeven', 'Kind', 'Jurist', 'Echtgenoot/echtgenote', 'Accountant', 'Assistent', 'Investeerder', 'Bankier', 'Leven gedeeld met', 'Ondergeschikte', 'Superieur', 'Bekende partner', 'Concurrent', 'Familielid' of 'Agent'. De beheerder kan waarden aan de vervolgkeuzelijst toevoegen of de waarden daarin wijzigen.
Rol omkeren	Selecteer een optie om de relatie tussen de relaties om te keren. Dit is een vereist veld. De standaardwaarden zijn: 'Niets opgegeven', 'Kind', 'Jurist', 'Echtgenoot/echtgenote', 'Accountant', 'Assistent', 'Investeerder', 'Bankier', 'Leven gedeeld met', 'Ondergeschikte', 'Superieur', 'Bekende partner', 'Concurrent', 'Familielid' of 'Agent'. De beheerder kan waarden aan de vervolgkeuzelijst toevoegen of de waarden daarin wijzigen.
Begindatum	De standaardwaarde is de huidige datum. Gebruik dit veld om de begindatum van de relatie tussen de relaties vast te leggen.
Einddatum	Gebruik dit veld om de einddatum van de relatie tussen de relaties vast te leggen.

Omzet op basis van relaties bijhouden

U kunt de omzetgegevens van uw relaties bijhouden. Aan de hand van die gegevens kunnen prognoses worden gemaakt over de omzet van relaties. Hiervoor moet u omzetrecords aan de relaties toevoegen.

OPMERKING: de functie voor het bijhouden van omzet maakt geen deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar voor uw bedrijf.

U kunt het volgende doen als u omzetrecords aan relaties toevoegt:

- Producten, productcategorieën en de te verwachten omzet voor iedere relatie bijhouden.
- De prognoses van uw bedrijf op de omzet van relaties baseren.

Als in uw bedrijf de prognoses op relaties zijn gebaseerd, worden alleen de records die aan deze criteria voldoen in de prognose opgenomen.

- De status van de omzetrecord voor de relatie moet zijn 'Open', 'In behandeling' of 'Gesloten'.
- Voor de omzetrecord van de relatie moet het veld 'Prognose' zijn ingeschakeld.
- De omzetrecord mag niet zijn gekoppeld aan een verkoopkans.

Voordat u begint. Uw bedrijf moet u de gewenste prognosemethode meedelen. Prognoses over de omzet kunnen worden gemaakt op basis van verkoopkansen, verkoopkansproducten, accounts, relatieomzet en producthoeveelheden. (Prognoses kunnen echter maar op één criterium tegelijk worden gebaseerd.) De prognosemethode bepaalt welke velden u moet invullen wanneer u records aan relaties toevoegt.

Ga als volgt te werk om omzet aan relaties toe te voegen:

- 1 Selecteer de relatie.
Zie [Records zoeken \(op pagina 45\)](#) voor instructies over het selecteren van relaties.
- 2 Ga op de gegevenspagina voor relaties naar de sectie 'Omzet' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op 'Toevoegen' om een omzetrecord toe te voegen.
 - Klik op de koppeling 'Bewerken' naast een bestaande omzetrecord als u de omzetgegevens wilt bijwerken.
- 3 Vul op de pagina 'Omzet bewerken' de omzetvelden in (zie [Omzet op basis van accounts bijhouden](#) (op pagina 220)).
OPMERKING: als uw bedrijf de prognoses niet baseert op relatieomzet, laat u het selectievakje 'Prognose' op de pagina 'Omzet' uitgeschakeld.
- 4 Sla de record op.

Referenties toevoegen

U kunt referenties toevoegen aan uw relatierecord. Wanneer u een nieuwe referentie maakt, wordt de record opgeslagen als een nieuwe leadrecord.

OPMERKING: de functie voor referenties maakt geen deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar voor uw bedrijf.

Ga als volgt te werk om een referentie toe te voegen:

- 1 Selecteer de relatie.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van relaties.
- 2 Schuif omlaag naar de sectie 'Referentie' op de gegevenspagina voor relaties en klik op 'Nieuw'.
- 3 Voer de vereiste informatie in op de pagina 'Referentie bewerken'.
- 4 Sla de record op.
De nieuwe referentie heeft standaard de status 'Kwalificatie'.

Interesses relatie bijhouden

U kunt bijhouden in welke producten, diensten of hobby's een relatie is geïnteresseerd, bijvoorbeeld beleggingsfondsen of golf.

OPMERKING: de functie voor interesses relatie maakt geen deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar voor uw bedrijf.

Ga als volgt te werk om interesses van een relatie bij te houden:

- 1 Selecteer de relatie.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van relaties.
- 2 Schuif omlaag naar de sectie 'Interesses relatie' op de gegevenspagina voor relaties en klik op 'Toevoegen'.
- 3 Vul op de pagina 'Interesses relatie' de gewenste gegevens in.
- 4 Sla de record op.

Relaties analyseren

In de sectie 'Analyse relatie naar account' op de 'Startpagina Relaties' wordt een grafiek weergegeven waarmee gebruikers hun relaties kunnen analyseren op basis van accountcriteria, zoals regio, staat/provincie en branche. Met deze gegevens kunnen gebruikers een goed idee krijgen van de verdeling van hun relaties en ook verkoopkansen en zwakke punten herkennen.

In deze sectie op de 'Startpagina Relaties' kunt u de muisaanwijzer op de grafiek plaatsen om bepaalde gegevens te bekijken, op een segment klikken om een gedetailleerd rapport in te zien of de categorieën in de vervolgkeuzelijst wijzigen om dezelfde gegevens vanuit een ander perspectief te bekijken.

Bijhouden van meest geschikte gesprekstijden

Om het meeste geschikte tijdstip op te slaan en bij te houden voor een gesprek met een relatie (een arts of een andere zorgaanbieder), voert u de volgende procedure uit om de meest geschikte gesprekstijd toe te wijzen. Aan de hand van deze record kunt u bijhouden wanneer een relatie op een bepaalde locatie beschikbaar is.

OPMERKING: als u het gedeelte met de Meest geschikte tijden niet in uw pagina 'Relatiegegevens' ziet staan, voegt u het dan toe zoals wordt beschreven in [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730). Of neem contact op met uw bedrijfsbeheerder. Deze functie is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Meest geschikte gesprekstijd bijhouden

- 1 Schuif vanaf de gegevenspagina voor relaties naar het gedeelte met de meest geschikte tijden en klik op Nieuw.
- 2 Vul de velden in de volgende tabel in.

Veld	Omschrijving
Dag	De geplande dag voor het gesprek, bijvoorbeeld maandag. Selecteer een dag aan de hand van de keuzelijst (vereist).
Begintijd	De geplande begintijd voor het gesprek, bijvoorbeeld 11:00 uur (vereist).
Eindtijd	De geplande eindtijd voor het gesprek, bijvoorbeeld 13:00 uur (vereist).
Opmerkingen	Een omschrijving van het gesprek
Adres	Adres van de relatie. Gebruik de zoekfunctie om het adres op te zoeken (vereist).

- 3 Sla de record op.

Licenties relatie voor staat/provincie toevoegen

Een licentie voor het uitoefenen van het beroep van arts wordt gebruikt voor het goedkeuren van handtekeningen voor monsters die door een verkoper worden afgeleverd (bijvoorbeeld een farmaceutisch vertegenwoordiger) bij een relatie (bijvoorbeeld een arts). Een arts moet een geldige medische licentie hebben voor de staat of provincie waarin hij/zij het beroep van arts uitoefent. De licentiegegevens voor de relatie, meestal een arts, worden vastgelegd in een *record voor licentie staat/provincie relatie*.

Voer de volgende procedure uit om een licentie voor een staat of provincie voor een relatie toe te voegen.

OPMERKING: als de itemsectie voor 'Licentie staat/provincie relatie' niet op de gegevenspagina voor relaties wordt weergegeven, voegt u deze sectie toe op de wijze die wordt beschreven in [Lay-outs van verwante artikelen aanpassen](#) of neemt u contact op met de systeembeheerder. Deze functie is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Ga als volgt te werk om een licentie voor staat/provincie van een relatie toe te voegen:

- 1 Schuif omlaag naar de sectie 'Licentie staat/provincie relatie' op de gegevenspagina voor relaties en klik op 'Nieuw'.
- 2 Vul de velden in de volgende tabel in en sla de record op.

Veld	Omschrijving
Relatie	De relatie voor deze licentie voor staat/provincie, meestal een arts of farmaceutisch vertegenwoordiger. Gebruik de selectie 'Boek' om een relatie te selecteren.
Licentienummer	Het licentienummer voor de relatie, bijvoorbeeld PS4231732. (Vereist.)
Staat/provincie	De staat of provincie die is gekoppeld aan het licentienummer. Selecteer de staat of provincie in de keuzelijst. Selecteer bijvoorbeeld <i>NJ</i> voor New Jersey. OPMERKING: als de gewenste staat of provincie buiten de VS ligt, is dit veld niet vereist.
Vervaldatum	De datum waarop de licentie verloopt (MM/DD/JJJJ), bijvoorbeeld 10/31/2009. Klik op het agendapictogram om de vervaldatum te selecteren.
Status	De status van de licentie ('Actief' of 'Inactief'). Selecteer de status in de lijst.

Relatievelden

Gebruik de pagina 'Relatie bewerken' als u een relatie wilt toevoegen of de gegevens van een relatie wilt bijwerken. De pagina 'Relatie bewerken' bevat alle velden voor een relatie.

Tip: u kunt de relatiegegevens ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor relaties. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in vervolgkeuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie relatie	

Veld	Omschrijving
Account	De account die is gekoppeld aan de relatie. OPMERKING: u kunt meerdere accounts koppelen aan een relatie. Zie Meerdere accounts koppelen aan relaties (zie "Relaties aan meerdere accounts koppelen" op pagina 234) voor meer informatie.
Inschrijven	Gebruikt in de Verenigde Staten en Europa om aan te geven dat een klant expliciet heeft aangegeven geen bezwaar te hebben tegen gebruik van zijn gegevens of tegen marketingcommunicatie.
Uitschrijven	Gebruikt in de Verenigde Staten en Europa om aan te geven dat een klant expliciet heeft aangegeven dat hij <i>geen</i> toestemming geeft voor gebruik van zijn gegevens en geen marketingcommunicatie wil ontvangen.
Relatiegegevens	
Type relatie	Het type relatie, zoals 'Prospect', 'Gekwalificeerde lead', 'Klant', 'Partner', 'Cliënt' en 'Concurrent'. De waarde 'Cliënt' is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. OPMERKING: als u de waarde 'Cliënt' in dit veld selecteert, wordt het veld 'Klant sinds' automatisch gevuld met de huidige datum.
Afdeling	De naam van de afdeling waar de relatie werkt.
Manager	De naam van de manager van de relatie.
Bron lead	Bron lead van de relatie, zoals 'Advertentie', 'Direct mail', 'E-mail', 'Website' en 'Overig':
Broncampagne	De campagne waarmee de relatie is gegenereerd. Als de relatie is gemaakt tijdens de leadoorzetting, wordt dit veld automatisch gevuld vanuit het veld 'Campagne' voor de leadrecord. Als de relatie is gemaakt door een gebruiker, kan de gebruiker zelf gegevens in dit veld invoeren.
Naam assistent	De naam van de assistent van de relatie.
Telefoonnummer assistent	Het telefoonnummer van de assistent van de relatie.
Privé	Geeft aan dat de relatie een privécontact is en niet door anderen kan worden ingezien.
Nooit e-mailen	Geeft aan dat de relatie geen e-mail wil ontvangen.
Titel	Standaardwaarden zijn 'Doctor', 'M.D.', 'D.O.', 'MBA', 'RN', 'R.T.', 'Gewone apotheker', 'Master of Science', 'Tandarts', 'LPN' en 'Master of Public Health'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Veld	Omschrijving
Marktpotentieel	Standaardwaarden zijn 'Hoog', 'Gemiddeld' en 'Laag'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Gespreksfrequentie	Standaardwaarden zijn 'Niet waargenomen', '1-2 keer per jaar', '3-4 keer per jaar' en '>5 keer/jaar'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Verkopen JTH	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Route	Standaardwaarden zijn 'Route 1', 'Route 2', 'Route 3' en 'Route 4'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Datum laatste gesprek	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Gunstigste tijd voor gesprek	Geeft de beste tijd aan waarop de relatie kan worden benaderd. Standaardwaarden zijn 'In de voormiddag', 's Ochtends vroeg', 'Avond', 'In de namiddag', 's Ochtends' en 'Zaterdag'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Aanvullende informatie	
Adresvelden account	Het primaire adres. Overgenomen van de account die aan de relatie is gekoppeld. Alleen-lezen.
Adresvelden relatie	<p>Alternatief adres van de relatie.</p> <p>OPMERKING: als gedeelde adressen zijn ingesteld voor uw bedrijf, zijn de relatieadressen alleen-lezen en worden de adresvelden gewijzigd conform de vereisten voor gedeelde adressen. Andere gebruikers in uw bedrijf kunnen de gedeelde adresgegevens bekijken voor privérelaties. Zie Adressen voor meer informatie over gedeelde adressen.</p>
Eigenaar	<p>De alias van de eigenaar van de relatierecord.</p> <p>De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De beheerder kan echter toegangsniveaus aanpassen om gebruikerstoegang tot records te beperken of uit te breiden.</p> <p>De waarde in het veld 'Eigenaar' bepaalt welke records worden opgenomen in de rapporten die door u of uw managers worden uitgevoerd.</p> <p>U kunt relatierecords delen met andere gebruikers via de pagina's 'Relatieteam' of 'Accountteam'. Zie Records delen (teams) (op pagina 99) voor meer informatie over het delen van records met andere gebruikers.</p> <p>Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor</p>

Veld	Omschrijving
	meer informatie over eigenaarmodi voor records.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de relatie Dit veld mag maximaal 16.350 tekens bevatten.
Beschikbare sectie	
Huidige investeringsmix	Standaardwaarden zijn 'Agressief', 'Gematigd' en 'Conservatief'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Doelstelling	Standaardwaarden zijn 'Behoud van kapitaal', 'Inkomen', 'Inkomen/groei', 'In balans', 'Groei', 'Agressieve groei' en 'Internationale diversificatie'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Standaardwaarden zijn 'Kantoormedewerker', 'Arbeider', 'Landelijk / boeren', 'Grootschalige detailhandel', 'Rijk', 'Hoogste nettowaarde', 'Multimiljonairs' en 'Bijzonder hoge nettowaarde'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ervaringsniveau	Standaardwaarden zijn 'Geen', 'Matig', 'Goed' en 'Hoog'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Risicoprofiel	Standaardwaarden zijn 'Conservatief', 'Gematigd' en 'Agressief'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Hoofddoel	Standaardwaarden zijn 'Sparen voor studie kind', 'Sparen voor studie', 'Nieuw huis', 'Vermogensgroei', 'Planning nalatenschap', 'Activa behouden' en 'Pensioen'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Levensstap	Standaardwaarden zijn 'Huwelijk', 'Geboorte kind', 'Pensioen', 'Scheiding' en 'Overig'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Investeringshorizon	Standaardwaarden zijn 'Korte termijn', 'Middellange termijn' en 'Lange termijn'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Niveau	Standaardwaarden zijn 'Goud', 'Zilver', 'Bron', 'Top 100', 'Hoog', 'Gemiddeld' en 'Laag'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Veld	Omschrijving
Totale passiva	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Netto materieel actief	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totale inkomsten	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totale activa	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totale onkosten	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kredietwaardigheid	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Burgerlijke staat	Standaardwaarden zijn 'Ongehuwd', 'Gescheiden', 'Gehuwd', 'Partner', 'Uit elkaar', 'Weduwe/weduwnaar' en 'Weduwnaar'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Eigen/Huren	Standaardwaarden zijn 'Eigen' en 'Huren'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Woningwaarde	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geboortedatum	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tariefgroep	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Klant-ID	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geslacht	Standaardwaarden zijn 'V' en 'M'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Zelfstandig	Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Klant sinds	Hier wordt automatisch de huidige datum ingevuld indien 'Type relatie' op 'Cliënt' wordt ingesteld. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Referentie van	De naam van de persoon die de relatie heeft doorverwezen. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gekwalificeerde datum	Hier wordt automatisch de huidige datum ingevuld indien de cliënt gekwalificeerd is. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Veld	Omschrijving
Status	Status van de relatie. Standaardwaarden zijn 'Actief', 'In afwachting gearchiveerd', of 'Afgesloten gearchiveerd'. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Beroep	Het beroep van de relatie. Dit veld is speciaal ontwikkeld voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Verkoopkansen

U kunt verkoopkansen maken, bijwerken en volgen op de pagina 'Verkoopkansen'. *Verkoopkansen* zijn mogelijke verkooptransacties die op een gegeven moment kunnen worden opgenomen in omzetprognoses.

U kunt een verkoopkans maken door een gekwalificeerde lead om te zetten in een verkoopkans, maar u kunt ook een nieuwe verkoopkans voor een bestaande account of relatie maken.

Aan de hand van records met verkoopkansen kunt u verkooppijplijnen beheren terwijl u deals sluit. Alle gegevens van uw verkoopkans staan op één plaats en die gegevens zijn gekoppeld aan de desbetreffende lead-, relatie- en bedrijfsgegevens. Door deze gegevens krijgt u een volledig beeld van uw verkoopkans en uw klant.

Verkoopkansen en prognoses

Een *verkoopkans* is een transactie die een potentiële omzet genereert en die in de verkoopprognose wordt opgenomen wanneer er een bepaald punt in uw verkoopproces wordt bereikt. Een verkoopkans- of productomzetrecord kan worden opgenomen in een prognose als de sluitdatum in de prognoseperiode valt en als de record eigendom is van een prognosedeelner. De prognoseperioden en deelnemers worden vastgesteld als onderdeel van de prognosedefinitie. Zie [Prognoses](#) (op pagina 266) voor meer informatie.

Tips voor het beheren van uw records met verkoopkansen

Als u tijdens het sluiten van een deal uw verkoopkansgegevens bijwerkt, heeft ieder lid van het team een duidelijk overzicht en worden er minder fouten gemaakt bij het maken van prognoses en rapporten. Het is vooral belangrijk om bepaalde velden op de pagina 'Verkoopkansgegevens' up-to-date te houden.

- De velden 'Omzet', 'Datum gerealiseerd' en 'Verkoopfase' zijn belangrijk voor het bijhouden van de pijplijnhistorie en voor trendanalyses en prognoses.
- Als binnen uw bedrijf de prognoses op verkoopkansen worden gebaseerd, schakelt u het selectievakje 'Prognoses' bij een verkoopkansrecord in om de verkoopkans op de gewenste tijd in het verkoopproces aan uw omzetprognose toe te voegen. Zijn de prognoses op producten gebaseerd, dan schakelt u het selectievakje 'Prognose' bij de gekoppelde producten in.

Verkoopfasen

Elk verkoopproces bestaat uit bepaalde fasen. Elke verkoopfase kent bepaalde activiteiten en leveringen of taken die moeten worden uitgevoerd voordat de verkoopkans naar de volgende verkoopfase gaat. Wanneer u aan een verkoopkans werkt, evalueert u die ten opzichte van duidelijk gedefinieerde criteria voor elke fase in de verkoopcyclus van uw bedrijf.

- Wanneer er aan criteria wordt voldaan, werkt u het veld 'Verkoopfase' in de verkoopkansrecord bij.
- In het veld '% waarschijnlijkheid' in het verkoopkansrecord wordt een waarde weergegeven die standaard is gerelateerd aan de geselecteerde verkoopfase voor de verkoopkans. U kunt deze waarde desgewenst wijzigen als u een bepaalde verkoopkans die zich in die verkoopfase bevindt, beter wilt laten uitkomen. Als de verkoopfase wordt gewijzigd, wordt de waarde in het veld '% waarschijnlijkheid' automatisch bijgewerkt naar de standaardwaarschijnlijkheidswaarde voor de nieuwe verkoopfase, tenzij de functie 'Batch bijwerken' wordt gebruikt om de verkoopfase te wijzigen. Als u de functie 'Batch bijwerken' gebruikt om de waarde in het veld 'Verkoopfase' te wijzigen voor een of meer records, wordt de waarde in het veld '% waarschijnlijkheid' voor de verkoopkans niet automatisch bijgewerkt naar het standaardpercentage voor waarschijnlijkheid voor de nieuwe verkoopfase.
- In het veld 'Verwachte omzet' staat een valutawaarde die wordt berekend op basis van het veld 'Omzet' maal de waarde uit het veld '% waarschijnlijkheid'. Dit cijfer wordt gebruikt bij het maken van een prognose.
- Werk het veld 'Volgende stap' bij om de criteria voor de volgende fase in de verkoopcyclus weer te geven.

OPMERKING: als u naar verkoopkansen zoekt op verkoopfase, worden in Oracle CRM On Demand alle beschikbare opties weergegeven voor de verkoopfasewaarden, ongeacht of de verkoopfase van toepassing is voor uw rol. Als u de juiste rechten hebt voor toegang tot een verkoopkans die is gekoppeld aan een verkoopfase die niet beschikbaar is voor uw rol, kunt u zoeken naar de verkoopkansrecord. In dit geval geeft u een verkoopfase op bij de zoekcriteria die uniek is voor de verkoopkansrecord, ook al zijn de verkoopfasewaarden mogelijk niet beschikbaar voor uw rol.

Prognoses maken

Wanneer er in Oracle CRM On Demand prognoses worden gegenereerd, bepaalt die toepassing welke records, velden en gegevens er conform uw prognosemethode worden opgenomen. Als er aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan, worden die records in de prognoses opgenomen.

- **Datum gerealiseerd.** Oracle CRM On Demand controleert of de afsluitdatum voor de verkoopkans- of productomzetrecord in de prognoseperiode valt:
 - Als de prognoses van uw bedrijf zijn gebaseerd op verkoopkansomzet, moet de verkoopkansrecord (hetzij zelfstandig, hetzij gekoppeld aan producten) een afsluitdatum hebben die binnen de prognoseperiode valt.
 - Als de prognoses van uw bedrijf zijn gebaseerd op productomzet, moet de productomzetrecord een afsluitdatum hebben die binnen de prognoseperiode valt.
- **Verwachte omzet.** De verwachte omzetprognosegegevens worden in Oracle CRM On Demand als volgt berekend:

Berekent het totaal voor de velden 'Verwachte omzet' in de records voor verkoopkansen of productomzetten en geeft de som in het veld 'Verwachte omzet' in de record 'Prognose' weer.

OPMERKING: om in het veld 'Verwachte omzet' van de verkoopkans de verwachte omzet nauwkeurig op basis van verkoopkansproducten te kunnen weergeven, moet de gebruiker op de knop 'Totalen

verkoopkans bijwerken' klikken. Deze functionaliteit is alleen beschikbaar als de optie 'Gemiddelde productkans ingeschakeld' is ingeschakeld in het bedrijfsprofiel. Deze functionaliteit zorgt ervoor dat het waarschijnlijkheidspercentage (in het veld 'Waarschijnlijkheid %') voor elke productomzetrecord wordt opgenomen als onderdeel van de berekening.

- **Pijplijn.** Oracle CRM On Demand berekent de prognosegegevens voor de pijplijn als volgt: het totaal van de omzetvelden in de records voor alle toekomstige deals in de prognoseperiode wordt berekend, ongeacht de status, en de som in het veld 'Pijplijn' in de record 'Prognose' wordt weergegeven.

OPMERKING: voor terugkerende productomzet wordt alleen het omzetbedrag van die tijdsperiode opgenomen en niet de totale productomzet.

- **Prognose.** Oracle CRM On Demand haalt de gegevens voor het veld 'Omzet' op uit records waarin het selectievakje 'Prognose' is ingeschakeld. De som wordt in het veld 'Prognose' in de record 'Prognose' weergegeven:

- Als binnen uw bedrijf de prognoses worden gebaseerd op verkoopkansen, worden de verkoopkansrecords opgenomen waarin het selectievakje 'Prognose' is ingeschakeld.
- Als binnen uw bedrijf de prognoses worden gebaseerd op producten, worden de productomzetrecords opgenomen waarin het selectievakje 'Prognose' is ingeschakeld.

OPMERKING: de prognosemarkering geeft aan dat er een hoge waarschijnlijkheid is dat de verkoopkans wordt gesloten. Daarom wordt, als dit selectievakje is ingeschakeld, de overeenkomende omzet opgenomen in de totale omzetprognose.

De prognosemarkering bepaalt niet of een verkoopkans- of productomzetrecord onderdeel is van uw algehele prognoserecord.

- **Gerealiseerde omzet.** Voor **verkoopkans**records met een verkoopfase van 'Gesloten/gerealiseerd' haalt Oracle CRM On Demand de gegevens voor het veld 'Omzet' uit deze records op en geeft het totaal in het veld 'Gerealiseerde omzet' van de record 'Prognose' weer:

- Als binnen uw bedrijf de prognoses worden gebaseerd op verkoopkansen, worden de verkoopkansrecords opgenomen waarvan de afsluitdatum binnen de prognoseperiode valt.
- Als binnen uw bedrijf de prognoses worden gebaseerd op producten, worden de productomzetrecords opgenomen waarvan de begin-/sluitdatum binnen de prognoseperiode valt.

OPMERKING: voor terugkerende productomzet wordt alleen het omzetbedrag van die tijdsperiode opgenomen en niet de totale productomzet.

Werken met de 'Startpagina Verkoopkans'

De 'Startpagina Verkoopkans' is het beginpunt voor het beheren van verkoopkansen.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Verkoopkans' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Een verkoopkans maken

U kunt een verkoopkans maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent bekeken verkoopkansen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Verkoopkansvelden](#) (op pagina 263) voor meer informatie.

Werken met lijsten met verkoopkansen

In de sectie 'Lijsten met verkoopkansen' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor verkoopkansen.

Lijst met verkoopkansen	Filters
Alle verkoopkansen	Alle verkoopkansen die u kunt bekijken
Alle gesloten verkoopkansen	Verkoopkansen waarvan het veld 'Verkoopfase' is ingesteld op 'Gesloten/gerealiseerd'
Alle grote verkoopkansen	Verkoopkansen waarvan de omzet groter is dan 100.000
Recent gemaakte verkoopkansen	Alle verkoopkansen die u kunt bekijken, gesorteerd op de aanmaakdatum
Recent gewijzigde verkoopkansen	Alle verkoopkansen die u kunt bekijken, gesorteerd op de wijzigingsdatum
Mijn prognose verkoopkansen	Verkoopkansen waarvoor het selectievakje 'Prognose' is ingeschakeld
Mijn verkoopkansen	Verkoopkansen met uw naam in het veld 'Eigenaar'
Mijn top 10 verkoopkansen	Verkoopkansen waarvan u de eigenaar bent en waarvoor het veld 'Prioriteit' is ingesteld op 'Hoog'
Mijn recent gemaakte verkoopkansen	Alle verkoopkansen die u hebt gemaakt, gesorteerd op de aanmaakdatum
Mijn recent gewijzigde verkoopkansen	Alle verkoopkansen die u hebt gewijzigd, gesorteerd op de aanmaakdatum

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent weergegeven verkoopkansen bekijken

In de sectie 'Mijn recent weergegeven verkoopkansen' worden de verkoopkansen weergegeven die u het meest recent hebt weergegeven.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergegeven'.

Werken met verkoopkanstaken

In de sectie 'Verwante taken van mijn openstaande verkoopkans' worden de taken weergegeven die aan u zijn toegewezen, gesorteerd op de vervaldatum en vervolgens op prioriteit. U of uw manager stelt de vervaldatum of de prioriteit in. De prioriteit van de taak, zoals '1-Hoog', '2-Gemiddeld' of '3-Laal', wordt aangegeven met pijlen: pijl-omhoog voor een hoge prioriteit, geen pijl voor een gemiddelde prioriteit en pijl-omlaag voor een lage prioriteit.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

- Als u een taak wilt doornemen, klikt u op de koppeling 'Onderwerp'.
- Als u de verkoopkans wilt doornemen waaraan de taak is gekoppeld, klikt u op de naam van de verkoopkans.
- Als u de lijst met taken wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergegeven'.

Rapporten gebruiken om de pijplijn te analyseren

Een of meer rapportsecties worden mogelijk weergegeven op uw 'Startpagina Verkoopkans'. Uw bedrijfsbeheerder kan opgeven welke rapportsecties op de pagina worden weergegeven. In de standaardeditie van Oracle CRM On Demand wordt de pijplijnanalyse voor de sectie 'Huidig kwartaal' getoond, waarin een kwartaalanalyse van de pijplijn als grafiek wordt weergegeven. Zie [De pijplijn analyseren](#) (op pagina 257) voor informatie over het gebruik van de pijplijnanalyse voor de sectie 'Huidig kwartaal'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Verkoopkans'

Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' omvat, kunt u meer secties toevoegen aan uw 'Startpagina Verkoopkans', afhankelijk van de secties die uw bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Verkoopkans'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Verkoopkans' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Verkoopkans' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Verkoopkans' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Verkoopkansen beheren

Voor het beheren van verkoopkansen voert u de volgende taken uit:

248 Online-help van Oracle CRM On Demand Release 20

- [Nieuwe verkoopkansen toewijzen](#) (zie "[Verkoopkansen opnieuw toewijzen](#)" op pagina 249)
- [Partners en concurrenten van verkoopkansen bijhouden](#) (op pagina 250)
- [Toegang tot de verkoopprocescoach](#) (op pagina 251)
- [Producten aan verkoopkansen koppelen](#) (op pagina 252) (hiermee kan de productomzet worden bijgehouden)
- [De pijplijn analyseren](#) (op pagina 257)
- [Aanvragen voor speciale prijzen van een verkoopkans maken](#) (zie "[Aanvragen voor speciale prijzen voor verkoopkansen maken](#)" op pagina 258)
- [Bovenliggende en onderliggende verkoopkansen opgeven](#) (op pagina 258)
- [Dealregistraties van een verkoopkans maken](#) (op pagina 260)
- [Verkoopkansomzet verdelen tussen teamleden](#) (op pagina 260)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 99)
- [Beoordelingsscripts gebruiken](#) (op pagina 118)
- [Controlesporen voor records bekijken](#) (op pagina 125)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verkoopkansen opnieuw toewijzen

Als u de juiste toegangsrechten hebt, kunt u een verkoopkans handmatig opnieuw toewijzen door de eigenaar of het primaire aangepaste boek te wijzigen in de verkoopkansrecord.

OPMERKING: afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, kunt u een verkoopkansrecord toewijzen aan een eigenaar of een primair aangepast boek. U kunt een verkoopkansrecord niet toewijzen aan een eigenaar en een primair aangepast boek. Zie [Gegevenstoegang, records delen en eigendom records](#) (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.

Als Assignment Manager wordt gebruikt in uw bedrijf en het type record 'Verkoopkans' is geconfigureerd voor de gebruikersmodus of de gemengde modus voor recordeigendom, kunt u een account ook toewijzen aan een nieuwe gebruiker door het selectievakje 'Verkoopkans opnieuw toewijzen' in te schakelen voor de aanvraag.

Ga als volgt te werk om een verkoopkans opnieuw toe te wijzen:

- 1** Selecteer de verkoopkans die u opnieuw wilt toewijzen.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van verkoopkansen.
- 2** Klik op de gegevenspagina voor de verkoopkans op 'Bewerken'.
- 3** Voer een van de volgende stappen uit op de bewerkingspagina voor de verkoopkans:
 - Klik op het pictogram 'Opzoeken' in het veld 'Eigenaar' of het veld 'Boek' en selecteer vervolgens een andere gebruiker of een ander boek in het zoekvenster.
 - Schakel het selectievakje 'Verkoopkans opnieuw toewijzen' in als de verkoopkans opnieuw moet worden toegewezen in Assignment Manager.

OPMERKING: Met Assignment Manager kunnen records alleen opnieuw worden toegewezen aan gebruikers. Records kunnen alleen opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in gebruikersmodus of in gemengde modus voor eigendom van de record. Met Assignment Manager kunnen records niet opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in boekmodus. Zie [Gegevenstoegang, records delen en eigendom records](#) (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaarmodi voor records.

- 4** Sla uw wijzigingen op.

OPMERKING: de verwerkingstijd voor het opnieuw toewijzen van records kan verschillen, afhankelijk van de complexiteit van de toewijzingsregels in uw bedrijf, het aantal records die opnieuw moeten worden toegewezen en de huidige systeembelasting.

Partners en concurrenten van verkoopkansen bijhouden

In Oracle CRM On Demand kunnen gegevens over partners of concurrenten van uw verkoopkansen worden bijgehouden. U wilt bijvoorbeeld weten met welke bedrijven (accounts) u zaken doet voor verkoopkansen XYZ of met welke bedrijven (accounts) u meedingt voor verkoopkansen XYZ.

Hiervoor koppelt u eerst de account die uw partner of concurrent is, aan de verkoopkansrecord. (U kunt net zoveel partners of concurrenten toevoegen als u wilt.) Vervolgens voert u op de bewerkingspagina's voor verkoopkanspartners of verkoopkansconcurrenten gegevens over de partner of concurrent in, zoals hun sterke en zwakke kanten.

Voordat u begint. Maak een accountrecord voor elke partner of concurrent die u aan uw verkoopkans wilt koppelen. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) voor informatie over het toevoegen van records.

Ga als volgt te werk om partners en concurrenten van verkoopkansen bij te houden:

- 1** Selecteer de verkoopkans.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van verkoopkansen.
- 2** Ga op de pagina met verkoopkansgegevens naar de sectie 'Partners verkoopkansen' of 'Concurrenten verkoopkansen' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Als u een account wilt koppelen, klikt u op 'Toevoegen'.

- Als u de gegevens wilt bijwerken, klikt u op de koppeling 'Bewerken' naast de bestaande partner of concurrent.

3 Voer op de bewerkingspagina's voor verkoopkanspartners of verkoopkansconcurrenten de vereiste gegevens in.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de velden voor het bijhouden van gegevens over partners of concurrenten.

Veld	Opmerkingen
Partner verkoopkansen	Klik op het pictogram 'Opzoeken' en selecteer de account waarvan u de relatie en gegevens als uw partner voor deze verkoopkans wilt bijhouden. Dit is een verplicht veld.
Concurrent verkoopkansen	Klik op het pictogram 'Opzoeken' en selecteer de account waarvan u de relatie en gegevens als uw concurrent voor deze verkoopkans wilt bijhouden. Dit is een verplicht veld.
Rol	Selecteer een optie die de relatie tussen uw verkoopkans en deze account definieert. Dit is een verplicht veld.
Rol omkeren	Selecteer de optie die de omgekeerde relatie of rol definieert. Dit is een verplicht veld.
Begindatum	Gebruik dit veld om de begindatum van een partnerschap vast te leggen. De standaarddatum is de huidige datum. Dit is een verplicht veld.
Einddatum	Gebruik dit veld om de vervaldatum van een partnerschap vast te leggen.
Primaire relatie	Belangrijkste partner- of concurrentrelatie voor deze verkoopkans.

4 Sla de record op.

Toegang tot de verkoopprocescoach

Uw bedrijf moet mogelijk in elke verkoopfase van een verkoopkans specifieke informatie verzamelen, afhankelijk van de bedrijfsvoering. Als ondersteuning voor het vervolledigen van de informatie kan uw bedrijfsbeheerder follow-uptaken opstellen, vereisen dat specifieke informatie wordt ingevuld en informatie toevoegen die u in elke fase van het verkoopproces moet bekijken.

Opmerking: uw bedrijf kan verschillende verkoopprocessen (fasen, slaagkansen en coachinginformatie) instellen voor verschillende rollen en type verkoopkansen. Als bepaalde verkopers bijvoorbeeld producten verkopen terwijl andere services verkopen, worden ze mogelijk aan verschillende rollen gekoppeld en zien ze als gevolg daarvan verschillende opties voor verkoopfasen en verschillende richtlijnen in de verkoopprocescoach.

Toegang tot coachinformatie met betrekking tot verkoopfasen

- 1** Selecteer de verkoopkans.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van verkoopkansen.
- 2** Klik op de knop 'Coach' op de gegevenspagina voor verkoopkansen.
- 3** Controleer de pagina 'Procescoach' op informatie die uw bedrijfsbeheerder heeft ingesteld en werk de record van de verkoopkans dienovereenkomstig bij.
TIP: U kunt de informatie afdrukken door met de rechtermuisknop te klikken op de pagina 'Procescoach'.
OPMERKING: Klik in de sectie 'Praktische informatie' op 'Weergeven' in de rij van een bijlage voor meer informatie.
- 4** Als u de verkoopkans wilt bijwerken, klikt u op 'Bewerken' en past u de recordinformatie aan volgens de coachinstructies.
- 5** Sla de record van de verkoopkans op.
- 6** Wanneer u het veld 'Verkoopfase' bijwerkt, wordt gevraagd de vereiste velden in te vullen. Voor bepaalde velden wordt mogelijk de standaardwaarde ingevuld, maar u kunt deze bijwerken.
- 7** Klik op 'Afsluiten' in het venster 'Procescoach'.

Als dit is ingesteld door uw bedrijfsbeheerder, worden bepaalde taken toegevoegd aan deze verkoopkans en de daaraan gekoppelde account wanneer u de record opslaat.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- Verkoopprocessen, -categorieën en -coaches instellen

Producten aan verkoopkansen koppelen

U kunt producten aan verkoopkansen koppelen voor het:

- Bijhouden van de producten die bij de verkoopkans horen.
- Berekenen van de omzet van de verkoopkans op basis van de productomzet.
- Baseren van de prognoses van uw bedrijf op de productomzet of productaantallen.

Daarnaast kunt u een product aan een verkoopkans koppelen tijdens het maken van de verkoopkans. Als de beheerder de knop 'Opslaan en product toevoegen' op de pagina 'Verkoopkans bewerken' heeft ingeschakeld, kunt u op de knop 'Opslaan en product toevoegen' klikken om de nieuwe verkoopkansrecord op te slaan en rechtstreeks naar de bewerkingspagina voor productomzet te navigeren. Als u het toevoegen van de productomzetrecord annuleert, wordt de gegevenspagina voor verkoopkansen voor de eerder opgeslagen verkoopkansrecord in Oracle CRM On Demand weergegeven.

Voordat u begint. U moet weten welke prognosemethode er binnen uw bedrijf wordt gebruikt. De prognosemethode van het bedrijf schrijft voor welke velden u moet selecteren wanneer u producten aan uw verkoopkansen koppelt.

OPMERKING: u kunt op de knop voor bijwerken totalen verkoopkansen klikken om de omzet van de verkoopkansen te berekenen op basis van de productomzet. Welke berekening achter deze functionaliteit wordt uitgevoerd, is afhankelijk van het feit of de optie 'Gemiddelde productkans ingeschakeld' in het bedrijfsprofiel is geactiveerd.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de berekening:

- Als de optie 'Gemiddelde productkans ingeschakeld' is geactiveerd en u op de knop voor bijwerken totalen verkoopkansen klikt, worden de omzet van de verkoopkansen en de waarschijnlijkheid van de verkoopkansen bijgewerkt voor elk gekoppeld product. Om deze reden wordt de verwachte omzet bijgewerkt op basis van de gemiddelde waarschijnlijkheid voor alle gekoppelde producten.
- Als de optie 'Gemiddelde productkans ingeschakeld' niet is geactiveerd en u op de knop voor bijwerken totalen verkoopkansen klikt, wordt de omzet van de verkoopkansen bijgewerkt op basis van de totale productomzet voor elk gekoppeld product. De waarde van de waarschijnlijkheid van de verkoopkansen wordt niet bijgewerkt. Om deze reden wordt de verwachte omzet berekend op basis van het bestaande percentage.

De knop voor bijwerken totalen verkoopkansen functioneert pas correct als de velden 'Hoeveelheid' en 'Omzet' op de bewerkingspagina voor productomzet worden weergegeven en van een waarde zijn voorzien. De bedrijfsbeheerder kan indien nodig deze velden aan de paginalay-out toevoegen.

Ga als volgt te werk om producten aan verkoopkansen te koppelen:

- 1 Selecteer de verkoopkansen.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van verkoopkansen.
 - 2 Ga op de gegevenspagina voor verkoopkansen naar de sectie 'Omzet per product voor verkoopkansen' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op 'Toevoegen' om een product toe te voegen.
 - Klik op de koppeling 'Bewerken' naast het bestaande product om de productgegevens bij te werken.
 - 3 Vul op de bewerkingspagina voor omzet per product voor verkoopkansen de velden 'Hoeveelheid', 'Inkoopprijs' en 'Datum gerealiseerd' in.
 - 4 Als het product de terugkerende omzet aangeeft, vult u de velden 'Frequentie' en 'Aantal perioden' in de sectie 'Informatie terugkerende omzet' in.
 - 5 Als in uw bedrijf omzetprognoses op basis van de productomzet worden gemaakt, en u wilt deze productomzetrecord toevoegen aan uw verwachte omzettotaal, de verwachte hoeveelheid of beide, schakelt u het selectievakje 'Prognose' in.
- OPMERKING:** als de omzetprognose is gebaseerd op de verkoopkansomzet en niet op de productomzet, kunt u het beste het selectievakje 'Prognose' op de pagina 'Omzet per product voor verkoopkansen' niet inschakelen.
- 6 Sla de record op.

Ga als volgt te werk om de verkoopkansomzet op basis van de gekoppelde productomzet te berekenen:

- 1** Selecteer de verkoopkans.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van verkoopkansen.
- 2** Ga op de gegevenspagina voor verkoopkansen naar de sectie 'Productomzet' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op 'Toevoegen' om een product toe te voegen.
 - Klik op de koppeling 'Bewerken' naast het bestaande product om de productgegevens bij te werken. (Als inline bewerken is ingeschakeld, kunt u de velden 'Productomzet' inline bewerken op de gegevenspagina voor verkoopkansen. Zie [Gekoppelde records bijwerken vanuit hoofdrecords](#) (op pagina 80) voor meer informatie over het bewerken van velden in secties met verwante informatie.)
- 3** Vul op de bewerkingspagina voor omzet per product voor verkoopkans de velden 'Hoeveelheid', 'Inkoopprijs' en 'Begin-/sluitdatum' in.
- 4** Als het product de terugkerende omzet aangeeft, vult u de velden 'Frequentie' en 'Aantal perioden' in de sectie 'Informatie terugkerende omzet' in.
- 5** Sla de record op.
- 6** Klik op de gegevenspagina voor verkoopkansen op de optie voor het bijwerken van totalen verkoopkans in de sectie 'Omzet per product voor verkoopkans'.

Hiermee wordt het totaal berekend van de productomzet voor elk gekoppeld product en wordt het totaal weergegeven in de velden 'Omzet' en 'Verwachte omzet' voor de verkoopkans.

Ga als volgt te werk om de prognoses van uw bedrijf te baseren op productomzetrecords:

- 1** Selecteer de verkoopkans.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van verkoopkansen.
- 2** Ga op de gegevenspagina voor verkoopkansen naar de sectie 'Omzet per product voor verkoopkans' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op 'Toevoegen' om een product toe te voegen.
 - Klik op 'Bewerken' om de productgegevens bij te werken. (Als inline bewerken is ingeschakeld, kunt u de velden 'Omzet per product voor verkoopkans' inline bewerken op de gegevenspagina voor verkoopkansen. Zie [Gekoppelde records bijwerken vanuit hoofdrecords](#) (op pagina 80) voor meer informatie over het bewerken van velden in secties met verwante informatie.)
- 3** Voer de volgende handelingen uit op de bewerkingspagina voor omzet per product voor verkoopkans:
 - a** Vul de velden 'Hoeveelheid', 'Inkoopprijs' en 'Begin-/sluitdatum' in.
 - b** Controleer of de datum in het veld 'Begin-/sluitdatum' in de prognoseperiode valt, en of de record eigendom is van een prognosedeelner.

- c Schakel het selectievakje 'Prognose' in om aan te geven dat u deze recordgegevens wilt toevoegen aan de prognoses van uw bedrijf.
- d Als het product de terugkerende omzet aangeeft, vult u de velden 'Frequentie' en 'Aantal perioden' in de sectie 'Informatie terugkerende omzet' in.

4 Sla de record op.

OPMERKING: als een product niet is verkocht, kunt u de begin-/afsluitdatum bijwerken en het selectievakje 'Prognose' op de pagina 'Productomzet' voor het product uitschakelen om te voorkomen dat de omzet voor het product wordt toegevoegd aan de prognoses van het bedrijf. Als één product van diverse producten die aan deze verkoopkansen zijn gekoppeld, in de wacht staat, verwijdert u het product uit de verkoopkansen en maakt u een andere verkoopkansen voor dat product om te voorkomen dat de omzet van dat product in de prognose wordt opgenomen.

Velden 'Omzet per product voor verkoopkansen'

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de veldgegevens voor productomzet. De beheerder kan velden toevoegen, er een ander label aan toevoegen en velden verwijderen. De velden in deze tabel kunnen dus andere velden zijn dan de velden die u op uw computerscherm ziet.

LET OP: als binnen uw bedrijf prognoses op basis van producten worden gemaakt, kunnen de gegevens die u voor de productomzet invoert, gevolgen hebben voor de berekening van de productomzet.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie product	
Productnaam	Alleen producten die door de beheerder als 'Bestelbaar' zijn gemarkeerd, kunnen worden geselecteerd. Wanneer u een product aan deze verkoopkansen koppelt, worden de volgende velden vanuit de productdefinitie gekopieerd: 'Productcategorie', 'Onderdeelnr.', 'Status' en 'Omschrijving'.
Hoeveelheid	Het aantal eenheden dat de klant bestelt. Voor een periodiek product voert u hier de hoeveelheid per periode in. Als u bijvoorbeeld 10 printercassettes per maand verstuurt, voert u hier 10 in.
Inkoopprijs	De prijs van het product.
Omzet	De hoeveelheid vermenigvuldigd met de inkoopprijs. De omzet kan niet worden overschreven. Dit veld is van invloed op prognoses voor verkoopkansenproducten.
Productcategorie	Categorie overgedragen met de productdefinitie. Alleen-lezen.
Onderdeelnr	Nummer dat wordt overgedragen met de productdefinitie. Alleen-lezen.
Type	Type dat wordt overgedragen met de productdefinitie. Alleen-lezen.
Status	Status die wordt overgedragen met de productdefinitie. Alleen-lezen.
Omschrijving	Aanvullende informatie over het product. Maximaal 250 tekens.
Informatie terugkerende omzet	

Veld	Omschrijving
Begin-/afsluitdatum	<p>Deze datum wordt overgenomen van de afsluitdatum voor de verkoopkans. Voor de productomzet is dit de verwachte afsluitdatum. Voor een terugkerend product is dit de begindatum. Voeg voor een periodiek product met een afsluitdatum die eindigt op de laatste dag van de maand, en een begindatum halverwege de maand één record voor de volle periodieke prijs en een andere record voor de pro rata order toe.</p> <p>Voorbeeld: u begint op 15 mei papier te leveren aan een bedrijf. Vervolgens levert u aan het einde van elke maand en dat tot aan het einde van het jaar voor 500 EUR aan papier.</p> <p>Voor de order halverwege de maand voegt u een productrecord met de volgende waarden toe: Omzet = 250 EUR Hoeveelheid = 1</p> <p>Voor de periodieke order voegt u een tweede productrecord met de volgende waarden toe: Omzet = 500 EUR Hoeveelheid = 1 Frequentie = maandelijks Aantal perioden = 7 (juni t/m december).</p>
Frequentie	<p>De frequentie van een periodiek product.</p> <p>De term <i>tweewekelijks</i> houdt in eenmaal per twee weken.</p> <p>Als u een waarde opgeeft in dit veld, moet u ook het veld 'Aantal perioden' invullen.</p>
Aantal perioden	<p>Het aantal perioden voor de periodieke productomzet. 'Periodieke omzet' ondersteunt maximaal 260 perioden. De lengte van het totale aantal perioden is afhankelijk van de geselecteerde frequentie (in het veld 'Frequentie'). Als u bijvoorbeeld een wekelijkse periodieke omzet hebt, kunt u de omzet gedurende maximaal vijf jaar traceren.</p> <p>OPMERKING: als u een waarde typt in dit veld, moet u ook het veld 'Frequentie' invullen.</p>
Verkoopgegevens	
Verkoopfase	Alleen-lezen. Verkoopfase overgedragen vanuit de verkoopkans.
Waarschijnlijkheid	<p>De waarschijnlijkheid van een succesvol resultaat voor de productverkoop. De oorspronkelijke waarde in dit veld wordt overgebracht vanuit de verkoopfase van de verkoopkans. U kunt zo nodig de waarde wijzigen als dat beter voor het product in kwestie uitkomt.</p> <p>Als de verkoopfase wordt gewijzigd, wordt de waarde in het veld 'Waarschijnlijkheid' standaard weergegeven voor de verkoopkansrecord als de verwante waarde voor de nieuwe verkoopfase. De waarde in het veld 'Waarschijnlijkheid' wordt daarbij niet overschreven.</p> <p>OPMERKING: als de functie 'Batch bijwerken' wordt gebruikt om de verkoopfase te wijzigen voor een of meer verkoopkansen, wordt de waarde in</p>

Veld	Omschrijving
	het veld '% waarschijnlijkheid' voor de verkoopkansen niet automatisch bijgewerkt naar het standaardpercentage voor waarschijnlijkheid voor de nieuwe verkoopfase.
Verwachte omzet	Een valutawaarde die wordt berekend op basis van het veld 'Omzet' vermenigvuldigd met de waarde uit het veld '% waarschijnlijkheid'.
Account	Account die aan deze verkoopkans is gekoppeld Alleen-lezen.
Eigenaar	<p>De persoon die aan deze verkoopkans is toegewezen. Dit veld wordt standaard ingesteld op de eigenaar van de verkoopkans. Eventuele wijzigingen die in de eigenaar van de verkoopkans worden aangebracht, worden niet in dit veld weergegeven.</p> <p>Doorgaans kan de eigenaar recordgegevens bijwerken, de record aan een andere eigenaar overdragen en de record verwijderen. De toegangsniveaus kunnen worden aangepast om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken.</p> <p>Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in prognoses en in de rapporten die worden uitgevoerd door u of uw managers (vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard').</p> <p>Elke record heeft één eigenaar. maar verkoopkansrecords kunnen echter via de pagina 'Team verkoopkansen' of 'Accountteam' worden gedeeld met andere gebruikers. Zie Records delen (teams) (op pagina 99) voor meer informatie.</p>
Prognose	Indicator voor het opnemen van dit product in prognosetotalen.

De pijplijn analyseren

In de standaardeditie van Oracle CRM On Demand wordt in de sectie 'Analyse pijplijn voor huidige kwartaal' van de 'Startpagina Verkoopkansen' een kwartaalanalyse van de pijplijn als een grafiek weergegeven. Met behulp van deze analyse kunt u verkoopkansen en problemen identificeren. In deze sectie van 'Startpagina Verkoopkansen' kunt u de muisaanwijzer op de grafiek plaatsen om specifieke gegevens weer te geven, op een segment klikken om een gedetailleerd rapport te bekijken of de categorieën in de vervolgkeuzelijsten wijzigen om andere rapporten over verkoopkansen en omzetanalyse weer te geven. U kunt bijvoorbeeld een analyse van het aantal verkoopkansen per regio maken.

U kunt ook het volgende doen:

- Deze analyse gebruiken om te zien waar uw deals zich bevinden in de verkoopcyclus, zodat u indien nodig actie kunt ondernemen.
- Filteren op 'Gemiddeld aantal dagen in fase' om te zien of en waar uw deals zijn vastgelopen.
- Filteren op 'Aantal verkoopkansen' om te zien hoeveel verkoopkansen zich in elke fase van uw verkoopcyclus bevinden.

- Een lijst met de deals in elke fase weergeven zodat u zich kunt concentreren op gebieden die extra aandacht behoeven.
- Het pijplijn-dashboard weergeven om historische en vergelijkende perspectieven over uw algehele prestaties weer te geven.

Aanvragen voor speciale prijzen voor verkoopkansen maken

U kunt een aanvraag voor een speciale prijs voor een verkoopkans maken.

Opmerking: deze functie is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Voordat u begint. In de standaardtoepassing wordt de aanvraag voor de speciale prijs voor de verkoopkans niet weergegeven. De aanvraag kan alleen aan de gegevenspagina voor verkoopkansen worden toegevoegd als de bedrijfsbeheerder alleen-lezen-toegang toewijst aan de verwante informatie voor verkoopkansen voor uw rol. Vervolgens moet u op de koppeling 'Lay-out bewerken' op de gegevenspagina voor verkoopkansen klikken en de aanvraag voor de speciale prijs als een sectie 'Verwante informatie' toevoegen (zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730)).

Ga als volgt te werk om een aanvraag voor een speciale prijs voor een verkoopkans te maken:

- 1 Selecteer de verkoopkans.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van verkoopkansen.
- 2 Ga op de gegevenspagina voor verkoopkansen naar de informatie over de aanvraag voor de speciale prijs en klik op 'Nieuw'.
- 3 Voer de vereiste gegevens in op de gegevenspagina voor 'Speciale prijs product' en sla de record op.
Zie [Productvelden voor speciale prijs](#) (zie "[Velden speciale prijs product](#)" op pagina 442) voor informatie over de velden.

Bovenliggende en onderliggende verkoopkansen opgeven

U kunt een hiërarchie voor verkoopkansen opgeven, bijvoorbeeld voor een verkoopkans met meerdere componenten, door een relatie tussen bovenliggende en onderliggende verkoopkansen op te geven. U kunt de bovenliggende verkoopkans op basis van de onderliggende verkoopkans maken of de onderliggende verkoopkans op basis van de bovenliggende verkoopkans maken.

Als u een bovenliggende verkoopkans met subverkoopkansen verwijdert, wordt de relatie tussen de bovenliggende en onderliggende records verwijderd, maar blijven de onderliggende verkoopkansen als actieve records behouden. Het veld 'Externe unieke ID bovenliggende verkoopkans' blijft gevuld voor de record van de onderliggende verkoopkans voor het geval dat de bovenliggende verkoopkans later wordt hersteld via de pagina 'Verwijderde items'.

Als u een onderliggende verkoopkans koppelt aan een record voor een nieuwe bovenliggende verkoopkans, worden de velden 'ID bovenliggende verkoopkans', 'Bovenliggende verkoopkans' en 'Externe unieke ID

bovenliggende verkoopkans' gevuld met de waarden van de nieuwe bovenliggende verkoopkans. Als de record van de oorspronkelijke bovenliggende verkoopkans wordt hersteld, wordt deze niet opnieuw aan de record van de onderliggende verkoopkans gekoppeld.

Als één onderliggende verkoopkans wordt verwijderd, blijven de bovenliggende verkoopkans en aanvullende onderliggende verkoopkansen als actieve records behouden en wordt de verwijderde onderliggende verkoopkans verplaatst naar de pagina 'Verwijderde items'. De verwijderde onderliggende verkoopkans wordt niet langer weergegeven in de lijst met gegevens van subverkoopkansen voor de bovenliggende verkoopkans, maar de velden 'ID bovenliggende verkoopkans', 'Bovenliggende verkoopkans' en 'Externe unieke ID bovenliggende verkoopkans' blijven gevuld in de record van de verwijderde onderliggende verkoopkans.

In de volgende procedures wordt beschreven hoe u bovenliggende en onderliggende verkoopkansen opgeeft:

Ga als volgt te werk om een bovenliggende verkoopkans op te geven:

- 1 Selecteer een verkoopkans die de onderliggende verkoopkans moet worden.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van verkoopkansen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor de verkoopkans op 'Bewerken'.
- 3 Klik op de pagina 'Verkoopkansen bewerken' op het zoekpictogram naast het veld 'Bovenliggende verkoopkans'.
- 4 Selecteer of maak de bovenliggende verkoopkans in het zoekvenster.
- 5 Sla de record op.

Ga als volgt te werk om een onderliggende verkoopkans op te geven:

- 1 Selecteer een verkoopkans die de bovenliggende verkoopkans moet worden.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van verkoopkansen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor de verkoopkans op 'Bewerken'.
- 3 Klik op de pagina 'Verkoopkansen bewerken' op de knop 'Nieuw' naast de lijst met verwante gegevens van subverkoopkansen.
- 4 Selecteer of maak de onderliggende verkoopkans in het zoekvenster.
- 5 Sla de record op.

Ga als volgt te werk om een hiërarchie van verkoopkansen te verwijderen:

- 1 Selecteer de onderliggende verkoopkans.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van verkoopkansen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor de verkoopkans op 'Bewerken'.

- 3 Verwijder de huidige waarde in het veld 'Bovenliggende verkoopkans' en voer een nieuwe waarde in of gebruik het zoekpictogram om een nieuwe waarde te selecteren.
- 4 Sla de record op.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Records zoeken](#) (op pagina 45)
- [Verkoopkansvelden](#) (op pagina 263)

Dealregistraties van een verkoopkans maken

U kunt een dealregistratie van een verkoopkans maken.

Opmerking: deze functie is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Voordat u begint. In de standaardtoepassing van Oracle CRM On Demand wordt de sectie 'Dealregistraties' niet weergegeven op de gegevenspagina voor verkoopkansen. Dit kan alleen aan de gegevenspagina voor verkoopkansen worden toegevoegd als de bedrijfsbeheerder alleen-lezen toegang toewijst aan de gerelateerde gegevens voor verkoopkansen voor uw rol. Vervolgens moet u op de koppeling 'Lay-out bewerken' op de gegevenspagina voor verkoopkansen klikken en de dealregistratie als een sectie 'Gerelateerde gegevens' toevoegen (zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730)).

Een dealregistratie van een verkoopkans maken

- 1 Selecteer de verkoopkans.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van verkoopkansen.
- 2 Schuif op de gegevenspagina voor verkoopkansen omlaag naar de gerelateerde informatie 'Dealregistraties' en klik op 'Nieuw'.
- 3 Voer op de bewerkingspagina voor dealregistraties de vereiste informatie in.
Zie voor informatie over de velden [Velden voor dealregistratie](#) (op pagina 415). Zie voor informatie over gerelateerde bestaande dealregistratieset bestaande verkoopkansen en voor het wijzigen van bestaande relaties tussen beide [Dealregistraties koppelen aan verkoopkansen](#) (op pagina 412).

Verkoopkansomzet verdelen tussen teamleden

U kunt de omzet van een verkoopkans verdelen tussen teamleden. Het prognosetype 'Verkoopkans' gebruikt deze omzetsplitsing om de omzet te berekenen die in het verkoopkansrecord is vermeld. Zie [Prognoses](#) (op pagina 266) en [Verkoopkansen en prognoses](#) (op pagina 244) voor meer informatie over het maken van

prognoses. Zie [Teams verkoopkans](#) (zie "[Verkoopkansteams](#)" op pagina 262) voor meer informatie over teams verkoopkansen.

Ga als volgt te werk om de verkoopkansomzet te splitsen tussen de teamleden:

- 1** Selecteer de verkoopkans.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van verkoopkansen.
- 2** Ga op de gegevenspagina voor verkoopkansen naar de sectie 'Team verkoopkans' en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op 'Gebruikers toevoegen' om een teamlid toe te voegen.
 - Klik op 'Gebruikers bewerken' om gegevens over teamleden bij te werken.
- 3** Ga als volgt te werk op de pagina 'Gebruikers bewerken':
 - a** Voer voor elk teamlid gegevens in de vereiste velden in, inclusief het veld 'Percentagesplitsing'.
 - b** Klik op de knop 'Scheiding splitsen' om de verkoopkansomzet gelijkelijk over de teamleden te verdelen (optioneel).
 - c** Klik op de knop 'Totalen vernieuwen' om de gesplitste omzet en de totalen opnieuw te berekenen (optioneel).

OPMERKING: de knoppen 'Totalen vernieuwen' en 'Scheiding splitsen' zijn alleen beschikbaar als 'Gesplitste omzet verkoopkans inschakelen' is ingeschakeld in uw bedrijfsprofiel. Zie [Bedrijfsprofiel en algemene standaarden instellen](#) voor meer informatie.
- 4** Sla de record op.

Velden voor team verkoopkans

De volgende tabel bevat een omschrijving van enkele velden voor teams verkoopkans.

Veld	Opmerkingen
% splitsen	Dit veld bevat het omzetpercentage van elk teamlid. De standaardwaarde is 100% voor de eigenaar van de verkoopkans en 0% voor de andere teamleden.
Omzet splitsen	Dit is een berekend 'alleen lezen'-veld. De waarde wordt berekend door de verkoopkansomzet te vermenigvuldigen met het splitsingspercentage (%).
Gebruikersrol	Selecteer een optie die de relatie tussen de teamleden en het team verkoopkans definieert. Dit is een vereist veld.

Veld	Opmerkingen
Toegang verkoopkans	De waarde in dit veld bepaalt of een teamlid toegang heeft tot de verkoopkansrecord. Dit is een verplicht veld.

Verkoopkansteams

Voor sommige typen records, zoals accounts, relaties en verkoopkansen, kunt u een team gebruikers een record laten delen. Een gebruiker kan alleen een record delen als u die gebruiker aan het team voor de geselecteerde record hebt toegevoegd. Vervolgens moet u voor de gebruiker het toegangsniveau voor de record en de gekoppelde records opgeven.

Let op de volgende punten ten aanzien van verkoopkansteams, accountteams en toegang tot verkoopkansrecords:

- Als u het selectievakje 'Overerving bovenliggend team inschakelen' op de pagina 'Bedrijfsprofiel' inschakelt, worden leden van een accountteam automatisch aan een verkoopkansteam toegevoegd wanneer de verkoopkans aan de account is gekoppeld. Zo kunnen ook leden van het accountteam automatisch lid worden van een relatieteam wanneer de relatie is gekoppeld aan een account.
- Als u niet wilt dat een gebruiker automatisch wordt toegevoegd aan het verkoopkansteam wanneer de verkoopkansrecord aan een account wordt gekoppeld, moet u het selectievakje 'Overerving bovenliggend team inschakelen' op de pagina 'Bedrijfsprofiel' uitschakelen. Hiermee wordt voorkomen dat een lid van het accountteam automatisch wordt toegevoegd aan het verkoopkansteam.

U kunt op de volgende manieren gebruikers toevoegen aan verkoopkansteams:

- Klikken op de knop 'Gebruikers toevoegen' op de gegevenspagina van de record.
- Toewijzingsbeheer gebruiken. Zie Toewijzingsregels voor meer informatie.
- Groepen gebruiken. Zie Groepsbeheer voor meer informatie.

Om er zeker van te zijn dat een gebruiker geen toegang heeft tot verkoopkansen die aan een account zijn gekoppeld, moet u ervoor zorgen dat de gebruiker geen toegang heeft via een van de volgende methoden:

- De gebruiker is geen lid van het verkoopkansteam.
- De gebruiker heeft geen ondergeschikte die lid is van het verkoopkansteam.
- De gebruiker is geen gedelegeerde van een andere gebruiker die wel toegang tot verkoopkansen heeft.
- De verkoopkans staat niet in een boek of subboek waarvan de gebruiker lid is.
- De gebruiker heeft vanuit de rolinstellingen geen toegang tot de verkoopkansrecords.
- Het toegangsniveau van het recordtype voor de verkoopkans voor accounts is ingesteld op een willekeurige optie, behalve de opties 'Geen toegang' of 'Primair overnemen'.

Verkoopkansvelden

Met het pagina 'Verkoopkans bewerken' kunt u een verkoopkans toevoegen of de gegevens van een bestaande verkoopkans bijwerken. Op deze pagina staat de volledige set met velden voor een verkoopkans.

TIP: u kunt de gegevens van verkoopkansen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor verkoopkansen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in vervolgkeuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

LET OP: de gegevens die u voor verkoopkansen invoert, kunnen van invloed zijn op de omzetprognoses voor uw bedrijf.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie verkoopkans	
Naam verkoopkans	Naam voor deze verkoopkans
Account	Account die aan deze verkoopkans is gekoppeld
Hoofdverkoopkans	De hoofdverkoopkans die is gekoppeld aan deze verkoopkans.
Verkoopfase	<p>Fases in het verkoopproces, zoals 'Gekwalificeerde lead', 'Visie opbouw', 'Shortlist', 'Geselecteerd', 'Onderhandeling', 'Gesloten/gerealiseerd' of 'Gesloten/niet gerealiseerd'.</p> <p>OPMERKING: als de verkoopfase wordt gewijzigd, wordt de waarde in het veld '% waarschijnlijkheid' automatisch bijgewerkt naar de standaardwaarschijnlijkheidswaarde voor de nieuwe verkoopfase, tenzij u de functie 'Batch bijwerken' gebruikt om de verkoopfase te wijzigen. Als u de functie 'Batch bijwerken' gebruikt om de waarde in het veld 'Verkoopfase' te wijzigen voor een of meer records, wordt de waarde in het veld '% waarschijnlijkheid' voor de verkoopkans niet automatisch bijgewerkt naar het standaardpercentage voor waarschijnlijkheid voor de nieuwe verkoopfase.</p>
Volgende stap	De volgende actie die voor deze verkoopkans moet worden uitgevoerd.
Omzet	<p>Het omzetbedrag voor de verkoopkans. De standaardwaarde is nul. Deze waarde is van invloed op de prognoses van de omzet van de verkoopkans.</p> <p>OPMERKING: alle standaardwaarden of post-standaardwaarden in dit veld worden genegeerd.</p>
Datum gerealiseerd	De verwachte datum waarop de verkoopkans wordt gesloten. De afsluitdatum wordt standaard ingesteld op de aanmaakdatum. Als de verkoopkans op een andere datum wordt gesloten, wijzigt u het veld 'Datum gerealiseerd' wijzigen omdat deze datum voor prognoses wordt gebruikt.

Veld	Omschrijving
Prognose	Als dit selectievakje is ingeschakeld, geeft dit aan dat de verkoopkans wordt toegevoegd aan de berekening van de voorspelde omzet.
Verkoopgegevens	
Status	Status van deze verkoopkans, zoals 'In behandeling', 'Niet gerealiseerd' of 'Gerealiseerd'.
Prioriteit	Prioriteitsniveau voor deze verkoopkans, zoals 'Hoog', 'Gemiddeld' en 'Laag'.
Bron lead	De categorie van de primaire bron, zoals 'Advertentie', 'Direct mail', 'E-mail', 'Evenement - Seminar', 'Evenement - Trade Show', 'Evenement - Overig', 'Lijst - Gekocht', 'Lijst - Gehuurd', 'Partner', 'Referentie - Medewerker', 'Referentie - Extern', 'Website' of 'Overig'.
Broncampagne	De campagne waarmee de verkoopkans is gegenereerd. Als de verkoopkans is gemaakt tijdens de leaDOMZetting, wordt dit veld automatisch gevuld vanuit het veld 'Campagne' voor de leadrecord. Als de verkoopkans is gemaakt door een gebruiker, kan de gebruiker zelf gegevens in dit veld invoeren.
% waarschijnlijkheid	<p>Dit is het percentage dat aangeeft hoeveel vertrouwen u erin hebt dat de deal met de opgegeven omzet op de opgegeven afsluitdatum wordt gesloten. Het veld '% waarschijnlijkheid' is gebaseerd op de standaardwaarschijnlijkheidswaarde voor de geselecteerde verkoopfase.</p> <p>U kunt de waarde in het veld '% waarschijnlijkheid' zo nodig aanpassen aan uw verkoopkans terwijl die zich in die verkoopfase bevindt. Als u een nieuwe verkoopfase selecteert voor de verkoopkans, wordt de waarde in het veld '% waarschijnlijkheid' automatisch bijgewerkt naar de standaardwaarschijnlijkheidswaarde voor de nieuwe verkoopfase.</p> <p>OPMERKING: als u de functie 'Batch bijwerken' gebruikt om de waarde in het veld 'Verkoopfase' te wijzigen voor een of meer verkoopkansrecords, wordt de waarde in het veld '% waarschijnlijkheid' voor de verkoopkans niet automatisch bijgewerkt naar het standaardpercentage voor waarschijnlijkheid voor de nieuwe verkoopfase. Als u wilt dat het waarschijnlijkheidspercentage voor de verkoopkans wordt gewijzigd als de verkoopfase wordt bijgewerkt, werkt u de verkoopfase bij voor elke afzonderlijke record of via webservice.</p>
Verwachte omzet	Een valutawaarde die wordt berekend op basis van het veld 'Omzet' vermenigvuldigd met de waarde uit het veld '% waarschijnlijkheid'. Een lager percentage in het veld 'Waarschijnlijkheid' verlaagt de verwachte waarde die in uw prognose van de omzet is opgenomen.
Reden gerealiseerd/niet-gerealiseerd	De reden waarom een verkoopkans wel of niet is gerealiseerd, zoals 'Installatiebasis', 'Prijzen', 'Relatie', 'Staat van dienst', 'Geen huidig project', 'Geen budget', 'Niet gekwalificeerd', 'Kwijt aan concurrentie', 'Kwijt aan geen beslissing' of 'Overig'.
Aanvullende informatie	

Veld	Omschrijving
Eigenaar	<p>De eigenaar van de verkoopkansrecord.</p> <p>De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De beheerder kan echter toegangsniveaus aanpassen om gebruikerstoegang tot records te beperken of uit te breiden.</p> <p>Deze waarde in het veld 'Eigenaar' bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard' worden uitgevoerd door u of uw managers.</p> <p>U kunt verkoopkansrecords delen met andere gebruikers via de pagina's 'Team verkoopkans' of 'Accountteam'. Zie Records delen (teams) (op pagina 99) voor meer informatie over het delen van records met andere gebruikers.</p> <p>Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.</p>
Nieuwe verkoopkans toewijzen	<p>Geeft aan dat de verkoopkans opnieuw moet worden toegewezen. Als de beheerder regels voor het toewijzen van verkoopkans heeft ingesteld en u selecteert dit veld, wordt de verkoopkans opnieuw verwerkt en toegewezen volgens de regels met Assignment Manager in Oracle CRM On Demand. Met Assignment Manager kunnen records alleen opnieuw worden toegewezen aan gebruikers. Records kunnen alleen opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in gebruikersmodus of in gemengde modus voor eigendom van de record. Met Assignment Manager kunnen records niet opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in boekmodus. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.</p> <p>OPMERKING: de verwerkingstijd voor het opnieuw toewijzen van records is afhankelijk van de complexiteit van de toewijzingsregels van uw bedrijf, het aantal records dat opnieuw moet worden toegewezen, en de huidige belasting van het systeem. Bij verkoopkans wordt de verwerkingstijd ook beïnvloed door het aantal teamleden van de verkoopkans en het aantal accounts en relaties dat aan de record is gekoppeld. De naam van de eigenaar verandert wanneer de record opnieuw wordt toegewezen.</p>
Omschrijving	<p>Aanvullende informatie over de verkoopkans. U kunt bijvoorbeeld de producten (500 onderdelen) en de account (Acme Corp.) in de omschrijving van de verkoopkans opnemen. Dit veld mag maximaal 16.350 tekens bevatten.</p>

Prognoses

Gebruik de pagina's van 'Prognose' voor het doornemen, aanpassen en indienen van prognoses. Een *prognose* is een opgeslagen momentopname van verwachte omzetten in een bepaalde tijd. In Oracle CRM On Demand worden prognoses berekend voor elk kwartaal en worden de gegevens uitgesplitst per maand van het boekjaar.

Met prognoses kunt u in Oracle CRM On Demand een proces automatiseren dat vaak handmatig en soms onnauwkeurig wordt uitgevoerd. Met prognoses kunnen bedrijven verkoopstrategieën ontwikkelen. Verder zijn prognoses nuttig bij het herkennen van toekomstige bedrijfsbehoeften, omdat managers beschikken over nauwkeurige en actuele informatie over verwachte verkoop en kwartaalprogressie ten aanzien van verkoopdoelen. Afzonderlijke verkopers hoeven geen statistische gegevens te compileren. In plaats daarvan bepalen zij wanneer ze een record toevoegen aan hun prognoses. De rest van het proces vindt automatisch plaats.

U kunt de prognoses in uw bedrijf baseren op de volgende gegevens:

- Omzet verkoopkans
- Omzet per product voor verkoopkans en hoeveelheden gekoppeld aan verkoopkansen
- Accountomzet
- Relatieomzet

Met momentopnamen van prognoses worden de verwachte verkoopkans-, product- of omzetgegevens en de aangepaste prognosetotalen opgeslagen, zodat u en uw managers eventuele trends kunnen zien en evalueren. U kunt ook opgeslagen prognoses weergeven, zodat u de historie van de verkoopkansen kunt zien waaraan uw team op dat moment werkt.

In uw bedrijf kan de uitvoering van prognoses worden ingesteld op eenmaal per week of maand. Aan het begin van de opgegeven dag (die begint om één minuut na middernacht) in de tijdzone van de hostingfaciliteit, wordt de prognose automatisch gegenereerd in Oracle CRM On Demand en wordt een waarschuwing weergegeven op 'Mijn startpagina'. Wanneer u deze waarschuwing ontvangt, kunt u de prognose weergeven en de berekende pijplijn, prognose en gerealiseerde omzet vergelijken met de quotagegevens.

Een uur voor aanvang van de volgende geplande prognose wordt de huidige prognose automatisch gearchiveerd, zodat niemand deze meer kan bewerken.

Werken met de 'Startpagina Prognose'

De 'Startpagina Prognose' is het beginpunt voor het beheren van prognoses. Deze pagina bevat een overzicht van de prognosegegevens die voor u van belang zijn.

U kunt de records die op de 'Startpagina Prognose' worden weergegeven, op twee manieren beperken:

- U kunt specifieke prognoses zoeken door op een kolomkop te klikken om de records op basis van de betreffende kolom te sorteren. Vervolgens klikt u op een letter in de balk 'Alfa' klikken om alleen de

records weer te geven die met de toepasselijke letter beginnen. U kunt ook tekens in het tekstveld typen en op 'Gaan' klikken om de records te zoeken die met die tekens beginnen. Klik op de koppeling 'Alles' om de volledige lijst met prognoses weer te geven.

- Aantal weergegeven records. Pas de waarde in dit veld aan als u meer of minder records in het overzicht wilt weergeven.

De prognoses op de 'Startpagina Prognose' zijn gerangschikt op aanmaakdatum, waarbij de meest recente prognoses als eerste worden weergegeven. U vindt hier ook een overzicht met belangrijke informatie:

- In 'Status' vindt u de huidige status van de prognose. Voltooide prognoses hebben de status 'Actief'. Met de status 'Ingediend' voor een prognose wordt aangegeven dat de prognose kan worden gecontroleerd door het management.
- De pijplijnomzet is de gecombineerde omzet van al uw records, ongeacht de instelling van het selectievakje 'Prognose' of de verkoopfase in afzonderlijke records. Pijplijnomzet is niet van toepassing op omzetprognoses voor accounts of relaties.
- De omzetprognose is gelijk aan de totale omzet van alle records waarvoor het selectievakje 'Prognose' is ingeschakeld.
- De gerealiseerde omzet komt overeen met de totale omzet voor alle verkoopkans- of productomzet met de verkoopfase 'Afgesloten-gerealiseerd'. Voor account- en relatieomzet wordt met de statusveldwaarde 'Afgesloten' de record in de berekening van de gerealiseerde omzet opgenomen. Gerealiseerde omzet wordt erkend voor het omzetbedrag van de toepasselijke prognoseperiode. Deze periode is gebaseerd op de begin- en afsluitdatums voor de record.

Prognoses beheren

Voer de volgende taken uit om prognoses te beheren:

- [Prognoses beoordelen](#) (op pagina 268)
- [Prognoses vernieuwen](#) (op pagina 270)
- [Een prognose in een andere valuta bekijken en bewerken](#) (op pagina 272)
- [Prognosehistorie bekijken](#) (op pagina 272)
- [Prognoses indienen](#) (op pagina 272)
- [Indienen van prognoses ongedaan maken](#) (op pagina 273)
- [Quota beheren](#) (op pagina 274)
- [Prognoses van uw team beheren](#) (op pagina 275)

OPMERKING: prognoses zijn gebaseerd op gebruikersrollen en rapporthiërarchieën. Om goede prognoses te kunnen maken, moet de status voor alle gebruikers met een gebruikersrol die als prognoserol is ingesteld op 'Actief', zijn ingesteld in de gebruikersrecord. Ook moet een manager zijn opgegeven in de gebruikersrecord. De manager wordt opgegeven in het veld 'Rapporteert aan' of het veld 'Rapporteert aan (alias)', afhankelijk van welke van deze velden wordt weergegeven op de paginalay-out van de gebruiker.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)

- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Prognosevelden](#) (op pagina 278)
- [Werken met de 'Startpagina Prognose'](#) (op pagina 266)
- Gebruikers instellen
- Verkoopquota van gebruikers instellen
- [Rapporten](#) (op pagina 775)

Prognoses beoordelen

Prognoses worden automatisch elke week of elke maand gegenereerd volgens het bedrijfsproces van uw bedrijf. Elke keer dat een nieuwe prognose is gemaakt, ontvangt u daarvan een bericht op 'Mijn startpagina'. Vervolgens moet u de prognose bekijken. Als u uw prognose beoordeelt, worden de maanden van het prognoseoverzicht afgestemd op de definitie van de boekjaarkalender. Als u bijvoorbeeld gebruik maakt van een boekjaarkalender zoals 4-4-5, 5-4-4, of aangepaste boekjaarkalenders, komen de prognoseperioden van uw bedrijf niet per se overeen met de Gregoriaanse kalender. Dat betekent dat als een verkoopkans in de kalendermaand juni valt, deze niet per se in de prognose van de fiscale maand juni wordt opgenomen. Zie Boekjaarkalenders voor meer informatie over aangepaste boekjaarkalenders.

OPMERKING: Als u gebruik maakt van aangepaste boekjaarkalenders, worden de prognoseperioden gebaseerd op de fiscale jaren en maanden zoals gedefinieerd door uw bedrijfsbeheerder.

Ga als volgt te werk om prognoses te beoordelen:

- 1** Klik op het tabblad 'Prognoses'.
Op de 'Startpagina Prognose' wordt het overzicht van de prognose gegeven, waaronder de status, pijplijn en gerealiseerde omzet. U kunt het prognoseoverzicht op status, prognosedatum of eigenaar sorteren (alleen managers). Pijplijn is niet van toepassing op prognoses voor account of relatieomzet.
 - 2** Klik in de sectie 'Startpagina Prognose' op de koppeling 'Datum prognose' voor de prognose die u wilt bekijken.
 - 3** Op de gegevenspagina voor prognoses kunt u gegevens in de volgende secties bekijken:
- 268** Online-help van Oracle CRM On Demand Release 20

- **Overzicht prognose.** In deze sectie wordt een overzicht van de prognose gegeven per fiscaal kwartaal en fiscale maand. In de lijst 'Overzicht prognose' staan gegevens over quota, gerealiseerde omzet, quotapercentage, prognosebedrag, hoogste verwachting, pijplijn en verwachte omzet. U kunt de lijst sorteren op maand.

Teamoverzicht per maand. Deze sectie bevat een lijst met prognoses voor elk teamlid. Als u manager bent, kunt u de volgende gegevens bekijken: prognose voor maand, quotapercentage, prognosebedrag, gerealiseerde omzet, hoogste verwachting, pijplijn en datum van laatste update per eigenaarsalias (teamlid). Als u een analyse op een lager niveau uitvoert voor de rij van een specifiek teamlid in het teamoverzicht, wordt de overeenkomstige pagina met prognosegegevens voor de geselecteerde gebruiker weergegeven. Op deze pagina vindt u het individuele prognoseoverzicht van het teamlid en de prognoseomzet in de secties 'Mijn verkoopkansen', 'Mijn omzet' en 'Mijn producten'.

OPMERKING: voor de prognosetypen voor account en relatieomzet bevatten de overzichtssecties niet de items 'Pijplijn', 'Hoogste' en 'Verwachte omzet'.

- **Productoverzicht team.** (Alleen voor prognosetype 'Verkoopkans product') In deze sectie vindt u een lijst met prognoseproducten voor elk teamlid. Als u manager bent, kunt u de volgende gegevens bekijken: gerealiseerde hoeveelheid, prognosehoeveelheid, pijplijnhoeveelheid, gerealiseerde omzet en verwachte omzet per eigenaarsalias (teamlid) en product. Als u een analyse uitvoert voor de rij van een specifiek teamlid in het productoverzicht van het team, wordt de overeenkomstige pagina met prognosegegevens voor de geselecteerde gebruiker weergegeven. Op deze pagina vindt u het individuele prognoseoverzicht van het teamlid en de prognosehoeveelheden per product in de sectie 'Mijn producten'.

OPMERKING: op de pagina Prognosegegevens staan slechts vijf van de records van het team. Als u de volledige lijst wilt zien, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' onder de sectie 'Teamoverzicht per maand'.

- **Mijn verkoopkansen.** Als u 'Omzetprognose verkoopkansen' gebruikt, wordt deze sectie weergegeven als onderdeel van de prognosegegevens. In deze sectie vindt u huidige verkoopkansen en er wordt aangegeven of er een prognose is gemaakt voor de verkoopkansen. Verder worden hier de volgende items weergegeven voor alle verkoopkansen (indien opgegeven): afsluitdatum, accountnaam, omzetbedrag, huidige verkoopfase en volgende stap.
- **Mijn omzet.** Als u het prognosetype 'Verkoopkans product', 'Account' of 'Omzet relatie' gebruikt, wordt deze sectie weergegeven als onderdeel van de prognosegegevens. In deze sectie vindt u de huidige omzet en er wordt aangegeven of er door de eigenaar een prognose is gemaakt voor de omzetrecord (prognosevlag geselecteerd). Verder worden hier de volgende items weergegeven voor alle omzetrecords die u hebt ingevoerd: begin-/sluitdatum, productnaam, omzetbedrag en accountnaam.

Er kunnen aanvullende kolommen worden weergegeven in de sectie 'Mijn omzet', afhankelijk van het omzettype waarvoor prognoses worden gemaakt.

De volgende kolommen worden weergegeven voor omzetprognoses per product voor verkoopkansen:

- Naam verkoopkansen
- Verkoopfase

De volgende kolommen worden weergegeven voor prognoses voor account en relatieomzet:

- Productcategorie

- Status
- Naam relatie
- **Mijn producten.** Als u het prognosetype 'Verkoopkans product' gebruikt, wordt deze sectie weergegeven als onderdeel van de prognosegegevens. Voor alle producten met een prognose wordt een rij weergegeven met de toepasselijke productcategorie, gerealiseerde hoeveelheid, prognosehoeveelheid, pijplijnhoeveelheid, gerealiseerde omzet en verwachte omzet. Deze waarden zijn de som van alle verkoopkansen met een prognose voor de geselecteerde gebruikersprognose. Als u de verkoopkansen met een prognose wilt weergeven voor een specifiek product, klikt u op de productnaam.

OPMERKING: als u het prognosetype 'Verkoopkans product' gebruikt, kunt u ook een prognose weergeven voor alle verkoopkansen binnen een specifieke productcategorie. Klik hiervoor op het veld 'Productcategorie'.

U kunt het prognosetype verifiëren dat is gebruikt voor een prognose en dat is gebaseerd op het veld 'Type' in de informatiesectie van de prognose.

Prognoses in een andere valuta bekijken en bewerken

Met de valutaconversiefunctie 'Weergeven in' kunt u opgeven in welke valuta u de prognose wilt weergeven. Raadpleeg voor meer informatie over het weergeven en bewerken van prognoses in verschillende valuta's [Een prognose in een andere valuta bekijken en bewerken](#) (op pagina 272).

Prognoses vernieuwen

Prognoses zijn momentopnamen van omzetgegevens voor specifieke perioden. Als een verkoopkans- of omzetrecord wordt bijgewerkt, kunt u bepaalde waarden voor de huidige, niet-ingediende prognose vernieuwen, zodat u er zeker van bent dat de prognose een juiste weerspiegeling is van de meest recente informatie. U kunt de records vervolgens aanpassen in de sectie 'Prognoseoverzicht', zodat de records een betere weerspiegeling zijn van de omzet die wordt gegenereerd.

U kunt zorgen voor consistentere prognoses door de recordwaarden bij te werken die bijdragen aan de prognosebedragen en de prognosetotalen vervolgens opnieuw te berekenen. Updates voor de velden 'Omzet', 'Datum gerealiseerd', 'Verkoopfase', 'Waarschijnlijkheid', 'Hoeveelheid' en 'Status' zijn van invloed op de prognose.

Ga als volgt te werk om de recordwaarden bij te werken en de prognose te vernieuwen:

- 1** Klik op het tabblad 'Prognoses'.
De prognoses op de 'Startpagina Prognose' zijn gerangschikt op aanmaakdatum, waarbij de meest recente prognoses als eerste worden weergegeven.
- 2** Klik in de sectie 'Startpagina Prognose' op de koppeling 'Datum prognose' voor de prognoserecord die u wilt bijwerken.
- 3** Klik in de sectie 'Mijn verkoopkansen', 'Mijn omzet' of 'Mijn producten' op de gegevenspagina voor prognoses op de koppeling 'Naam verkoopkans', 'Begin-/sluitdatum' of 'Product' voor de record die u wilt wijzigen.

- 4 Klik op de gegevenspagina op 'Bewerken'.
- 5 Werk op de bewerkingspagina de waarden voor de verkoopkans- of omzetrecord bij en klik op 'Opslaan'.
- 6 Ga terug naar de gegevenspagina voor prognoses en klik op de koppeling 'Vernieuwen' in de recordrij.
- 7 Klik op 'Totaliseren' op de gegevenspagina voor prognoses.

De totalen voor het prognoseoverzicht worden bijgewerkt op basis van de verkoopkans- of omzetrecords die u hebt gewijzigd.

OPMERKING: als u updates die u hebt gemaakt in de verkoopkans- en omzetrecords wilt vastleggen in het prognoseoverzicht, klikt u op 'Totaliseren'.

Als u op 'Totaliseren' klikt, worden eventuele eerdere aanpassingen aan de totalen van het prognoseoverzicht overschreven door de nieuwe waarden uit de verkoopkans- en omzetrecords. Nadat u de records hebt bijgewerkt, moet u dus mogelijk het prognoseoverzicht verder aanpassen zodat het een nauwkeurigere weerspiegeling is van uw omzetverwachtingen.

Prognosetotalen aanpassen

Verkopers en managers kunnen op hoog niveau wijzigingen per maand aanbrengen in de huidige prognoseomzet om er zeker van te zijn dat de waarden in de automatisch gemaakte prognose zijn gebaseerd op professioneel inzicht. U kunt de volgende velden van het prognoseoverzicht handmatig aanpassen:

- Prognose
- Hoogste

OPMERKING: alleen de prognose-eigenaar mag prognosetotalen corrigeren.

Ga als volgt te werk om prognosetotalen aan te passen:

- 1 Klik op het tabblad 'Prognoses'.
- 2 Klik in de sectie 'Startpagina Prognose' op de koppeling 'Datum prognose' voor de prognoserecord die u wilt aanpassen.
- 3 Klik in de sectie 'Prognoseoverzicht' op 'Bewerken'.
- 4 Voer op de bewerkingspagina voor prognoses de aangepaste omzetwaarden in de velden 'Prognose' en 'Hoogste' in.
- 5 Klik op 'Totalen vernieuwen' om de aangepaste waarden te controleren en klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: de hoogst mogelijke omzet is niet van toepassing op prognoses voor de account- of relatieomzet.

Een prognose in een andere valuta bekijken en bewerken

Met de valutaconversiefunctie 'Weergeven in' kunt u opgeven in welke valuta uw prognoses moeten worden weergegeven. Standaard worden prognoses weergegeven in de systeemeigen valuta (de valuta die in uw gebruikersprofiel is geselecteerd of de standaardvaluta van uw bedrijf). U kunt prognoses ook in de geselecteerde valuta bewerken als u verkoopkansen in meerdere economische zones beheert.

Als de prognose wordt bewerkt terwijl deze in euro's (EUR) wordt weergegeven, kan de gebruiker in de prognose bedragen in euro's invoeren. Wanneer de bewerkte prognose wordt opgeslagen, wordt deze geconverteerd naar en opgeslagen in de standaardvaluta van uw bedrijf.

Ga als volgt te werk om een prognose in een andere valuta te bekijken:

- 1 Klik op het tabblad 'Prognoses'.
- 2 Klik op 'Startpagina Prognose' op de koppeling 'Datum prognose' voor de prognose die u wilt bekijken.
- 3 Selecteer op de gegevenspagina voor prognoses de valuta in de lijst 'Weergeven in' op de titelbalk 'Overzicht prognose'.

De valutawaarde voor 'Weergeven in' komt standaard overeen met de valuta voor uw gebruikersprofiel. Als de valuta voor uw gebruikersprofiel niet is gedefinieerd, wordt voor de selectieknop 'Weergeven in' standaard de bedrijfsvaluta weergegeven. Alle actieve valuta's voor uw bedrijf kunnen worden geselecteerd.

Wanneer u een valuta voor weergave in selecteert, worden de prognosewaarden met behulp van de geldige wisselkoersen voor de prognosedatum geconverteerd van de opgeslagen prognosevaluta (bedrijfsvaluta) naar de geselecteerde valuta voor weergave.

Als u zoekt in een prognoserecord of een valuta voor weergave selecteert en u geen geldige wisselkoers hebt opgegeven voor de prognosedatum, wordt de prognose weergegeven in de standaardvaluta van uw bedrijf en wordt er een advies gegeven.

Prognosehistorie bekijken

U kunt een historie van prognoses bekijken om trends over een bepaalde tijd te bepalen.

Ga als volgt te werk om uw prognosehistorie te bekijken:

- 1 Klik op het tabblad 'Prognose'.
- 2 Klik in de sectie 'Startpagina Prognose' op de kop van de kolom waarin u de records wilt sorteren.
- 3 Beoordeel de trends over een bepaalde tijd voor prognose, pijplijn en gerealiseerde omzet.

Prognoses indienen

De laatste stap bij het maken van een prognose is het indienen van de prognose bij uw manager. Dien de prognose in zodra deze de cijfers bevat die u in de prognoses van uw bedrijf wilt opnemen.

OPMERKING: managers kunnen prognoses indienen voor hun directe rapporterenden. Selecteer deze optie als u uw prognosedefinitie instelt. Als u deze optie niet selecteert, kunnen managers hun prognoses pas indienen nadat alle directe rapporterenden van de managers hun prognoses hebben ingediend.

Ingediende prognoses kunnen niet worden bewerkt. Als u een ingediende prognose wilt aanpassen, moet de record eerst door uw manager of beheerder ontgrendeld worden (zodat het indienen van de prognose ongedaan wordt gemaakt). Zie [Indienen prognoses ongedaan maken](#) (zie "[Indienen van prognoses ongedaan maken](#)" op pagina 273) voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om uw prognose in te dienen:

- 1 Klik op het tabblad 'Prognoses'.
- 2 Klik in de sectie 'Startpagina Prognose' op de koppeling 'Datum prognose' voor de prognoserecord die u wilt indienen.
- 3 Klik op 'Prognose indienen' in de titelbalk van 'Prognoseoverzicht' op de gegevenspagina voor prognoses.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Indienen van prognoses ongedaan maken](#) (op pagina 273)
- De prognosedefinitie instellen

Indienen van prognoses ongedaan maken

Voordat de eigenaar van een prognose een ingediende prognose kan bijwerken, moet de record eerst door de manager of de beheerder worden ontgrendeld (zodat het indienen van de prognose ongedaan wordt gemaakt).

Ga als volgt te werk om het indienen van een prognose ongedaan te maken:

- 1 Klik op het tabblad 'Prognoses'.
- 2 Klik in de sectie 'Startpagina Prognose' op de koppeling 'Datum prognose' voor de prognoserecord die u wilt ontgrendelen.
- 3 Klik op 'Indienen prognose ongedaan maken' op de gegevenspagina voor prognoses.

Hierdoor wordt de prognose ontgrendeld, zodat rapporterenden hun prognoses kunnen bijwerken en aanpassen, en vervolgens de prognose opnieuw kunnen indienen.

OPMERKING: door op 'Indienen prognose ongedaan maken' te klikken, wordt de status van de prognose ingesteld op 'Actief'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Prognoses indienen](#) (op pagina 272)
- De prognosedefinitie instellen

Quota beheren

Als uw quota niet worden ingesteld door de beheerder, kunt u op de pagina 'Quotum bewerken' zelf quota maken en bijwerken voor perioden in het hele jaar. U kunt uw quota dan vergelijken met prognoses en de quota aanpassen. U kunt ook de doelhistorie van uw quota voor elke periode in elk jaar bekijken.

Nadat een quotum is gemaakt, worden de maandelijkse quotumwaarden automatisch weergegeven in de prognose nadat de prognose is gemaakt. Alle actieve quota worden samengevoegd voor de maand en de totalen zijn zichtbaar in de prognose. Als u een quotum niet in uw prognose wilt opnemen, stelt u het veld 'Status' in op 'Inactief'.

Ga als volgt te werk om uw quotum te beheren:

- 1 Klik op een willekeurige pagina op de koppeling 'Mijn set-up' in de rechterbovenhoek.
- 2 Klik op de 'Persoonlijke startpagina' op de koppeling 'Persoonlijk profiel' in de gelijknamige sectie.
- 3 Klik op de pagina 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Mijn profiel' in de sectie 'Persoonlijke gegevens'.
Op de pagina 'Mijn profiel' kunt u quota en groepen voor delen definiëren, en uw valuta, taal en tijdzone wijzigen.
- 4 Ga op de pagina 'Informatie persoonlijke gegevens' naar de sectie 'Quota' en klik op 'Nieuw quotum'.
Bestaande quota worden weergegeven in de lijst 'Quota' en kunnen worden gesorteerd op jaar, naam en status. Als u een quotum in de lijst wilt wijzigen, klikt u op de koppeling 'Bewerken' in de rij voor de quotumrecord die u wilt bewerken. Als u een quotum uit de lijst wilt verwijderen, klikt u op de koppeling 'Verwijderen' in de het menu van de quotumrecord die u wilt verwijderen.
- 5 Vul alle vereiste velden voor het nieuwe quotum in op de pagina 'Quotum bewerken':
 - a Selecteer het kalenderjaar waarin het quotum moet beginnen.
OPMERKING: op deze pagina selecteert u het kalenderjaar, niet het boekjaar. Het boekjaar loopt niet per se gelijk met het kalenderjaar. Het boekjaar van uw bedrijf kan bijvoorbeeld beginnen op 1 april en eindigen op 31 maart (van het volgende kalenderjaar).
 - b Controleer of het veld 'Status' is ingesteld op 'Actief'.
 - c Voer een naam in voor het quotum.
- 6 Voer de quotumgegevens voor elke maand in. (De velden voor het maandquotum beginnen met de eerste maand van het boekjaar van uw bedrijf.)

- 7 Sla het quotum op.

Ga als volgt te werk om het totale quotumbedrag gelijk te verdelen over de maanden van het jaar:

- 1 Ga op de pagina 'Persoonlijke gegevens' naar de sectie 'Quota' en klik op 'Nieuw quotum'.
- 2 Vul alle vereiste velden in op de pagina 'Quotum bewerken' en zorg dat het veld 'Status' is ingesteld op 'Actief'.
- 3 Voer in een van de maandvelden het totale quotumbedrag voor het jaar in en klik op 'Som'.
Het bedrag verschijnt in het veld 'Totaal quotum'.
- 4 Klik op 'Spreiding'.
Het totale bedrag wordt evenredig verdeeld over de 12 maanden van het jaar. Het deelbedrag verschijnt in de velden voor elke maand.
- 5 Sla het quotum op.
Het quotum verschijnt in de lijst met quota.

Prognoses van uw team beheren

Als manager kunt u het volgende doen:

- Prognoses voor uw team bekijken en aanpassen.
- Alle verkoopkansen van uw team weergeven.
- Een prognose niet indienen, zodat een teamlid deze kan aanpassen.

Uw team bestaat uit alle werknemers die zijn toegewezen aan rollen die aan u rapporteren. Deze rolhiërarchie is ingesteld in 'Gebruikersbeheer'. Zie Gebruikers instellen voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om de prognoses en verkoopkansen voor uw team te bekijken:

- 1 Klik op het tabblad 'Prognoses'.
- 2 Klik in de sectie 'Startpagina Prognose' op de koppeling 'Datum prognose' in de prognoserecord.
De pagina 'Prognosegegevens' bevat een overzicht van de teamtotalen, de totalen van elk teamlid per maand en de datum waarop de prognose de laatste keer is bijgewerkt.
- 3 Klik op de pagina 'Prognosegegevens' op de koppeling 'Alias eigenaar' van het teamlid van wie u de prognose wilt zien.

TIP: als u de prognoseoverzichten van al uw teamleden wilt weergeven, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.

De pagina 'Prognosegegevens' verschijnt waarin u de prognosetotalen van de teamleden en alle verwachte verkoopkansen van afzonderlijke leden kunt bekijken. De gegevens zijn echter alleen lezen en u kunt ze niet bewerken.

Pagina 'Prognosegegevens'

Op de pagina 'Prognosegegevens' vindt u prognose-informatie voor de geselecteerde prognosedeelner. De pagina bevat het prognoseoverzicht met daarin de verwachte omzetbedragen per fiscale maand, de bijbehorende gebruikersquota en het te behalen percentage, en een lijst met de vastgelegde verkoopkansen, omzet en producten.

Managers kunnen het teamoverzicht ook per maand bekijken. Hierdoor kunnen managers hun eigen gedetailleerde prognoserecords en de overzichtsrecords van hun directe ondergeschikten bekijken voor de vastgelegde periode.

Fiscale maanden worden aangeduid met hun standaardnamen in de secties 'Prognoseoverzicht' en 'Teamoverzicht'. De duur van de maand wordt echter gebaseerd op de bedrijfsdefinitie van de fiscale kalender. De maand oktober kan bijvoorbeeld op 15 oktober beginnen en op 14 november eindigen.

In de volgende tabel vindt u een overzicht van de taken die u vanaf de pagina 'Prognosegegevens' kunt uitvoeren.

Activiteit	Volg deze stappen
De valuta voor een weergegeven prognose wijzigen	Klik op de titelbalk 'Overzicht prognose' op 'Weergeven' en selecteer de valuta.
Alle prognoseoverzichten van uw team weergeven	Klik op 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Teamoverzicht per maand'. Deze sectie is alleen beschikbaar als u gebruiker op managerniveau bent. In deze sectie wordt voor alle teamleden een regelitem per fiscale maand weergegeven.
Alle productoverzichten van uw team weergeven	Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Productoverzicht team'. Deze sectie is alleen beschikbaar als u gebruiker op managerniveau bent en het type 'Prognose producthoeveelheid' gebruikt. In deze sectie wordt voor alle teamleden een regelitem per product weergegeven.
Prognosegegevens weergeven voor een specifieke gebruiker	Klik in de kolom 'Alias eigenaar' van een teamoverzichtsectie op de naam van een gebruiker voor wie u de prognosegegevens wilt bekijken.
Alle vastgelegde verkoopkansrecords weergeven voor een specifieke gebruiker	Klik op 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Mijn verkoopkansen'. Deze sectie is alleen beschikbaar als u het type 'Prognose verkoopkans' gebruikt. Op deze pagina wordt voor alle vastgelegde omzetrecords een rij weergegeven met daarin de toepasselijke afsluitdatum, prognosevlag, verkoopkansnaam, accountnaam, omzet, verkoopfase en volgende

Activiteit	Volg deze stappen
	stap.
Alle vastgelegde omzetrecords weergeven voor een specifieke gebruiker	<p>Klik op 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Mijn omzet'. Deze sectie is alleen beschikbaar als u het prognosetype 'Productomzet', 'Accountomzet' of 'Relatieomzet' gebruikt.</p> <p>Op deze pagina wordt voor alle vastgelegde omzetrecords een rij weergegeven met daarin de toepasselijke begin- en afsluitdatum, prognosevlag, productnaam, verkoopkansnaam, accountnaam, omzet en verkoopfase.</p>
Alle vastgelegde productrecords weergeven voor een specifieke gebruiker	<p>Klik op 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Mijn producten'. Deze sectie is alleen beschikbaar als u het type 'Prognose producthoeveelheid' gebruikt.</p> <p>Op deze pagina wordt voor alle vastgelegde producten een rij weergegeven met daarin de toepasselijke gerealiseerde hoeveelheid, vastgelegde hoeveelheid, pijplijnhoeveelheid, gerealiseerde omzet en verwachte omzet. Deze waarden zijn de som van alle vastgelegde verkoopkansen voor de gebruiker.</p>
Alle vastgelegde verkoopkansen in een productcategorie weergeven voor een specifieke gebruiker	<p>Klik in de kolom 'Productcategorie' op de categorie waarvoor u de vastgelegde producten wilt bekijken. Op deze pagina worden de specifieke waarden weergegeven voor alle gerelateerde verkoopkansen voor de geselecteerde productcategorie, inclusief afsluitdatum, afzonderlijke hoeveelheden en omzetbedragen.</p>
Alle vastgelegde verkoopkansen voor een afzonderlijk product weergeven voor een specifieke gebruiker	<p>Klik in de kolom 'Productnaam' op het product waarvoor u de vastgelegde verkoopkansen wilt bekijken.</p> <p>Op deze pagina worden de specifieke waarden weergegeven voor alle gerelateerde verkoopkansen voor het geselecteerde product, inclusief afsluitdatum, verkoopkansnaam, afzonderlijke hoeveelheden en omzetbedragen.</p>
Een vastgelegde verkoopkans bijwerken	<p>Klik in de sectie 'Mijn verkoopkansen', 'Mijn omzet' of 'Mijn productomzet' in 'Prognosegegevens' op 'Naam verkoopkans' om naar de prognosegegevens te gaan.</p> <p>Als u de wijzigingen hebt opgeslagen, keert u terug naar de prognose door op 'Terug naar Prognosegegevens' te klikken en op 'Vernieuwen' te klikken.</p> <p>Aanpassingen aan de gegevensrecords voor verkoopkansen worden pas vastgelegd in de sectie 'Prognoseoverzicht' als u op 'Totaliseren' hebt geklikt.</p>
Vastgelegde omzet totaliseren	<p>Klik in de sectie 'Prognoseoverzicht' op 'Totaliseren'.</p> <p>Als u op 'Totaliseren' klikt, worden de totaalvelden bijgewerkt (herberekend) op basis van de gewijzigde verkoopkanswaarden.</p> <p>Aanpassingen die u hebt doorgevoerd in de vastgelegde omzetbedragen, worden overschreven nadat u op 'Totaliseren' hebt</p>

Activiteit	Volg deze stappen
	geklikt.
De prognose of het bedrag voor hoogst mogelijke omzet bijwerken	Klik in de titelbalk van 'Prognoseoverzicht' op 'Bewerken'. Als u op 'Bewerken' klikt, wordt de pagina 'Prognose bewerken' geopend. Voer de omzetaanpassingen in en klik op 'Opslaan'.
Een prognose indienen	Klik in de sectie 'Overzicht prognose' op 'Prognose indienen'. Het statusveld wordt bijgewerkt naar de waarde 'Ingediend'. Hiermee wordt aan de manager aangegeven dat de prognose gereed is voor controle.
Het indienen van een prognose ongedaan maken	Klik in de sectie 'Prognoseoverzicht' op 'Prognose indienen ongedaan maken'. De prognose wordt ontgrendeld. De status wordt ingesteld op 'Actief', waardoor gebruikers de prognose kunnen bijwerken en aanpassen en vervolgens opnieuw kunnen indienen. Alleen de rapporterende manager en de bedrijfsbeheerder kunnen deze actie uitvoeren.

Prognosevelden

De aan de omzetprognose gerelateerde velden (quota, gerealiseerde omzet, quotapercentage, pijplijn en verwachte omzet) worden berekend. Raadpleeg de volgende tabel voor meer informatie over de velden.

Veld	Omschrijving
Hoogste	Dit veld vertegenwoordigt de hoogst mogelijke schatting van de omzet die wordt gegenereerd met alle verkoopkans- en productomzet (optioneel). Dit veld is niet van toepassing op prognoses voor de account- of relatieomzet.
Gerealiseerde omzet	Alleen-lezen. Dit veld wordt berekend. Als uw bedrijf prognoses baseert op verkoopkansen, is de gerealiseerde omzet het totaal van alle toepasselijke verkoopkansen met de verkoopfase 'Afgesloten-gerealiseerd'. Als uw bedrijf prognoses baseert op producten, is de gerealiseerde omzet het totaal van alle toepasselijke productomzetrecords met de verkoopfase 'Afgesloten-gerealiseerd' tijdens de betreffende periode. Als uw bedrijf prognoses baseert op account- of relatieomzet, is de gerealiseerde omzet het totaal van alle toepasselijke omzetrecords met status 'Gerealiseerd'.

Veld	Omschrijving
Verwachte omzet	<p>Alleen-lezen. Dit veld is een gewogen gemiddelde. De waarde wordt berekend op basis van het veld 'Potentiële omzet' vermenigvuldigd met de waarde uit het veld 'Waarschijnlijkheid verkoopkans'.</p> <p>Dit veld is niet van toepassing op prognoses voor de account- of relatieomzet.</p>
Prognose	<p>De waarde in dit veld wordt berekend wanneer de prognose wordt gegenereerd. U kunt de waarde in dit veld echter handmatig aanpassen en er zo voor zorgen dat de prognose waarden weerspiegelt die op uw professionele oordeel zijn gebaseerd.</p> <p>Als het selectievakje 'Prognose' in de record 'Verkoopkans' is ingeschakeld, is de prognose het totaal van alle verkoopkansen tijdens de prognoseperiode. Als het selectievakje 'Prognose' in de record 'Omzet' is ingeschakeld, is de prognose het totaal van alle omzetrecords tijdens de prognoseperiode.</p>
Eigenaar	Hiermee wordt de persoon aangeduid die eigenaar is van of verantwoordelijk is voor deze prognose. Deze informatie wordt gegenereerd in Oracle CRM On Demand.
Laatst bijgewerkt op	De datum waarop de prognoserecord van het teamlid voor het laatst is bijgewerkt. De prognosedatum wordt standaard weergegeven. Als de gebruiker een item bewerkt, totaliseert, indient of het indienen van een item ongedaan maakt voor een prognose, wordt in dit veld de wijzigingsdatum weergegeven. Oracle CRM On Demand genereert deze informatie.
Pijplijn	<p>Alleen-lezen. Dit veld wordt berekend. De pijplijn is het totaal van alle omzetrecords voor verkoopkansen of producten voor de prognoseperiode, ongeacht de instelling van het selectievakje 'Prognose' of de verkoopfase in de afzonderlijke records.</p> <p>Dit veld is niet van toepassing op prognoses voor de account- of relatieomzet.</p>
Quota	Alleen-lezen. Het doel voor de verkoopomzet voor de prognoseperiode. Het quotum kan worden ingesteld door de individuele gebruiker of door de beheerder. Alleen actieve quota worden gebruikt tijdens het maken van prognoses.
Quotapercentage	Dit veld wordt berekend. Het quotapercentage is de gerealiseerde omzetwaarde gedeeld door de quotawaarde.

Veld	Omschrijving
Status	<p>De prognosestatus wordt gegenereerd in Oracle CRM On Demand. De prognosestatus kan een van de volgende zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Actief. Deze status wordt in Oracle CRM On Demand ingesteld wanneer de prognose is gegenereerd. ■ Ingediend. Deze status wordt in Oracle CRM On Demand ingesteld wanneer u op 'Prognose indienen' klikt. De record is vergrendeld, tenzij uw manager of een bedrijfsbeheerder de record ontgrendelt (het indienen ervan ongedaan maakt). ■ Lopend. Deze status wordt in Oracle CRM On Demand ingesteld wanneer de prognose wordt gegenereerd. ■ Onvolledig. Deze status wordt in Oracle CRM On Demand ingesteld als er een fout is opgetreden tijdens het lezen, koppelen of totaliseren van omzet. Een onvolledige prognose kan optreden als gevolg van gebruikersfouten, zoals hiërarchieproblemen of andere gegevensgerelateerde problemen. ■ In behandeling. Deze status wordt in Oracle CRM On Demand ingesteld tijdens het verwerken van de prognose van uw bedrijf. Als uw beheerder geen e-mail heeft ontvangen waarin de prognosekwestie wordt beschreven, neemt u contact op met de Klantenservice. ■ Gearchiveerd. deze status wordt ingesteld in Oracle CRM On Demand 1 uur voordat de nieuwe prognose wordt uitgevoerd. Nadat de status is ingesteld, wordt de prognose alleen-lezen en kunt u de prognose niet ontgrendelen.

Adressen

Gebruik de adrespagina's om adressen te maken, bij te werken en bij te houden die worden gedeeld tussen account-, relatie-, dealer- en partnerrecords.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet met adressen werkt, kan het tabblad 'Adres' in uw installatie ontbreken.

Als de beheerder de functie voor adresrecords inschakelt door het selectievakje 'Gedeelde adressen inschakelen' in te schakelen voor het bedrijfsprofiel, kunnen de adressen die u maakt op de adrespagina's worden gekoppeld aan meerdere account-, relatie-, dealer- of partnerrecords (functie voor gedeelde adressen). Bedrijven waarvoor de optie 'Gedeelde adressen inschakelen' niet is geconfigureerd, delen geen adresgegevens tussen records. De adresgegevens in elke record is specifiek voor elke record (functie voor niet-gedeelde adressen).

OPMERKING: in Oracle CRM On Demand wordt de functie voor gedeelde adressen alleen ondersteund voor de recordtypen 'Account', 'Relatie', 'Dealer' en 'Partner'. Voor andere recordtypen met adresvelden (zoals leads, huishoudens, orders enzovoort) wordt in Oracle CRM On Demand alleen de functie voor niet-gedeelde adressen ondersteund.

Kenmerken van de functie voor gedeelde adressen

Sommige kenmerken van de functie voor gedeelde adressen nemen de volgende vorm aan als deze functie wordt geconfigureerd voor bedrijven:

- Account-, relatie-, dealer- en partnerrecords kunnen een algemeen adresrecord op het hoogste niveau delen en opnieuw gebruiken.
- Adressen hebben veel-op-veel-relaties. Accounts kunnen meerdere adressen bevatten (bijvoorbeeld: ziekenhuizen bestaan mogelijk uit meerdere gebouwen met unieke adressen) en relaties kunnen meerdere adressen hebben (bijvoorbeeld: een dokter kan een ziekenhuisadres, een kliniekadres en een privékantooradres hebben). Meerdere relaties kunnen elk adres gebruiken (bijvoorbeeld: meer dan één dokter kan werken op elk adres) en meerdere accounts kunnen elke adres gebruiken (bijvoorbeeld: meerdere klinieken delen mogelijk hetzelfde gebouw op een bepaald adres).
- Met een enkelvoudige zoekactie kunt u alles adresrecords zoeken die een postcode, plaats, staat/provincie of adres delen (adresregel 1). Met een geavanceerde zoekactie kunt u op alle recordtypen zoeken (accounts, dealers en partners) waarvan de gebruikerstrefwoorden overeenkomen (bijvoorbeeld: plaats, staat/provincie, postcode). U kunt gedeelde adressen zoeken en u kunt bevestigen welke relaties, accounts, dealers of partners een bepaald adres gebruiken. U kunt niet zoeken op recordtypen voor alle accounts, relaties, dealers of partners die een bepaald gedeeld adres gebruiken.
- Adressen worden behandeld als onafhankelijke entiteiten die kunnen worden geïmporteerd in Oracle CRM On Demand vanuit een externe set met adressen. Dit is handig als u een extern systeem gebruikt voor gegevenskwaliteit en adresvalidatie (om ervoor te zorgen dat de juiste adresconventies worden gebruikt en dat het systeem geen typografische fouten of dubbele waarden bevat).
- Adressen hebben geen gelieerde instellingen voor rayons. Gelieerde instellingen voor rayons worden alleen gedefinieerd in relaties met account-, relatie-, dealer- of partnerrecords.
- Boeken zijn niet ingeschakeld voor adressen. Boeksegmentatie wordt alleen gedefinieerd in relaties met account-, relatie-, dealer- of partnerrecords.

Welke taken kunt u uitvoeren met adresrecords?

U kunt adresrecords maken, bewerken of verwijderen op het tabblad op het hoogste niveau. U kunt adresrecords ook direct maken of verwijderen vanuit account-, relatie-, dealer- of partnerrecords of bestaande adresrecords toevoegen aan account-, relatie-, dealer- of partnerrecords. U kunt ook bepaalde velden bewerken in de gedeelde adresrecord (zoals de keuzelijst 'Adrestype' of de instellingen voor primaire, factuur- en verzendadressen) binnen account-, relatie-, dealer- of partnerrecords. Met de verwijderfunctie verwijdert u de koppeling tussen het adres en de account-, relatie-, dealer- of partnerrecord. Het gedeelde adres blijft behouden als een algemene resource. Standaardlijsten zijn beschikbaar op de 'Startpagina Adressen' waartoe gebruikers standaard toegang hebben. Omdat een gedeeld adres geen eigendom kan zijn van gebruikers, worden deze lijsten voorafgegaan door het woord *Alle* (niet *Mijn*).

Gedenormaliseerde velden

Als verzend- en factuuradressen worden ingesteld voor accounts, dealers en partners en primaire adressen worden ingesteld voor relaties, worden de adresvelden in Oracle CRM On Demand direct opgeslagen in de bovenliggende record. Dit proces wordt *denormalisatie* genoemd. Als gedeelde adresvelden worden verwijderd of bijgewerkt, worden de wijzigingen in Oracle CRM On Demand ingevuld in de account-, relatie-, gegevens- of partnerrecords waarvoor het gedeelde adres wordt gebruikt. Hiermee blijven alle adresgegevens consistent en wordt de gegevensintegriteit behouden. Denormalisatie zorgt ook voor een verbetering van de zoekcapaciteit.

Wat is het effect van ingevulde gedenormaliseerde velden?

Als wijzigingen in velden voor de account-, relatie-, dealer- en partnerrecords worden ingevuld, duurt het enkele minuten voordat adresupdates worden verwerkt met de business service voor invullen in Oracle CRM On Demand. Als een gedeeld adres op het hoogste niveau wordt verwijderd, kan dit voor dezelfde vertraging zorgen als de adreswaarden in de gedenormaliseerde velden worden verwijderd met de business service voor invullen in Oracle CRM On Demand. Als er een time-out optreedt, wordt met de business service voor invullen in Oracle CRM On Demand geprobeerd de wijzigingen opnieuw in te vullen om middernacht (elke nacht). Als de waarden niet worden ingevuld, moet de beheerder de wijzigingen mogelijk handmatig doorvoeren. Anders moet de beheerder contact opnemen met Oracle CRM On Demand Customer Care voor meer informatie.

Werken met de 'Startpagina Adressen'

De 'Startpagina Adressen' is het beginpunt voor het beheren van adressen.

OPMERKING: de systeembeheerder kan de lay-out van de 'Startpagina Adressen' aanpassen. Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat, kunt u daarnaast ook zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Adressen maken

U kunt een adres maken door in de sectie 'Recent gewijzigde adressen' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Adresvelden](#) (op pagina 294) voor meer informatie.

Werken met adressenlijsten

De sectie 'Adressenlijsten' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor gedeelde adressen beschreven.

Adressenlijst	Filters
Alle adressen	Alle adressen, alfabetisch gesorteerd op adresnaam.
Recent gewijzigde adressen	Alle adressen, gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Recent gemaakte adressen	Alle adressen, gesorteerd op de aanmaakdatum.

Adressenlijst	Filters
Alle gevalideerde gedeelde adressen	<p>Alle adressen die zijn gemarkeerd als 'Gevalideerd' door de klant, alfabetisch gesorteerd op adresnaam.</p> <p>Validatie wordt uitgevoerd buiten Oracle CRM On Demand en wordt gebruikt door veel bedrijven om adresgegevens te standaardiseren, bestaande adressen te bevestigen en te bevestigen dat adressen kunnen worden gebruikt door officiële instanties zoals United States Postal Service. Zie Gedeelde adressen markeren als Gevalideerd (zie "Gedeelde adressen markeren als 'Gevalideerd'." op pagina 288) voor meer informatie over het markeren van adressen als 'Gevalideerd'.</p>
Alle niet-gevalideerde gedeelde adressen	Alle adressen die niet zijn gemarkeerd als 'Gevalideerd' door de klant, alfabetisch gesorteerd op adresnaam.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde adressen bekijken

De sectie 'Recent gewijzigde adressen' bevat de gedeelde adressen die u recent hebt gewijzigd.

Secties aan uw 'Startpagina Adressen' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Adressen' toevoegen:

- Alle adressen
- Recent gewijzigde adressen
- Recent gemaakte adressen
- Alle gevalideerde gedeelde adressen
- Alle niet-gevalideerde gedeelde adressen

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Adressen' toe te voegen:

- 1** Klik op de 'Startpagina Adressen' op 'Lay-out bewerken'.
- 2** Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Adressen' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3** Klik op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over gedeelde adressen:

- [Adressen](#)
- [Adressen beheren](#) (op pagina 284)
- [Adresvelden](#) (op pagina 294)

Adressen beheren

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over adresbeheer (inclusief procedures voor gedeelde en niet-gedeelde adressen):

- [Nieuwe gedeelde adressen maken in account-, relatie-, dealer- of partnerrecords](#) (op pagina 285)
- [Adressen delen tussen account-, relatie-, dealer- of partnerrecords](#) (zie "[Adressen delen tussen account-, relatie-, dealer- en partnerrecords](#)" op pagina 287)
- [Gedeelde adressen markeren als Gevalideerd](#) (zie "[Gedeelde adressen markeren als 'Gevalideerd'.](#)" op pagina 288)
- [Gedeelde adressen verwijderen uit account-, relatie-, dealer- of partnerrecords](#) (zie "[Adressen verwijderen uit accounts, relaties, dealers of partners](#)" op pagina 292)
- [Gedeelde adressen verwijderen](#) (op pagina 293)
- [Nieuwe niet-gedeelde adressen maken in account-, relatie-, dealer- of partnerrecords](#) (op pagina 291)
- Niet-gedeelde adressen verwijderen uit account-, relatie-, dealer- of partnerrecords
- [DEA-gegevens toevoegen aan relatieadressen](#) (op pagina 289)

OPMERKING: de functie voor adressen maakt geen deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en gedeelde adressen zijn daarom mogelijk niet beschikbaar voor uw bedrijf.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)

- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Werken met records](#) (op pagina 38)

Nieuwe gedeelde adressen maken in account-, relatie-, dealer- of partnerrecords

Als de functie voor gedeelde adressen is geconfigureerd, kunt u direct nieuwe adresrecords maken in een account-, relatie-, dealer- of partnerrecord, zonder dat u naar het tabblad 'Adres' hoeft te gaan door de sectie 'Adressen' in te vullen op de recordgegevenspagina als de sectie 'Adressen' is geconfigureerd. Nadat u een adresrecord hebt gemaakt, wordt deze weergegeven op de 'Startpagina Adressen'.

Voordat u begint. Verwante informatie voor adressen wordt niet standaard weergegeven op de gegevenspagina's voor accounts, relaties, dealers of partners. Hiervoor schakelt de beheerder toegang tot de verwante informatie voor adressen in voor uw rol. U of de beheerder voegt vervolgens de sectie met verwante informatie 'Adressen' toe aan de gegevenspaginalay-out voor het type record. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730) voor meer informatie over het aanpassen van gegevenspagina's.

Als u een nieuwe gedeelde adresrecord wilt maken vanuit een account-, relatie-, dealer- of partnerrecord, schakelt u het selectievakje 'Gedeelde adressen inschakelen' in en schakelt u het selectievakje 'Gedeelde adressen valideren' uit voor uw bedrijfsprofiel.

OPMERKING: als de functie voor het delen van adressen niet is geconfigureerd (de functie voor niet-gedeelde adressen wordt gebruikt), kunt u geen nieuwe gedeelde adressen maken in de sectie 'Adressen' op gegevenspagina's.

Ga als volgt te werk om nieuwe gedeelde adressen te maken in account-, relatie-, dealer- of partnerrecords:

- 1 Ga naar de sectie 'Adressen' (als deze is geconfigureerd) via de gegevenspagina voor een account-, relatie-, dealer- of partnerrecord.
- 2 Als u een nieuw gedeeld adres wilt maken, klikt u op 'Nieuw'.

OPMERKING: de knop 'Nieuw' wordt alleen weergegeven als adresvalidatie is uitgeschakeld voor het bedrijf. Als adresvalidatie is ingeschakeld, kunnen de nieuwe adressen alleen worden toegevoegd via het tabblad 'Adres'.
- 3 Voer een adresnaam in bij het veld 'Adresnaam' (bijvoorbeeld: Adres hoofdkantoor).

OPMERKING: het veld 'Adresnaam' is een verplicht veld dat kan worden gebruikt in zoekacties. Als u besluit gedeelde adressen te gebruiken, denkt u goed na over de naamgevingsconventie voor de adresrecords. TIP: gebruik een combinatie van de namen van belangrijke adresvelden met een numerieke suffix of een combinatie van plaats en staat/provincie met een externe ID. Bijvoorbeeld: als de adresnaam 'LebanonNJ38A08833' is en u zoekt op alle adresnamen die beginnen met 'LebanonNJ', vindt u alle adressen in de borough Lebanon in de staat New Jersey (NJ).
- 4 Vul de gewenste velden in de sectie met adresgegevens in.

Als u de adresrecord hebt gemaakt, wordt deze weergegeven in de sectie 'Adressen' op de recordgegevenspagina. Het weergegeven veld 'Adres' is een combinatie van de bestaande adresvelden met het adresobject. Bijvoorbeeld: bij adres 1 '43 2nd St.', plaats 'Newark', staat 'NJ' en land 'U.S.A' wordt het veld 'Adres' in de sectie 'Adressen' weergegeven als: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Zie [Adresvelden](#) (op pagina 294) voor meer informatie over adresrecordvelden.

- 5 Klik op 'Opslaan'.
- 6 Als u de gedeelde adresgegevens hebt opgeslagen, voert u desgewenst de volgende stappen uit door de optie 'Bewerken' te selecteren in het menu op recordniveau voor de adresrecord.
 - a Voor accounts, dealders of partners:
 - Als een adres wordt gebruikt voor facturering, selecteert u 'Facturering' voor de adresrecord.
 - Als een adres wordt gebruikt voor verzending, selecteert u 'Verzending' voor de adresrecord.

De adresgegevens worden in Oracle CRM On Demand gekopieerd naar de sectie 'Facturering' of 'Verzending'.
 - b Als een adres voor relaties een adres van een primaire relatie is, selecteert u 'Primair' voor de adresrecord.

De adresgegevens worden in Oracle CRM On Demand gekopieerd naar de sectie 'Primaire relatie'.
 - c Gebruik de keuzelijst 'Adrestype' om het adrestype te selecteren voor alle vier de recordtypen.

De volgende adrestypen zijn standaard beschikbaar: 'Woning', 'Kantoor', 'Vakantieadres', 'Overig', 'Vanity', 'Privé', 'Postadres', 'Ziekenhuis' en 'Kliniek'.

OPMERKING: dit veld is een verplicht veld.
 - d Klik op 'Opslaan'.

Ga als volgt te werk om nieuwe gedeelde adressen te maken in account-, relatie-, dealer- of partnerrecords (alternatieve methode):

- 1 Ga naar de adressectie 'Facturering' of 'Verzending' via de gegevenspagina voor een account-, relatie-, dealer- of partnerrecord.

Ga op de gegevenspagina voor een relatierecord naar de adressectie 'Primaire relatie'.
- 2 Klik op het zoekpictogram rechtsboven.
- 3 In het zoekvenster 'Adres' kunt u een nieuwe adres maken door te klikken op 'Nieuw' als adresvalidatie niet is ingeschakeld voor uw bedrijf.

OPMERKING: de knop 'Nieuw' wordt alleen weergegeven als adresvalidatie is uitgeschakeld voor het bedrijf. Als adresvalidatie is ingeschakeld, kunnen nieuwe adressen alleen worden toegevoegd via het tabblad 'Adres'.

OPMERKING: als gedeelde adressen zijn ingesteld voor uw bedrijf, zijn de adressecties 'Facturering', 'Verzending' en 'Primaire relatie' op de gegevenspagina's alleen-lezen..

- 4 Vul de velden in voor het nieuwe adres in het adresvenster.

Als u de adresrecord hebt gemaakt, wordt deze weergegeven in de sectie 'Accountadres' op de recordgegevenspagina. Het weergegeven veld 'Adres' is een combinatie van de bestaande adresvelden met het adresobject. Bijvoorbeeld: bij adres 1 '43 2nd St.', plaats 'Newark', staat 'NJ' en land 'U.S.A' wordt het veld 'Adres' in de sectie 'Adressen' weergegeven als: 43 2nd St., Newark, NJ, U.S.A. Zie [Adresvelden](#) (op pagina 294) voor meer informatie over adresrecordvelden.

- 5 Sla de adresrecord op.

Op de gegevenspagina in Oracle CRM On Demand wordt het nieuwe adres weergegeven in de sectie 'Adressen'.

Als de adresrecord een factuur- of verzendadres is voor een account-, dealer- of partnerrecord, wordt in Oracle CRM On Demand de optie voor facturering of verzending geselecteerd en wordt de sectie 'Facturering' of 'Verzending' in de record gevuld met de nieuwe adresgegevens. Als de adresrecord een adres voor een primaire relatie is, wordt in Oracle CRM On Demand de optie 'Primair' geselecteerd en wordt de adressectie 'Relatie' in de record gevuld met de nieuwe relatieadresgegevens.

Adressen delen tussen account-, relatie-, dealer- en partnerrecords

Als de functie voor gedeelde adressen wordt geconfigureerd voor uw bedrijf, kunt u bestaande adresrecords toevoegen of een adres in de sectie 'Adressen' bewerken op een account-, relatie-, dealer- of partnergegevenspagina. Algemene adressen voor account-, relatie-, dealer- of partnerrecords worden gekoppeld door dezelfde adresrecord toe te voegen aan de gegevenspagina voor elke record.

Voordat u begint. Verwante informatie voor adressen wordt niet standaard weergegeven op de gegevenspagina's voor accounts, relaties, dealers of partners. Hiervoor schakelt de beheerder toegang tot de verwante informatie voor adressen in voor uw rol. U of de beheerder voegt vervolgens de sectie met verwante informatie 'Adressen' toe aan de gegevenspaginalay-out voor het type record. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730) voor meer informatie over het aanpassen van gegevenspagina's.

Schakel het selectievakje 'Gedeelde adressen inschakelen' in voor uw bedrijfsprofiel om een bestaande, gedeelde adresrecord toe te voegen aan een account-, relatie-, dealer- of partnerrecord. Als het selectievakje 'Gedeelde adressen valideren' is ingeschakeld voor uw bedrijfsprofiel, kunnen alleen gevalideerde adressen worden toegevoegd aan de record in deze procedure.

Ga als volgt te werk om een adres te delen tussen account-, relatie-, dealer- of partnerrecords:

- 1 Ga naar de sectie 'Adressen' op de recordgegevenspagina als deze sectie is geconfigureerd voor de record.
- 2 Klik in de sectie 'Adressen' op 'Toevoegen'.
- 3 Klik op de adreselectieoptie naast het veld 'Adres' in het venster 'Adres bewerken'.

OPMERKING: het veld 'Adresnaam' is alleen-lezen.

- 4 Selecteer een adres uit de lijst met gevalideerde adressen in het zoekvenster voor adressen als de optie voor adresvalidatie is ingeschakeld voor uw bedrijf of selecteer een adres uit de lijst met beschikbare adressen als de optie voor adresvalidatie is uitgeschakeld.

Zie [Gedeelde adressen markeren als Gevalideerd](#) (zie "[Gedeelde adressen markeren als 'Gevalideerd'](#)"." op pagina 288) voor meer informatie over adresvalidatie.

OPMERKING: als de optie voor adresvalidatie is ingeschakeld voor uw bedrijf en de beschikbare adressen zijn niet gevalideerd, worden er geen adressen weergegeven in de selectielijst voor adressen.

- 5 Selecteer het adrestype uit de keuzelijst 'Adrestype'.

De volgende adrestypen zijn standaard beschikbaar: 'Woning', 'Kantoor', 'Vakantieadres', 'Overig', 'Vanity', 'Privé', 'Postadres', 'Ziekenhuis' en 'Kliniek'.

OPMERKING: dit veld is een verplicht veld.

- 6 Klik op de optie 'Facturering' voor accounts, dealers of partners als het adres wordt gebruikt voor facturering en klik op de optie 'Verzending' als het adres wordt gebruikt voor verzending.

De adresgegevens worden in Oracle CRM On Demand gekopieerd naar de sectie 'Facturering' of 'Verzending'.

- 7 Klik op de optie 'Primair' voor relaties als het adres een primair adres is.

- 8 Sla de record op.

Gedeelde adressen markeren als 'Gevalideerd'.

De validatiestatus voor een adresrecord wordt in Oracle CRM On Demand gewijzigd van 'Niet gevalideerd' in 'Gevalideerd' als het veld 'Validatiedatum' is ingesteld op de adresgegevenspagina. Standaard gebruiken klanten hun eigen methoden (extern voor Oracle CRM On Demand) om te bepalen of adressen geldig zijn en markeren de adressen als 'Gevalideerd' in Oracle CRM On Demand door het veld 'Validatiedatum' in te stellen.

Als adresvalidatie is ingesteld voor een bedrijf, worden alleen gevalideerde adressen weergegeven in of toegevoegd aan lijsten in account- en relatie records. U kunt geen nieuwe adressen toevoegen aan accounts of relaties. U kunt nieuwe adressen wel toevoegen aan de 'Startpagina Adressen'.

Voordat u begint. Aan uw gebruikersrol moet de machtiging 'Gedeelde adressen valideren' zijn toegewezen om adresrecords te kunnen markeren als 'Gevalideerd'. De opties 'Gedeelde adressen inschakelen' en 'Gedeelde adressen valideren' moeten zijn ingeschakeld in het bedrijfsprofiel om adresvalidatie in te stellen voor een bedrijf.

Ga als volgt te werk om gedeelde adressen te markeren als 'Gevalideerd':

- 1 Klik op 'Bewerken' op een adresgegevenspagina.
- 2 Ga naar de sectie 'Belangrijke informatie adres' en stel het veld 'Validatiedatum' in met de datumselectieoptie.

OPMERKING: u kunt geen toekomstige datum instellen als validatiedatum.

3 Sla de adresrecord op.

De validatiestatus van de adresrecord wordt in Oracle CRM On Demand gewijzigd van 'Niet gevalideerd' in 'Gevalideerd'.

OPMERKING: het veld 'Validatiestatus' wordt niet standaard weergegeven in de adresrecord. Dit veld moet worden ingesteld door de beheerder.

DEA-gegevens toevoegen aan relatieadressen

Relaties in de farmaceutische of medische branche in de VS maken gebruik van een Drug Enforcement Administration (DEA)-nummer voor ontvangst van gecontroleerde substanties van leveranciers. Bijvoorbeeld: een arts werkt mogelijk in diverse ziekenhuizen en heeft een ander DEA-nummer nodig voor elke locatie om gecontroleerde substanties of medicijnen te mogen ontvangen op elke locatie. Voer de stappen in de volgende procedure uit om DEA-nummers toe te voegen aan een relatieadresrecord.

Voordat u begint. De DEA-velden zijn niet standaard beschikbaar op een relatieadrespagina. De beheerder moet de gegevenspagina voor relatieadressen aanpassen en u rechten geven om DEA-gegevens te mogen toevoegen aan een relatieadres.

DEA-nummers

Een DEA-nummer is een serie met nummers die wordt toegewezen aan een zorgaanbieder (zoals een medisch specialist, tandarts, dierenarts). Dit nummer geeft de aanbieder toestemming om recepten te schrijven voor gecontroleerde substanties. Het DEA-nummer wordt gebruikt om gecontroleerde substanties te traceren. Het nummer wordt in de farmaceutische of medische branche echter vaak gebruikt als algemeen receptennummer. Het wordt gebruikt als unieke ID voor iedereen die medicatie kan voorschrijven. Een geldig DEA-nummer bestaat uit: twee letters, zes nummers en één controlecijfer. De eerste letter is een code waarmee het type geregistreerde wordt aangegeven. De tweede letter is de eerste letter van de achternaam van de geregistreerde. Van de zeven cijfers die volgen, is het zevende cijfer een controlesom die als volgt wordt berekend:

- Tel het eerste, derde en vijfde cijfer bij elkaar op. Dit wordt 'SUM135' genoemd.
- Tel het tweede, vierde en zesde cijfer bij elkaar op en vermenigvuldig het totaal met 2. Dit wordt 'DoubleSUM246' genoemd.
- Tel SUM135 en DoubleSUM246 bij elkaar op. Dit wordt 'CHECK' genoemd.
- Het laatste cijfer rechts bij CHECK wordt gebruikt als het controlecijfer in het DEA-nummer.

Bijvoorbeeld: de DEA-reeks XY1234563 voldoet als volgt aan de vereisten:

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

Het laatste cijfer is 3.

Het type geregistreerde (de eerste letter van het DEA-nummer) kan een van de volgende opties zijn:

- A - Afgekeurd (wordt gebruikt in sommige oudere entiteiten.)

- B - Ziekenhuis/Kliniek
- C - Medisch specialist
- D - Onderwijsinstelling
- E - Fabrikant
- F - Distributeur
- G - Onderzoeker
- H - Laborant
- J - Importeur
- K - Exporteur
- L - Inzamelaar
- M - Medior specialist
- N - Militair specialist
- P - Verslavingszorg
- R - Verslavingszorg
- S - Verslavingszorg
- T - Verslavingszorg
- U - Verslavingszorg
- X - Behandeling met Suboxone/Subutex

Ga als volgt te werk om DEA-gegevens toe te voegen aan een relatieadres:

- 1** Ga naar de sectie 'Adressen' op de relatiegegevenspagina als deze sectie is geconfigureerd.
- 2** Selecteer de optie 'Bewerken' uit de lijst met adressen in het menu op recordniveau (als gedeelde adressen zijn geconfigureerd) of de optie 'Relatie bewerken' (als gedeelde adressen niet zijn geconfigureerd en u de adresrecords op het hoogste niveau moet bekijken).
- 3** Vul de DEA-velden die in de volgende tabel staan beschreven in, en sla de relatieadresrecord op.

DEA-veld	Omschrijving
DEA-nummer	Een geldig DEA-nummer.
Uitgiftedatum DEA	De datum waarop het DEA-nummer is uitgegeven door de federale regering van de VS. Gebruik de datumselectieoptie om de datum op te geven.
Einddatum DEA	De datum waarop het DEA-nummer niet meer actief of geldig is. Gebruik de datumselectieoptie om de datum op te geven. In dit veld wordt standaard de waarde voor de uitgiftedatum van het DEA-nummer plus 3

DEA-veld	Omschrijving
	jaar weergegeven.
DEA actief	Alleen-lezenveld. In Oracle CRM On Demand wordt bepaald of het DEA-nummer actief of inactief is. In Oracle CRM On Demand worden de uitgiftedatum, de einddatum en de huidige datum van het DEA-nummer gebruikt om de status te bepalen.
Acceptabele planningen	Een veld met lange tekst waarin u door komma's gescheiden waarden kunt invoeren voor acceptabele planningen. Bijvoorbeeld: planning 1, planning 2, planning 3 enzovoort. OPMERKING: dit veld heeft geen invloed op de prestaties in Oracle CRM On Demand.

Nieuwe niet-gedeelde adressen maken in account-, relatie-, dealer- of partnerrecords

Vul de velden in voor de sectie 'Adressen' op de recordgegevenspagina om een nieuw niet-gedeeld adres te maken in account-, relatie-, dealer- of partnerrecords.

Voordat u begint. Verwante informatie voor adressen wordt niet standaard weergegeven op de gegevenspagina's voor accounts, relaties, dealers of partners. Hiervoor schakelt de beheerder toegang tot de verwante informatie voor adressen in voor uw rol. U of de beheerder voegt vervolgens de sectie met verwante informatie 'Adressen' toe aan de gegevenspaginalay-out voor het type record. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730) voor meer informatie over het aanpassen van gegevenspagina's.

Schakel het selectievakje 'Gedeelde adressen inschakelen' in voor uw bedrijfsprofiel om een nieuwe niet-gedeelde adresrecord te maken in een account-, relatie-, dealer- of partnerrecord.

Ga als volgt te werk om een nieuw niet-gedeeld adres te maken in account-, relatie-, dealer- of partnerrecords:

- 1 Ga naar de sectie 'Adressen' op de account-, relatie-, dealer- of partnergegevenspagina als deze sectie is geconfigureerd.
- 2 Als u een nieuw niet-gedeeld adres wilt toevoegen, klikt u op 'Nieuw'.
- 3 Selecteer het juiste land voor het adres in de keuzelijst 'Land' op de pagina 'Adres bewerken' en vul de resterende adresvelden in voor de record.

OPMERKING: de adresvelden worden in Oracle CRM On Demand aangepast aan de naamgevingsconventies voor adressen van het land. Zie Toewijzing van landen en adressen voor meer informatie over toewijzing van naamgevingsconventies voor adressen.

- 4 Sla het adres op in de sectie 'Adressen'.

Ga als volgt te werk om een nieuw niet-gedeeld factuur- of verzendadres te maken in account-, dealer- of partnerrecords:

- 1 Ga naar de sectie 'Facturering' of 'Verzending' onder de koptekst 'Aanvullende informatie' op een account-, dealer- of partnergegevenspagina.
- 2 Klik op het pictogram 'Bewerken' rechtsboven om de niet-gedeelde adresvelden voor facturering of verzending te bewerken.
- 3 Selecteer het juiste land voor het adres in de keuzelijst 'Land' en vul de resterende adresvelden voor facturering of verzending in voor de record.

OPMERKING: de adresvelden worden in Oracle CRM On Demand aangepast aan de naamgevingsconventies voor adressen van het land. Zie Toewijzing van landen en adressen voor meer informatie over toewijzing van naamgevingsconventies voor adressen.

- 4 Sla het verzend- of factuuradres op.

Het verzend- of factuuradres wordt weergegeven in de sectie met verwante informatie 'Adressen' voor de record. Hierbij is de optie voor facturering of verzending geselecteerd.

Ga als volgt te werk om een nieuw niet-gedeeld primair adres te maken in relatierecords:

- 1 Ga naar de sectie 'Relaties' onder de koptekst 'Aanvullende informatie' op een relatiegegevenspagina.
- 2 Klik op het pictogram 'Bewerken' rechtsboven om de niet-gedeelde adresvelden voor relaties te bewerken.
- 3 Selecteer het juiste land voor het adres in de keuzelijst 'Land' en vul de resterende adresvelden voor relaties in voor de record.

OPMERKING: de adresvelden worden in Oracle CRM On Demand aangepast aan de naamgevingsconventies voor adressen van het land. Zie Toewijzing van landen en adressen voor meer informatie over toewijzing van naamgevingsconventies voor adressen.

- 4 Sla het relatieadres op.

Het relatieadres wordt weergegeven in de sectie met verwante informatie 'Adressen' voor de record. Hierbij is de optie 'Primair' geselecteerd.

Adressen verwijderen uit accounts, relaties, dealers of partners

Voer de stappen in de volgende procedure uit om een adresrecord te verwijderen uit accounts, relaties, dealers of partners.

Ga als volgt te werk om een adres te verwijderen uit een account-, relatie-, dealer- of partnerrecord:

- 1** Ga naar de sectie 'Adressen' op de recordgegevenspagina als deze sectie is geconfigureerd voor de record.
- 2** Klik op 'Verwijderen' in de sectie 'Adressen' in het menu op recordniveau voor de adresrecord.
 Bij gedeelde adressen wordt het adres in Oracle CRM On Demand verwijderd uit de recordgegevenspagina (de koppeling tussen het adres en de bovenliggende record wordt verwijderd). De adresrecord wordt niet verwijderd en blijft beschikbaar. Zie [Gedeelde adressen verwijderen](#) (op pagina 293) voor meer informatie over het verwijderen van gedeelde adressen.
 Bij niet-gedeelde adressen wordt het adres in Oracle CRM On Demand verwijderd uit de recordgegevenspagina.

Gedeelde adressen verwijderen

Als u een gedeelde adresrecord op het hoogste niveau verwijdert, worden alle gedenormaliseerde velden voor de bijbehorende account-, relatie-, dealer- of partnerrecords in Oracle CRM On Demand verwijderd.

Voorbeeld voor het verwijderen van gedenormaliseerde velden bij het verwijderen van een gedeeld adres

Voorbeeld: het gedeelde adres op het hoogste niveau is 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA. Dit gedeelde adres wordt gebruikt in twee accounts en acht relaties. In een account wordt het adres weergegeven als factuuradres, in de andere account wordt het adres weergegeven als verzendadres. Vijf van de acht relaties hebben dit adres als primair adres. Als het gedeelde adres wordt verwijderd, gebeurt in Oracle CRM On Demand het volgende:

- De koppelingen met de accounts en relaties worden verwijderd.
- De factuuradresgegevens worden verwijderd uit de account waarin de gegevens werden weergegeven als factuuradres.
- De verzendadresgegevens worden verwijderd uit de account waarin de gegevens werden weergegeven als verzendadres.
- De relatieadresgegevens worden verwijderd uit de vijf relaties waarin de gegevens werden weergegeven als primair adres.

Overwegingen bij het herstellen van verwijderde gedeelde adressen

Als u een verwijderd adres herstelt, werkt u de factuur- en verzendinstellingen bij. Als de adresrecord wordt hersteld in Oracle CRM On Demand, worden de oorspronkelijke waarden voor de adresinstellingen niet hersteld. Wijzig deze waarden om te voorkomen dat er onjuiste gegevens worden gemaakt. Voorbeeld:

- 'Gedeeld adres 1' voor 'Account 1' is gemarkeerd als 'Factuuradres' en u verwijdert 'Gedeeld adres 1'.
 De factuuradresvelden voor 'Account 1' worden gewist in Oracle CRM On Demand.
- Koppel een nieuw 'Gedeeld adres 2' als factuuradres aan 'Account 1'.

De factuuradresvelden voor 'Account 1' worden gevuld door Oracle CRM On Demand met de gegevens uit het adresveld 'Gedeeld adres 2'.

- Herstel 'Adres 1' vanuit de lijst 'Verwijderde items'.

'Adres 1' wordt in Oracle CRM On Demand hersteld en weergegeven in de lijst 'Adressen' en het gedeelde adres wordt opnieuw gekoppeld aan 'Account 1'. De oorspronkelijke instellingen voor facturering worden niet hersteld.

'Adres 2' en 'Adres 1' worden weergegeven in de lijst met adressen bij 'Account 1'. 'Adres 2' blijft het factuuradres met de juiste gedenormaliseerde velden voor de account totdat 'Adres 1' handmatig wordt ingesteld voor facturering.

OPMERKING: account-, dealer- of partnerrecords kunnen niet meer dan één factuur- of verzendadres hebben. De opties 'Facturering' en 'Verzending' moeten opnieuw worden aangepast aan de situatie als een adres wordt hersteld. Dit geldt ook voor de optie 'Primair' voor herstellende relatieadressen.

Zie [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 119) voor meer informatie over het verwijderen en herstellen van records.

Ga als volgt te werk om een gedeeld adres te verwijderen:

- 1 Ga naar de lijstpagina voor gedeelde adressen.
- 2 Klik op 'Verwijderen' in het menu op recordniveau voor het gedeelde adres.
- 3 Klik op 'OK' in het bevestigingsvenster.

Adresvelden

Gebruik de pagina 'Adres bewerken' als u een adres wilt toevoegen of de gegevens van een bestaand adres wilt bijwerken. Op de pagina 'Adres bewerken' worden alle velden getoond die beschikbaar zijn voor een adres.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie adres	
Naam adres	De naam van de adresrecord. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten. Deze naam moet uniek zijn en is standaard vereist.
Validatiedatum	De datum waarop de adresgegevens zijn gevalideerd door een externe bron (optioneel). Gebruik de datumselectieoptie om deze datum op te geven of bij te werken. Deze datum is alleen relevant als adresvalidatie wordt gebruikt. In alle andere gevallen wordt deze datum genegeerd.

Veld	Omschrijving
Adrestype	<p>In deze keuzelijst wordt het adrestype opgegeven. De volgende adrestypen zijn standaard beschikbaar: 'Woning', 'Kantoor', 'Vakantieadres', 'Overig', 'Vanity', 'Privé', 'Postadres', 'Ziekenhuis' en 'Kliniek'. (Vereist.)</p> <p>OPMERKING: deze keuzelijst is niet beschikbaar als u een nieuwe adresrecord maakt via de pagina 'Adres bewerken'. De keuzelijst is alleen beschikbaar als u een opgeslagen adresrecord bewerkt. Zie Nieuwe gedeelde adressen maken in account-, relatie-, dealer- of partnerrecords (op pagina 285) en Adrestypen instellen voor niet-gedeelde adressen via bijwerken relatie voor meer informatie.</p>
Adresgegevens.	
Land	<p>Het land of rayon dat wordt gebruikt in de adresrecord. Gebruik de vervolgkeuzelijst om een land of rayon te selecteren voor het adres.</p> <p>OPMERKING: de adresgegevensvelden voldoen aan de landspecifieke vereisten voor postcodes. Bijvoorbeeld: in de adresvelden voor de Verenigde Staten worden 'ZIP codes' gebruikt. In adresvelden voor veel andere landen worden postcodes gebruikt. De volgende adresgegevensvelden ('Address1' en 'Address2') worden weergegeven als het veld 'Land' niet is geselecteerd. Zie Toewijzing van landen en adressen voor meer informatie over vereisten voor postcodes.</p>
Address1	Adresregel 1. Dit veld bevat standaard de straat (bijvoorbeeld: 10 Main Street). Dit veld mag maximaal 200 tekens bevatten. Het veld wordt omgezet in de conventie voor straatnummers/-namen voor het geselecteerde land (bijvoorbeeld: nummer en straat voor Canada of VS). De conversie wordt gebaseerd op het veld 'Land'.
Address2	Adresregel 2. Dit veld bevat alle aanvullende straatgegevens. Dit veld mag maximaal 100 tekens bevatten.
Address3	<p>Adresregel 3. Dit veld bevat alle aanvullende straatgegevens. Dit veld mag maximaal 100 tekens bevatten.</p> <p>OPMERKING: dit veld is niet standaard beschikbaar in de standaardlay-out voor de pagina 'Adres bewerken' of de pagina 'Adresgegevens' als er geen land is geselecteerd.</p>
Plaats	De plaats in de adresrecord.
Provincie	<p>De provincie of het rayon in de adresrecord (bijvoorbeeld: New Brunswick).</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt in Oracle CRM On Demand gewijzigd in 'Staat' als het geselecteerde land staten heeft (bijvoorbeeld: India of VS).</p>
Postcode	De postcode (bijvoorbeeld: M1C 3J6) of de 'ZIP code' voor adressen in de VS (bijvoorbeeld: 19050).
Omschrijving	Dit veld kan maximaal 100 tekens bevatten.
Opmerkingen	<p>Dit veld heeft een limiet van 1999 tekens.</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt niet standaard weergegeven. Dit veld moet worden ingesteld door de beheerder.</p>

Veld	Omschrijving
Validatiestatus	<p>Hiermee wordt aangegeven of het adres is gevalideerd of niet en of het adres wordt berekend op basis van het veld 'Validatiedatum'.</p> <p>OPMERKING: dit veld wordt niet standaard weergegeven. Dit veld moet worden ingesteld door de beheerder.</p>

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over gedeelde adressen:

- [Adressen](#)
- [Werken met de Startpagina Adressen](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Adressen'](#)" op pagina 282)
- [Adressen beheren](#) (op pagina 284)

5 Bedrijfsplanning

In dit onderwerp worden de functies voor bedrijfsplanning beschreven die beschikbaar zijn in Oracle CRM On Demand.

Bedrijfsplanning

In Oracle CRM On Demand kunt u accounts en relaties beheren. Ondersteunde taken zijn het beheer van profielen van de account en bijbehorende relaties, beheer van de relatie tussen account en relaties, en het maken van een algemeen plan voor het effectief toewijzen van fondsen en bronnen aan een account.

Op het moment dat verkoop- en marketingteams hun aandacht verplaatsen van een productgerichte strategie naar een accountgerichte (of klantgerichte) verkoopstrategie, worden verkoop van de hoofdaccount en strategische bedrijfsplanning belangrijk. De verkoop- en marketingteams definiëren het volgende:

- Mogelijke verkoopkansen voor het bedrijf
- Strategische doelen
- Lijst met gedefinieerde activiteiten om deze doelen te behalen en verkoopkansen te creëren
- Strategische doelen voor een hele account
- Tastbare doelen met de juiste definitie van de mogelijke verkoopkans

In Oracle CRM On Demand worden verkoopstrategieën en processen ondersteund waarmee u uw belangrijkste accounts kunt beheren en waarmee uw accountteams het volgende kunnen maken en beheren:

- Bedrijfsplannen en overeenkomsten
- Verwante doelstellingen
- Verkoopkansen
- Activiteiten

OPMERKING: de functies 'Bedrijfsplan', 'Doelstelling', 'Accountplan', 'Relatie plan' en 'Verkoopkansplan' zijn ontwikkeld in de context van Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, maar kunnen door alle Oracle CRM On Demand-klanten worden weergegeven en gebruikt. Uw beheerder kan deze functies voor u beschikbaar stellen.

Scenario's voor bedrijfsplanning

De volgende onderwerpen bevatten voorbeelden van hoe de Oracle CRM On Demand-functie 'Bedrijfsplanning' kan worden gebruikt. U kunt de functie ook anders gebruiken, afhankelijk van uw bedrijfsmodel.

- [Scenario voor het beheer van plannen voor één account](#) (op pagina 298) (accountgericht)

- [Scenario voor het beheer van plannen voor een groep accounts of rayons](#) (zie "[Scenario voor het beheren van plannen voor een groep accounts of rayons](#)" op pagina 299) (accountgericht)
- [Scenario voor het beheer van plannen voor relaties](#) (zie "[Scenario voor het beheren van plannen voor relaties](#)" op pagina 300) (relatiegericht)
- [Scenario voor het beheer van plannen voor doelstellingen en producten](#) (zie "[Scenario voor het beheren van plannen voor doelstellingen en producten](#)" op pagina 301) (productgericht)

Scenario voor het beheer van plannen voor één account

In dit scenario wordt een voorbeeld gegeven van de manier waarop de bedrijfsplanningfunctionaliteit van Oracle CRM On Demand kan worden gebruikt. Afhankelijk van uw bedrijfsmodel kunt u de bedrijfsplanningfunctionaliteit van Oracle CRM On Demand ook op een andere manier gebruiken.

In dit scenario is een accountmanager verantwoordelijk voor het beheer van plannen voor afzonderlijke accounts. De accountmanager gebruikt geavanceerde functies voor het beheren van grote en complexe accounts (bijvoorbeeld een multinational) vergeleken met een eenvoudige account (bijvoorbeeld een bedrijf aan huis). Zo'n account omvat meerdere plannen voor verschillende perioden of zelfs binnen dezelfde periode voor verschillende accountmanagers. Zo kunnen een algemene accountmanager en een accountmanager voor speciale producten verschillende plannen hebben.

De accountmanager voert de volgende taken uit om de plannen voor een account te beheren:

- 1 Vóór de planningperiode maakt de accountmanager een bedrijfsplan voor elke account. In het plan worden de hogere kwantitatieve en kwalitatieve doelen voor de account vastgelegd voor de bijbehorende periode. Meestal zijn een jaarplan en onderliggende kwartaalplannen beschikbaar, met name voor belangrijke accounts. Omzet vormt het belangrijkste cijfer voor het bedrijfsplan. Een plan voor een grote klant omvat altijd onderliggende plannen voor verschillende bedrijfseenheden en rayons enzovoort, maar deze worden als één account beheerd. Zie [Bedrijfsplannen](#) (op pagina 302) voor informatie over het instellen van een bedrijfsplan.
- 2 In het goedkeuringsproces voor het bedrijfsplan wijzigt de accountmanager de status van het plan van 'Concept' in 'Ingediend'. Het plan wordt beoordeeld en bewerkt door andere relevante medewerkers. De accountmanager keurt het plan goed en wijzigt de status in 'Definitief goedgekeurd'. Om het aantal actieve plannen te beperken, kan de accountmanager de status aan het einde van de planningsperiode wijzigen in 'Vervallen'.
- 3 De accountmanager vult de aanvullende gegevens van het bedrijfsplan in, namelijk de doelstellingen. Doelstellingen zijn doelen op een lager niveau in het plan. Een doelstelling kan bijvoorbeeld het uitvoeren van een aantal verkoopgesprekken zijn. De accountmanager kan bepaalde activiteiten en verkoopkansen koppelen aan een bedrijfsplan of doelstelling. Zie [Doelstellingen](#) (op pagina 308) voor meer informatie over het instellen van een doelstelling.
- 4 Wanneer er zich verkoopkansen voordoen, voert de accountmanager de verkoopkansen in en koppelt deze aan het plan of de doelstelling. Zie [Verkoopkansen](#) (op pagina 244) voor informatie over het instellen van verkoopkansen.

Tijdens het uitvoeren van de planningsactiviteiten kan de accountmanager het volgende doen:

- Plannen, doelstellingen, verkoopkansen en activiteiten weergeven die expliciet zijn gekoppeld aan een account en de bijbehorende accountrelaties.
- Doelstellingen weergeven die van toepassing zijn op alle accounts.
- Bestaande activiteiten doorlopend controleren en activiteiten en verkoopkansen voor follow-up maken.

Scenario voor het beheren van plannen voor een groep accounts of rayons

Dit scenario geeft een voorbeeld van de manier waarop de bedrijfsplanningfunctionaliteit van Oracle CRM On Demand kan worden gebruikt. Afhankelijk van uw bedrijfsmodel kunt u de bedrijfsplanningfunctionaliteit van Oracle CRM On Demand ook op een andere manier gebruiken.

In dit scenario, dat een variatie vormt op het [Scenario voor het beheer van plannen voor één account](#) (op pagina 298), voert een accountmanager of verkoopmanager de bedrijfsplanning voor groepen accounts uit. Voorbeelden van deze groepen accounts zijn: een compleet rayon van een accountmanager, een *brick* (een verzameling accounts en relaties, gewoonlijk in een gemeenschappelijk geografisch gebied), een grotere regio, een marktkanaal of -segment of een groep kleine accounts die geen individuele plannen waarborgen. De gebruikers die het [Scenario voor het beheer van plannen voor één account](#) (op pagina 298) uitvoeren, voeren meestal ook dit scenario uit.

De accountmanager of verkoopmanager voert de volgende taken uit om plannen te beheren voor de groep accounts of het rayon:

- 1** Vóór de planningperiode maakt de accountmanager een bedrijfsplan voor elke account. In het plan worden de hogere kwantitatieve en kwalitatieve doelen voor de account vastgelegd voor de bijbehorende periode. In het algemeen zijn een jaarplan en onderliggende kwartaalplannen beschikbaar, met name voor belangrijke accounts. Omzet vormt het belangrijkste cijfer voor het bedrijfsplan. Er zijn altijd onderliggende kwartaalplannen en eventueel onderliggende maandplannen beschikbaar voor planning op een lager niveau. Bepaalde velden, zoals 'Relaties', kunnen leeg blijven. Plannen kunnen bestaan op meerdere niveaus van de hiërarchie, zoals rayon, regio en land, die kan worden gemaakt door middel van recursieve relaties in het type record 'Bedrijfsplan'. De accountmanager maakt eerst het plan op het hoogste niveau, zodat andere werknemers daaronder onderliggende plannen in de hiërarchie kunnen maken. Zie [Bedrijfsplannen](#) (op pagina 302) voor informatie over het instellen van een bedrijfsplan.
- 2** In het goedkeuringsproces voor het bedrijfsplan wijzigt de accountmanager de status van het plan van 'Concept' in 'Ingediend'. Ander hogergeplaatst personeel controleert en bewerkt het plan. De accountmanager keurt het plan goed en wijzigt de status in 'Definitief goedgekeurd'. Aan het eind van de planningperiode kan de accountmanager de status wijzigen in 'Verlopen' om het aantal actieve plannen te verminderen.
- 3** De accountmanager vult de gegevens, namelijk de doelstellingen, van het bedrijfsplan in. Doelstellingen zijn doelen op een lager niveau in het plan. Een doelstelling kan bijvoorbeeld het uitvoeren van een aantal verkoopgesprekken zijn. De accountmanager kan bepaalde activiteiten en verkoopkansen koppelen aan een bedrijfsplan of doelstelling. Zie [Doelstellingen](#) (op pagina 308) voor meer informatie over het instellen van een doelstelling.

Tijdens het uitvoeren van de planningsactiviteiten kan de accountmanager het volgende doen:

- Bekijken van plannen, doelstellingen, verkoopkansen en activiteiten, die expliciet zijn gekoppeld aan een account en eventuele gekoppelde accountrelaties.
- Objecten weergeven die van toepassing zijn op alle accounts.
- Bestaande activiteiten doorlopend controleren en activiteiten voor follow-up maken.

Scenario voor het beheren van plannen voor relaties

Dit scenario geeft een voorbeeld van de manier waarop de bedrijfsplanningfunctionaliteit van Oracle CRM On Demand kan worden gebruikt. Afhankelijk van uw bedrijfsmodel kunt u de bedrijfsplanningfunctionaliteit van Oracle CRM On Demand ook op een andere manier gebruiken.

In dit scenario is een accountmanager verantwoordelijk voor het beheren van plannen voor relaties, ongeacht de onderlinge betrekkingen tussen de relatie en een account. De relatie kan bijvoorbeeld een belangrijke opinievormer, een consultant of een onderzoeker zijn die niet alleen invloed heeft op de bijbehorende accounts.

De accountmanager of industrierelatie voert de volgende taken uit om het plan voor een relatie te beheren:

- 1** De accountmanager maakt vóór de planningperiode voor elke relatie een bedrijfsplan. Het plan bevat de doelen op hoog niveau voor de relatie in de bijbehorende periode. Er zijn jaarlijkse plannen beschikbaar en voor belangrijke relaties zijn meestal ook subkwartaalplannen beschikbaar.

De velden voor de doelen worden waarschijnlijk velden voor kwalitatieve doelen en niet voor omzetdoelen. Hoogstwaarschijnlijk bestaat er geen hiërarchietype, net zoals voor de hiërarchie van accountplannen voor de algemene account, de algemene bedrijfsonderdelen, enzovoort geldt. Zie [Bedrijfsplannen](#) (op pagina 302) voor meer informatie over het instellen van bedrijfsplannen.
- 2** In het goedkeuringsproces voor het bedrijfsplan wijzigt de accountmanager de status van het plan van 'Concept' in 'Ingediend'. Het plan wordt beoordeeld en bewerkt door andere relevante medewerkers. De accountmanager keurt het plan goed en wijzigt de status in 'Definitief goedgekeurd'. Om het aantal actieve plannen te beperken, kan de accountmanager de status aan het einde van de planningsperiode wijzigen in 'Vervallen'.
- 3** De accountmanager voltooit de doelstellingen. Doelstellingen zijn doelen op een lager niveau in het plan. Een doelstelling kan bijvoorbeeld het verzorgen van een bepaald aantal academische presentaties zijn. De accountmanager kan specifieke activiteiten en verkoopkansen aan een bedrijfsplan of een doelstelling koppelen. Zie [Doelstellingen](#) (op pagina 308) voor meer informatie over het instellen van doelstellingen.
- 4** Wanneer zich een verkoopkans voordoet (bijvoorbeeld een verkoopkans voor het verzorgen van een college of de financiering van een onderzoek), voert de accountmanager de verkoopkansen in en koppelt de accountmanager deze aan het plan of de doelstelling. Zie [Verkoopkansen](#) (op pagina 244) voor meer informatie over het instellen van verkoopkansen.

Tijdens het uitvoeren van de planningsactiviteiten kan de accountmanager het volgende doen:

- De plannen, doelstellingen, verkoopkansen en activiteiten bekijken die expliciet zijn gekoppeld aan een relatie en de bijbehorende accounts.
- De doelstellingen bekijken die van toepassing zijn op alle relaties.

- Bestaande activiteiten doorlopend controleren en activiteiten en verkoopkansen voor follow-up maken.

Scenario voor het beheren van plannen voor doelstellingen en producten

Dit scenario geeft een voorbeeld van de manier waarop de bedrijfsplanningfunctionaliteit van Oracle CRM On Demand kan worden gebruikt. Afhankelijk van uw bedrijfsmodel kunt u de bedrijfsplanningfunctionaliteit van Oracle CRM On Demand ook op een andere manier gebruiken.

In dit scenario is een accountmanager verantwoordelijk voor het beheren van de bedrijfsplannen die zijn gericht op plannen, doelstellingen en producten. De plannen kunnen worden toegepast op een scala aan accounts. Bijvoorbeeld, voor een strategische productlancering maakt het senior verkoop- of marketingmanagement bedrijfsplannen en doelstellingen die worden toegepast op alle accounts (of een relevante subset), ongeacht de specifieke gegevens in de afzonderlijke accountplannen.

Het senior verkoop- of marketingmanagement voert met toestemming van het senior verkoopmanagement doorgaans de volgende taken uit om het plan te beheren. Hoe ze het plan beheren, is afhankelijk van hoe hun organisatie de toegangscontroles implementeert.

- 1 Aan het begin van de jaarlijkse of driemaandelijks budgetperiode maakt de marketingmanager de bedrijfsplannen voor enkele productmarketinginitiatieven. Hoewel de marketingorganisatie mogelijk een apart systeem voor geavanceerde bedrijfsplannen voor producten heeft, wordt het systeem in dit scenario gebruikt voor initiatieven met een hoge prioriteit die speciale aandacht van het verkoopteam vereisen. In de bedrijfsplannen zijn kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen van hoog niveau voor de bijbehorende periode vastgesteld. Mogelijk bevat het een jaarplan en onderliggende kwartaalplannen. De belangrijkste statistieken voor de bedrijfsplannen bevatten doorgaans ook de omzet. Zie [Bedrijfsplannen](#) (op pagina 302) voor meer informatie over het opstellen van een bedrijfsplan.
- 2 De marketingmanager kan de status van de bedrijfsplannen wijzigen van 'Concept' in 'Ingediend'. De desbetreffende managers beoordelen, bewerken de plannen en kunnen deze goedkeuren door de te wijzigen in 'Definitief goedgekeurd'. Aan het eind van de budgetperiode wijzigt de marketingmanager de status van het plan in 'Verlopen', om het aantal inactieve plannen te reduceren.
- 3 De marketingmanager voegt meer gegevens aan het plan toe, namelijk de doelstellingen. Doelstellingen zijn doelen die zich in het plan op een lager niveau bevinden, bijvoorbeeld het activeren van een steekproef of het uitvoeren van activiteiten: bepaalde oproepen plaatsen, bezoeken afleggen, enzovoort. De marketingmanager kan de activiteiten koppelen aan het bedrijfsplan of de doelstellingen. Zie [Doelstellingen](#) (op pagina 308) voor meer informatie over het instellen van een doelstelling.
- 4 De marketingmanager past het plan of de doelstelling toe op een groep accounts. Het plan kan worden toegepast op alle accounts of een subset accounts die relevant is voor een bepaald product. De marketingmanager voegt het bedrijfsplan of de doelstelling toe aan elke relevante account. De accountmanager zorgt dat het bedrijfsplan of de doelstelling wordt uitgevoerd en geëvalueerd.
- 5 Wanneer er zich verkoopkansen voordoen, voegt de account- of marketingmanager de verkoopkansen toe en koppelt deze aan het plan of de doelstelling. Zie [Verkoopkansen](#) (op pagina 244) voor meer informatie over het instellen van verkoopkansen.

Terwijl de planningactiviteiten worden uitgevoerd, kan de account- of marketingmanager het volgende doen:

- Bekijken van plannen, doelstellingen, verkoopkansen en activiteiten, die expliciet zijn gekoppeld aan een account en eventuele gekoppelde accountrelaties.
- Objecten weergeven die van toepassing zijn op alle accounts.
- Bestaande activiteiten doorlopend controleren en activiteiten en verkoopkansen voor follow-up maken.

Bedrijfsplannen

Op de pagina's 'Bedrijfsplan' kunt u bedrijfsplannen voor accounts, relaties of producten maken, bijwerken en bijhouden. Met een *bedrijfsplan* kunnen verkooporganisaties strategische doelen (bijvoorbeeld omzetdoelen) vaststellen en actieplannen opstellen om deze doelen te bereiken, in de vorm van doelstellingen, activiteiten en verkoopkansen.

U kunt bedrijfsplannen op verschillende manieren inzetten om bedrijfsspecifieke planningsprocessen te ondersteunen. U kunt bijvoorbeeld plannen maken voor afzonderlijke accounts (bijvoorbeeld op het niveau van het hoofdkwartier of het rayon) of voor een aantal accounts (bijvoorbeeld alle accounts in het rayon van een verkoper). U kunt plannen voor relaties maken die onafhankelijk zijn van de accounts die aan de relaties zijn gelieerd. Dit is nuttig voor het beheren van relaties met opinieleiders van wie de invloed in een bepaalde branche of op een bepaald gebied verder reikt dan de gelieerde accounts (bijvoorbeeld een gezaghebbend medisch onderzoeker). U kunt plannen voor producten maken, bijvoorbeeld om de lancering te plannen van een nieuw product dat aan meerdere accounts wordt verkocht. Voor al deze typen bedrijfsplannen kan een korte- of langetermijnplanning worden gehanteerd. Het bedrijfstypetype is gebaseerd op door het bedrijf gedefinieerde planningsperioden, meestal maanden, kwartalen en jaren.

Gebruikers kunnen hiërarchieën van bedrijfsplannen maken. Een bedrijfsplan kan meerdere onderliggende plannen hebben. Een bedrijfsplan kan ook gekoppelde doelstellingen hebben (zie [Doelstellingen](#) (op pagina 308) voor meer informatie over doelstellingen). Een bedrijfsplan definieert strategische doelen op hoog niveau, zoals een omzetdoel. Een doelstelling definieert een tactisch doel, zoals het voltooien van een aantal verkoopgesprekken of het behalen van een bepaald aantal nieuwe recepten in een artspraktijk.

Met bedrijfsplannen kunt u CRM (customer relationship management) integreren met bedrijfsplanningstaken, workflows en te leveren producten tijdens de volledige cyclus van de bedrijfsplanning. Een bedrijfsplan ondersteunt het maken en beheren van accountplannen en biedt daardoor ondersteuning voor het verkopen van producten aan accounts en het beheren van de verkoop. Een bedrijfsplan ondersteunt het maken en beheren van accountplannen en biedt daardoor ondersteuning voor het verkopen van producten aan accounts en het beheren van de verkoop. Een bedrijfsplan bestaat uit een aantal algemene plangegevens en bevat verwante plandoelstellingen, verkoopkansen en activiteiten. Deze plangegevens hebben ook betrekking op accounts. Er kan namelijk een bedrijfsplan voor één account (bijvoorbeeld een bovenliggende account van een accountgroep) worden gemaakt, dat vervolgens kan worden toegepast op een aantal andere accounts in de groep.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van bedrijfstypangegevens, kan het tabblad 'Bedrijfsplan' in uw installatie ontbreken. Bedrijfsplannen kunnen met de klantenservice toegankelijk worden gemaakt voor aangepaste objecten 04 en hoger.

Werken met de 'Startpagina Bedrijfsplan'

De 'Startpagina Bedrijfsplan' is het beginpunt voor het beheren van bedrijfsplannen.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Bedrijfsplan' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een bedrijfsplan maken

U kunt een nieuw bedrijfsplan maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent bekeken bedrijfsplannen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Bedrijfsplanvelden](#) (op pagina 306) voor meer informatie.

Werken met lijsten met bedrijfsplannen

In de sectie 'Lijsten met Bedrijfsplannen' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee u op een bepaald moment werkt.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor bedrijfsplannen beschreven.

Lijst met bedrijfsplannen	Filters
Alle bedrijfsplannen	Alle bedrijfsplannen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van het bedrijfsplan.
Recent gewijzigde bedrijfsplannen	Alle bedrijfsplannen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente bedrijfsplannen weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde bedrijfsplannen' ziet u de bedrijfsplannen die u het meest recentelijk hebt weergegeven.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan de 'Startpagina Bedrijfsplan'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Bedrijfsplan' toevoegen:

- Recent gemaakte bedrijfsplannen

- Recent gewijzigde bedrijfsplannen
- Mijn recent gemaakte bedrijfsplannen
- Mijn recent gewijzigde bedrijfsplannen
- Extra rapportsecties (De systeembeheerder kan ervoor zorgen dat rapportsecties op uw 'Startpagina Bedrijfsplan' worden weergegeven.)

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Bedrijfsplan' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Bedrijfsplan' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Bedrijfsplan' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over bedrijfsplannen:

- [Bedrijfsplannen](#) (op pagina 302)
- [Bedrijfsplanvelden](#) (op pagina 306)
- [Bedrijfsplannen beheren](#) (op pagina 304)

Bedrijfsplannen beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van bedrijfsplannen raadpleegt u:

- [Records koppelen aan bedrijfsplannen](#) (op pagina 305)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Beoordelingsscripts gebruiken](#) (op pagina 118)
- [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 99)
- [Werken met bijlagen](#) (op pagina 109)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Instellingen gebruikersrol en toegangsprofielen

U kunt alleen met de pagina's 'Bedrijfsplan' werken als de volgende machtigingen aan uw gebruikersrol zijn toegewezen:

- Toegang tot bedrijfsplanning beheren
- Beheer periode beheren

Daarnaast dient u met de instellingen van uw toegangsprofiel toegang te hebben tot de volgende recordtypen:

- Bedrijfsplan
- Doelstelling
- Accountplan
- Relatie plan
- Verkoopkansplan
- Periode

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over bedrijfsplannen:

- [Bedrijfsplannen](#) (op pagina 302)
- [Werken met de Startpagina Bedrijfsplan](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Bedrijfsplan'](#)" op pagina 302)
- [Bedrijfsplanvelden](#) (op pagina 306)

Records koppelen aan bedrijfsplannen

U kunt extra records koppelen aan het bedrijfsplan door secties toe te voegen aan de gegevenspagina voor de record van het bedrijfsplan.

- Accountplannen
- Planrelaties
- Bedrijfsplannen
- Doelstellingen
- Verkoopkansen plan
- Activiteiten

OPMERKING: Een specifiek bedrijfsplan kan gerelateerd zijn aan meerdere items van alle bovenstaande entiteiten. De entiteiten die zijn aangeduid als *Plan* zijn speciale entiteiten waarmee meervoudige relaties kunnen worden gemaakt. Een bedrijfsplan, doel of activiteit kan gerelateerd zijn aan slechts een bovenliggend bedrijfsplan. Een planaccount, plancontact of planverkoopkans maakt meervoudige bovenliggende bedrijfsplannen mogelijk. Aan de hand van meervoudige bovenliggende bedrijfsplannen wordt de vereiste flexibiliteit tussen deze entiteiten en bedrijfsplannen mogelijk gemaakt.

Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730) voor meer informatie.

Records koppelen aan een bedrijfsplan

- 1 Klik op de gegevenspagina voor bedrijfsplannen op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de gegevenslay-outpagina Bedrijfsplan op de pijlen om de sectie voor de record toe te voegen en structureer de secties op de pagina.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Bedrijfsplanvelden

Gebruik de bewerkingspagina voor bedrijfsplannen om een bedrijfsplan toe te voegen of om de gegevens voor een bestaand bedrijfsplan bij te werken. De bewerkingspagina voor bedrijfsplannen bevat alle velden voor een bedrijfsplan.

TIP: u kunt de bedrijfsplannen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor bedrijfsplannen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over enkele velden voor 'Bedrijfsplan'.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie plan	
Naam plan	De naam van het bedrijfsplan. (Vereist.)
Periode	<p>De periode waarin in het bedrijfsplan moet worden voltooid. De definitie van de boekjaarkalender van uw bedrijf wordt gevolgd door een planningsperiode, zoals bepaald door uw bedrijfsbeheerder.</p> <p>Een periode kan samenvallen met een boekjaar, een kwartaal, een maand of een week, bijvoorbeeld het eerste kwartaal van het boekjaar 2010. De vermelde perioden zijn gebaseerd op het boekjaar dat door uw bedrijf is gedefinieerd. Zie Boekjaarkalenders voor meer informatie over het definiëren van boekjaren.</p> <p>OPMERKING: voor het selecteren van een periode hebt u de bevoegdheid 'Beheer periode beheren' nodig.</p>
Periode: Begindatum	De begindatum van een periode. Klik op het pictogram 'Agenda' om de begindatum te selecteren.
Periode: Einddatum	De einddatum van een periode. Klik op het pictogram 'Agenda' om de einddatum te selecteren.
Type	Het type bedrijfsplan. Kies in de vervolgkeuzelijst het juiste type bedrijfsplan. Voorbeelden van typen plannen zijn: 'Account', 'Lokaal', 'Regionaal', 'Nationaal', 'Marktsegment', 'Overeenkomst' of 'Merk'. (Vereist.)
Status	De status van het bedrijfsplan. Kies in de vervolgkeuzelijst de huidige status van het bedrijfsplan. Voorbeelden van de status van een bedrijfsplan zijn: 'Concept', 'Ingediend',

Veld	Omschrijving
	'Definitief goedgekeurd', 'Huidig', 'Verlopen', 'Toekomstig' of 'In wachtrij'. (Vereist.)
Eigenaar	De eigenaar van de bedrijfsplanrecord. Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.
Omschrijving	Een omschrijving van het bedrijfsplan.
Productnaam	De naam van het product dat aan dit plan is gekoppeld. Klik op het pictogram 'Opzoeken' om een product te kiezen
Planomzet	De verwachte omzet die aan dit plan is gekoppeld.
Valuta	De valuta voor geldbedragen in dit plan.
Wisseldatum	De relevante datum voor het converteren van de lokale omzet naar valuta's die op het hoofdkantoor worden gebruikt.
Account	De account die aan dit bedrijfsplan is gekoppeld. Klik op het opzoekpictogram om een account te selecteren. Dit veld kan worden gebruikt als er een één-op-één-relatie tussen het bedrijfsplan en een account bestaat. Als meerdere accounts aan het bedrijfsplan zijn gekoppeld, gebruikt u de intersectie-eenheid 'Accountplannen' om de relatie tot stand te brengen. OPMERKING: het veld 'Account' is niet standaard beschikbaar. Neem contact op met de beheerder om deze velden toe te voegen aan de gegevenspagina voor bedrijfsplannen.
SWOT-analyse	
Sterke punten	Sterk concurrerende punten met betrekking tot het realiseren van dit plan. (Dit veld heeft een limiet van 240 tekens.)
Zwakke punten	Zwak concurrerende punten met betrekking tot het realiseren van dit plan. (Dit veld heeft een limiet van 240 tekens.)
Verkoopkansen	De potentiële verkoopkansen die met dit plan samenhangen. (Dit veld heeft een limiet van 240 tekens.)
Bedreigingen	De potentiële bedreigingen die met dit plan samenhangen. (Dit veld heeft een limiet van 240 tekens.)
OPMERKING: de volgende velden zijn beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition en zijn mogelijk niet beschikbaar voor uw configuratie. Als deze velden niet beschikbaar zijn, neemt u contact op met uw beheerder.	
Partneraccount eigenaar	De naam van de partneraccount waartoe de eigenaar van het bedrijfsplan behoort.
Oorspronkelijke partneraccount	De naam van de partneraccount waarvan het bedrijfsplan afkomstig is.

Veld	Omschrijving
Hoofdaccount partner	De naam van de partneraccount die zich inspant voor het bedrijfsplan.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over bedrijfsplannen:

- [Bedrijfsplannen](#) (op pagina 302)
- [Werken met de Startpagina Bedrijfsplan](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Bedrijfsplan'](#)" op pagina 302)
- [Bedrijfsplannen beheren](#) (op pagina 304)

Doelstellingen

Op de pagina's 'Doelstelling' kunt u doelstellingen voor een bedrijfsplan maken, bijwerken en bijhouden.

Een *doelstelling* is een tactisch doel dat u wilt bereiken om een strategisch doel op hoger niveau in een bedrijfsplan te realiseren. Meestal maakt u een doelstelling die gekoppeld is aan een bedrijfsplan. Terwijl in een bedrijfsplan een algemeen jaaromzetdoel voor een account wordt vastgesteld, stelt een doelstelling een tactisch doel vast, zoals een aantal verkoopgesprekken voeren of een bepaald aantal recepten uitschrijven in een medische praktijk. Met doelstellingen bereikt u een hoger planningsniveau, tussen strategische doelen op hoog niveau in een bedrijfsplan en de planning op laag niveau van activiteiten (verkoopbezoeken en -gesprekken) en verkoopkansen (afzonderlijke verkoopdeals).

Een doelstelling is niet noodzakelijk ondergeschikt aan het bedrijfsplan. Bedrijven kunnen doelstellingen ook op andere manieren gebruiken. U kunt een doelstelling net als een bedrijfsplan toepassen op accounts, relaties of producten. Een bepaalde doelstelling kan meerdere onderliggende doelstellingen hebben. U kunt doelstellingen instellen voor de korte of voor de lange termijn. De perioden zijn gebaseerd op geplande perioden van het bedrijf, meestal maanden, kwartalen en jaren. Doelstellingen zijn niet zo flexibel als bedrijfsplannen. Waar een bedrijfsplan betrekking kan hebben op meerdere accounts en relaties, heeft een doelstelling altijd betrekking op slechts één account of relatie. Een verkoopkans kan betrekking hebben op meerdere bedrijfsplannen, maar slechts op één doelstelling.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van doelstellingen, kan het tabblad 'Doelstelling' in uw installatie ontbreken. Doelstellingen kunnen met de klantenservice toegankelijk worden gemaakt voor aangepaste objecten 04 en hoger.

Werken met de 'Startpagina Doelstelling'

De 'Startpagina Doelstelling' is het beginpunt voor beheer van doelstellingsrecords.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Doelstelling' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Ga als volgt te werk om een doelstelling te maken:

U kunt een doelstelling maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde doelstellingen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor doelstellingen](#) (zie "[Doelstellingsvelden](#)" op pagina 311) voor meer informatie.

Werken met lijsten met doelstellingen

De sectie 'Lijsten met doelstellingen' bevat een aantal gefilterde lijsten. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee u werkt.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor doelstellingen beschreven.

Lijst met doelstellingen	Filters
Alle doelstellingen	Alle doelstellingen die u kunt bekijken, ongeacht wie de eigenaar van de doelstelling is.
Recent gewijzigde doelstellingen	Alle doelstellingen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente doelstellingen bekijken

In de sectie 'Onlangs gewijzigde doelstellingen' vindt u de polissen die u het meest recentelijk hebt gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Doelstelling' toe te voegen:

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Doelstelling' toevoegen:

- Recent gemaakte doelstellingen
- Recent gewijzigde doelstellingen
- Mijn recent gemaakte doelstellingen
- Mijn recent gewijzigde doelstellingen
- Aanvullende rapportsecties (die de bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Doelstelling').

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Doelstelling' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Doelstelling' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Gebruik op de lay-outpagina van de 'Startpagina Doelstelling' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Doelstellingen beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van doelstellingen raadpleegt u:

- [Records koppelen aan doelstellingen](#) (op pagina 311)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Beoordelingsscripts gebruiken](#) (op pagina 118)
- [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 99)
- [Werken met bijlagen](#) (op pagina 109)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Instellingen gebruikersrol en toegangsprofielen

U kunt alleen met de pagina's 'Doelstelling' werken als de volgende machtigingen aan uw gebruikersrol zijn toegewezen:

- Toegang tot bedrijfsplanning beheren
- Beheer periode beheren

Daarnaast dient u met de instellingen van uw toegangsprofiel toegang te hebben tot de volgende recordtypen:

- Bedrijfsplan
- Doelstelling
- Accountplan

- Relatie plan
- Verkoopkansplan
- Periode

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over doelstellingen:

- [Doelstellingen](#) (op pagina 308)
- [Werken met de 'Startpagina Doelstellingen'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Doelstelling'](#)" op pagina 308)
- [Doelstellingsvelden](#) (op pagina 311)

Records koppelen aan doelstellingen

U kunt de volgende records ook aan een doelstelling koppelen door secties toe te voegen aan de gegevenspagina voor de record van de doelstelling:

- Doelstellingen
- Verkoopkansen
- Activiteiten

Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730) voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om records te koppelen aan een doelstelling

- 1 Klik op de gegevenspagina voor doelstellingen op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de lay-outpagina 'Gegevens doelstellingen' op de pijlen om een sectie aan de record toe te voegen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Doelstellingsvelden

Gebruik de bewerkingspagina voor doelstellingen als u een doelstelling wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande doelstelling wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor doelstellingen bevat alle velden voor een doelstelling.

TIP: u kunt doelstellingen eveneens bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor doelstellingen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige doelstellingsvelden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie doelstelling	
Naam doelstelling	De naam van de doelstelling. (Vereist.)
Naam plan	Het bovenliggende bedrijfsplan dat aan deze doelstelling is gekoppeld. Gebruik het pictogram 'Opzoeken' om het bedrijfsplan te selecteren.
Type	Het algemene doel van de doelstelling. Voorbeelden zijn: 'Besef', 'Opleiding', 'Relatie', 'Acquisitie nieuwe accounts', 'Accountpenetratie verhogen', 'Productproef', 'Speciale aansporing', 'Accountbehoud' en 'Respons concurrentie'. Selecteer het type in de vervolgkeuzelijst. (Vereist.)
Status	De huidige status van de doelstelling. Voorbeelden zijn: 'Concept', 'Ingediend', 'Definitief goedgekeurd', 'Huidig', 'Verlopen', 'Toekomstig' en 'In wachtrij'. Selecteer de status in de vervolgkeuzelijst. (Vereist.)
Naam account	De account die aan deze doelstelling is gekoppeld. Klik op het pictogram 'Opzoeken' om de account te selecteren.
Naam relatie	De relatie die aan deze doelstelling is gekoppeld. Klik op het pictogram 'Opzoeken' om de relatie te selecteren.
Productnaam	Het product dat aan deze doelstelling is gekoppeld. Klik op het pictogram 'Opzoeken' om het product te selecteren.
Periode	<p>Een periode definieert de tijdspanne waarin een doelstelling voltooid moet worden. Een periodedoelstelling is afhankelijk van de boekjaardefinitie die uw bedrijf hanteert. Deze wordt gedefinieerd door de beheerder van uw bedrijf (Vereist.)</p> <p>Een periode kan samenvallen met een boekjaar, een kwartaal, een maand of een week, bijvoorbeeld het eerste kwartaal van het boekjaar 2010. De vermelde perioden zijn gebaseerd op het boekjaar dat door uw bedrijf is gedefinieerd. Zie Boekjaarkalenders voor meer informatie over het definiëren van boekjaren.</p> <p>OPMERKING: voor het selecteren van een periode hebt u de bevoegdheid 'Beheer periode beheren' nodig.</p>
Periode: Begindatum	De begindatum van een periode. Klik op het pictogram 'Agenda' om de begindatum te selecteren.
Periode: Einddatum	De einddatum van een periode. Klik op het pictogram 'Agenda' om de einddatum te selecteren.
Doelinformatie	
Omzet doelstelling	De beoogde omzet voor deze doelstelling, bijvoorbeeld 1.000.000.
Valuta	De valuta voor de omzet (bijvoorbeeld dollars of euro's). Klik op het valutapictogram om de gewenste valuta te selecteren.

Veld	Omschrijving
Wisseldatum	De datum waarop lokale omzet wordt geconverteerd naar de valuta die door het hoofdkantoor wordt gebruikt.
Doelpubliek	De doelgroep of -organisatie voor deze doelstelling, bijvoorbeeld dokterspraktijken die zich specialiseren in cardiologie.
Doelstelling	Het beoogde doel of resultaat van deze doelstelling, uitgedrukt in doelstellingseenheden, bijvoorbeeld 1000 voor 1000 gesprekken met klanten.
Eenheden doelstelling	De uitdrukkingseenheid voor het resultaat van de doelstelling, bijvoorbeeld verkoopeenheden, aantal gesprekken, dollars enzovoorts. Klik op de vervolgkeuzelijst om de doelstellingseenheid te selecteren.
Aanvullende informatie	
Omschrijving	De omschrijving van de doelstelling.
Eigenaar	De eigenaar van de doelstellingsrecord. Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over doelstellingen:

- [Doelstellingen](#) (op pagina 308)
- [Werken met de 'Startpagina Doelstellingen'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Doelstelling'](#)" op pagina 308)
- [Doelstellingen beheren](#) (op pagina 310)

Accountplannen

Gebruik de pagina's 'Accountplan' voor het maken, bijwerken en bijhouden van accountplannen die aan bedrijfsplannen zijn gekoppeld. Een *accountplan* bevat accounts en bedrijfsplannen. U kunt accountplannen gebruiken om accounts aan bedrijfsplannen te koppelen. Een accountplan maakt het mogelijk dat een account meerdere bedrijfsplannen bevat (bijvoorbeeld een voor algemeen verkooppersoneel en een voor speciaal verkooppersoneel). Een bedrijfsplan omvat echter meerdere accounts (bijvoorbeeld alle accounts in een rayon).

Mogelijk maken sommige gebruikers niet direct gebruik van het type record voor accountplan. In plaats daarvan koppelen ze accounts aan bedrijfsplannen via de gegevenspagina voor bedrijfsplannen of de gegevenspagina voor accounts. Andere gebruikers geven er wellicht de voorkeur aan om direct met het type record voor accountplan te werken.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van accountplannen, kan het tabblad 'Accountplan' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Accountplan'

De 'Startpagina Accountplan' is het startpunt voor het beheer van accountplannen.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Accountplan' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een accountplan maken

U kunt een nieuw accountplan maken door in de sectie 'Recent gewijzigde accountplannen' op 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Accountplanvelden](#) (op pagina 316) voor meer informatie.

Werken met accountplanlijsten

In de sectie 'Accountplanlijsten' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Gefilterde lijsten zijn subreeksen of groepen records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee tegelijk kan worden gewerkt.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor accountplannen.

Accountplanlijst	Filters
Alle accountplannen	Alle accountplannen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van het accountplan.
Recent gewijzigde accountplannen	Alle accountplannen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente accountplannen bekijken

In de sectie 'Recent gewijzigde accountplannen' worden de accountplannen weergegeven die u het meest recentelijk hebt gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Accountplan'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Doelstelling' toevoegen:

- Recent gemaakte accountplannen
- Recent gewijzigde accountplannen
- Mijn recent gemaakte accountplannen
- Mijn recent gewijzigde accountplannen
- Aavullende rapportsecties (die de bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Accountplan').

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Accountplan' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Accountplan' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Accountplan' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op Opslaan.

Accountplannen beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Instellingen gebruikersrol en toegangsprofielen

U kunt alleen met de pagina's 'Accountplan' werken als de volgende machtigingen aan uw gebruikersrol zijn toegewezen:

- Toegang tot bedrijfsplanning beheren
- Beheer periode beheren

Daarnaast dient u met de instellingen van uw toegangsprofiel toegang te hebben tot de volgende recordtypen:

- Bedrijfsplan
- Doelstelling
- Accountplan
- Relatie plan
- Verkoopkansplan
- Periode

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over accountplannen:

- [Accountplannen](#) (op pagina 313)
- [Werken met de 'Startpagina Accountplannen'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Accountplan'](#)" op pagina 314)
- [Accountplanvelden](#) (op pagina 316)

Accountplanvelden

Met de pagina 'Accountplan bewerken' kunt u een accountplan toevoegen of de gegevens van een bestaand accountplan bijwerken.

TIP: u kunt de accountplannen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor accountplannen. Zie 'Recordgegevens bijwerken' voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor 'Accountplan'.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie hoofdaccountplan	
Account	De Oracle CRM On Demand-account die is gekoppeld aan deze accountplanrecord. Klik op het zoekpictogram om de gekoppelde account te selecteren. (Vereist.) Zie Accountvelden (op pagina 223) voor meer informatie over deze velden.
Primair accountplan	Schakel dit selectievakje in om aan te geven wat de (eventuele) primaire account is die aan een plan is gekoppeld.
Bedrijfsplan	Het bedrijfsplan dat is gekoppeld aan deze accountplanrecord. Klik op het zoekpictogram om het gekoppelde bedrijfsplan te selecteren. (Vereist.)

Veld	Omschrijving
Account: Locatie	De locatiegegevens uit het veld 'Locatie' in de accountrecord. Hier wordt het type faciliteit weergegeven dat door de account op deze locatie wordt gebruikt, zoals het hoofdkantoor. (Deze gegevens kunnen niet worden bewerkt.)
Account: Prioriteit	De prioriteitsgegevens in het veld 'Prioriteit' in de accountrecord. Hier wordt de prioriteit voor de account weergegeven, bijvoorbeeld 'Hoog', 'Gemiddeld' of 'Laag'. (Deze gegevens kunnen niet worden bewerkt.)
Account: Type account	De gegevens over het type account uit het veld 'Type account' in de accountrecord. Hier wordt de relatie van de account met uw bedrijf weergegeven, zoals 'Prospect', 'Klant', 'Partner' of 'Concurrent'. (Deze gegevens kunnen niet worden bewerkt.)
Account: Referentie	De referentiegegevens van het selectievakje 'Referentie' in de accountrecord. Hier wordt weergegeven of de account als referentie kan worden gebruikt voor potentiële klanten of verkopers. (Deze gegevens kunnen niet worden bewerkt.)
Account: Eigenaar	De gegevens over de eigenaar uit het veld 'Eigenaar' in de accountrecord. Hier wordt de alias van de eigenaar van de accountrecord weergegeven. (Deze gegevens kunnen niet worden bewerkt.)

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over accountplannen:

- [Accountplannen](#) (op pagina 313)
- [Werken met de 'Startpagina Accountplannen'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Accountplan'](#)" op pagina 314)
- [Accountplannen beheren](#) (op pagina 315)

Relaties plan

Gebruik de pagina's Planrelaties voor het creëren, bijwerken en volgen van relaties met betrekking tot bedrijfsplannen. Een *planrelatie* is een record waarmee u relaties kunt koppelen aan bedrijfsplannen, waardoor iedere relatie kan beschikken over meerdere bedrijfsplannen. U kunt bijvoorbeeld beschikken over een planrelatie voor een algemene verkoopkracht en een plan voor een gespecialiseerde verkoopkracht. Tegelijkertijd kunt u met een planrelatie een bedrijfsplan meerdere relaties laten dekken, bijvoorbeeld alle relaties binnen een territorium.

Mogelijk maken sommige gebruikers niet direct gebruik van het type record voor relatie plan. In plaats daarvan koppelen ze relaties aan bedrijfsplannen via de gegevenspagina voor bedrijfsplannen of de gegevenspagina voor relaties. Andere gebruikers geven er wellicht de voorkeur aan om direct met het type record voor relatie plan te werken.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van informatie over relatieplannen, kan het tabblad 'Relatie plan' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Relatie plan'

De 'Startpagina Relatie plan' is het startpunt voor het beheer van planrelaties.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Relatie plan' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een planrelatie maken

U kunt een nieuwe planrelatie maken door in de sectie 'Recent gewijzigde planrelaties' op 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Planrelatievelden](#) (op pagina 320) voor meer informatie.

Werken met planrelatielijsten

In de sectie 'Planrelatielijst' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Gefilterde lijsten zijn subreeksen of groepen records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee tegelijk kan worden gewerkt.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor planrelaties.

Lijst met planrelaties	Filters
Alle planrelaties	Alle planrelaties die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van het accountplan.
Recent gewijzigde planrelaties	Alle planrelaties met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente planrelaties bekijken

In de sectie 'Onlangs gewijzigde planrelaties' vindt u de planrelaties die het meest recentelijk zijn gewijzigd. Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Relatie plan'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Relatie plan' toevoegen:

- Recent gemaakte planrelaties
- Recent gewijzigde planrelaties
- Mijn recent gemaakte planrelaties
- Mijn recent gewijzigde planrelaties
- Aavullende rapportsecties (die de bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Relatie plan').

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Relatie plan' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Relatie plan' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Relatie plan' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Planrelaties beheren

Voor stapsgewijze procedures die voor het beheren van planrelaties op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Instellingen gebruikersrol en toegangsprofielen

U kunt alleen met de pagina's 'Relatie plan' werken als de volgende machtigingen aan uw gebruikersrol zijn toegewezen:

- Toegang tot bedrijfsplanning beheren
- Beheer periode beheren

Daarnaast dient u met de instellingen van uw toegangsprofiel toegang te hebben tot de volgende recordtypen:

- Bedrijfsplan
- Doelstelling
- Accountplan
- Relatie plan
- Verkoopkansplan
- Periode

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over planrelaties:

- [Planrelaties](#) (zie "[Relaties plan](#)" op pagina 317)
- [Werken met de 'Startpagina Relatie plan'](#) (op pagina 318)
- [Planrelatievelden](#) (op pagina 320)

Planrelatievelden

Gebruik de bewerkingspagina voor relatie plan als u een planrelatie wilt toevoegen of de gegevens van een planrelatie wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor planrelaties bevat alle velden voor een planrelatie.

TIP: u kunt planrelaties ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor planrelaties. Zie 'Recordgegevens bijwerken' voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige planrelatievelden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie planrelatie	
Relatie	De Oracle CRM On Demand-relatie die is gekoppeld aan deze planrelatierecord. Klik op het pictogram 'Opzoeken' om de bijbehorende relatie te selecteren. (Vereist.) Zie Relatievelden (op pagina 239) voor meer informatie over relatievelden.
Primaire relatie plan	Schakel dit selectievakje in om aan te geven of de relatie de belangrijkste relatie voor het bedrijfsplan is.
Relatie - voornaam	De gegevens uit het veld 'Voornaam' in de relatierecord. (Alleen-weergeven.)
Relatie - achternaam	De gegevens uit het veld 'Achternaam' in de relatierecord. (Alleen-weergeven.)
Relatie - account	De account die aan de relatie is gekoppeld (Alleen-weergeven.)

Veld	Omschrijving
Bedrijfsplan	Het bedrijfsplan dat is gekoppeld aan deze planrelatierecord. Klik op het pictogram 'Opzoeken' om het bijbehorende bedrijfsplan te selecteren. (Vereist.)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over planrelaties:

- [Planrelaties](#) (zie "[Relaties plan](#)" op pagina 317)
- [Werken met de 'Startpagina Relatie plan'](#) (op pagina 318)
- [Planrelaties beheren](#) (op pagina 319)

Verkoopkansplannen

Op de pagina's 'Verkoopkansplan' kunt u verkoopkansen voor een bedrijfsplan maken, bijwerken en bijhouden. Met een *verkoopkansplan* worden verkoopkansen aan bedrijfsplannen gekoppeld, zodat een verkoopkans aan meerdere bedrijfsplannen kan worden gekoppeld (bijvoorbeeld een voor algemeen verkooppersoneel en een voor speciaal verkooppersoneel). Een bedrijfsplan kan aan meerdere verkoopkansen tegelijkertijd zijn gekoppeld.

Mogelijk maken sommige gebruikers niet direct gebruik van het type record voor verkoopkansplan. In plaats daarvan koppelen ze verkoopkansen aan bedrijfsplannen via de gegevenspagina voor bedrijfsplannen of de gegevenspagina voor verkoopkansen. Andere gebruikers geven er wellicht de voorkeur aan om direct met het type record voor verkoopkansplan te werken.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van informatie over het plannen van verkoopkansen, kan het tabblad 'Verkoopkansen plannen' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Verkoopkans plan'

De 'Startpagina Verkoopkans plan' is het startpunt voor het beheer van planrelaties.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Verkoopkans plan' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Verkoopkans plan maken

U kunt nieuwe verkoopkansen plan maken door in de sectie 'Recent gewijzigde verkoopkansen plan' op 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden verkoopkansen plan](#) (op pagina 324) voor meer informatie.

Werken met lijsten met verkoopkansen plan

In de sectie 'Lijsten met verkoopkansen plan' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Gefilterde lijsten zijn subreeksen of groepen records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee tegelijk kan worden gewerkt.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor verkoopkansen plan.

Lijst met verkoopkansen plan	Filters
Alle verkoopkansen plan	Alle verkoopkansen plan die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de verkoopkansen plan.
Recent gewijzigde verkoopkansen plan	Alle verkoopkansen plan met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente verkoopkansen plan bekijken

In de sectie 'Onlangs gewijzigde verkoopkansen plan' vindt u de verkoopkansen plan die het meest recentelijk zijn gewijzigd. Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Verkoopkansen plan'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Verkoopkansen plan' toevoegen:

- Recent gemaakte verkoopkansen plan
- Recent gewijzigde verkoopkansen plan
- Mijn recent gemaakte verkoopkansen plan
- Mijn recent gewijzigde verkoopkansen plan
- Aavullende rapportsecties (die de bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Verkoopkansen plan').

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Verkoopkansen plan' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Verkoopkansen plan' op 'Lay-out bewerken'.

- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Verkoopkansen plan' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik op Opslaan.

Verkoopkansplannen beheren

Voor stapsgewijze procedures die voor het beheren van verkoopkansen plannen op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Instellingen gebruikersrol en toegangsprofielen

U kunt alleen met de pagina's 'Verkoopkansplan' werken als de volgende machtigingen aan uw gebruikersrol zijn toegewezen:

- Toegang tot bedrijfsplanning beheren
- Beheer periode beheren

Daarnaast dient u met de instellingen van uw toegangsprofiel toegang te hebben tot de volgende recordtypen:

- Bedrijfsplan
- Doelstelling
- Accountplan
- Relatie plan
- Verkoopkansplan
- Periode

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over verkoopkansen plannen:

- [Verkoopkansplannen](#) (op pagina 321)

- [Werken met de 'Startpagina Verkoopkans plan'](#) (op pagina 321)
- [Velden verkoopkansen plan](#) (op pagina 324)

Velden verkoopkansen plan

Gebruik de pagina voor verkoopkansplan bewerken om een verkoopkansplan toe te voegen of gegevens voor een bestaand verkoopkansplan bij te werken.

TIP: u kunt verkoopkansplannen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor verkoopkansplannen. Zie 'Recordgegevens bijwerken' voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel staat aanvullende informatie over enkele van de verkoopkansplanvelden.

Veld	Omschrijving
Gegevens verkoopkansplan	
Bedrijfsplan	Het bedrijfsplan dat is gekoppeld aan dit verkoopkansplanrecord. Klik op het zoekpictogram om het bedrijfsplan te selecteren. (Verplicht.) Zie Bedrijfsplannen (op pagina 302) meer informatie over bedrijfsplannen.
Verkoopkans	De verkoopkans in Oracle CRM On Demand die is gekoppeld aan deze verkoopkansplanrecord. Klik op het zoekpictogram om de bijbehorende verkoopkans te selecteren. (Verplicht.) Zie Verkoopkansen (op pagina 244) voor meer informatie over verkoopkansen.
Verkoopkans: account	De account die aan de verkoopkans is gekoppeld. (Alleen-lezen.)
Verkoopkans: datum gerealiseerd	De verwachte afsluitdatum die aan de verkoopkans is gekoppeld. (Alleen-lezen.)
Verkoopkans: prognose	Als dit selectievakje is ingeschakeld, geeft dit aan dat de verkoopkans wordt toegevoegd aan de berekening van de voorspelde omzet. (Alleen-lezen.)
Verkoopkans: eigenaar	De informatie van het veld 'Eigenaar' in de verkoopkansrecord. De eigenaar is de persoon die aan deze verkoopkans is toegewezen. (Alleen-lezen.)
Verkoopkans: omzet	De potentiële omzet die aan de verkoopkans is gekoppeld. (Alleen-lezen.)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over verkoopkansplannen:

- [Verkoopkansen plan](#) (zie "Verkoopkansplannen" op pagina 321)
- [Werken met de 'Startpagina Verkoopkans plan'](#) (op pagina 321)

- [Verkoopkansplannen beheren](#) (op pagina 323)

6

Service en communicatie

Oracle CRM On Demand bevat de volgende typen records voor informatie over dienstverlening klant:

- **Serviceaanvragen.** Met deze pagina's beheert u serviceaanvragen van klanten voor producten of diensten.
- **Oplossingen.** Met deze pagina's slaat u antwoorden op veelgestelde vragen of serviceproblemen op.
- **Communicatie.** Met deze pagina's beheert u interacties met klanten via uw callcenter (Oracle Contact On Demand).

Service en communicatie beheren

Voor het beheren van service en communicatie voert u de volgende processen uit:

- 1 [Serviceaanvragen maken](#) (op pagina 327)
- 2 [Serviceaanvragen behandelen](#) (op pagina 328)
- 3 [Serviceaanvragen afhandelen](#) (op pagina 328)
- 4 [Serviceaanvragen sluiten](#) (op pagina 328)

Serviceaanvragen kunnen voortkomen uit inkomende gesprekken van de klant of gesprekken met de klant die zijn ontvangen via Oracle CRM On Demand.

Serviceaanvragen maken

Voer de volgende taken uit om een serviceaanvraag te maken:

- 1 Controleer de klantinformatie en documenteer het serviceprobleem.
- 2 Gebruik servicescripts om bedrijfsprocedures consistent toe te passen, zoals het identificeren en het escaleren van problemen.

Zie [Scripts voor serviceaanvragen gebruiken](#) (op pagina 333) voor meer informatie over scripts.

- 3 Zie [Serviceaanvragen toewijzen](#) (op pagina 332) om serviceaanvragen toe te wijzen aan verkopers.

Serviceaanvragen behandelen

Voor het behandelen van serviceaanvragen voert u de volgende taken uit:

- 1 Leg de follow-upaanvragen vast in een logboek.
- 2 Leg de taken vast in een logboek.
- 3 Maak een record met aantekeningen voor de acties die zijn uitgevoerd om de klant te helpen.

Zie [Activiteiten maken](#) (op pagina 143) en [Activiteitsvelden](#) (op pagina 165) voor meer informatie over het toevoegen van activiteiten aan serviceaanvragen.

Serviceaanvragen afhandelen

Voer de volgende acties uit als u een serviceaanvraag wilt afhandelen:

- 1 Zie [Oplossingen beoordelen](#) (op pagina 342) en zoek in de bibliotheek met oplossingen voor meer informatie over het afhandelen van klantaanvragen.
- 2 Koppel de juiste oplossingen aan de serviceaanvraag en beoordeel de bruikbaarheid van deze oplossingen zodat de bibliotheek voortdurend wordt gecontroleerd en verbeterd. Zie de sectie [Oplossingen beoordelen](#) (zie "[Oplossingen waarderen](#)" op pagina 343).
- 3 Gebruik vooraf gebouwde of aangepaste rapporten om problemen vast te stellen. Zie de sectie [Rapporten uitvoeren](#) (op pagina 815).
- 4 Zorg ervoor dat eventuele problemen zo snel mogelijk worden opgelost. Als u geen oplossing kunt vinden, voegt u een nieuwe oplossing toe aan de bibliotheek. Zie de sectie [Oplossingen beheren](#) (op pagina 342).

Serviceaanvragen sluiten

Voor het sluiten van serviceaanvragen voert u de volgende taken uit:

- 1 Leg de activiteiten vast.
- 2 Sluit de afgehandelde serviceaanvraag. Zie [Afgehandelde serviceaanvragen sluiten](#) (op pagina 335).

Serviceaanvragen

Om aanvragen van klanten om informatie of assistentie vast te leggen, te volgen en te behandelen, gebruikt u de pagina's 'Serviceaanvraag'. Een *serviceaanvraag* bevat alle relevante, gedetailleerde informatie over een specifieke serviceactiviteit. U kunt de serviceaanvraag ook gebruiken om extra informatie, zoals oplossingen of vereiste activiteiten, vast te leggen om de serviceaanvraag op te lossen. Servicemedewerkers hebben toegang tot alle relevante informatie over serviceaanvragen op een locatie. Om er zeker van te zijn dat een serviceaanvraagrecord alle serviceactiviteiten bevat, worden wijzigingen in records bijgehouden door middel van controlesporen. Zie [Services en communicaties beheren](#) (zie "[Service en communicatie beheren](#)" op pagina 327) voor informatie over het behandelen van serviceaanvragen.

Werken met de 'Startpagina Serviceaanvraag'

De 'Startpagina Serviceaanvraag' is het startpunt voor het beheren van serviceaanvragen.

OPMERKING: de systeembeheerder kan de lay-out van de 'Startpagina Serviceaanvraag' aanpassen. Verder kunt u, als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Serviceaanvragen maken

U kunt een serviceaanvraag maken door in de sectie 'Mijn openstaande serviceaanvragen' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Serviceaanvragen toewijzen](#) (op pagina 332) en [Serviceaanvraagvelden](#) (op pagina 335) voor meer informatie over serviceaanvragen.

Werken met lijsten met serviceaanvragen

De sectie 'Lijsten met serviceaanvragen' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat de standaardlijsten voor serviceaanvragen.

Lijst met serviceaanvragen	Filters
Alle serviceaanvragen	geen
Alle gesloten serviceaanvragen	Status = Gesloten
Alle geëscaleerde serviceaanvragen	Status = Open - Escalatie
Alle open serviceaanvragen	Status = Open, Status = Open - Escalatie
Alle recent gemaakte serviceaanvragen	Alle serviceaanvragen, gesorteerd op aanmaakdatum
Alle recent gewijzigde serviceaanvragen	Alle serviceaanvragen, gesorteerd op

Lijst met serviceaanvragen	Filters
	wijzigingsdatum
Mijn open serviceaanvragen	Status = Open (geeft records met uw naam in het veld 'Eigenaar' weer)
Mijn serviceaanvragen	Serviceaanvragen met uw naam in het veld 'Eigenaar'

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Openstaande serviceaanvragen weergeven

In de sectie 'Mijn openstaande serviceaanvragen' wordt een lijst met uw openstaande serviceaanvragen weergegeven, in de volgorde waarin deze werden gemaakt. Als u deze lijst wilt uitvouwen, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.

Taken gerelateerd aan serviceaanvragen weergeven

De sectie 'Taken gerelateerd aan serviceaanvragen' bevat serviceaanvraaggerelateerde taken die aan u zijn toegewezen. De taken zijn achtereenvolgens gerangschikt op de vervaldatum en prioriteit. De sectie bevat de volgende informatie:

- **Vervaldatum:** de vervaldatum voor de taak wordt door u of uw manager opgegeven.
- **Prioriteit:** de prioriteit die door u of uw manager voor de taken is ingesteld, zoals '1-Hoog', '2-Gemiddeld' of '3-Laag'. De prioriteit van de taak wordt aangeduid met pijlen: een pijl-omhoog geeft een hoge prioriteit aan, geen pijl een gemiddelde prioriteit en een pijl-omlaag een lage prioriteit.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.
- **Onderwerp:** de titel van de taak. Klik hierop om de taak te bekijken.
- **Serviceaanvraag:** dit is het nummer dat door het systeem ter identificatie aan de serviceaanvraag wordt toegewezen.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst met taken die aan de serviceaanvraag zijn gerelateerd, uit te vouwen.

Rapporten voor openstaande serviceaanvragen weergeven

In de sectie 'Analyse openstaande serviceaanvragen' staan de serviceaanvraagrapporten gesorteerd op bron, productgebied, gebruikersnaam of prioriteit. U kunt op een grafieksectie of op een tabelitem klikken om de

bijbehorende gegevens te bekijken en na te gaan wat er moet gebeuren om eventuele problemen vandaag op te lossen. Ook kunt u de categorieën in de vervolgkeuzelijst wijzigen om dezelfde gegevens vanuit een ander perspectief te bekijken.

U kunt bijvoorbeeld:

- deze analyse gebruiken om op de hoogte te blijven van openstaande en geëscaleerde serviceaanvragen.
- filteren op productgebieden om te zien welke gebieden de meeste bezoeken genereren.
- filteren op gebruikersnaam om te zien hoe de werkbelasting over het team is verdeeld.
- filteren op prioriteit om te zien welk niveau serviceproblemen worden gerapporteerd.

Als u andere soorten serviceanalyses wilt zien, kunt u naar de 'Startpagina Rapporten' gaan.

Secties aan de 'Startpagina Serviceaanvraag' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Serviceaanvraag' toevoegen:

- Taken gerelateerd aan serviceaanvragen
- Taken gerelateerd aan mijn openstaande serviceaanvragen (taken die vandaag klaar moeten zijn)
- Extra rapportsecties (De systeembeheerder kan ervoor zorgen dat rapportsecties op uw 'Startpagina Serviceaanvraag' worden weergegeven.)

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Serviceaanvraag' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Serviceaanvraag' op de koppeling 'Lay-out bewerken'.
- 2 Gebruik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Serviceaanvraag' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Serviceaanvragen beheren

Voer de volgende taken uit om serviceaanvragen te beheren:

- [Serviceaanvragen toewijzen](#) (op pagina 332)
- [Scripts voor serviceaanvragen gebruiken](#) (op pagina 333)
- [Oplossingen aan serviceaanvragen toevoegen](#) (op pagina 334)
- [Serviceaanvragen escaleren](#) (op pagina 334)
- [Afgehandelde serviceaanvragen sluiten](#) (op pagina 335)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)

- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Controlesporen voor records bekijken](#) (op pagina 125)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Serviceaanvragen toewijzen

Wanneer u een serviceaanvraag maakt, is het veld 'Eigenaar' leeg. U kunt de eigenaar handmatig toewijzen. De serviceaanvraag kan ook automatisch worden toegewezen aan een eigenaar als de aanvraag eerst is opgeslagen. Hiervoor moet binnen een bedrijf Assignment Manager worden gebruikt en moet het type record 'Serviceaanvraag' zijn geconfigureerd voor de eigenaarmodi voor records 'Gebruikersmodus' of 'Gemengde modus'. Zie [Gegevenstoegang, records delen en eigendom records](#) (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaarmodi voor records.

OPMERKING: Met Assignment Manager kunnen records alleen opnieuw worden toegewezen aan gebruikers. Records kunnen alleen opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in gebruikersmodus of in gemengde modus voor eigendom van de record. Als er een primair aangepast boek is toegewezen aan de record voordat de record wordt toegewezen aan een eigenaar met Assignment Manager, wordt het primaire boek verwijderd uit de record met Assignment Manager. Met Assignment Manager kunnen records niet opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in boekmodus. Als u een type record configureert in boekmodus, is het raadzaam om alle regelgroepen voor dat type record op 'Inactief' in te stellen.

Als een serviceaanvraag al is toegewezen en u hebt het juiste toegangsniveau voor toegang, kunt u de aanvraag opnieuw toewijzen door de naam van de eigenaar of het primaire aangepaste boek bij de aanvraag te wijzigen. Als binnen uw bedrijf Assignment Manager wordt gebruikt en het type record 'Serviceaanvraag' is geconfigureerd voor de eigenaarmodi voor records 'Gebruikersmodus' of 'Gemengde modus', kunt u een serviceaanvraag toewijzen aan een nieuwe eigenaar. U kunt dit doen op de volgende manieren:

- Door het selectievakje 'Nieuwe eigenaar toewijzen' in te schakelen voor de aanvraag.
- Door de naam van de eigenaar of het primaire aangepaste boek bij de aanvraag te verwijderen.

Als u het selectievakje 'Nieuwe eigenaar toewijzen' inschakelt of de naam van de eigenaar of het primaire aangepaste boek verwijdert, wordt Assignment Manager gestart om de serviceaanvraag te verwerken en deze conform de regels van uw bedrijf toe te wijzen aan een eigenaar.

OPMERKING: als een serviceaanvraag de status 'Gesloten' heeft, wordt de serviceaanvraag in toewijzingsbeheer genegeerd en niet opnieuw toegewezen. De verwerkingstijd voor het opnieuw toewijzen van records kan variëren, afhankelijk van de complexiteit van de toewijzingsregels van uw bedrijf, het aantal records dat opnieuw wordt toegewezen, en de huidige belasting van het systeem.

Ga als volgt te werk om een serviceaanvraag handmatig toe te wijzen:

- 1 Selecteer de serviceaanvraag die u wilt toewijzen.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het opzoeken van serviceaanvragen.
- 2 Klik op de pagina 'Serviceaanvraaggegevens' op 'Bewerken'.
- 3 Plaats de cursor op de pagina 'Serviceaanvraag bewerken' op het veld 'Eigenaar' of het veld 'Boek', klik op het zoekpictogram en selecteer een nieuwe eigenaar of een nieuw boek in het zoekvenster.
- 4 Sla uw wijzigingen op.

Scripts voor serviceaanvragen gebruiken

De bedrijfsbeheerder kan beoordelingsscripts hebben ingesteld waarmee u gegevens over de serviceaanvragen (gespreksscripts) kunt verzamelen of de klanttevredenheidsniveaus (klanttevredenheidsonderzoeken) kunt bekijken. Een beoordelingsscript bestaat uit een reeks vragen waarmee u klantgegevens verzamelt. Uw antwoorden worden van een score voorzien, krijgen een bepaald gewicht en worden vergeleken met een opgegeven drempel aan de hand waarvan de juiste uitkomst of de te nemen stappen worden bepaald.

Voordat u begint. Om beoordelingsscripts te kunnen gebruiken, moet uw gebruikersrol zijn ingesteld voor toegang tot beoordelingsscripts. Zie Beoordelingsscripts voor meer informatie over de vereiste instellingen.

Ga als volgt te werk om een script voor het aanvragen van services te gebruiken:

- 1 Selecteer de serviceaanvraag.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van serviceaanvragen.
- 2 Ga op de gegevenspagina voor serviceaanvragen naar de sectie 'Gespreksscripts' of naar de sectie 'Klanttevredenheidsonderzoeken' en klik op 'Toevoegen'.
OPMERKING: als de sectie 'Gespreksscripts' of de sectie 'Klanttevredenheidsonderzoeken' niet wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' rechtsboven op de pagina en voegt u de gewenste sectie toe aan de paginalay-out. Deze secties zijn alleen beschikbaar als de bedrijfsbeheerder ze heeft ingesteld.
- 3 Zoek in het zoekvenster naar het gewenste script en klik op 'Selecteren'. Met de filtervelden boven aan het zoekvenster kunt u de lijst met scripts filteren.
- 4 Selecteer in het venster 'Gespreksscripts' of het venster 'Klanttevredenheidsonderzoeken' het antwoord voor elke scriptvraag en klik op 'Opslaan'.

De gegevenspagina voor serviceaanvragen wordt weer weergegeven. Afhankelijk van de uitkomst van het script kunnen sommige velden in de record automatisch zijn bijgewerkt.

Oplossingen aan serviceaanvragen toevoegen

U kunt een bestaande oplossing aan uw serviceaanvragen toevoegen. Zie [Oplossingen](#) (op pagina 337) voor meer informatie over oplossingen.

Ga als volgt te werk om een oplossing aan een serviceaanvraag toe te voegen:

- 1** Selecteer de serviceaanvraag.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van serviceaanvragen.
- 2** Ga naar de sectie 'Oplossingen' op de pagina 'Serviceaanvraaggegevens' en klik op 'Toevoegen'.
Er verschijnt een lijst met oplossingen die zijn goedgekeurd en gepubliceerd.
- 3** U beperkt het aantal weer te geven oplossingen door met de filteropties trefwoorden of een oplossings-ID op te zoeken.
- 4** Klik op 'Voorbeeld' om de oplossingsgegevens te bekijken en te controleren of de oplossing afdoende is voor de klant.
- 5** Klik op de koppeling 'Selecteren' naast elke oplossing die u aan uw serviceaanvraag wilt toevoegen, en klik op 'OK'.
- 6** Wijzig als volgt de status van de serviceaanvraag in 'In behandeling' totdat u bij de klant hebt geïnformeerd of het probleem is opgelost:
 - a** Klik op de pagina 'Serviceaanvraaggegevens' in het veld 'Status' en selecteer de status 'In behandeling' in de vervolgkeuzelijst.
 - b** Klik in het veld 'Status' op het pictogram met het groene vinkje om de wijziging op te slaan.

Serviceaanvragen escaleren

U kunt een serviceaanvraag escaleren, zodat deze opvalt als urgente kwestie.

Ga als volgt te werk om een serviceaanvraag te escaleren:

- 1** Klik op de lijstpagina voor serviceaanvragen op het veld 'Status' van de serviceaanvraag die u wilt escaleren.
- 2** Selecteer 'Open-Geëscaleerd' in de vervolgkeuzelijst bij het veld.
- 3** Klik in het veld 'Status' op het pictogram met het groene vinkje om de wijziging op te slaan.

Wanneer een serviceaanvraag wordt geëscaleerd wordt op basis van het bedrijfsbeleid bepaald welke acties worden ondernomen. In zo'n geval kan uw beheerder bijvoorbeeld een workflowregel definiëren waarmee een e-mail wordt verzonden of een taak gegenereerd.

U kunt een gefilterde lijst maken om alle geëscaleerde serviceaanvragen weer te geven waartoe u toegang hebt.

Afgehandelde serviceaanvragen sluiten

Nadat u op bevredigende wijze de aanvraag van uw klant hebt verwerkt, kunt u de serviceaanvraag afsluiten

Voordat u begint. Bekijk eerst op de gegevenspagina voor serviceaanvragen of de serviceaanvraag volledig is door het volgende te controleren:

- Alle activiteiten op de serviceaanvraag moeten de status 'Voltooid' hebben ten teken dat u de aanvraag van uw klant hebt opgevolgd.
- Als uw bedrijf gebruikmaakt van oplossingen, moet de oplossing zijn gekoppeld aan de serviceaanvraagrecord, waarmee wordt aangegeven dat het probleem is opgelost.

Ga als volgt te werk om een opgeloste serviceaanvraag af te sluiten:

- 1 Klik op de lijstpagina voor serviceaanvragen op het veld 'Status' van de serviceaanvraag die u wilt afsluiten.
- 2 Selecteer 'Gesloten' in de vervolgkeuzelijst bij het veld.
- 3 Klik in het veld 'Status' op het pictogram met het groene vinkje om de wijziging op te slaan.

Serviceaanvraagvelden

Gebruik de pagina 'Serviceaanvraag bewerken' om een serviceaanvraag toe te voegen of gegevens van een bestaande serviceaanvraag te bij te werken.

TIP: u kunt serviceaanvragen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor serviceaanvragen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

De pagina 'Serviceaanvraag bewerken' bevat de volledige set velden voor een serviceaanvraag, zoals is weergegeven in de volgende tabel.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in vervolgkeuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Relatiegegevens	
SA-nummer	Serviceaanvraag-ID. Door het systeem gegenereerd.
Account	Account die aan de serviceaanvraag is gekoppeld.

Veld	Omschrijving
Relatie	Relatie die aan de serviceaanvraag is gekoppeld.
Telefoon werk	Zakelijk telefoonnummer van de relatie. Overgenomen uit de record 'Relatie'.
E-mail	E-mailadres van relatie. Overgenomen uit de record 'Relatie'.
Informatie servicegegevens	
Gebied	Categorie van serviceaanvraag, zoals 'Product', 'Installatie', 'Onderhoud', 'Training' en 'Overig'.
Oorzaak	Reden voor serviceaanvraag, zoals 'Onduidelijke instructies', 'Gebruiker heeft training nodig', 'Bestaand probleem' 'Nieuw probleem', 'Overig'.
Type	Serviceaanvraagtype, zoals 'Vraag', 'Probleem', 'Verbeteringsaanvraag', 'Overig'.
Bron	Methode waarmee de serviceaanvraag is ontvangen, zoals 'Telefoon', 'Web', 'E-mail', 'Fax'.
Prioriteit	Indicatie voor prioriteit, zoals '1-ZSM', '2-Hoog', '3-Gemiddeld', '4-Laag'.
Status	Status van serviceaanvraag, zoals 'Open', 'In behandeling', 'Gesloten', 'Open-Geëscaleerd', 'Geannuleerd'. In sommige gefilterde lijsten en rapporten wordt op basis van het veld 'Status' bepaald welke serviceaanvragen moeten worden opgenomen.
Tijd geopend	Datum en tijd waarop u de serviceaanvraag hebt gemaakt. Door het systeem gegenereerd.
Tijd gesloten	Datum en tijd waarop de status van de serviceaanvraag wordt gewijzigd in 'Gesloten'. Door het systeem gegenereerd.
Eigenaar	<p>De alias van de eigenaar van de serviceaanvraagrecord.</p> <p>De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De beheerder kan echter toegangsniveaus aanpassen om gebruikerstoegang tot records te beperken of uit te breiden.</p> <p>Met deze waarde in het veld 'Eigenaar' wordt bepaald welke records worden opgenomen in rapporten die vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard' worden uitgevoerd door u of uw managers.</p> <p>Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaarmodi voor records.</p>

Veld	Omschrijving
Nieuwe eigenaar toewijzen	<p>Geeft aan dat de serviceaanvraag opnieuw moet worden toegewezen. Als de beheerder regels voor het toewijzen van serviceaanvragen heeft ingesteld en u selecteert dit veld, wordt de serviceaanvraag opnieuw verwerkt en toegewezen volgens de regels met Assignment Manager in Oracle CRM On Demand. Met Assignment Manager kunnen records alleen opnieuw worden toegewezen aan gebruikers. Records kunnen alleen opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in gebruikersmodus of in gemengde modus voor eigendom van de record. Met Assignment Manager kunnen records niet opnieuw worden toegewezen als het type record is geconfigureerd in boekmodus. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaarmodi voor records.</p> <p>OPMERKING: wanneer u dit selectievakje inschakelt, wordt de naam in het veld 'Eigenaar' gewijzigd wanneer u de record opslaat. Afhankelijk van de complexiteit van de toewijzingsregels van uw bedrijf, het aantal opnieuw toe te wijzen records en de huidige systeembelasting kan het echter lang duren voordat de automatisch uitgevoerde taken zijn voltooid, zoals het verzenden van e-mails met berichten.</p>
Aanvullende informatie	
Onderwerp	Overzicht van serviceaanvraag
Omschrijving	Aanvullende informatie over de serviceaanvraag. Maximaal 16.350 tekens.
Voertuig	Het chassisnummer wanneer een voertuig aan de serviceaanvraag is gekoppeld.

Oplossingen

Gebruik de pagina's 'Oplossing' om oplossingen te creëren, bij te werken en te volgen. 'Oplossingen' bevat informatie over hoe u een probleem van een klant kunt oplossen. Door het bijhouden van een kennisdatabase met oplossingen, hebben uw servicemedewerkers toegang tot een centrale kennisdatabase die hen het oplossen van problemen van klanten vergemakkelijkt. Daarnaast wordt de kennisdatabase uitgebreid terwijl gebruikers met klanten samenwerken en nieuwe oplossingen creëren.

Met Oracle CRM On Demand wordt het gebruik van oplossingen gevolgd en kunnen gebruikers oplossingen waarderen. Deze informatie stelt organisaties in staat om de oplossingen die zij klanten bieden te verbeteren en om problemen met producten of diensten vast te stellen. Vaak gebruikte oplossingen kunnen een indicatie zijn voor een productdefect. Slechte oplossingswaarderingen kunnen een indicatie zijn voor de noodzaak tot verbetering van oplossingen.

Oplossingen beheren

Als u een kennisbank met oplossingen wilt bouwen en beheren, kunt u het volgende proces (of een vergelijkbaar proces) implementeren:

- 1 Een bedrijfsbeheerder importeert uw bestaande oplossingen in de toepassing (optioneel).
- 2 Serviceagents en andere experts voegen conceptoplossingen toe om de breedte en diepte van uw kennisbank in de loop van de tijd uit te breiden.
- 3 Oplossingen worden door servicemanagers beoordeeld, goedgekeurd en gepubliceerd.
- 4 Agents kennen een score toe aan bestaande oplossingen om te zorgen dat de meest effectieve oplossingen worden geïmplementeerd.
- 5 Servicemanagers controleren de kennisbank om te zorgen dat alleen geldige en actuele informatie wordt weergegeven.

Aanbevolen procedures voor het beheer van uw kennisbank

U kunt uw klanten nog effectiever helpen wanneer u beschikt over een goed geordende bibliotheek met oplossingen die door collega's zijn geëvalueerd. Hier volgt een aantal aanbevolen procedures voor het opzetten en beheren van uw kennisbank met oplossingen.

1. Importeer uw bestaande oplossingen

Voordat u oplossingen importeert, moet u de gegevens van uw bestaande oplossingen vergelijken met de oplossingsrecords in Oracle CRM On Demand. U kunt recordvelden toevoegen, verwijderen of de naam ervan wijzigen om een record overeen te laten komen met de gegevens die u wilt importeren.

U kunt gebruikmaken van de sjabloon voor het instellen van aangepaste velden, beschikbaar op de pagina 'Hulpprogramma's en sjablonen' van het trainings- en ondersteuningscentrum, om wijzigingen te plannen. Met behulp van dit document kunt u aangepaste wijzigingen in de toepassing plannen en bijhouden.

2. Voeg conceptoplossingen toe

Stel richtlijnen op voor het maken van oplossingsrecords en geef deze door aan alle personen die conceptoplossingen kunnen maken, zoals serviceagents, product- of service-experts. Benadruk hoe belangrijk het titelveld van een oplossingsrecord is. Dit is een zoekbaar veld dat in de meeste lijsten en opzoekvensters voor oplossingen wordt weergegeven. Serviceagents gebruiken het titelveld daarom om snel te zoeken naar geschikte oplossingen voor hun vragen of problemen.

Wanneer een nieuwe oplossingsrecord is gemaakt, heeft deze de status 'Concept'. Conceptoplossingen zijn niet beschikbaar om te worden toegevoegd aan serviceaanvraagrecords en worden niet weergegeven in het opzoekvenster voor oplossingen totdat ze zijn gepubliceerd. Als een agent een serviceaanvraag maakt en tijdens het gesprek een conceptoplossing invoert, kan de agent de conceptoplossing toevoegen aan de serviceaanvraag, maar is de conceptoplossing niet beschikbaar voor andere agents totdat deze wordt gepubliceerd.

3. Beoordeling, goedkeuring en publicatie oplossingen

Tijdens het goedkeuringsproces krijgen uw aangewezen experts de mogelijkheid alle oplossingen te beoordelen voordat ze voor algemeen gebruik worden vrijgegeven door uw serviceagents. Stel richtlijnen voor beoordeling en goedkeuring vast om te zorgen dat alle oplossingen geldig, eenvoudig te volgen en consistent handig zijn voor de personen die ze moeten gebruiken.

Als u de status van een oplossing wilt wijzigen in 'Goedgekeurd' en de oplossing wilt publiceren, moet de machtiging 'Oplossingen publiceren' zijn toegewezen aan uw rol. Zie [Oplossingen goedkeuren en publiceren](#) (op pagina 343) voor meer informatie.

4. Waardeer oplossingen

Vraag uw serviceagents de oplossingen die ze gebruiken, te waarderen en ze toe te voegen aan hun serviceaanvraagrecords. Ze kunnen dit eenvoudig doen op de gegevenspagina voor oplossingen door op de knop 'Waardering oplossing' te klikken. Oplossingen worden gewaardeerd op een schaal van 1-5. Als de oplossing zeer effectief was, geeft u de waardering 5. Als de oplossing niet effectief of geldig was, geeft u deze een 1.

Elke keer dat een oplossing wordt gewaardeerd, wordt het waarderingscijfer opnieuw berekend en op de record weergegeven. Door uw agents de oplossingen te laten waarderen, krijgt u informatie die u kunt gebruiken om de kwaliteit van uw kennisbank te controleren. Zie [Oplossingen waarderen](#) (op pagina 343) voor meer informatie.

5. Controleer oplossingen

Zorg dat u regelmatig uw kennisbank met oplossingen controleert, zodat uw serviceagents over de beste en meest actuele informatie en instructies beschikken. Hier volgen enkele adviezen:

- Wijs een eigenaar toe voor bepaalde gebieden of typen oplossingen en laat elke eigenaar deze oplossingen regelmatig beoordelen en bijwerken. Zorg dat elke eigenaar verantwoordelijk is voor de nauwkeurigheid en goedkeuring van zijn gebied.
- In de loop van de tijd kunnen bepaalde oplossingen verouderd raken. Een voorbeeld zijn oplossingen die betrekking hebben op producten die niet meer worden ondersteund. Maak een lijst met oplossingen om dergelijke oplossingen te bepalen, bijvoorbeeld door op het productveld te filteren. Gebruik vervolgens de functie 'Batch bijwerken' om ze uit de zoekbare oplossingen te verwijderen.
- Verwijder nooit een oplossing, tenzij het gaat om een duplicaat. Stel in plaats daarvan de status in op 'Verouderd'. Verouderde oplossingen worden niet meer in de lijst weergegeven wanneer u naar een oplossing zoekt om toe te voegen aan een serviceaanvraag. U kunt echter nog wel de lijsten op 'Startpagina Oplossingen' gebruiken als u ze nodig hebt.
- Controleer alle oplossingen die laag zijn gewaardeerd. U kunt deze vinden door een aangepaste lijst te maken die alle gepubliceerde oplossingen bevat met een waardering van 1 of 2.
- Gebruik de vooraf gebouwde oplossingenlijst op 'Startpagina Oplossingen' om de best gewaardeerde en meest actieve oplossingen te beoordelen. Hierdoor krijgt u een indicatie van de gebieden waarvoor u mogelijk meer kennis moet toevoegen en uw bibliotheek moet uitbreiden.
- Analyseer regelmatig de afgesloten serviceaanvragen om trends te ontdekken en belangrijke probleemgebieden te bepalen waarvoor aanvullende informatie moet worden toegevoegd aan uw kennisbank.

Werken met de 'Startpagina Oplossing'

De 'Startpagina Oplossing' is het beginpunt voor het beheren van oplossingen.

OPMERKING: uw bedrijfsbeheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Oplossing' aanpassen. Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat, kunt u daarnaast ook zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Oplossingsrecords maken

U kunt een oplossingsrecord maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Mijn recent bekeken oplossingen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Oplossingsvelden](#) (op pagina 344) voor meer informatie.

Werken met lijsten met oplossingen

De sectie 'Lijsten met oplossingen' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor 'Oplossingen'.

Lijst met oplossingen	Filters
Goedgekeurde oplossingen	Status = Goedgekeurd
Gepubliceerde oplossingen	Gepubliceerd = J
Recent gemaakte oplossingen	Alle oplossingen, gesorteerd op de aanmaakdatum
Recent gewijzigde oplossingen	Alle oplossingen, gesorteerd op de wijzigingsdatum
Conceptoplossingen (alleen zichtbaar voor gebruikers met de machtiging 'Oplossingen publiceren')	Status = Concept
Hoogst gewaardeerde oplossingen	Hoogste cumulatieve waarderingen door alle personen
Meest actieve oplossingen	Meest gekoppeld aan serviceaanvragen
Alle oplossingen	Alle oplossingen, in alfabetische volgorde gerangschikt op titel
Mijn recent gewijzigde oplossingen	Alle oplossingen waarvan u eigenaar bent, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent bekeken oplossingen weergeven

De sectie 'Mijn recent bekeken oplossingen' bevat de oplossingen die u het meest recent hebt bekeken.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.

Meest actieve oplossingen weergeven

De sectie 'Meest actieve oplossingen' bevat de oplossingen die vaak zijn gekoppeld aan serviceaanvragen. Een frequent gebruik kan een serviceverlenend bedrijf wijzen op gebieden in het product of de service waarmee klanten problemen hebben. Bedrijven kunnen hierop inspelen door meer informatie te geven aan servicemedewerkers, zodat deze de klanten kunnen helpen of klanten rechtstreeks van informatie kunnen voorzien.

Hoogst gewaardeerde oplossingen weergeven

De sectie 'Hoogst gewaardeerde oplossingen' bevat een overzicht van de oplossingen die het hoogst worden gewaardeerd door alle personen.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Oplossingen'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Oplossing' toevoegen:

- Recent gemaakte oplossingen
- Recent gewijzigde oplossingen
- Mijn recent gemaakte oplossingen
- Mijn recent gewijzigde oplossingen
- Een of meer rapportsecties. (Uw bedrijfsbeheerder stelt rapporten beschikbaar op uw 'Startpagina Oplossing'.)

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties toevoegt aan uw 'Startpagina Oplossing'.

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Oplossing' toe te voegen:

- 1 Klik op 'Lay-out bewerken' op de 'Startpagina Oplossing'.
- 2 Gebruik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Oplossing' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Oplossingen beheren

Voer de volgende acties uit als u oplossingen wilt beheren:

- [Oplossingen beoordelen](#) (op pagina 342)
- [Oplossingen goedkeuren en publiceren](#) (op pagina 343)
- [Oplossingen waarderen](#) (op pagina 343)
- [Boeken toevoegen aan een oplossing](#) (op pagina 344)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 112)

OPMERKING: Als u oplossingsrecords wilt bijwerken, moet uw gebruikersrol de machtiging 'Oplossingen publiceren' bevatten.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Oplossingsvelden](#) (op pagina 344)
- [Rapporten](#) (op pagina 775)
- [Uw gegevens importeren](#)

Oplossingen beoordelen

U kunt de meest actieve oplossingen of de hoogst gewaardeerde oplossingen beoordelen. U kunt ook de volledige gegevens voor elke oplossingsrecord beoordelen.

De meest actieve oplossingen beoordelen

- 1 Klik in een willekeurige pagina op de tab 'Oplossingen'.

- 2 Klik in de sectie 'Meest actieve oplossingen' op de koppeling 'Oplossingstitel' voor de oplossing die u wilt beoordelen.

De hoogst gewaardeerde oplossingen beoordelen

- 1 Klik in een willekeurige pagina op de tab 'Oplossingen'.
- 2 Klik in de sectie 'Hoogst gewaardeerde oplossingen' op de koppeling 'Oplossingstitel' voor de oplossing die u wilt beoordelen.

Oplossingsinformatie beoordelen

- 1 Selecteer de oplossing.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van oplossingen.
- 2 U kunt op de gegevenspagina voor oplossingen de oplossingsrecord beoordelen.
Zie [Oplossingsvelden](#) (op pagina 344) voor een omschrijving van de velden.

Oplossingen goedkeuren en publiceren

Voordat u begint. Voor het uitvoeren van deze procedure moet uw gebruikersrol de machtiging Oplossingen publiceren omvatten.

U kunt oplossingen beoordelen op nauwkeurigheid en volledigheid. Vervolgens kunt u het concept goedkeuren en intern publiceren. Wanneer u een oplossing intern publiceert, kunnen alle medewerkers van de klantenservice deze gebruiken en koppelen aan serviceaanvragen.

Een oplossing goedkeuren en publiceren

- 1 Klik op de koppeling 'Concept oplossingen' op de 'Startpagina Oplossingen'.
- 2 Selecteer de oplossing op de lijstpagina voor oplossingen en klik op 'Bewerken'.
- 3 Wijzig op de pagina 'Oplossing bewerken' de status in Goedgekeurd om de oplossing goed te keuren.
- 4 Als u de oplossing wilt publiceren, schakelt u het selectievakje 'Gepubliceerd' in.
- 5 Sla de record op.

Oplossingen waarderen

U kunt de effectiviteit van een oplossing zo vaak als u wilt waarderen.

Oplossingsinformatie waarderen

- 1 Selecteer de oplossing.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van oplossingen.
- 2 Klik in de titelbalk van 'Oplossingsgegevens' op de knop 'Waardering oplossing'.
- 3 Selecteer op de pagina 'Waardering oplossing' een waardering van 1 tot 5 (5 is het beste) in de vervolgkeuzelijst.
- 4 Sla de record op.
Individuele waarderingen door gebruikers worden gemiddeld om te bepalen welke oplossingen in de sectie 'Hoogst gewaardeerde oplossingen' op de 'Startpagina Oplossingen' worden weergegeven.

Boeken toevoegen aan een oplossing

Met de volgende procedure kunt u boeken aan een oplossing toevoegen. Wanneer u een boek aan een oplossing hebt toegevoegd, kunt u het boek wijzigen of verwijderen. Bij deze procedure wordt ervan uitgegaan dat het recordtype 'Boeken' als verwant item op de pagina 'Oplossing' wordt weergegeven. Zie Lay-outs van verwante items aanpassen voor meer informatie over het aanpassen van informatie over verwante items.

Ga als volgt te werk om een boek aan een oplossing toe te voegen:

- 1 Open de gewenste oplossing op de lijstpagina voor oplossingen.
 - 2 Klik op de gegevenspagina voor oplossingen in de sectie 'Boeken' op 'Toevoegen'.
 - 3 Kies in de boekselectie het boek dat u aan de oplossing wilt toevoegen en klik vervolgens op 'OK'.
- Zie Boekenbeheer voor meer informatie over boeken.

Oplossingsvelden

U kunt op de pagina 'Oplossing bewerken' een oplossing toevoegen of gegevens van een bestaande oplossing bijwerken. Op de pagina 'Oplossing bewerken' worden alle velden voor een oplossing weergegeven.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in vervolgkeuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Informatie oplossingsgegevens	

Veld	Omschrijving
Oplossings-ID	Unieke ID van de oplossing. Door het systeem gegenereerd.
Titel	Titel van oplossing. Dit veld heeft een limiet van 100 tekens en is verplicht.
Status	Status van oplossing, zoals 'Concept', 'Goedgekeurd' of 'Verouderd'. Standaardwaarde is 'Concept'. Alleen gebruikers met de machtiging 'Oplossingen publiceren' kunnen deze informatie wijzigen.
Gepubliceerd	Indicatie dat de oplossing beschikbaar is voor intern gebruik. Alleen gebruikers met de machtiging 'Oplossingen publiceren' kunnen deze informatie wijzigen.
Waardering oplossing	Waardering van de oplossing van 1 t/m 5 (5 is het beste).
Aanvullende informatie	
OPMERKING: de volgende velden zijn beschikbaar in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition en zijn mogelijk niet beschikbaar voor uw configuratie. Neem contact op met uw beheerder als deze velden niet beschikbaar zijn.	
Juridische goedkeuring	Geeft aan dat de oplossing een juridische goedkeuring heeft gekregen.
Goedkeuring marketing	Geeft aan dat de oplossing een goedkeuring marketing heeft gekregen.
MultiFile-activa	Geeft aan dat de oplossing uit meerdere digitale bestanden bestaat. Een bepaalde oplossing kan bestaan uit afzonderlijke bestanden voor foto's, logo's en andere onderdelen van een grotere afbeelding.
Vervaldatum	De datum waarna deze inhoud niet mag worden gebruikt in 'Personalized Content Delivery'. Gebruik het kalenderpictogram om de vervaldatum te selecteren.
Vrijgavedatum	De datum waarna deze inhoud in 'Personalized Content Delivery' mag worden gebruikt. Gebruik het kalenderpictogram om de vrijgavedatum te selecteren.
Verificatiestatus	Geeft aan of de oplossing correct kan worden weergegeven. Gebruikers testen de multimediabestanden of grafische bestanden die ze laden om te zien of ze goed worden weergegeven en stellen de verificatiestatus in op 'Geslaagd'. Mogelijke waarden zijn 'Niet gecontroleerd', 'Geslaagd' en 'Mislukt'.
Type PCD-bijlage	Het bestandstype van het toegevoegde multimediabestand of grafische bestand: <ul style="list-style-type: none"> ■ Bericht. De inhoud is geschikt voor een presentatie. ■ Miniatuur. De inhoud is een kleinere, gecomprimeerde versie van een grotere berichtrecord.
Gerelateerde miniatuurafbeelding	De naam van een andere oplossingrecord die een kleine miniatuurversie van de hoofdoplossing 'Bericht' levert. Elke oplossing van het type 'Bericht' moet een overeenkomende oplossing van het type 'Miniatuur' hebben.
Distributiemethode	Selecteer 'Publiceren' om de inhoud automatisch naar externe gebruikers te

Veld	Omschrijving
	distribueren. De distributie is gebaseerd op de rechten van de gebruikers.
OPMERKING: de volgende velden zijn standaard beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.	
FAQ	Veelgestelde vragen over de oplossing.
Oplossingsgegevens	Aanvullende informatie over de oplossing

Communicatie

Gebruik de pagina 'Communicatie' samen met de secties 'Communicatiehulpmiddelen' en 'Spraakbesturing' in de knoppenbalk voor beheer van interactie met de klant (telefoongesprekken, voicemailberichten en e-mailberichten). Supervisors kunnen met dezelfde functies van de toepassing ook agenten controleren.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het gebruik van Oracle Contact On Demand, kunnen het tabblad 'Communicatie' en de bijbehorende subtabbladen in uw installatie ontbreken.

Info over Oracle Contact On Demand

Met Oracle Contact On Demand kunt u spraak, voicemail en e-mail gebruiken om met uw klanten te communiceren. Vanwege de integratie met Oracle CRM On Demand worden alle interacties met klanten bijgehouden en opgeslagen op dezelfde locatie die uw bedrijf gebruikt om relaties, accounts, oplossingen en dergelijke te beheren. Dankzij deze integratie kunt u de gegevens in de database van uw bedrijf benutten om oplossingen voor problemen van klanten te vinden, contactgegevens bij te werken en uw gegevens te analyseren.

Oracle Contact On Demand is een op internet gebaseerd callcenter dat gebruikmaakt van de volgende kanalen:

■ **Spraak**

Met Oracle Contact On Demand kunt u in real-time communiceren via spraak, waarbij op vaardigheden gebaseerde routing wordt gebruikt om gesprekken door te schakelen naar de juiste agent. Via de gespreksbesturing die in de interface is ingebouwd, kunt u gesprekken ontvangen, uitgaande (externe) gesprekken en interne gesprekken (tussen agenten) starten, ophangen (een gesprek beëindigen), een gesprek doorverbinden en telefonisch vergaderen met andere partijen. De functionaliteit biedt de volgende mogelijkheden:

- **Inkomende gesprekken:** als u bent aangemeld bij Oracle Contact On Demand, kunt u met behulp van een telefoon overall inkomende gesprekken ontvangen en verwerken via de interface van Oracle Contact On Demand.

- **Uitgaande gesprekken:** in Oracle Contact On Demand worden uitgaande binnenlandse en internationale gesprekken ondersteund. Gesprekken kunnen op de werkbalk van Oracle Contact On Demand worden weergegeven.
- **Gespreksbesturing:** alle gesprekken worden verwerkt via de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' en 'Sprakbesturingselementen' op de actiebalk en het subtabblad 'Gesprekken' op de 'Startpagina Communicatie'. Andere gegevens die met het gesprek worden doorgegeven (zoals de naam van de beller, het telefoonnummer en de 0800-bestemming) worden alleen weergegeven indien dit is geconfigureerd.
- **Interne gesprekken:** als u contact wilt opnemen met een andere medewerker of supervisor die is aangemeld bij Oracle Contact On Demand, selecteert u de gewenste persoon in een vervolgkeuzelijst met actieve gebruikers.
- **Op vaardigheden gebaseerde routing:** gesprekken worden gerouteerd naar de meest gekwalificeerde agent, zodat deze het gesprek kan afhandelen (op basis van de toetsen die de klant heeft ingedrukt via IVR).
- **Venster met statistieken:** biedt real-time statistieken over de voortgang van gesprekken in de toepassing Oracle Contact On Demand. Het venster bevat de huidige status, de duur van de status, het aantal gesprekken in de wachtrij en het gesprek dat het langst in de wachtrij heeft gestaan.
- **Kiezen met de muis:** uitgaande gesprekken worden gestart door te klikken op de koppeling met het telefoonnummer. Deze koppeling bevindt zich op de gegevens- of lijstpagina's.
- **Controle door supervisors:** supervisors kunnen telefoongesprekken opnemen en eerdere opnamen beluisteren met het oog op kwaliteitsbewaking. Bovendien kunnen supervisors agenten in real-time volgen en actie ondernemen, zoals fluisteren, coachen, deelnemen, overnemen en agenten afmelden.
- **Terugbelactie:** beheerders kunnen Oracle Contact On Demand zo instellen dat als een agent niet beschikbaar is, de beller kan blijven wachten tot de volgende agent beschikbaar is. Of de beller kan worden teruggebeld zodra de agent weer beschikbaar is. Oracle Contact On Demand wijst het gesprek een plaats toe in de wachtrij. Wanneer een agent tijd heeft om het gesprek te beantwoorden, belt de server van het callcenter de beller automatisch terug op zijn/haar nummer en wordt de beller verbonden met de beschikbare agent. De agent ontvangt het inkomende gesprek.
- **Webreactie.** Een webreactie lijkt op een gewone terugbelactie, alleen voert de klant zijn/haar telefoonnummer in op de webpagina van een bedrijf, in plaats van de telefoon te gebruiken. Een potentiële klant bezoekt bijvoorbeeld de webpagina van een bedrijf en wordt op de webpagina van het bedrijf gevraagd om zijn/haar telefoonnummer in te voeren om terug te worden gebeld door een agent. Een beheerder van Oracle Contact On Demand is verantwoordelijk voor het beheer van deze functie voor klanten. Zie *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* voor meer informatie over het instellen van terugbelacties op basis van een via internet ingevoerd telefoonnummer.
- **Voicemail:** in het voicemailstelsel van Oracle Contact On Demand wordt op vaardigheden gebaseerde routing gebruikt om berichten naar de juiste agent door te sturen. Elk bedrijf met Oracle Contact On Demand definieert wanneer en hoe een beller wordt doorgeschakeld naar de voicemail. Door de intelligente routing van Oracle Contact On Demand toe te passen, kan snel met dezelfde kwaliteit en prioriteit als normale telefoongesprekken worden gereageerd op bellers die ervoor kiezen een voicemailbericht in te spreken. Agenten kunnen het bericht van de beller beluisteren en zo nodig opnieuw toewijzen aan een andere medewerker of werkgroep. U kunt de voicemail openen via de activiteitenrecord, zelfs nadat deze is afgehandeld. Voicemailberichten kunnen op een lokale mediaspeler of een telefoon worden afgespeeld.

■ E-mail

E-mails worden gerouteerd naar het e-mailadres van een agent, overeenkomstig de trefwoorden in de e-mail of de vaardigheden van de agent. E-mails kunnen worden beantwoord, genegeerd en opnieuw toegewezen aan een andere agent of werkgroep. Agenten zijn gebonden aan limieten voor het aantal e-mails dat ze tegelijkertijd kunnen behandelen. Als agenten deze limieten willen bekijken, kunnen ze in de knoppenbalk op 'Statistieken' klikken en de regel 'Offlineberichten' bekijken.

IVR

Het spraak- en voicemailstelsel is gebaseerd op IVR (Interactive Voice Response). Bij IVR wordt gebruik gemaakt van druktoetsenherkenning en de op vaardigheden gebaseerde routing van Oracle Contact On Demand.

Dankzij druktoetsenherkenning kunnen gesprekken met behulp van IVR worden beantwoord en kan een vooraf opgenomen bericht worden afgespeeld. Verder kan aan klanten worden gevraagd om de aard van hun vraag aan te geven, zodat ze naar de juiste agent worden gerouteerd (bijvoorbeeld door op 1 te drukken voor Verkoop). Als uw bedrijfsbeheerder schermfops heeft geconfigureerd die zijn gebaseerd op IVR-prompts, hebben de waarden die de gebruiker met een telefoon met druktoetsen opgeeft, voorrang op de zoekcriteria die worden beschreven onder de kop 'Records aan elkaar koppelen in Oracle Contact On Demand'. IVR-prompts ondersteunen alleen de volgende gegevens: het serviceaanvraagnummer, het thuisnummer van de relatie en de campagne-ID.

Serviceaanvraagnummers in Oracle CRM On Demand bevatten een koppelteken. Als een beller echter een serviceaanvraagnummer invoert als reactie op een IVR-prompt, adviseert u de beller om een asterisk (*) te gebruiken om het koppelteken in de IVR-prompt aan te geven.

OPMERKING: het thuisnummer van de relatie wordt niet standaard weergegeven op de standaardlay-out van de pagina 'Relatie'.

Records aan elkaar koppelen in Oracle Contact On Demand

Wanneer een agent een bericht van een klant ontvangt, doet Oracle Contact On Demand het volgende:

- 1 Bestaande records in de database van Oracle Contact On Demand worden doorzocht om een overeenkomend gegeven te vinden in de records 'Relatie', 'Lead', 'Account', 'Serviceaanvraag' en 'Campagne'.

Voor telefoongesprekken wordt gezocht naar overeenkomsten op basis van:

- Telefoonnummer van de beller (het telefoonnummer vanwaar de klant belt). Deze gegevens worden vastgelegd in het veld 'Herkomst'. In een campagne is het telefoonnummer van de beller het telefoonnummer van de campagne die de klant belt.

Voor e-mails wordt gezocht naar overeenkomsten op basis van:

- E-mailadres van de afzender. Deze gegevens worden vastgelegd in het veld 'Herkomst'.

Als u velden voor telefoonnummers en e-mailadressen wilt toevoegen aan campagnerecords, die worden gebruikt om overeenkomsten vast te stellen, moet de systeembeheerder de lay-out van de gegevenspagina voor campagnes aanpassen om de velden 'E-mail campagne' en 'Telefoonnummer campagne' handmatig toe te voegen.

In Oracle Contact On Demand worden serviceaanvragen alleen aan een activiteit gekoppeld als er een IVR-prompt voor die activiteit is ingesteld. In Oracle Contact On Demand wordt bijvoorbeeld alleen gezocht naar het overeenkomende privénummer van de relatie als de systeembeheerder een IVR-

prompt heeft geconfigureerd waarmee een beller wordt verzocht een privénummer op te geven. Om het privénummervoor een relatie te kunnen zoeken, moet de systeembeheerder de standaardlay-out van de gegevenspagina voor relaties aanpassen, een veld voor het privénummer van de relatie toevoegen en moet er een geldig privénummer in dit veld zijn opgegeven voor de relatie. Zie Statische paginalay-outs aanpassen voor meer informatie over het aanpassen van paginalay-outs.

- 2 Wanneer de zoekopdracht is voltooid, wordt er een activiteitenrecord gemaakt voor de communicatie, die wordt gekoppeld aan de overeenkomende record.

Een zoekopdracht kan de volgende resultaten opleveren:

- Als er een unieke serviceaanvraag is gevonden, koppelt Oracle Contact On Demand de activiteitenrecord aan zowel de serviceaanvraag als de primaire account van de serviceaanvraag. Oracle Contact On Demand koppelt de activiteitenrecord ook aan de relatie voor de serviceaanvraag, tenzij er een unieke overeenkomende relatie voor het telefoonnummer wordt gevonden.
- Als er een unieke overeenkomst voor een relatie is gevonden, koppelt Oracle Contact On Demand de activiteitenrecord automatisch aan zowel de relatie als aan de primaire account van de relatie.
- Als er een unieke overeenkomst voor een lead is gevonden, koppelt Oracle Contact On Demand de activiteit automatisch aan zowel de lead als de primaire account van de lead.
- Als er geen account is gekoppeld aan een unieke overeenkomst voor een record, wordt de unieke account in Oracle Contact On Demand automatisch aan het telefoonnummer gekoppeld, als er een telefoonnummer bestaat.
- Als er één overeenkomst wordt gevonden, wordt de overeenkomende record weergegeven.
- Als er meerdere overeenkomsten worden gevonden voor een bepaald type record, wordt de activiteit in Oracle Contact On Demand niet gekoppeld aan een specifieke record voor dit type record.

OPMERKING: u moet toegang hebben tot een specifiek type record, anders kan in Oracle Contact On Demand geen activiteit aan dit recordtype worden gekoppeld.

OPMERKING: als een agent een gesprek doorverbindt naar een andere agent, wordt er een activiteit gemaakt voor de agent naar wie het gesprek is doorverbonden.

Het callcenter beheren

Als supervisor hebt u hulpmiddelen en informatie nodig om uw callcenter effectief te beheren. U moet weten hoeveel gesprekken, e-mails en voicemailen door uw team worden afgehandeld. U moet de volgende vragen stellen: wat is de gemiddelde afhandelings tijd voor elke interactie, hoe lang staan klanten in de wachtrij en dergelijke. Dankzij toegang tot real-time informatie over uw activiteiten kunt u uw callcenter beter beheren en zelfs vaststellen op welke punten individuele agenten kunnen verbeteren.

Hulpmiddelen voor de supervisor in Oracle Contact On Demand

In Oracle CRM On Demand en Oracle Contact On Demand zijn verschillende hulpmiddelen beschikbaar die u kunnen helpen bij het beheren van uw callcenter. Alle vormen van communicatie met klanten kunnen worden

gevolgd en gekoppeld aan klantrecords. Met deze volgfunctionaliteit wordt een database opgebouwd met gegevens over uw activiteiten en klanten, die u kunt openen met behulp van rapporten en analyses. Met de hulpmiddelen voor het controleren van agenten kunt u ook de prestaties van afzonderlijke agenten coachen.

Dashboard 'Communicatie'

Het dashboard 'Communicatie' bevat real-time statistieken over de wachtrijen van uw callcenter, zodat u prestaties kunt analyseren.

- Klik op het tabblad 'Dashboard' en selecteer in de vervolgkeuzelijst het dashboard 'Communicatie'. Klik op 'Weergeven'.
- Bekijk het huidige aantal interacties met klanten in al uw communicatiekanalen.
- Bekijk statistieken van individuele werkgroepen om de volumes van uw callcenter te analyseren en uw medewerkers aan te sturen.
- Klik op de koppeling 'Aanvullende rapporten' om een ander dashboard te selecteren voor de weergave van andere service- of verkoopanalysen.

Communicatierapporten en -analysen

De 'Startpagina Rapporten' bevat koppelingen naar vooraf ontwikkelde en aangepaste analyses waarmee u uw callcenter kunt beheren. Bekijk regelmatig aangepaste en vooraf ontwikkelde analyses om trends, potentiële risico's en kansen voor verbetering in uw callcenter vast te stellen.

Met Oracle CRM On Demand Answers kunt u aangepaste rapporten ontwikkelen waarmee u de communicatieactiviteiten gedurende de interacties van uw callcenter kunt analyseren. Ga als volgt te werk wanneer u een aangepaste analyse maakt:

- Gebruik het onderwerpgebied voor rapportage 'Activiteiten' om een communicatiespecifieke analyse te maken.
- Vouw de map 'Activiteit' en vervolgens de map 'Communicatie' uit.
- Klik op de gegevenskolommen in Oracle Contact On Demand om deze aan uw aangepaste analyse toe te voegen.

Zie [Rapporten](#) (op pagina 775) voor meer informatie.

Werken met de 'Startpagina Communicatie'

De 'Startpagina Communicatie' is het beginpunt voor het beheren van interactie met klanten.

Interactie met klanten beheren

In de sectie 'Postvak IN' wordt alle interactie weergegeven met klanten die momenteel aan u zijn toegewezen voor het kanaal dat u hebt gekozen in de subtabbladen (Gesprekken, Voicemail of E-mail). Zie [Communicatie-activiteiten afronden](#) (zie "[Communicatieactiviteiten samenvatten](#)" op pagina 365) voor een omschrijving van de velden (kolommen). U kunt bepalen gedurende welke periode op de 'Startpagina

Communicatie' voor Postvak IN de huidige en voltooide activiteiten in uw persoonlijke profiel worden weergegeven. Zie [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 712) voor meer informatie.

Werken met communicatielijsten

In de sectie 'Communicatielijsten' wordt een aantal lijsten weergegeven. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten maken op basis van verschillende criteria. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor communicatie:

Deze 'Lijst met activiteiten'	Geeft het volgende weer
Alle verouderde e-mails	Alle e-mails die u kunt zien, die langer dan 24 uur zijn geopend.
Alle verouderde voicemails	Alle voicemails die u kunt zien, die langer dan 24 uur zijn geopend.
Alle terugbelacties	Alle webreacties en andere terugbelacties die u kunt zien.
Alle e-mails	Alle e-mails die u kunt zien.
Alle inkomende gesprekken	Alle inkomende gesprekken die u kunt zien.
Alle inkomende e-mails	Alle inkomende e-mails die u kunt zien.
Alle uitgaande gesprekken	Alle uitgaande gesprekken die u kunt zien.
Alle uitgaande e-mails	Alle uitgaande e-mails die u kunt zien.
Alle doorgestuurde communicatie	Alle doorgestuurde communicatie die u kunt zien.
Alle gesprekken	Alle telefoongesprekken.
Alle voicemails	Alle voicemails.
Alle webreacties	Alle webreacties die u kunt zien.
Mijn Postvak IN voor communicatie	Alle interactie met klanten die momenteel aan u is toegewezen. Er worden geen nieuwe, onvolledige e-mails in deze lijst weergegeven.
Mijn Postvak IN voor gesprekken	Onvolledige gesprekken die aan u zijn toegewezen.
Mijn Postvak IN voor voicemails	Onvolledige voicemails die aan u zijn toegewezen.
Recent voltooide communicatie	Alle communicatie die u recent hebt voltooid.
Recent voltooide gesprekken	Gesprekken die u recent hebt voltooid.

Deze 'Lijst met activiteiten'	Geeft het volgende weer
Recent voltooide e-mails	E-mails die u recent hebt beantwoord.
Recent voltooide voicemails	Voicemails die u recent hebt voltooid.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Als u een nieuwe lijst wilt maken, klikt u op 'Nieuwe lijst'. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Klik op 'Lijsten beheren' als u alle beschikbare lijsten wilt bekijken, een nieuwe lijst wilt maken of een bestaande lijst wilt bekijken, bewerken of verwijderen. Op de pagina 'Lijsten beheren' vindt u ook de standaardlijsten die zijn meegeleverd met Oracle CRM On Demand. Deze lijsten zijn alleen-lezen, wat inhoudt dat u ze niet kunt bewerken of verwijderen.

Recent voltooide communicatie weergeven

In de sectie 'Recent voltooide communicatie' worden uw meest recent voltooide interacties weergegeven. Zie [Communicatie-activiteiten afronden](#) (zie "[Communicatieactiviteiten samenvatten](#)" op pagina 365) voor een omschrijving van de velden (kolommen).

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst met de meest recente voltooide communicatie uit te vouwen. Deze lijst geeft een volledige pagina met records weer, waar u per pagina doorheen kunt bladeren.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Info over Oracle Contact On Demand](#) (op pagina 346)
- [Oracle Contact On Demand beheren](#) (op pagina 352)

Oracle Contact On Demand beheren

Voer de volgende taken uit om Oracle Contact On Demand te beheren:

- [Contacten met klanten voorbereiden](#) (op pagina 353)
- [Telefoongesprekken afhandelen](#) (op pagina 356)
- [De werkbalk 'Communicatie' uitschakelen tijdens een browsersessie](#) (op pagina 359)
- [Gesprekken starten](#) (op pagina 360)
- [Terugbellen \(web en telefoon\)](#) (zie "[Terugbellen \(internet en telefoon\)](#)" op pagina 361)
- [Voicemailberichten afhandelen](#) (op pagina 361)
- [E-mails afhandelen](#) (op pagina 363)
- [Communicatieactiviteiten samenvatten](#) (op pagina 365)
- [Statistieken beoordelen](#) (op pagina 367)

- [Interactiehistorie bekijken](#) (op pagina 369)
- [Agenten controleren](#) (op pagina 369)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Contacten met klanten voorbereiden

De volgende onderwerpen bevatten stapsgewijze procedures waarmee contacten met klanten worden voorbereid.

Oracle Contact On Demand openen

Wanneer u zich aanmeldt bij Oracle CRM On Demand, wordt normaal gesproken het tabblad 'Communicatie' weergegeven met accounts, relaties en dergelijke. Ga als volgt te werk als het tabblad niet wordt weergegeven:

- Klik op de pijl rechts van de rij met tabbladen en selecteer 'Communicatie' in de vervolgkeuzelijst.

OPMERKING: Als 'Communicatie' niet als optie wordt weergegeven, voegt u mogelijk het tabblad toe aan de lay-out of contact opnemen met de beheerder. Zie [Uw tabbladen weergeven](#) (op pagina 729) voor instructies over het weergeven van tabbladen.

Uw telefoonnummer bijwerken

Werk uw telefoonnummer bij wanneer u telefoongesprekken op een andere locatie wilt ontvangen. Het ingevoerde telefoonnummer is het nummer waarnaar uw telefoongesprekken worden doorgeschakeld.

Ga als volgt te werk om uw telefoonnummer bij te werken:

- 1 Klik in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de knoppenbalk op 'Gebruikersvoorkeur'.
- 2 Werk in het configuratievenster de telefooninstellingen bij:
 - **SIP-adres.** Protocolstandaard voor het ontvangen van VoIP-telefoongesprekken. Werk dit veld bij als uw bedrijf op SIP gebaseerde VoIP gebruikt.
 - **Externe telefoon (extern toestel).** Telefoonnummer waarnaar uw inkomende gesprekken door Oracle Contact On Demand worden doorgeschakeld. U kunt dit telefoonnummer altijd bijwerken.
 - **Aankondiging afspelen.** Hiermee wordt u gevraagd op een cijfer (DTMF-toets) te drukken voordat het gesprek naar u wordt doorgeschakeld.

TIP: als u thuiswerkt, kunt u deze optie selecteren. Met deze optie voorkomt u dat iemand anders, bijvoorbeeld een kind, per ongeluk een telefoongesprek beantwoordt dat wordt doorgeschakeld vanaf het callcenter.

- 3 Klik op 'OK' om het configuratievenster te sluiten.

De nieuwe instellingen zijn direct van kracht.

Gebruikersvoorkeuren instellen

Als u uw persoonlijke begroeting wilt wijzigen, wilt werken met de telefoon van de haak en ander gedrag voor de afhandeling van telefoongesprekken wilt wijzigen, moet u uw gebruikersinstellingen bijwerken.

Ga als volgt te werk om uw gebruikersvoorkeuren in te stellen:

- 1 Klik in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de knoppenbalk op 'Gebruikersvoorkeur'.
- 2 Selecteer in het configuratievenster de gewenste instellingen voor 'Algemene telefoon' en 'Voicemailprompt':

Instelling	Omschrijving
Algemene telefoon	
Pop-upschermb voor inkomend gesprek	<p>Hiermee wordt automatisch de gegevenspagina van de serviceaanvraag, campagne, relatie, lead, account of het gesprek geopend wanneer u een telefoongesprek beantwoordt.</p> <p>Met de toepassing wordt in de database van Oracle CRM On Demand gezocht naar bestaande records die overeenkomen met het telefoonnummer van de beller. Als er één overeenkomst wordt gevonden, wordt de overeenkomende record weergegeven (serviceaanvraag-, relatie-, lead- of accountrecord). In andere gevallen wordt de pagina met gespreksgegevens weergegeven, bijvoorbeeld als er geen overeenkomst is of als er meerdere overeenkomsten zijn. Zie Oracle Contact On Demand (zie "Info over Oracle Contact On Demand" op pagina 346) voor meer informatie over overeenkomende records in Oracle CRM On Demand.</p>
Werken met de status 'Bezet' (beltoon uitschakelen)	<p>Hiermee houdt u de lijn open nadat u het eerste gesprek hebt beantwoord, zodat u de telefoon niet hoeft op te nemen om deze te beantwoorden. In plaats hiervan kunt u de sectie 'Sprakbesturingselementen' in de knoppenbalk gebruiken om de telefoon te beantwoorden.</p>
Gesprekken automatisch beantwoorden	<p>(Alleen beschikbaar wanneer u werkt met de telefoon van de haak.) Hiermee worden alle inkomende gesprekken automatisch geaccepteerd, zodat bellers met u worden doorverbonden zonder dat u aanvullende stappen hoeft uit te voeren. Een signaal</p>

Instelling	Omschrijving
	attendeert de agent op een inkomend gesprek.
Telefooninstellingen	Zie 'Uw telefoonnummer bijwerken' hierboven voor meer informatie over de opties voor 'Telefooninstellingen'.
Voicemailprompt	
WAV-bestand prompt met naam agent	Opname waarin uw naam wordt aangegeven.
WAV-bestand prompt met voicemailbegroeting	Opname die wordt afgespeeld wanneer een gesprek wordt doorverbonden naar uw voicemail.
WAV-bestand prompt met welkomstbericht	Opname die wordt afgespeeld wanneer een klant wordt doorverbonden naar uw telefoonnummer.
Gepersonaliseerde prompt opnemen	Hiermee neemt u uw persoonlijke bericht op. Met deze prompt worden bellers automatisch begroet wanneer de functie 'Begroeting afspelen' is ingeschakeld door de beheerder.

Uw Postvak IN controleren in Oracle Contact On Demand

De sectie 'Postvak IN' (op het tabblad 'Communicatie') bevat de kanaalspecifieke interacties die nog steeds actief zijn en aan u zijn toegewezen op het gekozen subtabblad ('Gesprekken', 'Voicemail' of 'E-mail'). In Oracle Contact On Demand worden deze activiteiten als actief beschouwd totdat het volgende gebeurt:

- **Telefoongesprekken.** Er verschijnt een samenvatting wanneer het gesprek wordt beëindigd. Op het scherm 'Samenvatting' wordt de status automatisch weergegeven als 'Voltooid'. Als u de status 'Voltooid' voor de activiteit wilt instellen, klikt u in het scherm 'Samenvatting' op 'Opslaan'. Als u de status 'Lopend' voor de activiteit wilt handhaven, klikt u op 'Annuleren'. Wanneer er een samenvatting van het gesprek is weergegeven wordt het gesprek niet langer weergegeven in het Postvak IN.
- **Voicemails.** Nadat u een voicemail hebt beluisterd, moet u 'Samenvatting' handmatig selecteren. Op het scherm 'Samenvatting' wordt de status automatisch weergegeven als 'Voltooid'. Wanneer de voicemail is verwerkt, wordt deze niet langer in het Postvak IN weergegeven.
- **E-mails.** U kunt e-mails beantwoorden, opnieuw toewijzen of verwijderen (bijvoorbeeld in het geval van spam). Wanneer u een e-mail beantwoordt, wordt automatisch het venster 'Samenvatting' weergegeven. In dit venster kan de agent aanvullende informatie toevoegen aan de activiteit 'Voltooid e-mail'.

Nadat de e-mail opnieuw is toegewezen of nadat een e-mail automatisch opnieuw is toegewezen door het systeem omdat een agent niet snel genoeg heeft gereageerd, wordt de e-mail niet langer in het Postvak IN van de agent weergegeven.

OPMERKING: e-mailactiviteiten worden pas in Oracle CRM On Demand opgeslagen nadat ze zijn beantwoord en in de samenvatting de status 'Voltooid' hebben gekregen. Uw beheerder kan Oracle Contact On Demand ook instellen voor het automatisch afronden van een activiteit zonder dat het venster 'Samenvatting' wordt weergegeven in Oracle Contact On Demand. Zie

[Communicatieactiviteiten afronden](#) (zie "[Communicatieactiviteiten samenvatten](#)" op pagina 365) voor meer informatie.

Uzelf beschikbaar maken

Als u nieuwe gesprekken en voicemails wilt kunnen ontvangen, moet uw status zijn ingesteld op 'Beschikbaar'. U kunt e-mails ontvangen wanneer uw status 'Beschikbaar' is. Afhankelijk van de manier waarop de beheerder dit heeft ingesteld, kan uw status worden gewijzigd in 'Beschikbaar' zodra u zich aanmeldt bij de toepassing. Zo niet, dan moet u uw status handmatig instellen op 'Beschikbaar'.

Wanneer uw status 'Beschikbaar' is, kunt u het volgende doen:

- Een of meer typen nieuwe communicatie ontvangen die aan u is toegewezen (telefoongesprekken, e-mails, voicemails). Het communicatietype en het desbetreffende aantal hangt af van de instellingen die de beheerder heeft geconfigureerd.
- Gegevens bekijken in verband met de inkomende interacties die op de knoppenbalk worden weergegeven.

Ga als volgt te werk om u beschikbaar te maken voor telefoongesprekken:

- Klik op 'Niet beschikbaar' in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de knoppenbalk.

De status 'Niet beschikbaar' wordt gewijzigd in 'Beschikbaar'.

Telefoongesprekken afhandelen

Zodra u beschikbaar bent voor werk, kunt u telefoongesprekken van klanten gaan aannemen. Afhankelijk van de routing in uw bedrijf ontvangt u gesprekken op basis van uw vaardigheden, werkgroep of andere criteria.

U kunt bepalen gedurende welke periode op de 'Startpagina Communicatie' voor Postvak IN de huidige en voltooid gesprekken in uw persoonlijke profiel worden weergegeven. Zie [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 712) voor meer informatie.

Verder zoekt het programma naar overeenkomende records voor het telefoongesprek en wordt de overeenkomende record weergegeven. Als er geen bestaande records zijn of als er of meerdere records zijn die overeenkomen met het inkomende telefoongesprek, wordt het venster 'Gespreksgegevens' weergegeven. Zie [Oracle Contact On Demand](#) (zie "[Info over Oracle Contact On Demand](#)" op pagina 346) voor meer informatie.

Als u uw status naar 'Niet beschikbaar' wijzigt, kunt u nog steeds e-mails toegewezen krijgen. Er kunnen echter geen andere vormen van communicatie, zoals telefoongesprekken en voicemails, aan uw worden toegewezen. U kunt instellen dat u niet beschikbaar bent terwijl u bezig bent met ander werk, bijvoorbeeld als u bestaande berichten aan het afhandelen of aan het opschonen bent. Door in te stellen dat u niet beschikbaar bent, voorkomt u dat u gesprekken onnodig mist omdat u bezig bent met andere werkzaamheden. Een alternatieve oplossing om te voorkomen dat u inkomende gesprekken mist, is om twee browservensters met dezelfde gebruikersgegevens naast elkaar te openen: een met de werkbalk 'Communicatiehulpmiddelen' geopend en een tweede met de werkbalk 'Communicatiehulpmiddelen' gesloten. Gebruik het eerste browservenster voor inkomende gesprekken en het tweede browservenster voor alle andere activiteiten.

Telefoongesprekken aannemen

- Beantwoord de telefoon wanneer een nieuwe communicatie aan u wordt toegewezen.

Als Oracle Contact On Demand is ingesteld om pop-upschermen te kunnen weergegeven, wordt de overeenkomende record weergegeven op basis van een zoekactie naar de volgende gegevens (exact in deze volgorde):

- Serviceaanvraag
- Campagne
- Relatie
- Lead
- Account

OPMERKING: aanvullende configuratietaken voor Oracle Contact On Demand moeten zijn voltooid als u wilt dat de toepassing zoekt naar gegevens die door de beller zijn ingevoerd als reactie op een IVR-prompt (Interactive Voice Response); het gaat hierbij om een serviceaanvraagnummer, het privé-nummer van de relatie of een campagne-ID.

Als pop-upvenster niet voor u zijn ingesteld, kunt u op het knipperende bericht voor inkomende gesprekken klikken op de werkbalk 'Communicatie'. U gaat dan direct naar de pagina 'Gespreksgegevens'.

Wanneer u het gesprek accepteert, worden de gespreksbesturingselementen beschikbaar.

TIP: als er een pop-upvenster voor een binnenkomend gesprek wordt weergegeven terwijl u een record aan het bewerken bent, gaan niet-opgeslagen gegevens voor deze record verloren. Het verdient aanbeveling twee browservensters met dezelfde gebruikersgegevens te openen: een met de werkbalk 'Communicatiehulpmiddelen' geopend en de andere met de werkbalk 'Communicatiehulpmiddelen' gesloten. Gebruik het eerste browservenster voor inkomende gesprekken en het tweede browservenster voor alle andere activiteiten.

Ga als volgt te werk om een gesprek te beëindigen:

- Hang op of klik in de sectie 'Spraakbesturingselementen' van de knoppenbalk op 'Ophangen'.

Na beëindiging van het gesprek verschijnt het scherm 'Samenvatting' waarin u informatie over het gesprek kunt bijhouden. Uw beheerder kan een op tijd gebaseerde samenvatting instellen, zodat u uw werk na het gesprek kunt voltooien. Zie [Communicatieactiviteiten samenvatten](#) (op pagina 365) voor meer informatie over het samenvatten van activiteiten.

Gesprekken in de wachtrij plaatsen

- Klik gedurende het gesprek in de sectie 'Spraakbesturingselementen' van de knoppenbalk op 'Blokkeren'.

Als u een gesprek in de wachtrij zet, kunt u het gesprek parkeren en de gesproken communicatie met de beller onderbreken. U kunt de status van het gesprek (dat wil zeggen: 'In wachtrij') in de knoppenbalk zien.

Ga als volgt te werk om het gesprek te hervatten:

- Klik op de knop 'Blokkeren'.

Ga als volgt te werk om gesprekken door te verbinden:

- 1 Klik in de sectie 'Sprakbesturingselementen' van de knoppenbalk op 'Doorverbinden'.
- 2 Selecteer de gewenste optie in het venster dat wordt weergegeven.
- 3 Voer in het venster 'Doorverbinden' een van de volgende stappen uit, overeenkomstig uw vorige selectie:

Voor deze optie	Procedure
Agent	<p>1. Selecteer een agent.</p> <p>TIP: gebruik het veld 'Zoeken naar een agent' als u de agent in de lijst wilt zoeken.</p> <p>OPMERKING: als u een gesprek doorverbindt naar een agent, hoeft deze niet te zijn aangemeld bij de toepassing of beschikbaar te zijn voor gesprekken.</p> <p>2. Klik op een van de knoppen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Blind doorverbinden. Hiermee verbindt u het gesprek door naar een andere agent, waarna uw verbinding met het gesprek wordt verbroken. ■ Doorverbinden met aankondiging. Hiermee verbindt u het gesprek door, zodat u het gesprek kunt aankondigen bij de agent die antwoordt. De klant hoort de aankondiging niet. ■ Vergadering. Hiermee verbindt u het gesprek door, waarbij u en de klant aan de lijn blijven terwijl een andere persoon deelneemt aan het gesprek. <p>TIP: u kunt op de naam van de agent dubbelklikken om het gesprek blind door te verbinden.</p> <p>3. Als de agent niet antwoordt, kunt u op elk gewenst moment in de sectie 'Sprakbesturingselementen' op 'Doorverbinden verlaten' klikken. Als u opnieuw verbinding met de beller wilt maken, klikt u op de knop 'Blokkeren'.</p>
Groep	<p>Selecteer de vaardighedengroep vanuit uw bedrijfslijst met groepen en klik op 'Doorverbinden' of dubbelklik op de groepsnaam.</p> <p>Als u een gesprek doorverbindt naar een vaardighedengroep, hoeven er geen agenten te zijn aangemeld.</p> <p>TIP: gebruik het veld 'Zoeken naar een groep' als u een groep in de lijst wilt zoeken.</p>

Voor deze optie	Procedure
Telefoon	<p>4. Voer het telefoonnummer in het beschikbare veld in.</p> <p>Dit kan een telefoon binnen of buiten het bedrijf zijn.</p> <p>5. Klik op 'Vergadering', 'Doorverbinden met aankondiging' of 'Blind doorverbinden' om het doorverbinden te voltooien.</p>
Voicemail	Hiermee verzendt u het gesprek naar de voicemail van de agent.

- 1 Voer gegevens in het scherm 'Samenvatting' in.

OPMERKING: wanneer u een gesprek doorverbindt, wordt het gesprek tussen u en de beller beëindigd, waarna het scherm 'Samenvatting' wordt weergegeven.

Ga als volgt te werk om opnieuw verbinding te maken met de beller:

- Klik op de knop 'Doorverbinden verlaten' en klik op de knop 'In wachtrij plaatsen'.

OPMERKING: deze optie is beschikbaar voor 'Doorverbinden met aankondiging' of 'Vergadering'.

De werkbalk 'Communicatie' uitschakelen tijdens een browsersessie

Wanneer u meerdere browservensters in Oracle CRM On Demand gebruikt om met een klant te spreken en tegelijkertijd een formulier in te vullen, zoals bijvoorbeeld een serviceaanvraag, kunt u in een van de Oracle CRM On Demand-browservensters de communicatiehulpmiddelen uitschakelen. Dan kunt u de gegevens die u op het formulier invult ook opslaan. In het andere Oracle CRM On Demand-browservenster kunt u de communicatiehulpmiddelen gebruiken voor het beheren van de contacten met de klant.

OPMERKING: de sectie met uitgeschakelde communicatiehulpmiddelen blijft uitgeschakeld in het browservenster totdat u zich afmeldt en opnieuw aanmeldt bij Oracle CRM On Demand. U hoeft het browservenster niet te sluiten.

Ga als volgt te werk om de werkbalk 'Communicatie' uit te schakelen in browsersessie 1:

- 1 Klik vanuit de knoppenbalk op de knop 'X' in de titelbalk van de sectie 'Werkbalk Communicatie'.

TIP: plaats de aanwijzer op de knop voor knopinfo met informatie over de functionaliteit van de knop.

Wanneer u op de knop 'Werkbalk Communicatie uitschakelen' klikt, wordt een aanvraag tot bevestiging weergegeven.

- 2 Klik op 'OK' om de werkbalk 'Communicatie' uit te schakelen.

OPMERKING: als u de werkbalk 'Communicatie' uitschakelt, kunt u bijvoorbeeld de knoppen 'Verwijderen', 'Afronden', 'Opnieuw toewijzen' en 'E-mail openen' of Oracle Contact On Demand-bijlagen niet vanuit de browsersessie gebruiken. Dit geldt ook voor het weergeven van de interactiehistorie vanuit een pagina met

gespreksgegevens. U kunt zich opnieuw aanmelden bij Oracle CRM On Demand om de werkbalk 'Communicatie' weer in te schakelen.

Gesprekken starten

Vanuit Oracle Contact On Demand kunt u externe gesprekken met klanten of interne gesprekken met een andere agent of supervisor starten.

Elke agent heeft standaard twee aparte telefoonlijnen, zodat hij op de eerste lijn een inkomend gesprek kan ontvangen en op de tweede lijn een uitgaand gesprek kan starten. Bijvoorbeeld: uw klant heeft informatie nodig waarover u niet beschikt. U kunt de klant in de wachtrij plaatsen, op de tweede lijn klikken om deze te activeren, op 'Kiezen' klikken en iemand anders bellen voor de benodigde informatie. Zodra u de informatie ontvangt, kunt u het tweede gesprek beëindigen en de klant op de eerste lijn weer uit de wachtrij halen.

Wanneer een extern gesprek automatisch wordt gestart, wordt in Oracle CRM On Demand een activiteitenrecord voor het gesprek gemaakt, tenzij u deze optie uitschakelt voordat u elk nummer kiest. Als u de uitgaande gespreksactiviteit in een logboek registreert, kunt u sneller uw dagelijkse activiteiten bijhouden. Daarnaast kunnen managers de productiviteit van elke agent meten.

Ga als volgt te werk om een extern gesprek te starten:

- 1 Klik in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de knoppenbalk op 'Kiezen'.

OPMERKING: het selectievakje 'Activiteit in logboek opnemen' is standaard ingeschakeld.

- 2 Vervolgens kunt u een van de volgende handelingen uitvoeren:

- Selecteer een nummer in de lijst 'Recent gekozen' en klik op 'Gesprek'.

OPMERKING: deze recentelijk gebelde nummers horen bij de huidige sessie. Wanneer u zich afmeldt, wordt de lijst gewist.

- Voer het telefoonnummer in en klik op 'Gesprek'.

- Klik op de knop 'Agenten zoeken', selecteer de agent in de lijst en klik op 'Kiezen'.

TIP: gebruik het veld 'Zoeken naar een agent' als u de agent in de lijst wilt zoeken.

- 3 Beantwoord de telefoon.

Vervolgens wordt vanuit Oracle Contact On Demand het ingevoerde doeltelefoonnummer gekozen.

Ga als volgt te werk om een extern gesprek te starten met behulp van de muis:

- 1 Navigeer naar de gegevens van een relatie op de lijst- of de gegevenspagina voor relaties.

Als het nummer van de relatie als hyperlink wordt weergegeven, kunt u hierop klikken om het nummer te kiezen.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw systeem aanpassen en velden en de desbetreffende eigenschappen wijzigen. Bij dergelijke velden kunt u mogelijk geen telefoonnummers kiezen met de muis.

- 2 Klik op de koppeling van het telefoonnummer dat u wilt kiezen.

Er verschijnt een dialoogvenster voor de beller.

OPMERKING: het telefoonnummer in dit dialoogvenster is alleen-lezen. Als u dit dialoogvenster wilt uitschakelen, navigeert u naar 'Mijn set-up', 'Persoonlijk profiel', 'Mijn profiel' en schakelt u het selectievakje 'Pop-up Klikken om te bellen weergeven' uit. U moet zich afmelden en weer aanmelden voordat deze wijziging wordt doorgevoerd.

- 3 Klik op de knop 'Gesprek' om het uitgaande gesprek te starten.

Vervolgens wordt vanuit Oracle Contact On Demand het doeltelefoonnummer gekozen waarop u hebt geklikt.

Ga als volgt te werk om een intern gesprek te starten:

U kunt een intern gesprek met agenten of supervisors starten. Hun status wordt weergegeven in de lijst met gebruikers, samen met hun naam en doeltelefoonnummer (dus de huidige locatie). Als u naar een agent belt, gaat het desbetreffende toestel over, of de agent nu wel of niet is aangemeld.

Terugbellen (internet en telefoon)

Via Oracle Contact On Demand is het mogelijk om bellers terug te bellen (naar een via internet ingevoerd nummer of naar het nummer dat in de database staat) die door de beheerder moeten worden ingesteld:

- **Webreacties.** Klanten hebben toegang tot een scherm op de bedrijfswebsite om aan te geven wanneer ze willen worden teruggebeld.
- **Terugbellen.** Via het telefoonmenu geven klanten aan dat ze willen worden teruggebeld wanneer ze contact opnemen met het callcenter.

Wanneer een terugbelverzoek wordt ingediend via de webpagina of het telefoonmenu, wordt het verzoek doorgestuurd naar de meest geschikte agent die beschikbaar is. Deze agent ziet een knipperende waarschuwing en de gespreksknoppen worden geactiveerd.

Ga als volgt te werk om terugbelverzoeken te accepteren:

- Klik op 'Beantwoorden' wanneer u op de knoppenbalk het waarschuwingsbericht ziet.

Als u het terugbelverzoek accepteert, wordt het gesprek naar u doorgegeven. Uw telefoon gaat over en wanneer u deze opneemt, wordt verbinding gemaakt met de indiener van het verzoek. Als u een webreactie accepteert, wordt in het dialoogvenster 'Webreactie' de informatie weergegeven die de beller heeft ingevuld op het scherm 'Webreactie'.

OPMERKING: de gegevenspagina van Oracle Contact On Demand wordt niet weergegeven voor webreacties. De activiteitenrecords worden wel automatisch gekoppeld aan passende records.

Voicemailberichten afhandelen

Voicemailberichten kunnen persoonlijke berichten of ACD-berichten zijn. ACD-berichten zijn voicemailberichten die zijn achtergelaten voor het callcenter van uw bedrijf. Deze voicemailberichten worden

geretourneerd volgens de gespreksstroom die is ingesteld door uw beheerder en worden toegewezen aan agenten op basis van hun vaardigheden en beschikbaarheid.

U kunt een voicemailbericht opnieuw toewijzen aan een andere agent, supervisor of vaardighedengroep. Wanneer u een voicemailbericht opnieuw toewijst, doorloopt dit opnieuw de routing, overeenkomstig de werkstroom die uw beheerder heeft ingesteld. Opnieuw toegewezen voicemailberichten zijn niet langer uw eigendom.

Wanneer een voicemailbericht zich in uw wachtrij bevindt, knippert de waarschuwing 'Binnenkomende voicemail' in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de actiebalk gedurende enkele seconden. De record wordt ook boven in uw Postvak IN weergegeven op de 'Startpagina Communicatie', op het subtabblad 'Voicemail'.

U kunt bepalen gedurende welk tijdsbestek op de 'Startpagina Communicatie' voor Postvak IN de huidige en voltooide voicemails in uw persoonlijke profiel worden weergegeven. Zie [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 712) voor meer informatie.

U kunt één voicemail per keer afspelen. Het afspelen is niet van invloed op uw beschikbaarheid om gesprekken te beantwoorden. Uw beschikbaarheid wordt wel beïnvloed als u voicemails beluistert via de telefoon.

OPMERKING: voicemailberichten kunnen niet worden verwijderd.

Ga als volgt te werk om een nieuw of afgespeeld bericht te beluisteren:

- 1 Klik in het postvak IN op de koppeling met het onderwerp van het voicemailbericht.
- 2 Klik op de pagina 'Voicemail' op de knop 'Voicemail beluisteren'.

Hiermee wordt het voicemailbericht afgespeeld via de lokale mediaspeler.

TIP: als u problemen ondervindt bij het beluisteren van ingesproken berichten, kunt u de standaard mediaspeler van uw computer gebruiken.

Ga als volgt te werk om een nieuw of afgespeeld bericht te beluisteren via de telefoon:

- 1 Klik in het postvak IN op de koppeling met het onderwerp van het voicemailbericht.
 - 2 Klik op de pagina 'Voicemail' op de knop 'Voicemail beluisteren via telefoon'.
- De telefoon van de agent gaat over en het voicemailbericht wordt afgespeeld via de telefoon.

Ga als volgt te werk om het voicemailbericht opnieuw toe te wijzen:

- 1 Klik op de pagina 'Voicemail' op 'Opnieuw toewijzen'.
- 2 Klik in het geopende venster op 'Agent' of 'Groep'.
- 3 Selecteer in het venster 'Doorverbinden' een groep of agent.

Als u op 'Agent' klikt, wordt er een dialoogvenster geopend met een lijst van alle agenten en hun huidige status. In de volgende lijst worden de statussen van agenten beschreven:

- **Beschikbaar.** De agent heeft de status 'Beschikbaar' op de werkbalk 'Communicatiehulpmiddelen'.
- **Pauze.** De agent heeft de status 'Niet beschikbaar' op de werkbalk 'Communicatiehulpmiddelen'.
- **Bezet.** De agent is bezig met een ander gesprek en is niet beschikbaar.
- **Afgemeld.** De agent is niet aangemeld bij de communicatieserver. Deze informatie houdt geen verband met de status van de agent in Oracle CRM On Demand.
- **E-mail ACD.** De agent is op dit moment bezig een e-mailbericht te verwerken.
- **Afronden.** De medewerker is op dit moment bezig samenvattingsgegevens te verwerken.

4 Klik op 'Doorverbinden'.

E-mails afhandelen

E-mails worden doorgestuurd naar agenten op basis van vaardigheden, beschikbaarheid of trefwoord.

Wanneer een e-mail naar u is doorgestuurd, knippert de waarschuwing voor inkomende e-mail in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de actiebalk. De record wordt ook boven in uw Postvak IN weergegeven op het subtabblad 'E-mail' van de 'Startpagina Communicatie'.

U kunt bepalen gedurende welke periode op de 'Startpagina Communicatie' voor Postvak IN de huidige en voltooide e-mails in uw persoonlijke profiel worden weergegeven. Zie 'Uw persoonlijke gegevens bijwerken' voor meer informatie.

In het algemeen zult u alle e-mails willen beantwoorden. Wanneer u echter e-mail ontvangt die u niet hoeft te beantwoorden, zoals spam, kunt u deze verwijderen. In dat geval wordt de e-mail zonder reactie afgerond en wordt er geen voltooide e-mailactiviteit gemaakt. U kunt er echter voor kiezen om een e-mailactiviteit voor verwijderde e-mails te maken als u dat wilt. U kunt onvoltooide e-mails opslaan door op 'Als concept opslaan' te klikken. Deze e-mails worden opgeslagen in de map 'Concepten'. U kunt genegeerde en verzonden e-mails niet bewerken.

De beheerder configureert ook de instellingen voor het maximale aantal e-mails dat u kunt ontvangen. U kunt deze gegevens bekijken in de regel 'Offlineberichten' van het venster 'Statistieken', weergegeven als x/y. X is het aantal berichten dat momenteel aan u is toegewezen. Y is uw toegestane limiet.

OPMERKING: als een agent een e-mail ontvangt, blijft de status van de agent op 'Beschikbaar' staan.

Ga als volgt te werk om nieuwe e-mails te lezen:

Als u uw nieuwe e-mail wilt lezen, kunt u een van de volgende stappen uitvoeren:

- Klik op de waarschuwing voor inkomende e-mail in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de actiebalk.
Hiermee wordt het subtabblad 'E-mail' automatisch geopend op de 'Startpagina Communicatie'.
- Ga naar het subtabblad 'E-mail' van het tabblad 'Communicatie'.
Dit bevat een lijst met nieuwe e-mail die aan u is toegewezen.

1 Klik op de koppeling met het onderwerp van de e-mail die u wilt bekijken.

De inhoud van de e-mail wordt weergegeven in het venster 'Nieuwe e-mailgegevens'.

2 In het venster 'E-mailgegevens' kunt u het volgende doen:

- **Opnieuw toewijzen.** Hiermee stuurt u de e-mail door naar dezelfde werkgroep, zodat het bericht kan worden toegewezen aan een andere agent of groep.

Typ informatie in het veld 'Opmerking' als u de volgende agent of groep van achtergrondinformatie wilt voorzien.

- **Verwijderen.** Hiermee verwijdert u de e-mail uit het postvak IN.

Gebruik deze functie voor ongewenste e-mailberichten. Als u sommige verwijderde e-mailberichten wilt volgen, moet u het selectievakje 'Activiteit in logboek opnemen' inschakelen in het venster 'E-mail verwijderen'.

- **Als concept opslaan.** Hiermee slaat u de e-mail op in de lijst met conceptberichten binnen de sectie 'E-mail'.

- **Beantwoorden.** Zodra u een e-mail beantwoordt, wordt een samenvattingsscherm weergegeven. Voer de juiste samenvattingsgegevens in en klik op 'Opslaan'.

De activiteit wordt nu opgenomen in de sectie 'Recent voltooide e-mails' van de 'Startpagina Communicatie'. Als de e-mail gerelateerd was aan bepaalde records, kunt u de e-mail openen vanuit de interactiehistorie van de record. Zowel de oorspronkelijke e-mail als de reactie worden vastgelegd in de interactiehistorie.

Ga als volgt te werk om conceptversies van e-mails, verzonden e-mails en verwijderde e-mails te lezen:

1 Klik op de 'Startpagina Communicatie' op het subtabblad 'E-mail'.

2 In de sectie 'Mijn e-mails' in het vervolgkeuzemenu zoekt u naar de e-mail die u wilt bekijken:

- Conceptberichten
- Verzonden berichten
- Verwijderde berichten

Hiermee wordt een lijst met e-mails voor de geselecteerde lijst weergegeven.

3 Klik op de koppeling met het onderwerp van de e-mail die u wilt bekijken.

De inhoud van de e-mail wordt weergegeven in het venster 'E-mailgegevens'.

OPMERKING: de activiteit 'Uitgaande e-mail' wordt opgeslagen als aparte activiteitenrecord. Als de activiteit 'Uitgaande e-mail' is gekoppeld aan bijvoorbeeld een relatie of account, wordt de activiteitenrecord ook weergegeven in de sectie met gerelateerde informatie over de account. In Oracle CRM On Demand worden alleen voltooide e-mailactiviteiten gemaakt in 'Verzonden berichten'.

Ga als volgt te werk om de e-mail opnieuw toe te wijzen:

1 Klik op de pagina 'E-mail' op 'Opnieuw toewijzen'.

- 2 Klik in het geopende venster op 'Agent' of 'Groep'.
- 3 Selecteer in het venster 'Doorverbinden' een groep of agent.

Als u op 'Agent' klikt, wordt er een dialoogvenster geopend met een lijst van alle agenten en hun huidige status. In de volgende lijst worden de statussen van agenten beschreven:

- **Beschikbaar.** De agent heeft de status 'Beschikbaar' op de werkbalk 'Communicatiehulpmiddelen'.
- **Pauze.** De agent heeft de status 'Niet beschikbaar' op de werkbalk 'Communicatiehulpmiddelen'.
- **Bezet.** De agent is bezig met een ander gesprek en is niet beschikbaar.
- **Afgemeld.** De agent is niet aangemeld bij de communicatieserver. Deze informatie houdt geen verband met de status van de agent in Oracle CRM On Demand.
- **E-mail ACD.** De agent is op dit moment bezig een e-mailbericht te verwerken.
- **Afronden.** De medewerker is op dit moment bezig samenvattingsgegevens te verwerken.

- 4 Klik op 'Doorverbinden'.

Communicatieactiviteiten samenvatten

De systeembeheerder bepaalt of het scherm 'Samenvatting' in Oracle Contact On Demand automatisch of handmatig wordt ingeschakeld. Standaard zijn samenvattingsschermen verplicht. Alleen de beheerder kan de schermen 'Samenvatting' in Oracle Contact On Demand inschakelen of uitschakelen.

TIP: de instelling 'Automatisch afronden' is beschikbaar in de sectie 'Bedrijfsprofiel' van Oracle CRM On Demand. Alleen beheerders kunnen deze instelling inschakelen of uitschakelen. Zie de *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* en de *Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide* voor meer informatie over het instellen van de automatische afronding/samenvatting van interacties.

Wanneer u een contact beëindigt (gesprekken, voicemail, e-mails), wordt er automatisch een activiteit gemaakt met Oracle Contact On Demand en wordt het scherm 'Samenvatting' weergegeven. Doorloop het scherm 'Samenvatting' om de communicatieactiviteit definitief te kunnen beëindigen.

Als het scherm 'Samenvatting' niet wordt weergegeven, moet u het volgende doen:

- Vraag uw systeembeheerder of het scherm 'Samenvatting' is ingeschakeld.
- Controleer of pop-ups in uw browser geblokkeerd worden.

LET OP: ga niet naar het scherm 'Samenvatting' terwijl het gesprek nog actief is. Anders verschijnt er een tweede scherm 'Samenvatting' zodra de verbinding wordt verbroken. Zorg dat u niet meerdere schermen 'Samenvatting' open laat staan; anders is het moeilijk na te gaan welk scherm 'Samenvatting' bij welk gesprek hoort.

OPMERKING: voor iedere afzonderlijke activiteit wordt een afzonderlijk scherm 'Samenvatting' geopend. U kunt uw schermen 'Samenvatting' aanpassen op de pagina 'Toepassingsaanpassing' van Oracle CRM On Demand. Zie Statische paginalay-outs aanpassen voor meer informatie over het aanpassen van de lay-out van de schermen 'Samenvatting'. Zie Rollen toevoegen voor meer informatie over het toewijzen van aangepaste schermen 'Samenvatting' aan specifieke gebruikers.

Als het scherm 'Samenvatting' wordt weergegeven terwijl u een record bewerkt, gaan de ingevoerde gegevens voor deze record niet verloren omdat de openstaande pagina die u bewerkt niet wordt vernieuwd als de gegevens met Oracle Contact On Demand worden opgeslagen in het scherm 'Samenvatting'.

In het scherm 'Samenvatting' kunt u samenvatten wat er tijdens het desbetreffende contact met de klant is gebeurd. Ook kunt u in dit scherm andere records aan de activiteit koppelen, zoals accounts en relaties. Door records te koppelen, wordt er een historische controle gegenereerd van alle communicatie tussen uw bedrijf en een relatie of account. Ook kunt u zo alle interacties bijhouden die nodig zijn om een serviceaanvraag te verwerken of alle interacties die als gevolg van een specifieke campagne worden gegenereerd. Zo kan uw bedrijf de algehele effectiviteit van een campagne meten.

In de volgende tabel worden enkele velden van het scherm 'Samenvatting' beschreven.

Veld	Omschrijving
Belangrijke taakinformatie	
Eigenaar	De alias van de eigenaar van de record. De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De toegangsniveaus kunnen worden aangepast om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken. Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die door u of uw managers worden uitgevoerd, alsmede de zichtbaarheid in beheerde lijsten.
Onderwerp	Standaard wordt het subtype activiteit gevolgd door het telefoonnummer of e-mailadres.
Prioriteit	Prioriteit voor deze activiteit, zoals bepaald door de installatie van uw bedrijf. 'Alleen lezen'-veld.
Herkomst	Telefoonnummer of e-mailadres vanaf waar het gesprek wordt gevoerd of de e-mail wordt verzonden. 'Alleen lezen'-veld.
Bestemming	Telefoonnummer dat de agent kiest of e-mailadres waarnaar de agent de e-mail stuurt. 'Alleen lezen'-veld.
Status	Wordt standaard ingesteld op 'Voltooid' in het scherm 'Samenvatting'. Als u de gegevens met de status 'Voltooid' opslaat, wordt de activiteit weergegeven in de sectie 'Recent voltooide communicatie' van de 'Startpagina Communicatie'.
Type	Activiteitstype zoals gedefinieerd in uw bedrijf. Alleen lezen.
Subtype activiteit	Specifiek activiteitstype. U kunt deze waarden niet bewerken; alleen de beheerder kan waarden in de vervolgkeuzelijst wijzigen of toevoegen. Standaardwaarden zijn 'Inkomend gesprek', 'Uitgaand gesprek', 'Inkomende communicatie', 'Uitgaande communicatie', 'Gemiste communicatie', 'Inkomende e-mail', 'Uitgaande e-mail', 'Doorgestuurde e-mail', 'Opnieuw toegewezen e-mail', 'Reactie', 'Inkomende voicemail', 'Uitgaande voicemail', 'Doorgestuurde voicemail', 'Opnieuw toegewezen voicemail', 'Terugbellen' en 'Webreactie'.

Veld	Omschrijving
Oplossingscode	<p>Korte omschrijving van de manier waarop dit gesprek is opgelost.</p> <p>Standaardwaarden zijn 'Onjuist nummer', 'Bezet', 'Terugbellen', 'Bijwerking klant', 'Verwijderde e-mail', 'Algemene vraag', 'Literatuuraanvraag', 'Nieuwe account', 'Nieuwe relatie', 'Nieuwe lead', 'Nieuwe verkoopkans', 'Nieuwe serviceaanvraag', 'Geen antwoord', 'Niet geïnteresseerd', 'Externe overdracht', 'Overig', 'Productvraag', 'Opnieuw toegewezen aan agent', 'Antwoord', 'Geplande opvolging', 'Overgedragen aan agent', 'Overgedragen aan groep' en 'Overgedragen naar voicemail'.</p> <p>De beheerder kan waarden in de vervolgkeuzelijst wijzigen of toevoegen.</p>
Verwante items	<p>Records die aan de activiteit zijn gekoppeld. Records worden in Oracle Contact On Demand automatisch gekoppeld wanneer de activiteit wordt gemaakt op basis van gegevens die door de toepassing worden vastgelegd, zoals herkomst, bestemming en andere cijfers die de beller invoert.</p> <p>U kunt ook nieuwe records maken die automatisch worden gekoppeld aan deze activiteit of bestaande records selecteren die u wilt koppelen. Klik op het zoekpictogram naast het recordtype. Selecteer op de zoekpagina de bestaande record of klik op 'Nieuw', voer de vereiste gegevens op de bewerkingspagina in en sla de record op.</p>
Aanvullende informatie	
Gewijzigd door	Naam van de persoon die de record heeft gemaakt of bijgewerkt, gevolgd door de datum en tijd dat deze optreedt. Door het systeem gegenereerd.
Omschrijving	Aanvullende informatie over het gesprek. Maximaal 16.350 tekens.

Automatische samenvattingsschermen

U hebt een minuut om het scherm 'Samenvatting' in te vullen. Deze tijd kan door de beheerder worden gewijzigd. Als u er te lang over doet om de gegevens in het scherm 'Samenvatting' in te voeren, verschijnt er een timerwaarschuwing. Klik op 'OK' en ga door het met invoeren van de gegevens. Klik vervolgens op 'Opslaan'. Na de eerste timerwaarschuwing worden er geen timerwaarschuwingen meer weergegeven. Als het scherm 'Samenvatting' automatisch wordt geopend, wordt de knop 'Annuleren' grijs weergegeven en kan deze niet worden gebruikt. Als u het scherm 'Samenvatting' sluit, worden de door u ingevoerde gegevens opgeslagen.

Automatische samenvattingsschermen

Als u het scherm 'Samenvatting' handmatig opent, kunt u het scherm 'Samenvatting' sluiten zonder de gegevens op te slaan door de knop 'Annuleren' te selecteren.

Statistieken beoordelen

U kunt statistieken beoordelen door op 'Statistieken' te klikken in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' in de knoppenbalk. De statistieken geven de activiteiten van de afgelopen 24 uur weer voor u of uw werkgroep,

zoals wordt aangegeven in de volgende tabel. De statistieken worden om middernacht (bedrijfstijd) teruggezet op nul (0).

Dit label	Geeft deze informatie aan
Sessie	
Laatste update	Laatste keer dat statistieken zijn bijgewerkt (per agent)
Aangemeld gedurende	Duur van aanmelding (per agent)
Gesprekstijd	<p>Duur van gesprekstijd voor alle interacties met de telefoon van de agent.</p> <p>Voorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 4 gesprekken <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 ACD-gesprek: gesprekstijd 30 minuten ■ 1 uitgaand gesprek: 10 minuten ■ 1 inkomend gesprek: 14 minuten ■ 1 webreactiegesprek: 15 minuten ■ Gesprekstijd is 69 minuten
Tijd voor antwoord	<p>Gemiddelde tijd voordat wordt geantwoord voor alle typen interacties voor alle werkgroepen waaraan de agent is toegewezen.</p> <p>Voorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Agent is lid van werkgroep 1, 2 en 3: <ul style="list-style-type: none"> ■ Gemiddelde tijd voor antwoord voor werkgroep 1: 2 minuten ■ Gemiddelde tijd voor antwoord voor werkgroep 2: 4 minuten ■ Gemiddelde tijd voor antwoord voor werkgroep 3: 6 minuten ■ Gemiddelde tijd voor antwoord: 4 minuten
Offline berichten	Aantal e-mails in uw wachtrij of het ingestelde aantal berichten dat u ontvangt (per agent)
Spraak	Aantal gesprekken dat de agent heeft aangenomen. Deze waarde geldt per agent en bevat niet de totalen van de werkgroep.
Aantal gesprekken in wachtrij	Aantal gesprekken in de wachtrij voor alle werkgroepen waaraan de agent is toegewezen.
Langste wachttijd	De langste tijd dat een gesprek in de wachtrij heeft gestaan. Deze periode wordt berekend door alle gesprekken op te nemen in alle werkgroepen waaraan de agent is toegewezen.
Huidige status	Geeft de status van spraakgesprekken aan, bijvoorbeeld Beschikbaar, Niet beschikbaar, enzovoort.

Dit label	Geeft deze informatie aan
Voicemail	Aantal ACD-voicemails dat de agent heeft afgehandeld.
Aantal voicemails in wachtrij	Aantal ACD-voicemails in de wachtrij voor alle werkgroepen waaraan de agent is toegewezen.
Huidige status	Geeft de status van ACD-voicemails aan, bijvoorbeeld Beschikbaar, Niet beschikbaar, enzovoort.
E-mail	Aantal ACD-e-mails dat de agent heeft afgehandeld.
Aantal e-mails in wachtrij	Aantal ACD-e-mails in de wachtrij voor alle werkgroepen waaraan de agent is toegewezen.
Huidige status	Voor ACD-e-mails (per agent), bijvoorbeeld Beschikbaar, Niet beschikbaar, enzovoort.

Interactiehistorie bekijken

In Oracle Contact On Demand wordt in een apart bestand, de zogenaamde interactiehistorie, bijgehouden wat er tijdens de interactie met elke klant gebeurt. Deze historie, die lijkt op een logbestand, bevat gegevens als de agent, prioriteit en routing voor de voicemail. Interactiehistories worden als bijlagen van activiteitenrecords opgeslagen.

Ga als volgt te werk om een interactiehistorie weer te geven:

- 1 Selecteer de activiteit.
- 2 Schuif op de gegevenspagina omlaag naar de secties voor 'Bijlagen'.
- 3 Klik in de rij met de interactiehistorie op 'Weergeven'.
- 4 Klik op de specifieke koppeling in de historie voor meer gegevens.
U kunt bijvoorbeeld op deze koppeling klikken om uw antwoord op een e-mail te bekijken. Daarbij wordt de tekst van het antwoord opgeslagen.

Agenten controleren

Voordat u begint. Als u deze procedure wilt uitvoeren, moet u als supervisor zijn ingesteld in Oracle Contact On Demand.

U kunt de monitorfuncties als coachinghulpmiddel gebruiken om agenten te helpen bij het zo goed mogelijk afhandelen van problemen van klanten. Wanneer u agenten controleert, weten zij niet wanneer u hun gesprekken afluistert.

Ga als volgt te werk om het gesprek van een agent te controleren:

- 1 Navigeer in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de actiebalk naar 'Supervisor' en vervolgens naar 'Controleren'.
- 2 Selecteer in het venster 'Agent controleren' de naam van de agent.
TIP: Gebruik het veld 'Zoeken naar een agent' als u de groep in de lijst wilt zoeken.
- 3 Selecteer het controle- of opnamebesturingselement voor het huidige gesprek:
 - **Luisteren.** U kunt het gesprek beluisteren, maar de klant of agent kan u niet horen.
 - **Fluisteren.** U kunt het gesprek beluisteren en de agent begeleiden. De klant kan u niet horen.
 - **Overnemen.** U neemt het telefoongesprek met de klant over. Hiermee wordt de verbinding met de agent verbroken en wordt het scherm 'Samenvatting' weergegeven op het scherm van de agent.
 - **Deelnemen.** U neemt deel aan het gesprek. Zowel de agent als de klant kan u horen.
 - **Opnemen/Opname stoppen.** U kunt het gesprek opnemen. Wanneer u de opname stopt, wordt het WAV-bestand als bijlage bij deze activiteit opgeslagen in de interactiehistorie.
 - **Agent afmelden.** U meldt de agent af bij de toepassing. Gebruik deze optie om externe agenten af te melden die hun werkstation hebben verlaten. Wanneer u deze optie selecteert, wordt u in een bericht gevraagd of u de verbinding met het kanaal wilt verbreken. Als u 'Ja' selecteert, wordt de verbinding met de telefoon van de agent verbroken.

Ga als volgt te werk om de opname van een agent te beluisteren:

- 1 Klik in de sectie 'Communicatiehulpmiddelen' van de knoppenbalk op 'Supervisor' en selecteer 'Opnamen'. Hiermee worden de opnamen weergegeven die de supervisor heeft gemaakt tijdens het controleren van een agent.
OPMERKING: opnamen die de agent heeft gemaakt, zijn beschikbaar in de interactiehistorie.
- 2 Selecteer in het venster 'Opnamen' de opname.
TIP: als u wilt zoeken naar de opname in de lijst, vult u de velden 'Gebruiker', 'Van' en 'Aan' in en klikt u op 'Zoeken'. U kunt ook de agendapictogrammen gebruiken om de velden 'Van' en 'Aan' in te vullen.
- 3 Selecteer het opnamebesturingselement voor de huidige opname:
 - **Afspelen.** U kunt de geselecteerde opname afspelen.
 - **Afsluiten.** U stopt de opname en sluit het venster 'Opnamen'.**TIP:** als u problemen ondervindt bij het beluisteren van ingesproken berichten, kunt u de standaard mediaspeler van uw computer gebruiken.

Lijstpagina voor communicatieactiviteiten (Oracle Contact On Demand)

De lijstpagina voor activiteiten voor Oracle Contact On Demand bevat de subset of lijst met klantinteracties die u op de 'Startpagina Communicatie' hebt geselecteerd. Vanaf de lijstpagina voor activiteiten kunt u meerdere activiteiten in één oogopslag bekijken. U kunt ook een activiteit selecteren die u wilt bekijken of bijwerken.

Ga als volgt te werk om de lijstpagina voor activiteiten te bekijken:

- 1 Klik op het tabblad 'Gesprekken', 'Voicemail' of 'E-mail'.
- 2 Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' in de sectie 'Postvak IN'.

Op de lijstpagina voor activiteiten worden alle contacten met de klant weergegeven.

U kunt bepalen gedurende welke periode op de 'Startpagina Communicatie' voor Postvak IN de huidige en voltooide activiteiten in uw persoonlijke profiel worden weergegeven. Zie [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 712) voor meer informatie.

Met het dropdownmenu kunt u desgewenst een andere lijst weergeven. De vervolgkeuzelijst bevat zowel standaardlijsten die bij de toepassing worden geleverd, als aangepaste lijsten voor uw bedrijf. Zie de tabel Communicatielijsten in [Werken met de startpagina Communicatie](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Communicatie'](#)" op pagina 350) voor een omschrijving van de standaardlijsten.

OPMERKING: activiteiten zijn 'Afspraken', 'Taken' en 'Communicatieactiviteiten'. U kunt activiteiten van Oracle Contact On Demand niet verwijderen van het tabblad 'Communicatie', de agenda of de startpagina's.

De volgende tabel bevat een omschrijving van wat u kunt doen op de lijstpagina voor activiteiten:

Taak	Procedure
Gefilterde lijsten maken	Klik op de titelbalk op de koppeling 'Lijsten beheren' en klik op 'Nieuwe lijst'. Hiermee opent u een wizard die u door het proces begeleidt.
Taakrecords maken	Klik op de titelbalk op 'Nieuwe taak'. Voer op de pagina 'Taakbewerking' de vereiste gegevens in en sla de record op.
Activiteiten zoeken	Klik op de kolomkop 'Onderwerp'. Klik vervolgens op een letter op de alfabetbalk. Klik op een cijfer (0-9) voor activiteiten die beginnen met een getal.
Pagina omhoog of omlaag in de lijst	Klik op de navigatiepictogrammen boven aan of onder aan de lijstpagina om naar de volgende pagina, vorige pagina, eerste pagina of laatste pagina in de lijst te gaan.
Meer/minder records weergeven	Selecteer het aantal records dat u tegelijk wilt bekijken in de vervolgkeuzelijst 'Aantal weergegeven records' onder aan de pagina.
Een andere subset activiteiten weergeven	Klik op de titelbalk op de vervolgkeuzelijst en wijzig de selectie. De vervolgkeuzelijst bevat alle gefilterde lijsten die beschikbaar voor u zijn.
Activiteitsgegevens	Klik op het onderwerp voor de activiteit die u wilt bekijken. Hiermee opent u

Taak	Procedure
weergeven	de gegevenspagina.
Alle activiteiten in uw bedrijf weergeven	Klik op de titelbalk op de vervolgkeuzelijst en selecteer een item.

Werkbalk Oracle Contact On Demand

In Oracle Contact On Demand zijn twee secties aan de actiebalk toegevoegd. In deze tabel wordt beschreven welke opties u in deze twee secties kunt zien, afhankelijk van uw verantwoordelijkheden.

Knop	Omschrijving
Communicatiehulpmiddelen	
Beschikbaar/Niet beschikbaar	Hiermee kunt u de werkstatus wijzigen in 'Beschikbaar' of 'Niet beschikbaar' voor het accepteren van telefoongesprekken.
Meetsklok	Hiermee kunt u een intern of uitgaand gesprek starten.
Supervisor	Hiermee kunnen supervisors gesprekken van een agent volgen en opnemen en luisteren naar de opname van de agent.
Gebruikersvoorkeur	Hiermee kunt u de telefoon waarop u inkomende gesprekken beantwoordt en andere instellingen wijzigen.
Statistieken	Hiermee houdt u uw sessiestatistieken bij. Zie Statistieken beoordelen (op pagina 367) voor meer informatie.
Spraakhulpmiddelen	
Beantwoorden	Hiermee beantwoordt iemand die terugbelt (gebruikt wanneer u werkt met de status 'Vrij').
Weigeren	Hiermee weigert u iemand die terugbelt of een gesprek dat naar u wordt gerouteerd.
Ophangen	Hiermee beëindigt u een actief gesprek.
In wachtrij plaatsen	Hiermee plaatst u een gesprek in de wachtrij, zodat u een uitgaand gesprek naar een externe bron kunt starten. Klik nogmaals op deze knop als u terug wilt gaan naar het gesprek.
Doorverbinden	Hiermee verbindt u een actief gesprek door naar een andere agent, groep of externe bron.
Opnemen	Hiermee neemt u het actieve gesprek op. Dit wordt als WAV-bestand opgeslagen op uw lokale mediaspeler.

Communicatievelden (Oracle Contact On Demand)

Wanneer u op de gegevenspagina voor een gesprek, voicemail of e-mail op 'Bewerken' klikt, wordt de pagina 'Activiteit bewerken' geopend met gegevens die zijn overgenomen uit het scherm 'Samenvatting' voor de desbetreffende activiteit.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in vervolgkeuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven. Niet alle velden in de toepassing kunnen worden bewerkt. Als de systeembeheerder het type record 'Activiteit' aanpast zodat aanvullende velden, indien nodig, worden weergegeven, dan voorkomt deze aanpassing dat in Oracle CRM On Demand activiteitenrecords voor nieuwe interacties worden gemaakt.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

OPMERKING: alle tijden worden weergegeven in seconden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke activiteitsinformatie	
Eigenaar	Zie 'Eigenaar' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 365).
Onderwerp	Zie 'Onderwerp' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 365).
Prioriteit	Zie 'Prioriteit' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 365).
Herkomst	Zie 'Herkomst' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 365).
Bestemming	Zie 'Bestemming' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 365).
Status	Zie 'Status' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 365).
Type	Zie 'Type' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 365).
Subtype activiteit	Zie 'Subtype activiteit' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 365).
Oplossingscode	Zie 'Oplossingscode' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 365).
Belangrijke statistieken	
Wachttijd in wachtrij	Aantal seconden dat de interactie zich in de wachtrij bevindt voordat deze wordt toegewezen aan een agent.
Begintijd	Tijd, datum en tijdstempel waarop de communicatie wordt toegewezen aan de agent.
Eindtijd	Tijd, datum en tijdstempel waarop de communicatie wordt afgerond.

Veld	Omschrijving
Totale wachttijd	Tijd (in seconden) dat de beller opties selecteert voor de menuprompts in combinatie met de wachttijd in wachtrij.
Toegewezen wachtrij	Naam van groep waarnaar de interactie wordt gerouteerd.
IVR-tijd	Tijd (in seconden) dat de klant opties selecteert voor de menuprompts. Bij e-mails wordt hier 0 weergegeven.
Interactietijd	Tijd (in seconden) tussen de begin- en eindtijd.
Afrondingstijd	Tijd (in seconden) dat de agent bezig is met de afronding (terwijl het scherm 'Samenvatting' is geopend).
Afhandelingstijd	Totaal van interactie- en afrondingstijd.
Wachttijd in wachtrij	Tijd (in seconden) dat de beller zich in de wachtrij bevindt nadat hij IVR-gegevens heeft ingevoerd.
Verwante items	Zie 'Verwante items' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 365).
Aanvullende informatie	
Gewijzigd door	Zie 'Gewijzigd door' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 365).
Omschrijving	Zie 'Omschrijving' in Communicatieactiviteiten afronden (zie " Communicatieactiviteiten samenvatten " op pagina 365).

Gegevenspagina's voor 'Gesprek', 'Voicemail' en 'E-mail'

Klik op een onderwerp om instructies weer te geven voor de volgende opties op de gegevenspagina's voor 'Gesprek', 'Voicemail' of 'E-mail':

- [Interactiehistorie bekijken](#) (op pagina 369)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 112)

Beheerders van Oracle Contact On Demand kunnen aangepaste gegevenspagina's maken voor 'Gesprek', 'Voicemail' en 'E-mail'. Zie Statische paginalay-outs aanpassen voor meer informatie over paginalay-outs

OPMERKING: u kunt paginalay-outs maken voor gesprekken, voicemails en e-mails in Oracle Contact On Demand. Dynamische paginalay-outs worden niet ondersteund in Oracle Contact On Demand.

U kunt de lay-out van de gegevenspagina's 'Gesprek', 'Voicemail' en 'E-mail' bewerken. Als u de lay-out bewerkt, worden de secties die u vaak gebruikt weergegeven. Ook worden uw pagina's sneller geladen en worden onnodige gegevens verwijderd.

Ga als volgt te werk om de lay-out van de gegevenspagina's voor 'Gesprek', 'Voicemail' en 'E-mail' te bewerken:

- 1** Klik op een gesprek, een voicemail of een e-mailbericht om de desbetreffende gegevenspagina te openen.
- 2** Klik op de koppeling 'Lay-out bewerken' rechts op de gegevenspagina.
- 3** Verplaats met gebruik van de pijlen de secties (inhoud) van de kolom 'Beschikbare verwante informatie' naar de kolom 'Weergegeven verwante informatie'.
- 4** Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: u kunt de secties die met meest gebruikt of juist minder gebruikt ook samenvouwen en uitvouwen. Als u weinig gebruikmaakt van een sectie, houdt u deze samengevouwen. Door secties samen te vouwen, kunnen pagina's sneller opnieuw worden geladen. U kunt ook gebruikmaken van de inline bewerkoptie om velden die vaak worden gebruikt te bewerken. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over inline bewerken.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Communicatievelden \(Oracle Contact On Demand\)](#) (op pagina 373)
- [Info over Oracle Contact On Demand](#) (op pagina 346)

7

Partner Relationship Management en Hightech

Oracle CRM On Demand biedt de volgende recordtypen voor Partner Relationship Management (PRM):

- **Partners.** Gebruik deze pagina's voor het beheren van informatie over de externe bedrijven of relaties van bedrijven die producten verkopen of onderhouden die bij uw bedrijf horen.
- **Partnerprogramma's.** Gebruik deze pagina's voor het bijhouden van de vereisten en voordelen voor bedrijven die deel uitmaken van de partnerprogramma's van uw bedrijf.
- **Aanvragen.** Gebruik deze pagina's voor het beheren van de toepassingen van nieuwe of bestaande partners voor partnerschap met het bedrijf dat merkeigenaar is.
- **Registraties deal.** Gebruik deze pagina's voor het beheren van de dealregistraties die partners de gelegenheid geven exclusieve rechten te vragen op en verkoopkans van het bedrijf dat merkeigenaar is.
- **MDF-aanvragen.** Gebruik deze pagina's voor het beheren van de MDF-aanvragen (market development funds) voor geldfondsen die worden verleend door de verkoop- of marketingafdeling van een fabrikant. MDF-aanvragen helpen een partner bij de verkoop van zijn producten of bij de marketing van het merk van de fabrikant.
- **SP-aanvragen.** Gebruik deze pagina's voor het beheren van de aanvragen voor speciale prijs (SP) van partners voor een prijscorrectie op een product.
- **Fondsen.** Gebruik deze pagina's voor het bijhouden van fondsaanvragen, crediteringen en goedkeuringen.
- **Training en certificering (T&C).** Via deze pagina's kunt u de gemeenschap van de partner op de hoogte brengen van de cursussen en programma's die voor de producten en diensten van het bedrijf dat merkeigenaar is, worden aangeboden. Via de optie T&C kunt u ook de vaardigheden en competenties van partnerbedrijven en hun werknemers bijhouden. De volgende T&C-recordtypen zijn beschikbaar:
 - Cursussen
 - Examens
 - Certificeringen
 - Accreditaties

Opmerking: al deze recordtypen zijn alleen beschikbaar bij Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Het recordtype 'Fondsen' is ook beschikbaar bij Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

PRM en High-Tech beheren

Zie de *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* voor meer informatie over het beheren en configureren van Partner Relationship Management (PRM).

Partners

Op de partnerpagina's kunt u partnerbedrijven en hun leden traceren, partneraccounts maken in Oracle CRM On Demand om partnergebruikers te ondersteunen, de toepasselijke toegangsniveaus voor Oracle CRM On Demand instellen en gegevensbeschikbaarheid instellen voor alle partneraccounts.

Partners

Het tabblad 'Partner' heeft betrekking op elk extern bedrijf dat producten verkoopt die eigendom zijn van de merkeigenaar of dat services aanbiedt voor dergelijke producten.

Op de partnerpagina's in Oracle CRM On Demand kunt u de bedrijfsinformatie voor de partner en de informatie over het partnerschap tussen de merkeigenaar en de partner definiëren. Voorbeelden van partnerprofielinformatie zijn de bedrijfsnaam, het adres, de telefoonnummers, het faxnummer, de website, de jaaromzet, het aantal medewerkers, de markt, de branche, een omschrijving van het bedrijf, enzovoort.

Partneraccounts

Een *PRM-partneraccount*, ook wel een beheerde partneraccount genoemd, is een partner met gebruikers in Oracle CRM On Demand. Een niet-beheerde partneraccount heeft geen gebruikers in Oracle CRM On Demand. Een PRM-partneraccount wordt zowel op het tabblad 'Account' als op het tabblad 'Partner' weergegeven en heeft de volgende attributen:

- Het accounttype van de account is ingesteld op 'Partner'.
- De waarde voor 'Beheerde partner' is ingesteld op 'J'.
- De status van de partnerorganisatie is ingesteld op 'Actief'.

Voor organisaties die zowel accounts waaraan verkopers producten verkopen als PRM-partners zijn, maakt u twee records: een accountrecord en een partnerrecord.

Het partnerrecordtype is een subklasse van het accountrecordtype. Hierdoor zijn aangepaste velden die aan het accountrecordtype worden toegevoegd, ook beschikbaar voor het partnerrecordtype. Het omgekeerde geldt echter niet: aangepaste velden die aan het partnerrecordtype worden toegevoegd, zijn niet beschikbaar voor het accountrecordtype.

In het algemeen moet u partnerspecifieke attributen binnen het tabblad 'Partners' houden, en accountspecifieke attributen die niet aan het partnerschap zijn gerelateerd binnen het tabblad 'Accounts' houden. Soms kan het echter zo zijn dat u een partnerspecifiek attribuut wilt weergeven op het tabblad 'Accounts'. In dat geval kunt u aangepaste attributen toevoegen aan het accountrecordtype. Deze attributen maken dan automatisch deel uit van het partnerrecordtype.

Als u de partneraccount op het tabblad 'Accounts' bekijkt, kunt u het veld 'Accounttype' zien. Dit is ingesteld op 'Partner'. Als u een partneraccount op het tabblad 'Partners' bekijkt, wordt het veld 'Accounttype' niet weergegeven, omdat de enige waarde die een partneraccount kan hebben, 'Partner' is.

OPMERKING: wanneer de status van de partnerorganisatie is ingesteld op 'Actief', moet het accounttype van een partneraccount worden ingesteld op 'Partner'.

Werken met de 'Startpagina Partners'

De 'Startpagina Partners' is het beginpunt voor partnerbeheer.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Partners' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een partneraccount maken

U maakt een partneraccount door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Onlangs gewijzigde partners'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Partnervelden](#) (op pagina 383) voor meer informatie.

TIP: u kunt een partnerhiërarchie opgeven, bijvoorbeeld voor bedrijven met dochtermaatschappijen, door bovenliggende accounts te selecteren. Zie [Bovenliggende accounts opgeven](#) (op pagina 211) voor meer informatie over partnerhiërarchieën.

Werken met partnerlijsten

De sectie met partnerlijsten bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten zijn openbaar en kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor partners.

Lijst met partners	Omschrijving
Alle partners	Alle partners die u kunt bekijken, ongeacht wie de eigenaar is.
Mijn partners	De partners met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Onlangs gemaakte partners	Alle partners, gesorteerd op de aanmaakdatum.
Onlangs gewijzigde partners	Alle partners, gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Als u een nieuwe lijst wilt maken, klikt u op 'Nieuw'. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Klik op 'Lijsten beheren' als u alle beschikbare lijsten wilt bekijken, een nieuwe lijst wilt maken of een bestaande lijst wilt bekijken, bewerken of verwijderen. Op de pagina 'Lijsten beheren' vindt u ook de standaardlijsten die zijn meegeleverd met Oracle CRM On Demand. Deze lijsten zijn alleen-lezen, wat inhoudt dat u ze niet kunt bewerken of verwijderen.

Onlangs gewijzigde partners weergeven

De sectie 'Onlangs gewijzigde partners' bevat de partners die u onlangs hebt gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Partners'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Partners' toevoegen:

- [Alle actieve partners](#)
- [Alle inactieve partners](#)
- [Onlangs gemaakte partners](#)
- [Onlangs gewijzigde partners](#)
- Een of meer rapportsecties (de beheerder van uw bedrijf kan rapportsecties beschikbaar maken op de 'Startpagina Partners')

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Partners' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Partners' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Partners' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Partneraccounts beheren

Voer de volgende taken uit om partneraccounts te beheren:

- [Partneraccounts activeren en deactiveren](#) (op pagina 381)
- [Partneraccounts zoeken](#) (op pagina 382)
- [Partneraccounts verwijderen](#) (op pagina 383)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Partners en concurrenten van accounts bijhouden](#) (op pagina 217)
- [Relaties tussen accounts bijhouden](#) (op pagina 213)

- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 105)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 112)

OPMERKING: als u een partneraccount maakt en deze account instelt op de actieve status, wordt automatisch een boek gecreëerd met de naam partnerboek <Partner Name>. Als u een partneraccount maakt en de partnerorganisatie voor deze partneraccount definieert, wordt deze partneraccount toegevoegd aan het bijbehorende boek. Als een partneraccount gedeactiveerd wordt, wordt ook de partneraccount in het bijbehorende boek gedeactiveerd. Indien de partnerorganisatie van de gebruiker wordt gewijzigd, wordt de partneraccount verwijderd uit het boek dat aan de oude partnerorganisatie gekoppeld is en toegevoegd aan het juiste partnerboek voor de nieuwe relatie partnerorganisatie.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Partneraccounts activeren en deactiveren

Als een partnerschap is uitgesteld of beëindigd, kunt u de betreffende partneraccount deactiveren. Als u de partneraccount deactiveert, kunt u deze behouden in Oracle CRM On Demand, zodat deze later eventueel weer kan worden geactiveerd.

Ga als volgt te werk om een partneraccount te activeren of te deactiveren:

- 1 Ga naar de pagina 'Partner bewerken'.
- 2 Selecteer in de statuslijst 'Partnerorganisatie' de optie 'Actief' om de partneraccount te activeren of 'Inactief' om de partneraccount te deactiveren.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: als u een partneraccount deactiveert, kunt u de waarde voor 'Type account' niet wijzigen vanaf het tabblad 'Accounts', of de account verwijderen vanaf het tabblad 'Accounts'. Als een account actief is, kunt u deze niet verwijderen en kunt u de waarde voor 'Type account' niet wijzigen vanaf het tabblad 'Accounts'.

Accounts converteren naar partneraccounts

In Oracle CRM On Demand kunt u accounts omzetten in partneraccounts als u het juiste toegangsniveau hebt.

Voordat u begint. De systeembeheerder moet het selectievakje 'Beheerde partner' aan de gegevenspagina hebben toegevoegd.

Een account converteren naar een partneraccount

- 1 Selecteer in de accountlijst de account die u wilt converteren naar een partneraccount.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor accounts op 'Bewerken'.
- 3 Wijzig op de pagina 'Account bewerken' het type account in partner.
- 4 Selecteer het aankruisvakje 'Beheerde partner' en klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: als het type record 'Partner' is geconfigureerd in de gebruikersmodus voor recordeigendom en u voert de taak uit, wordt de naam van het veld 'Eigenaar' automatisch gewijzigd in de naam van de gebruiker die de conversie uitvoert en wordt de nieuwe partner toegevoegd aan het partnerteam van de gebruiker.

Controleren of een partneraccount niet kan worden teruggezet naar een normale account

- 1 Navigeer naar de lijst met partners op het tabblad 'Partner' en selecteer de partneraccount.
- 2 Klik op de pagina 'Partnergegevens' op 'Bewerken'.
- 3 Wijzig op de pagina 'Partner bewerken' de status van de partnerorganisatie in 'Actief'.
Nadat u de status op 'Actief' hebt gezet, kan de partneraccount niet worden gewijzigd in een normale account.

Partneraccounts zoeken

U kunt partneraccounts zoeken met de functie 'Geavanceerd zoeken' in de actiebalk. U moet de volgende zoekcriteria opgeven:

- 'Veld' is ingesteld op 'Type account'
- 'Voorwaarde' is ingesteld op 'Gelijk aan'
- 'Filterwaarde' is ingesteld op 'Partner'

Als u PRM-partneraccounts (beheerde partneraccounts) wilt zoeken, geeft u de zoekcriteria in de voorgaande lijst op en stelt u de volgende zoekcriteria in:

- Het veld is ingesteld op 'Beheerde partner'.
- De voorwaarde is ingesteld op 'Gelijk aan'.
- De filterwaarde is ingesteld op 'J'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het zoeken van records.

Partneraccounts verwijderen

Omdat partneraccounts ook kunnen worden gebruikt als accounts, kunnen deze accounts zijn gekoppeld aan verkoopkansen of andere records. Als u een partneraccount verwijdert, kunnen er fouten ontstaan als gevolg van deze koppelingen.

Omdat accounts ook kunnen worden gebruikt als partneraccounts, kunnen er ook fouten ontstaan door het verwijderen van een account met het accounttype 'Partner' vanaf het tabblad 'Accounts'. Als gevolg hiervan kunt u geen partneraccounts verwijderen vanaf het tabblad 'Accounts', u kunt partneraccounts alleen deactiveren. Als de account niet meer wordt gebruikt en u deze wilt verwijderen, kunt u de inactieve partneraccount verwijderen vanaf het tabblad 'Accounts'.

Als u een account van het type 'Partner' verwijdert vanaf het tabblad 'Accounts', wordt in Oracle CRM On Demand gecontroleerd of de status voor 'Partnerorganisatie' 'Inactief' is. Hiermee wordt ongewenste verwijdering van actieve partnerrecords voorkomen. Zie [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 119) voor meer informatie over het verwijderen en herstellen van records.

Partnervelden

Gebruik de pagina 'Partner bewerken' om een partner toe te voegen of gegevens van een bestaande partner bij te werken. De pagina 'Partner bewerken' bevat de volledige set velden voor een partner.

TIP: u kunt de partners ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor partners. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie partner	
Naam partner	De naam van de partner. Houd de naamgevingsconventies aan van uw bedrijf met betrekking tot afkortingen, gebruik van hoofdletters en dergelijke om dubbele records te voorkomen.
Primair type partner	Selecteer het type partner dat u wilt gebruiken als primaire partner voor deze partneraccount.
Locatie	Het type faciliteit dat door de partner op deze locatie wordt gebruikt, zoals het hoofdkantoor.
Status 'Partnerorganisatie'	Hiermee wordt aangegeven of de partneraccount actief of inactief is.
Bovenliggende account	De naam van het bedrijf waarvan de partner een dochtermaatschappij is.
Telefoon	Het primaire telefoonnummer waarop de partner kan worden bereikt.

Veld	Omschrijving
Fax	Het primaire faxnummer waarop de partner kan worden bereikt.
Website	URL-adres voor de partner.
Prijslijst	De prijslijst waaraan de bovenliggende account is gekoppeld. In het algemeen worden de inkoopkosten van de partner in deze prijslijst opgenomen.
Aanvullende informatie	
Factuur- en verzendadres	<p>Het land dat u selecteert bepaalt welke labels voor de overige adresvelden worden gebruikt, volgens de adresseringsconventies van het desbetreffende land. U moet het scherm mogelijk vernieuwen om de veldnamen weer te geven.</p> <p>OPMERKING: als gedeelde adressen zijn ingesteld voor uw bedrijf, zijn de factuur- en verzendadressen alleen-lezen en worden de adresvelden gewijzigd conform de vereisten voor gedeelde adressen. Zie Adressen voor meer informatie over gedeelde adressen.</p>
Eigenaar	<p>De alias van de eigenaar van de partnerrecord.</p> <p>De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De beheerder kan echter toegangsniveaus aanpassen om gebruikerstoegang tot records te beperken of uit te breiden. Stel het toegangsniveau voor de record in op 'Lezen/bewerken' om eigendom voor een partnerrecord opnieuw toe te wijzen.</p> <p>De waarde in het veld 'Eigenaar' bepaalt welke records worden opgenomen in de rapporten die door u of uw managers worden uitgevoerd.</p> <p>Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.</p>
Kanaalaccountmanager	De kanaalaccountmanager is verantwoordelijk voor het onderhouden van de relatie tussen de partners en het bedrijf van de merkeigenaar. Kanaalaccountmanagers zijn de primaire relatie voor de partner.
Aantal actieve gebruikers:	Dit is een berekend veld waarin het aantal actieve gebruikers in Oracle CRM On Demand wordt bepaald voor de partner.
Maximum aantal gebruikers	Het maximum aantal gebruikers dat een partnerorganisatie mag hebben. Een partner mag niet meer gebruikers hebben dan het aantal dat in dit veld is gedefinieerd.
Resterend aantal beschikbare gebruikers	Dit is een berekend veld waarin het verschil wordt weergegeven tussen het veld 'Maximum aantal gebruikers' en het huidige veld voor Aantal actieve gebruikers'. Als de waarde van dit veld 0 (nul) is, kunt u geen actieve gebruikers meer toevoegen aan Oracle CRM On Demand.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de partner. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.

Partnerprogramma's

U kunt de pagina's 'Partnerprogramma's' gebruiken om de volgende taken uit te voeren:

- Verschillende typen partnerprogramma's en niveaus van partnerprogramma's beheren.
- Verschillende typen partners opgeven.
- Lidmaatschappen voor partnerprogramma's beheren.

In een *partnerprogramma* worden de vereisten en voordelen voor de partner bij deelname aan het partnerprogramma omschreven. Partnerprogramma's zijn ontwikkeld om partners te werven door het bedrijf dat eigenaar is van het merk.

Werken met de 'Startpagina Partnerprogramma's'

De 'Startpagina Partnerprogramma's' is het beginpunt voor het beheer van partnerprogramma's.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Partnerprogramma's' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een partnerprogramma maken

U kunt een partnerprogramma maken door in de sectie 'Recent gewijzigde partnerprogramma's' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie '[Partnerprogramma's maken](#)' (zie "[Partnerprogramma's maken](#)" op pagina 387) en '[Velden voor partnerprogramma's](#)' (zie "[Velden voor partnerprogramma](#)" op pagina 391) voor meer informatie.

Werken met lijsten met partnerprogramma's

In de sectie 'Lijsten met partnerprogramma's' staat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor partnerprogramma's.

Lijst met partnerprogramma's	Omschrijving
Onlangs gemaakte partnerprogramma's	Hiermee worden alle partnerprogramma's gefilterd, gesorteerd op de aanmaakdatum.
Onlangs gewijzigde partnerprogramma's	Hiermee worden alle partnerprogramma's gefilterd, gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Lijst met partnerprogramma's	Omschrijving
Alle partnerprogramma's	Deze lijst is niet gefilterd. In deze lijst worden alle partnerprogramma's weergegeven die voor u beschikbaar zijn, ongeacht de eigenaar van het partnerprogramma.
Mijn partnerprogramma's	Hiermee worden partnerprogramma's gefilterd met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Mijn onlangs gemaakte partnerprogramma's	Hiermee worden partnerprogramma's gefilterd met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de aanmaakdatum.
Mijn onlangs gewijzigde partnerprogramma's	Hiermee worden partnerprogramma's gefilterd met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Alle inactieve partnerprogramma's	Hiermee worden alle partnerprogramma met de status 'Inactief' gefilterd.
Alle actieve partnerprogramma's	Hiermee worden alle partnerprogramma's met de status 'Actief' gefilterd.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde partnerprogramma's weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde partnerprogramma's' vindt u de partnerprogramma's die u het meest recent hebt gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties aan uw 'Startpagina Partnerprogramma's' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Partnerprogramma's' toevoegen:

- Alle actieve partnerprogramma's
- Alle inactieve partnerprogramma's
- Onlangs gemaakte partnerprogramma's
- Onlangs gewijzigde partnerprogramma's
- Mijn onlangs gemaakte partnerprogramma's

- Mijn onlangs gewijzigde partnerprogramma's
- Een of meer rapportsecties (de beheerder van uw bedrijf kan rapportsecties beschikbaar maken op de 'Startpagina Partnerprogramma's')

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Partnerprogramma's' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Partnerprogramma's' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Partnerprogramma's' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Partnerprogramma's beheren

Voer de volgende taken uit om partnerprogramma's te beheren:

- [Partnerprogramma's maken](#) (op pagina 387)
- [Lidmaatschappen voor partnerprogramma's beheren](#) (op pagina 388)
- [Partnerprogramma's verwijderen](#) (op pagina 390)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Werken met bijlagen](#) (op pagina 109)
- [Partners en concurrenten van accounts bijhouden](#) (op pagina 217)
- [Relaties tussen accounts bijhouden](#) (op pagina 213)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Partnerprogramma's maken

In Oracle CRM On Demand kunt u partnerprogramma's maken door informatie in te voeren in een formulier. Dit formulier kunt u vanuit verschillende plaatsen in Oracle CRM On Demand openen, afhankelijk van waarmee u op dat moment werkt en wat u wilt doen.

Ga als volgt te werk om een partnerprogramma te maken:

- 1 Klik op de pagina 'Lijst met partnerprogramma's' op 'Nieuw partnerprogramma'.
De bewerkingspagina voor 'Partnerprogramma' wordt weergegeven.
- 2 Typ in het veld 'Naam partnerprogramma' een naam voor het partnerprogramma dat u maakt.
TIP: alle namen voor partnerprogramma's moeten uniek zijn.
- 3 Selecteer in het veld 'Status' de toepasselijke status voor het partnerprogramma.
- 4 Werk de rest van de velden op de bewerkingspagina voor 'Partnerprogramma' naar wens bij.
Zie [Velden voor Partnerprogramma](#) (op pagina 391) voor meer informatie over de verschillende velden.
- 5 Sla het partnerprogramma op.

Lidmaatschappen voor partnerprogramma's beheren

U kunt de pagina's 'Nieuw' en 'Bewerken' voor 'Programmalidmaatschap' gebruiken om de volgende beheertaken uit te voeren:

- [Lidmaatschappen voor partnerprogramma's maken](#) (op pagina 388)
- [Lidmaatschapsstatus wijzigen voor partnerprogramma](#) (op pagina 389)
- [Lidmaatschappen voor partnerprogramma's verwijderen](#) (op pagina 389)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 112)

Lidmaatschappen voor partnerprogramma's maken

Nadat de lidmaatschapsaanvraag van een partner voor een partnerprogramma is goedgekeurd, wordt de partner lid van het partnerprogramma.

Lidmaatschappen voor partnerprogramma's maken

- 1 Klik op de pagina 'Partnerprogrammagegevens' voor het geselecteerde partnerprogramma op 'Nieuw' in de balk 'Programmalidmaatschappen'.
De pagina 'Nieuw' voor 'Programmalidmaatschap' wordt weergegeven
- 2 Selecteer in het veld 'Naam partner' de naam van de partner die u wilt toevoegen aan het partnerprogramma.
- 3 Vul de andere velden op de pagina 'Nieuw' van 'Programmalidmaatschap' naar wens in.
Zie [Velden voor Programmalidmaatschap](#) (zie "[Velden voor programmadeelname](#)" op pagina 390) voor meer informatie over deze velden.

OPMERKING: de status van het selectievakje 'Actief' en de waarde voor het veld 'Status' moeten met elkaar overeenstemmen. Als de lidmaatschapsstatus bijvoorbeeld is ingesteld op 'Huidig', moet u het selectievakje 'Actief' inschakelen.

- 4 Klik op 'Opslaan'.

Lidmaatschapsstatus wijzigen voor partnerprogramma

Als de deelname van een partner aan een partnerprogramma is goedgekeurd en u een nieuwe lidmaatschapsrecord maakt voor dit partnerprogramma, is de standaardstatus voor deze lidmaatschapsrecord 'Huidig'.

U kunt de status van het lidmaatschap voor het partnerprogramma instellen op een van de volgende waarden:

- Verlopen
- Beëindigd

OPMERKING: de status van het selectievakje 'Actief' en de waarde voor het veld 'Status' moeten met elkaar overeenstemmen. Als de lidmaatschapsstatus bijvoorbeeld is ingesteld op 'Verlopen' of 'Beëindigd', moet u het selectievakje 'Actief' uitschakelen.

Ga als volgt te werk om de lidmaatschapsstatus voor een partnerprogramma te wijzigen:

- 1 Klik op de pagina 'Partnerprogrammagegevens' op de koppeling 'Bewerken' voor het partnerprogrammavidmaatschap waarvan u de status wilt wijzigen.
- 2 Selecteer op de bewerkingspagina voor 'Programmalidmaatschap' de toepasselijke waarde in de vervolgkeuzelijst 'Status'.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Lidmaatschappen voor partnerprogramma's verwijderen

Als u het programmalidmaatschap per ongeluk hebt gemaakt of als u het wilt verwijderen, gaat u naar de pagina 'Partnerprogrammagegevens'.

OPMERKING: u kunt het lidmaatschap voor een partnerprogramma niet verwijderen als de statuswaarde voor het lidmaatschap is ingesteld op 'Huidig'.

Ga als volgt te werk om het lidmaatschap voor een partnerprogramma te verwijderen:

- 1 Klik in de sectie 'Programmalidmaatschappen' van de pagina 'Partnerprogrammagegevens' op 'Verwijderen' voor het lidmaatschap dat u wilt verwijderen.
Er wordt een berichtvak weergegeven waarin u wordt gevraagd om te bevestigen dat het geselecteerde lidmaatschap moet worden verwijderd.
 - 2 Klik op 'OK'.
- Het geselecteerde lidmaatschap wordt verwijderd.

Velden voor programmadeelname

Gebruik de pagina's 'Nieuw' en 'Bewerken' voor 'Programmalidmaatschap' om een lidmaatschap voor een partnerprogramma toe te voegen of gegevens van een bestaand lidmaatschap voor een partnerprogramma bij te werken. U kunt de bewerkingspagina voor 'Programmalidmaatschap' ook gebruiken om nieuwe lidmaatschappen voor partnerprogramma's te maken. Op deze pagina vindt u de volledige set velden voor een partnerprogramma.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

De volgende tabel bevat aanvullende informatie voor de velden voor de pagina's voor 'Programmalidmaatschap'.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie over het programmalidmaatschap	
Partnerprogramma	Het partnerprogramma waaraan u een lid toevoegt.
Type partner	Het type partner (bijvoorbeeld wederverkoper, oplossingspartner, distributeur, enzovoort) waarvoor dit partnerprogramma is gemaakt.
Naam partner	De naam van de partner die u toevoegt aan het partnerprogramma.
Programmaniveau	Het programmaniveau waarop deze partner lid is geworden van het programma.
Actief	Hiermee wordt aangegeven of het lidmaatschap voor het partnerprogramma actief is.
ID	Het ID-nummer voor het lidmaatschap. Het ID-nummer wordt toegewezen in Oracle CRM On Demand.
Status	De status van het lidmaatschap. De geldige waarden zijn 'Huidig', 'Beëindigd', 'Verloren' en 'Vernieuwd'.
Begindatum	Datum waarop het lidmaatschap voor het partnerprogramma begint. In dit veld worden standaard de huidige datum en tijd weergegeven. Met de besturingselementen van de kalender kunt u deze datum wijzigen.
Einddatum	Datum waarop het lidmaatschap voor het partnerprogramma volgens de planning moet zijn voltooid. Met de besturingselementen van de kalender kunt u deze datum wijzigen.

Partnerprogramma's verwijderen

U kunt partnerprogramma's verwijderen vanaf de pagina 'Partnerprogrammagegevens'.

OPMERKING: u kunt partnerprogramma's niet verwijderen als de status is ingesteld op 'Actief'.

Ga als volgt te werk om een partnerprogramma te verwijderen:

- 1 Klik op de pagina 'Partnerprogrammagegevens' op 'Verwijderen' voor het partnerprogramma dat u wilt verwijderen.

Er wordt een berichtvak weergegeven waarin u wordt gevraagd om te bevestigen dat het geselecteerde partnerprogramma moet worden verwijderd.

- 2 Klik op 'OK'.

Het partnerprogramma wordt verwijderd.

Velden voor partnerprogramma

Gebruik de bewerkingspagina voor 'Partnerprogramma' om een partnerprogramma toe te voegen of gegevens van een bestaand partnerprogramma bij te werken. U kunt deze pagina ook gebruiken om nieuwe lidmaatschappen voor partnerprogramma's te maken. Op deze pagina vindt u de volledige set velden voor een partnerprogramma.

TIP: u kunt de partners ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor partnerprogramma's. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Beheerders kunnen ook een partner toegang geven tot deze detailvelden, zodat de partner de informatie kan bijwerken.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke partnerprogramma-informatie	
Naam partnerprogramma	De naam van het partnerprogramma. Houd de naamgevingsconventies aan van uw bedrijf met betrekking tot afkortingen, gebruik van hoofdletters en dergelijke om dubbele records te voorkomen.
Status	Hiermee wordt aangegeven of het partnerprogramma actief, inactief of lopend is.
Begindatum	Datum waarop het partnerprogramma begint. In dit veld worden standaard de huidige datum en tijd weergegeven. Met de besturingselementen van de kalender kunt u deze datum wijzigen.
Einddatum	Datum waarop het partnerprogramma volgens de planning moet worden voltooid. Met de besturingselementen van de kalender kunt u deze datum wijzigen.
Type partner	Hiermee wordt het type partner (bijvoorbeeld wederverkoper, oplossingspartner, distributeur, enzovoort) bepaald waarvoor dit partnerprogramma is gemaakt.
Type programma	Hiermee wordt het type programma bepaald dat u maakt. Bijvoorbeeld: 'Registratie deal'.

Veld	Omschrijving
MDF toegestaan	<p>Hiermee worden MDF (Market Development Funds, marktontwikkelingsfondsen) toegestaan. Dit zijn monetaire fondsen van de fabrikant die door de verkoop- of marketingafdeling aan partners worden gegeven ter ondersteuning van de productverkoop of om het merk van de fabrikant te marketen.</p> <p>Als u 'MDF toegestaan' selecteert, kunnen alle partners die lid zijn van dit partnerprogramma, aanspraak maken op marktontwikkelingsfondsen.</p>
Speciale prijs toegestaan	<p>Hiermee wordt autorisatie voor speciale prijzen toegestaan. Met autorisatie voor speciale prijzen wordt het partners toegestaan een speciale prijs te vragen voor een product of groep producten die wordt verkocht. De prijs wordt normaal gesproken aangevraagd om ervoor te zorgen dat de partner concurrerend kan blijven handelen of een specifieke marge kan behalen.</p> <p>Als u 'Speciale prijs toegestaan' selecteert, kunnen alle partners die lid zijn van dit partnerprogramma, aanspraak maken op speciale prijzen.</p>
Registratie deal toegestaan	<p>Als u 'Registratie deal toegestaan' selecteert, kunnen alle partners die lid zijn van dit partnerprogramma, aanspraak maken op dealregistratie.</p>
Omschrijving	<p>Aanvullende informatie over het partnerprogramma. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.</p>
Aanvullende informatie	
Volledige naam eigenaar	<p>De eigenaar van de partnerprogrammarecord.</p> <p>De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De beheerder kan echter toegangsniveaus aanpassen om gebruikerstoegang tot records te beperken of uit te breiden. Stel het toegangsniveau voor de record in op 'Lezen/bewerken' om eigendom voor een partnerprogrammarecord opnieuw toe te wijzen.</p> <p>De waarde in het veld 'Eigenaar' bepaalt welke records worden opgenomen in de rapporten die door u of uw managers worden uitgevoerd.</p> <p>Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.</p>

Aanvragen

Een *aanvraag* is een optie waarmee een nieuwe of bestaande partner een partnerschap kan aanvragen met de merkeigenaar. De merkeigenaar bekijkt de aanvraag en keurt deze goed of wijst deze af. U kunt aanvragen

vullen met gegevens uit het portaal van de merkeigenaar. Via een partneraanvraag kan de merkeigenaar effectief aanvragen bekijken, afwijzen en goedkeuring. De merkeigenaar kan ook verwijzen naar aanvraaggegevens tijdens het werken in Oracle CRM On Demand.

Werken met de 'Startpagina Aanvragen'

De 'Startpagina Aanvragen' is het beginpunt voor het beheren van partneraanvragen.

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Aanvragen' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Aanvragen maken

U kunt een aanvraag maken door in de sectie 'Recent gewijzigde aanvragen' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Aanvraagvelden](#) (op pagina 399) voor meer informatie.

U kunt webservices gebruiken om aanvragen in te vullen met gegevens van een partnerportaal. U kunt ook de importfunctionaliteit in Oracle CRM On Demand gebruiken om aanvragen te importeren. Zie [Aanvragen importeren](#) (op pagina 399) voor meer informatie over het importeren van aanvragen.

Werken met lijsten met aanvragen

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor aanvragen beschreven.

Lijst met aanvragen	Omschrijving
Alle aanvragen	In deze lijst worden alle records weergegeven die voor u beschikbaar zijn, ongeacht de eigenaar van de record. Hiermee worden de aanvragen niet gefilterd.
Alle ingediende aanvragen	Hiermee worden aanvragen met de status 'Ingediend' weergegeven.
Alle afgewezen aanvragen	Hiermee worden aanvragen met de status 'Afgewezen' weergegeven.
Alle goedgekeurde aanvragen	Hiermee worden aanvragen met de status 'Goedgekeurd' weergegeven.
Mijn aanvragen	Hiermee worden aanvragen met uw naam in het veld 'Eigenaar' weergegeven.
Alle recent gemaakte aanvragen	Hiermee worden aanvragen gesorteerd op de datum waarop de aanvraag is gemaakt.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Als u een nieuwe lijst wilt maken, klikt u op 'Nieuw'. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Klik op 'Lijsten beheren' als u alle beschikbare lijsten wilt bekijken, een nieuwe lijst wilt maken of een bestaande lijst wilt bekijken, bewerken of verwijderen. Op de pagina 'Lijsten beheren' vindt u ook de standaardlijsten die zijn meegeleverd met Oracle CRM On Demand. Deze lijsten zijn alleen-lezen, wat inhoudt dat u ze niet kunt bewerken of verwijderen.

De sectie 'Mijn recent gewijzigde aanvragen' weergeven

De sectie 'Mijn recent gewijzigde aanvragen' bevat de aanvragen waarvan u eigenaar bent en die onlangs zijn gewijzigd. Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan de 'Startpagina Aanvragen'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Aanvragen' toevoegen:

- Lijsten met aanvragen
- Alle aanvragen
- Alle afgewezen aanvragen
- Alle goedgekeurde aanvragen
- Alle ingediende aanvragen
- Mijn aanvragen
- Alle recent gemaakte aanvragen
- Een of meer rapportsecties (die de beheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Aanvragen', zoals het aanvraaganalyserapport)

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Aanvragen' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Aanvragen' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Aanvragen' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Mijn aanvragen

Voor het beheren van aanvragen voert u de volgende taken uit:

- [Aanvragen maken](#) (op pagina 395)
- [Aanvragen indienen voor goedkeuring](#) (op pagina 396)

- [Aanvragen controleren](#) (op pagina 396)
- [Aanvragen afwijzen](#) (op pagina 397)
- [Aanvragen herroepen](#) (op pagina 398)
- [Aanvragen annuleren](#) (op pagina 398)
- [Aanvragen verwijderen](#) (op pagina 399)
- [Aanvragen importeren](#) (op pagina 399)
- [Velden voor aanvragen](#) (zie "[Aanvraagvelden](#)" op pagina 399)

Zie [Werken met records](#) (op pagina 38) voor aanvullende procedures die voor alle records kunnen worden uitgevoerd.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Werken met bijlagen](#) (op pagina 109)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Aanvragen maken

Voer informatie in op het scherm om een aanvraag te maken met Oracle CRM On Demand.

Ga als volgt te werk om een aanvraag te maken:

- 1 Klik op de lijstpagina voor aanvragen op 'Nieuw'.
- 2 Type in het veld 'Naam aanvraag' een naam voor de aanvraag die u maakt.
TIP: alle namen voor aanvragen moeten uniek zijn.
- 3 Voer voor- en achternaam in voor de juiste velden in de sectie 'Aanvraag ingediend door'
- 4 Werk de rest van de velden op de bewerkingspagina voor aanvragen naar wens bij.
Zie [Aanvraagvelden](#) (op pagina 399) voor meer informatie over de verschillende velden.
- 5 Sla de aanvraag op.

Aanvragen indienen voor goedkeuring

Met een partneraanvraag kan de eigenaar van een merk aanvragen efficiënt bekijken, weigeren en goedkeuren.

Voordat u begint. De aanvraag moet eerst worden gemaakt. Zie [Aanvragen maken](#) (op pagina 395) voor meer informatie over het maken van aanvragen. Er moet een workflowregel worden gemaakt die een geschikte gebruiker toewijst als goedkeurder voor aanvragen. Zie [Workflowregels maken](#) voor meer informatie over het maken van workflowregels.

Aanvragen voor goedkeuring indienen

- 1 Selecteer de aanvraag waarvoor u een aanvraag wilt indienen in de sectie 'Alle aanvragen' op de 'Startpagina Aanvragen'.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor aanvragen de optie 'Ingediend' in het veld 'Status indiening'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.
Als de waarde van het veld 'Status indiening' is gewijzigd in 'Ingediend' en de record is opgeslagen, gebeurt het volgende:
 - De 'Status goedkeuring' is ingesteld op 'Goedkeuring in behandeling'
 - De indieningsdatum wordt automatisch ingesteld op de huidige datum.
 - De goedkeuring van de aanvraag begint. Met een workflowregel wordt het veld 'Goedkeuring' van de aanvraag ingesteld op de juiste gebruiker.
 - De goedkeurder wordt toegevoegd aan het team van de aanvraag (als de goedkeurder nog niet aanwezig is).
 - Als een workflowregel is geconfigureerd voor het verzenden van e-mails, worden daarmee e-mailberichten verzonden.

Aanvragen controleren

De eigenaar van een merk moet geschikte partners voor de partnerprogramma's aantrekken. Als beoogde partners een partnerschap aanvragen, of als bestaande partners een aanvullend programmalidmaatschap bij de eigenaar van het merk aanvragen, kan de merkeigenaar de aanvragen met Oracle CRM On Demand beoordelen.

Ga als volgt te werk om een aanvraag te beoordelen:

- 1 Klik op de lijstpagina voor aanvragen op de naam van de aanvraag die u wilt beoordelen.
- 2 Op de gegevenspagina voor aanvragen kunt u de bijbehorende velden bekijken.

- 3 Als u wijzigingen wilt aanbrengen, zoals het goedkeuren of afwijzen van een aanvraag, klikt u op 'Bewerken'.
- 4 Breng de vereiste wijzigingen in de aanvraag aan op de bewerkingspagina voor aanvragen en klik op 'Opslaan'.

Aanvragen goedkeuren

Merkeigenaren kunnen Oracle CRM On Demand gebruiken om partneraanvragen goed te keuren die zij aanvaardbaar achten.

OPMERKING: U kunt alleen partneraanvragen goedkeuren waarvoor u de huidige aangewezen goedkeurder bent.

Een partneraanvraag goedkeuren

- 1 Klik op de naam van de partneraanvraag die u wilt goedkeuren op de lijstpagina voor aanvragen.
- 2 Klik op de pagina 'Aanvraaggegevens' op 'Bewerken'.
- 3 Wijzig de goedkeuringsstatus in 'Goedgekeurd' en klik op 'Opslaan'.

Aanvragen afwijzen

Als de goedkeuringsketen wordt uitgevoerd voor een aanvraag, kan een goedkeurder de aanvraag afwijzen.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de aanvraag moet zijn ingesteld op 'Ingediend'.

Ga als volgt te werk om een aanvraag af te wijzen:

- 1 Selecteer de aanvraag die u wilt afwijzen in de sectie 'Alle aanvragen' op de 'Startpagina Aanvragen'. Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer 'Afgewezen' in het veld 'Status goedkeuring' op de bewerkingspagina voor aanvragen en klik op 'Opslaan'.

Wanneer u de goedkeuringsstatus wijzigt in 'Afgewezen' en op 'Opslaan' klikt, gebeurt het volgende:

- De indieningsstatus van de registratie blijft ingesteld op 'Ingediend'.
- De datum wordt verwijderd uit het veld 'Datum goedkeuring'. De datum van indiening blijft echter staan in het veld 'Ingediend op'.

Opmerking: als de aanvraag niet is goedgekeurd, verschijnt er geen datum in het veld 'Datum goedkeuring'.

- Met een workflowregel wordt een nieuwe taakrecord gemaakt om de retouractie van de goedkeurder te volgen als de workflowregel is geconfigureerd.
- Als een workflowregel is geconfigureerd voor het verzenden van e-mails, worden daarmee de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Aanvragen herroepen

Wanneer een aanvraag zich in de goedkeuringsketen bevindt, kan een partner de aanvraag intrekken.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de aanvraag moet 'Ingediend' zijn en de goedkeuringsstatus van de aanvraag moet 'Goedkeuring in behandeling' zijn.

Ga als volgt te werk om aanvragen in te trekken:

- 1 Selecteer op de 'Startpagina Aanvragen' in de sectie 'Alle aanvragen' de aanvraag die u wilt intrekken. Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor aanvragen in het veld 'Status indiening' de optie 'Ingetrokken'. Als u de indieningsstatus wijzigt in 'Ingetrokken', gebeurt het volgende:
 - De goedkeuringsstatus wordt op een lege waarde ingesteld.
 - Met een workflowregel wordt een nieuwe taak gemaakt om de goedkeuringsactie te volgen (als deze workflowregel is geconfigureerd).
 - Als een workflowregel is geconfigureerd voor het verzenden van e-mails, worden daarmee de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Aanvragen annuleren

Terwijl een aanvraag de goedkeuringsketen doorloopt, kan een goedkeurder de aanvraag annuleren.

Voordat u begint. De aanvraag moet de goedkeuringsstatus 'Goedgekeurd' hebben.

Ga als volgt te werk om een aanvraag te annuleren:

- 1 Selecteer de aanvraag die u wilt annuleren in de sectie 'Alle aanvragen' op de 'Startpagina Aanvragen'. Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer 'Geannuleerd' in het veld 'Status goedkeuring' op de bewerkingspagina voor aanvragen en klik op 'Opslaan'.

Aanvragen verwijderen

U kunt aanvragen verwijderen vanaf de pagina 'Aanvraaggegevens'.

Aanvragen verwijderen

- 1 Klik op de pagina 'Aanvraaggegevens' op 'Verwijderen'.

Er wordt een berichtvak weergegeven waarin u wordt gevraagd om te bevestigen dat de aanvraag moet worden verwijderd.

- 2 Klik op 'OK'.

De aanvraag wordt verwijderd.

Aanvragen importeren

In de meeste gevallen kiezen merkeigenaars ervoor aanvragen van partners vanuit een andere bron te vullen. Merkeigenaars kunnen aanvragen van partners vullen met het Import-hulpprogramma in Oracle CRM On Demand of webservices gebruiken om aanvraaggegevens vanuit een partnerportaal te laden. Zie Uw gegevens importeren voor meer informatie over het importeren van gegevens met Oracle CRM On Demand.

Aanvraagvelden

Gebruik de bewerkingspagina voor aanvragen om een aanvraag toe te voegen of om de gegevens voor een bestaande aanvraag bij te werken. De bewerkingspagina voor aanvragen bevat alle velden voor een aanvraag.

TIP: u kunt de aanvragen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor aanvragen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Bedrijfsprofiel	
Naam	De naam van het bedrijf. Houd de naamgevingsconventies aan van uw bedrijf met betrekking tot afkortingen, gebruik van hoofdletters en dergelijke om dubbele records te voorkomen.
Locatie	De locatie van het bedrijf.
Telefoon	Het primaire telefoonnummer van het bedrijf.
Fax	Het primaire faxnummer van het bedrijf.
Website	Het URL-adres van het bedrijf.

Veld	Omschrijving
Aantal medewerkers	Het totale aantal werknemers van het bedrijf.
Jaaromzet	De totale jaaromzet van het bedrijf.
Branche	De branche waarin het bedrijf concurreert.
Land	Het land in het adres van het bedrijf.
Adres 1	Aanvullende informatie voor het adres van het bedrijf
Adres 2	Aanvullende informatie voor het adres van het bedrijf
Plaats	De plaats in het adres van het bedrijf.
Provincie	De provincie of staat in het adres van het bedrijf.
Postcode	De postcode in het adres van het bedrijf.
Aanvraag ingediend door	
Voornaam	De voornaam van de indiener.
Achternaam	De achternaam van de indiener.
Telefoon werk	Het telefoonnummer van de indiener op het werk.
Nr mobiele telefoon	Het mobiele telefoonnummer van de indiener.
Faxnr werk	Het faxnummer op het werk van de indiener.
E-mailadres	Het e-mailadres van de indiener.
Functietitel	De functie van de indiener.
Status indiening	De huidige indieningsstatus van de aanvraag. De waarden zijn: 'Niet ingediend', 'Ingediend' of 'Teruggeroepen'.
Huidige fiatteur	De naam van de persoon die over de autoriteit beschikt om de aanvraag goed te keuren.
Land	Het land in het adres van de indiener.
Adres 1	Aanvullende informatie over het adres van de indiener
Adres 2	Aanvullende informatie over het adres van de indiener
Plaats	De plaats in het adres van de indiener.
Provincie	De provincie of staat in het adres van de indiener.
Postcode	De postcode in het adres van de indiener.
Informatie partnerschap	

Veld	Omschrijving
Status goedkeuring	De huidige goedkeuringsstatus van de aanvraag. De waarden zijn: 'Goedkeuring in behandeling', 'Goedgekeurd' of 'Geannuleerd'.
Datum ingediend	De datum waarop de aanvraag is ingediend.
Datum goedkeuring	De datum waarop de aanvraag is goedgekeurd.
Verwerkt door: Naam	De naam van de persoon die de aanvraag heeft beoordeeld en vervolgens heeft goedgekeurd of afgewezen.
Reden afwijzing	De reden waarom de aanvraag is afgewezen. De waarden zijn: 'Dubbel', 'Onjuiste informatie', 'Onvoldoende informatie' of 'Overig'.
Partnerprogramma	De naam van het partnerprogramma dat aan de aanvraag is gekoppeld.
Programmaniveau	Het niveau van het partnerprogramma dat aan de aanvraag is gekoppeld.
Type partner	Het type partner waarvoor de aanvraag wordt ingediend.
Verwachte voordelen partnerschap	De verwachte voordelen van dit partnerschap. Dit is een tekstveld met ruimte voor maximaal 500 tekens.
Bestaande partnerschappen	In dit veld worden alle bestaande partnerschappen weergegeven. Dit is een tekstveld met ruimte voor maximaal 300 tekens.
Aanvullende informatie	
Partner	De partner die aan deze aanvraag is gekoppeld.
Bron	De bron van deze aanvraag. Bijvoorbeeld: website, direct mail, e-mail, enzovoort.
Campagne	De campagne die tot deze partneraanvraag heeft geleid. Deze campagne wordt gekoppeld aan deze aanvraag.
Aanvraag-ID	De unieke code (ID) voor deze aanvraag.
Eigenaar	De eigenaar van de aanvraagrecord. Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.

Dealregistraties

Dealregistratie is een proces waarbij partners exclusieve rechten op een verkoopkans aanvragen van de merkeigenaar. Het geeft partners de middelen om de leverancier te informeren over een potentiële verkoopkans en vervolgens krijgen partners prioriteit voor die verkoopkans. Dealregistraties zijn minder speculatief dan leads maar speculatiever dan verkoopkansen, dus ze houden ergens het midden tussen leads en verkoopkansen.

In de meeste gevallen vraagt een partner registratie aan van een lead of verkoopkans die de partner heeft ontdekt. De partner kan echter ook registratie aanvragen van een verkoopkans die eerder aan de partner is aangeboden door de merkeigenaar.

Dealregistraties helpen kanaalconflicten te verminderen, waarbij partners met elkaar moeten concurreren of met de interne verkoopafdeling van de leverancier voor dezelfde verkoopkans. Dealregistraties zijn ook op de volgende manieren gunstig:

- Ze vergroten de zichtbaarheid van de merkeigenaar van de verkoopkanspijplijn van de partners.
- Ze vergroten de mogelijkheid van de merkeigenaar voor up-selling of cross-selling of beide.

Wanneer een partner een deal registreert, heeft deze mogelijk nog niet voldoende informatie over de verkoopkans. De partner weet bijvoorbeeld de precieze aard van de producten niet die de prospect van plan is aan te schaffen. De partner heeft mogelijk alleen een vaag idee van de interesse van de prospect, bijvoorbeeld *topmodel servers* in plaats van een definitief beeld van het boodschappenlijstje van de prospect. Daarom kunnen partners bij het registreren van deals zo veel of zo weinig informatie opgeven als ze willen.

Werken met de 'Startpagina Dealregistratie'

De 'Startpagina Dealregistratie' is het beginpunt voor het beheren van dealregistraties.

OPMERKING: uw bedrijfsbeheerder kan de lay-out van de 'Startpagina Dealregistratie' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen.

Dealregistraties maken

U kunt een dealregistratie maken door in de sectie 'Recent weergegeven registraties die ik nog moet goedkeuren' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor dealregistratie](#) (op pagina 415) voor meer informatie.

Werken met lijsten met dealregistraties

De sectie 'Lijsten met dealregistraties' bevat een aantal gefilterde lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers

en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

Dit zijn enkele secties die op de 'Startpagina Dealregistratie' kunnen worden weergegeven:

Lijsten met dealregistraties	Omschrijving
Alle dealregistraties	Deze lijst bevat alle records die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de record. Hiermee worden dealregistraties niet gefilterd.
Recent gewijzigde dealregistraties	Hiermee worden alle dealregistraties gefilterd, gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Recent gemaakte dealregistraties	Hiermee worden alle dealregistraties gefilterd, gesorteerd op de aanmaakdatum.
Recent weergegeven dealregistraties	Hiermee worden alle dealregistraties gefilterd, gesorteerd op de datum waarop ze het laatst zijn weergegeven.
Dealregistraties die verlopen binnen 30 dagen	Alle goedgekeurde dealregistraties waarvan de vervaldatum binnen 30 kalenderdagen na de huidige datum valt.
Dealregistraties wachten op mijn goedkeuring	Alle dealregistraties met de goedkeuringsstatus 'Goedkeuring in behandeling' waarvoor u de huidige fiatteur bent.
Dealregistraties zonder activiteit in de afgelopen 30 dagen	Alle goedgekeurde dealregistraties waarvoor gedurende 30 dagen vóór de huidige datum geen activiteiten voor de gekoppelde verkoopkans zijn uitgevoerd.
Actieve dealregistraties	Alle dealregistraties met de goedkeuringsstatus 'Goedgekeurd'.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Klik op 'Lijsten beheren' als u alle beschikbare lijsten wilt bekijken, een nieuwe lijst wilt maken of een bestaande lijst wilt bekijken, bewerken of verwijderen. Op de pagina 'Lijsten beheren' vindt u ook de standaardlijsten die zijn meegeleverd met Oracle CRM On Demand. Deze lijsten zijn alleen-lezen, wat inhoudt dat u ze niet kunt bewerken of verwijderen.

Dealregistraties wachten op mijn goedkeuring

De sectie 'Dealregistraties die ik nog moet goedkeuren' bevat alle dealregistraties waarvoor u de huidige goedkeurder bent, maar die u nog niet hebt goedgekeurd.

Overige secties

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Dealregistratie' toevoegen:

- [Goedgekeurde dealregistraties](#)
- [Dealregistraties die verlopen binnen 30 dagen](#)
- [Dealregistraties zonder activiteit in de afgelopen 30 dagen](#)
- [Recent gemaakte dealregistraties](#)
- [Recent gewijzigde dealregistraties](#)
- [Actieve dealregistraties](#)
- Een of meer rapportsecties [de bedrijfsbeheerder kan rapportsecties maken, zoals 'Goedgekeurde registraties op dealomvang (staafdiagram)', 'Goedgekeurde registraties op ouderdom (staafdiagram)', 'Registraties op status (cirkeldiagram)', 'Registraties met succesvolle resultaten (op periode) (staafdiagram)' of 'Aantal registraties (op periode) (staafdiagram)'.]

Secties aan de 'Startpagina Dealregistratie' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u secties aan de 'Startpagina Dealregistratie' toevoegen, afhankelijk van de secties die uw bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op de 'Startpagina Dealregistratie'.

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Dealregistratie' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Dealregistratie' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Dealregistratie' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Dealregistraties beheren

Voer de volgende taken uit om dealregistraties uit te voeren:

- [Dealregistraties maken](#) (op pagina 405)
- [Dealregistraties indienen voor goedkeuring](#) (op pagina 406)
- [Dealregistraties goedkeuren](#) (op pagina 407)
- [Dealregistraties retourneren](#) (op pagina 408)
- [Dealregistraties afwijzen](#) (op pagina 408)
- [Dealregistraties opnieuw indienen](#) (op pagina 409)
- [Dealregistraties annuleren](#) (op pagina 409)
- [Periode voor dealregistraties beëindigen](#) (op pagina 410)

- [Dealregistraties bijwerken](#) (op pagina 410)
- [Producten koppelen aan dealregistraties](#) (op pagina 411)
- [De omvang van deals berekenen](#) (op pagina 411)
- [Dealregistraties koppelen aan verkoopkansen](#) (op pagina 412)
- [Dealregistraties omzetten naar accounts, relaties of verkoopkansen](#) (op pagina 412)
- [Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het omzetten van dealregistraties](#) (op pagina 413)
- [Velden voor dealregistratie](#) (op pagina 415)

Dealregistraties maken

Vanuit Oracle CRM On Demand kunnen partners een dealregistratie maken door informatie in te voeren in een formulier. De partner kan dit formulier openen vanuit verschillende gebieden in de toepassing, afhankelijk van datgene waar de partner aan werkt en wat de partner wil doen. In dit onderwerp wordt één methode beschreven voor het maken van een dealregistratie vanaf het tabblad 'Registraties deal'. Partners kunnen ook dealregistraties maken met behulp van andere methoden, zie [Records maken](#) (op pagina 42).

Wanneer een partner een dealregistratie maakt, kan de partner deze onafhankelijk maken of koppelen aan een verkoopkans. De partner maakt een onafhankelijke dealregistratie (zelfstandige registratie) wanneer deze denkt dat hij of zij een potentiële nieuwe zakelijke verkoopkans heeft ontdekt en deze wil registreren bij de eigenaar van het merk. De eigenaar van het merk beschouwt dit mogelijk echter pas als een verkoopkans als de kans is gecontroleerd door een of meer personen in de organisatie.

Als de partner in dit geval denkt dat hij of zij een verkoopkans heeft ontdekt en de eigenaar van het merk beweert dat het pas een verkoopkans is als deze is gecontroleerd en bevestigd, is de oplossing dat de partner een dealregistratie maakt. De dealregistratie bevat informatie over zowel de verkoopkans als de registratie. Op een bepaald moment dient de partner de registratie in ter goedkeuring en indien toepasselijk geeft de eigenaar van het merk zijn goedkeuring. Voordat de eigenaar van het merk zijn definitieve goedkeuring geeft aan de dealregistratie, koppelt deze de registratie aan een verkoopkans.

Een dealregistratie maken

- 1 Klik op de lijstpagina voor dealregistraties op 'Nieuw'.
- 2 Voer in het formulier voor gegevens dealregistratie de vereiste gegevens in.
 - a Als de dealregistratie betrekking heeft op een bestaande verkoopkans, zoekt u naar de toepasselijke verkoopkans in het veld 'Gekoppelde verkoopkans' en selecteert u deze. In het veld 'Gekoppelde verkoopkans' worden als het goed is alleen die verkoopkansen weergegeven die toegankelijk zijn voor u. In het veld 'Klant' wordt automatisch de naam ingevuld van de klant die is gekoppeld aan de geselecteerde verkoopkans.
 - b Als de dealregistratie betrekking heeft op een nieuwe verkoopkans (of op een verkoopkans die niet toegankelijk is voor u), schakelt u het selectievakje 'Nieuwe verkoopkans' in en voert u in de sectie 'Gegevens verkoopkans' de volgende informatie in.
 - Valuta

- Omvang deal
 - Datum gerealiseerd
 - Productinteresse
 - Volgende stap
- c** Als de dealregistratie betrekking heeft op een nieuwe verkoopkans, is dit mogelijk voor een bestaande klant of een nieuwe klant. Als de dealregistratie betrekking heeft op een bestaande klant, zoekt u naar de klant vanuit het veld 'Gekoppelde klant' en selecteert u deze. Als de dealregistratie betrekking heeft op een nieuwe klant, schakelt u het selectievakje 'Nieuwe klant' in en vult u de volgende velden in de informatiesectie 'Nieuw bedrijf' in.
- Zie [Velden voor dealregistratie](#) (op pagina 415) voor meer informatie over dealregistratievelden.

3 Sla de record op.

Dealregistraties indienen voor goedkeuring

Een *dealregistratie* is een verzoek van een partner aan de eigenaar van een merk om toekenning van exclusieve rechten voor een verkoopkans. De eigenaar van het merk moet het verzoek goedkeuren. De meeste bedrijven beschikken over procedures voor het afhandelen van dergelijke verzoeken van partners. Meestal wordt het verzoek door een of meer werknemers van de merkeigenaar aan een aantal criteria getoetst en wordt het verzoek eventueel goedgekeurd. Bij kleine bedrijven worden alle dealregistraties afgehandeld door een statische groep werknemers, wat wil zeggen dat alle registraties door dezelfde groep werknemers worden afgehandeld. Bij grotere bedrijven worden dealregistraties afgehandeld door een dynamische groep, een groep waarvan de samenstelling afhankelijk is van een aantal factoren, zoals de grootte van de deal, de partner, de producten, enzovoort.

Voordat u begint. Maak de dealregistratie. Zie [Dealregistraties maken](#) (op pagina 405) voor meer informatie. Maak een workflowregel waarmee de juiste gebruiker voor het goedkeuren van dealregistraties wordt aangewezen. Zie [Workflowregels maken](#) voor informatie over het maken van workflowregels.

Ga als volgt te werk om een dealregistratie in te dienen ter goedkeuring

- 1** Selecteer 'Ingediend' in het veld voor de indieningstatus op de bewerkingspagina voor dealregistraties. Het goedkeuringsproces wordt gestart zodra de indieningstatus is ingesteld op 'Ingediend'. Iedereen met de toegang 'Bijwerken' voor de dealregistratie kan het goedkeuringsproces starten.
- 2** Klik op 'Opslaan'. Nadat het veld 'Status indiening' is ingesteld op 'Ingediend', gebeurt het volgende:
 - De 'Status goedkeuring' is ingesteld op 'Goedkeuring in behandeling'
 - De indieningsdatum wordt automatisch ingesteld op de huidige datum.
 - De registratieprocedure wordt gestart. Het veld 'Goedkeurder' van de dealregistratie wordt met een workflowregel bijgewerkt met de juiste gebruiker.
 - Als de goedkeurder nog niet bestaat, wordt deze toegevoegd aan het team van de dealregistratie.

- Indien een workflowregel is ingesteld, worden hiermee e-mailberichten verzonden.

Dealregistraties goedkeuren

Afhankelijk van de bedrijfsprocessen voor uw bedrijf moet een dealregistratie mogelijk door meerdere personen in uw bedrijf worden goedgekeurd voordat deze als geldige verkoopkans wordt beschouwd. Momenteel is het goedkeuringsproces een handmatig proces waarbij slechts één goedkeuringsniveau wordt ondersteund. Wijzig het veld voor de huidige goedkeurder om de registratie naar een ander niveau in de goedkeuringsketen te verplaatsen.

Opmerking: goedkeuring op meerdere niveaus is mogelijk als elke goedkeurder in de goedkeuringsketen het veld 'Goedkeurder' bijwerkt voor de volgende goedkeurder in de keten.

Een dealregistratie kan alleen definitief worden goedgekeurd als deze aan een verkoopkans is gekoppeld. Als de registratie niet aan een verkoopkans is gekoppeld (bijvoorbeeld bij een zelfstandige registratie), moet deze aan een bestaande verkoopkans worden gekoppeld of handmatig worden omgezet naar een verkoopkans. Zie [Dealregistraties omzetten naar accounts, relaties of verkoopkansen](#) (op pagina 412) voor meer informatie over het omzetten van een dealregistratie naar een verkoopkans. Als een dealregistratie definitief wordt goedgekeurd, wordt de verkoopkans die eraan is gekoppeld, zichtbaar voor de partnerorganisatie, omdat de partner mogelijk toegang tot de verkoopkans moet hebben.

Opmerking: de gekoppelde verkoopkans wordt pas zichtbaar voor de partnerorganisatie nadat de dealregistratie is goedgekeurd. Als de registratie wordt geretourneerd of afgewezen, wordt geen toegang verleend tot de gekoppelde verkoopkans (indien aanwezig).

Voordat u begint. De indieningsstatus van de dealregistratie moet zijn ingesteld op 'Ingediend' voordat u de registratie kunt goedkeuren.

Ga als volgt te werk om dealregistraties goed te keuren:

- 1 Selecteer 'Goedgekeurd' in het veld 'Status goedkeuring' op de bewerkingspagina voor dealregistraties.
- 2 Klik op 'Opslaan'.

Als u de goedkeuringsstatus wijzigt in 'Goedgekeurd', gebeurt het volgende:

- Er wordt gecontroleerd of de indieningsstatus de waarde 'Ingediend' heeft. Als de indieningsstatus een andere waarde heeft, mislukt de validatie en wordt er een foutbericht gegenereerd.
- Er wordt gecontroleerd of het veld 'Gekoppelde verkoopkans' een verkoopkans bevat.
- Er wordt gecontroleerd of de verkoopkans in het veld 'Gekoppelde verkoopkans' nog niet aan een goedgekeurde dealregistratie is gekoppeld.
- Het selectievakje 'Geregistreerd' in de koptekst van de verkoopkans wordt ingeschakeld.
- De vervaldatum voor de goedgekeurde registratie wordt ingevuld in het veld 'Vervaldatum registratie' in de koptekst van de verkoopkans.
- De partnerinformatie van de goedgekeurde registratie wordt gekopieerd naar de koptekst van de verkoopkans.
- De definitieve goedkeurder wordt gewijzigd in de huidige gebruiker. Het veld 'Huidige goedkeurder' wordt niet bijgewerkt.

- De goedkeuringsdatum wordt gewijzigd in de huidige datum van Oracle CRM On Demand.
- Met een workflowregel wordt een nieuwe taak gemaakt om de actie van de goedkeurder te volgen.
- Als een workflowregel is geconfigureerd, worden daarmee de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Dealregistraties retourneren

Als het goedkeuringstraject wordt uitgevoerd voor een dealregistratie, kan een goedkeurder de registratie retourneren naar de maker om wijzigingen aan te brengen in de parameters van de dealregistratie.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de dealregistratie moet 'Ingediend' zijn.

Dealregistraties retourneren

- Selecteer 'Geretourneerd' in het veld 'Status goedkeuring' op de bewerkingspagina voor dealregistraties en klik op 'Opslaan'.

Wanneer u de goedkeuringsstatus wijzigt in 'Geretourneerd', gebeurt het volgende:

- De indieningsstatus van de registratie wordt op 'Niet ingediend' gezet.
- De datum wordt verwijderd uit het veld 'Datum goedkeuring'. De datum van indiening blijft echter staan in het veld 'Ingediend op'.
- Er wordt een taakrecord gemaakt om de retouractie van de goedkeurder te volgen.
- Als een workflowregel is geconfigureerd, worden daarmee de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

De maker van de dealregistratie kan vervolgens de dealregistratie bijwerken en deze opnieuw indienen. Zie voor meer informatie over het indienen van dealregistraties [Dealregistraties indienen ter goedkeuring](#) (zie "[Dealregistraties indienen voor goedkeuring](#)" op pagina 406).

Dealregistraties afwijzen

Tijdens het doorlopen van de goedkeuringsketen, kan een goedkeurder een dealregistratie afwijzen.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de dealregistratie moet 'Ingediend' zijn.

Dealregistraties afwijzen

- Selecteer 'Afgewezen' in het veld 'Status goedkeuring' op de bewerkingspagina voor dealregistraties en klik op 'Opslaan'.

Als u de goedkeuringsstatus wijzigt in 'Afgewezen', gebeurt het volgende:

- De indieningsstatus van de registratie behoudt de status 'Ingediend'.
- De datum wordt verwijderd uit het veld 'Datum goedkeuring'. De datum van indiening blijft echter staan in het veld 'Ingediend op'.

- Er wordt een taakrecord gemaakt om de retouractie van de goedkeurder te volgen.
- Als een workflowregel is geconfigureerd, worden daarmee de desbetreffende e-mailberichten gemaakt.

Dealregistraties opnieuw indienen

Omdat een dealregistratie door het goedkeuringsproces gaat, kan de goedkeurder om aanvullende informatie vragen om de registratie goed te keuren of af te wijzen. In zulke gevallen kan de goedkeurder de registratie terugsturen naar de eigenaar en een reden opgeven voor het terugsturen. Of de eigenaar van de registratie kan de registratie intrekken om aanvullende informatie te leveren.

Nadat de registratie is teruggestuurd of ingetrokken, kan de eigenaar deze bijwerken. Nadat de eigenaar de dealregistratie heeft bijgewerkt, kan hij of zij deze opnieuw ter goedkeuring indienen.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de dealregistratie moet 'Ingetrokken' of 'Niet ingediend' zijn.

Dealregistraties opnieuw ter goedkeuring indienen

- 1 Voeg de aanvullende informatie toe op de bewerkingspagina voor dealregistraties.
- 2 Selecteer 'Ingediend' in het veld voor de indieningsstatus op de bewerkingspagina voor dealregistraties.

Door het wijzigen van de indieningsstatus in 'Ingediend' wordt het goedkeuringsproces gestart. Iemand die toegang heeft voor het bijwerken van de dealregistratie kan het goedkeuringsproces starten. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Wanneer het veld 'Indieningsstatus' is gewijzigd in 'Ingediend', gebeurt het volgende:

- De 'Status goedkeuring' is ingesteld op 'Goedkeuring in behandeling'
- De indieningsdatum wordt automatisch ingesteld op de huidige tijdregistratie.
- Het routeren van de registratie begint. Het veld 'Goedkeurder' voor de dealregistratie wordt door een workflow ingesteld op de juiste goedkeurder.
- Als de goedkeurder nog niet bestaat, wordt deze toegevoegd aan het team van de dealregistratie.
- Als een workflowregel is geconfigureerd, worden daarmee de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Dealregistraties annuleren

De eigenaar van het merk kan dealregistraties annuleren als het veld 'Status goedkeuring' staat ingesteld op een van de volgende statussen:

- Goedkeuring in behandeling
- Goedgekeurd

Het annuleren van een dealregistratie wordt niet ondersteund als de goedkeuringsstatus een andere waarde bevat.

Ga als volgt te werk om dealregistraties te annuleren:

- Selecteer 'Geannuleerd' in het veld 'Status goedkeuring' op de bewerkingspagina voor dealregistraties en klik op 'Opslaan'.

Als een goedgekeurde dealregistratie is geannuleerd, worden de volgende updates op de bijbehorende verkoopkans uitgevoerd:

- Het selectievakje 'Geregistreerd' is niet ingeschakeld.
- De waarde van het veld 'Vervaldatum registratie' wordt gewijzigd in een null-waarde.
- De waarde van het veld 'Geregistreerde partner' wordt gewijzigd in een null-waarde.

Periode voor dealregistraties beëindigen

U kunt de periode voor dealregistraties op elk gewenst moment beëindigen.

Ga als volgt te werk om de periode voor dealregistraties te beëindigen:

- Selecteer 'Verlopen' in het veld voor de indieningsstatus op de bewerkingspagina voor dealregistraties en klik op 'Opslaan'.

Als u de indieningsstatus wijzigt in 'Verlopen', gebeurt het volgende:

- Het selectievakje 'Geregistreerd' wordt niet ingeschakeld voor de verkoopkanskoptekst.
- De datum in het veld 'Vervaldatum registratie' voor de verkoopkanskoptekst wordt ingesteld op null.
- Het veld 'Geregistreerde partner' voor de verkoopkanskoptekst wordt ingesteld op null.

Dealregistraties bijwerken

Bij het maken van een dealregistratie, beschikt u niet altijd over alle benodigde informatie. Bovendien kunt u alleen productinformatie aan een registratie toevoegen nadat de dealregistratie is gemaakt. In Oracle CRM On Demand kunt u alleen dealregistraties bekijken en wijzigen die u kunt bekijken.

Als de dealregistratie de status 'Niet ingediend' of 'Ingetrokken' heeft, kunt u de registratie bewerken of omzetregelitems toevoegen of verwijderen. Deze wijzigingen kunnen niet worden uitgevoerd, als een dealregistratie een andere status heeft.

Ga als volgt te werk om een dealregistratie bij te werken:

- 1 Klik op de lijstpagina voor dealregistraties op 'Bewerken'.
- 2 Voer de gewenste wijzigingen uit voor de dealregistratie op de bewerkingspagina voor dealregistraties en klik op 'Opslaan'.

Producten koppelen aan dealregistraties

Als u een verkoopkans registreert, hebt u al een beeld van het type en de hoeveelheid producten waar de prospect in is geïnteresseerd. Het is belangrijk om deze gegevens van de dealregistratie op te slaan, want veel bedrijven kijken naar de producten als ze goedkeuring van de registratie overwegen. Omdat een dealregistratie mogelijk wordt omgezet in een verkoopkans voordat definitieve goedkeuring wordt verleend, is het belangrijk de productlijngegevens van de deal op te slaan zodat deze bij het omzetten naar de verkoopkans kunnen worden gekopieerd.

Voordat u begint. De systeembeheerder moet de sectie met verwante gegevens 'Productomzet' beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een weergegeven sectie met verwante gegevens.

Maak de dealregistratie en stel de status in op 'Niet ingediend' of 'Ingetrokken'. U kunt productlijnen aan de dealregistratie toevoegen nadat u de registratie hebt gemaakt maar voordat u deze voor goedkeuring indient.

Ga als volgt te werk om producten aan dealregistraties te koppelen:

- 1 Klik in de sectie 'Productomzet' op de gegevenspagina voor 'Registratie deal' op 'Toevoegen'.
- 2 Voer in de velden de productnaam, hoeveelheid en prijs in voor het product dat u aan de dealregistratie wilt koppelen. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Zie [Records aan uw geselecteerde record koppelen](#) (zie "[Records koppelen aan uw geselecteerde record](#)" op pagina 72) voor meer informatie over het koppelen van records.

De omvang van deals berekenen

Aan een dealregistratie kunnen nul, één of meerdere productlijnitems zijn gekoppeld. Aan elk productlijnitem kan een omzetwaarde zijn gekoppeld. U kunt instellen dat de omvang van de deal op de kop dealregistratie het totaal is van alle omzetregelitem door gebruik te maken van de geschikte valutaconversie.

Voordat u begint. De systeembeheerder moet de sectie met verwante gegevens 'Productomzet' beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een weergegeven sectie met verwante gegevens.

Ga als volgt te werk om de omvang van deals te berekenen:

- 1 Klik in de sectie 'Productomzet' op de pagina 'Gegevens dealregistratie' op 'Dealomvang bijwerken'.

Met Oracle CRM On Demand wordt de omzet uit elk regelitem opgehaald en geconverteerd in de dealvaluta (deze wordt aangegeven op de registratiekop). Tijdens de conversie wordt uitgegaan van de wisseldatum van het regelitem. Als er een wisseldatum is opgegeven voor het regelitem, wordt de wisselkoers van die datum gebruikt bij de conversie. Als er geen wisseldatum is opgegeven, wordt de huidige datum gebruikt voor het berekenen van de wisselkoers.

De geconverteerde omzet uit elk regelitem wordt toegevoegd aan een voortschrijdend totaal en de resulterende waarde wordt in het veld 'Dealomvang' op de registratiekop ingevuld.

- 2 Klik op 'Opslaan'.

Dealregistraties koppelen aan verkoopkansen

Met Oracle CRM On Demand kunnen bestaande dealregistraties worden gekoppeld aan bestaande verkoopkansen en kunnen bestaande koppelingen tussen dealregistraties en verkoopkansen worden gewijzigd. Een dealregistratie kan ook worden gekoppeld aan een onjuiste verkoopkans.

Ga als volgt te werk om een dealregistratie te koppelen aan een verkoopkans:

- 1 Klik op de lijstpagina voor dealregistraties op de optie 'Bewerken' voor de dealregistratie die u wilt bewerken.
- 2 Zoek naar en selecteer de verkoopkans waaraan u de dealregistratie wilt koppelen in het veld 'Gekoppelde verkoopkans' op de bewerkingspagina voor dealregistraties en klik op 'Opslaan'.

Dealregistraties omzetten naar accounts, relaties of verkoopkansen

Als uw gebruikersrol daarvoor is ingesteld, kunt u account-, relatie- en verkoopkansrecords maken of informatie over dealregistraties samenvoegen met bestaande records door de record voor de dealregistratie te converteren. Afhankelijk van de bedrijfsinstellingen kan de nieuwe verkoopkansrecord gegevens bevatten die invloed hebben op de berekening van de omzet.

Voordat u begint. Voer de volgende taken uit:

- Maak de dealregistratie. Zie [Dealregistraties maken](#) (op pagina 405) voor meer informatie over het maken van dealregistraties.
- Stel uw gebruikersrol en toegangsprofiel in. Zie [Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het omzetten van dealregistraties](#) (op pagina 413) voor meer informatie over deze instellingen.

Ga als volgt te werk om een dealregistratie te converteren naar een account, relatie of verkoopkans:

- 1 Selecteer de dealregistratie die u wilt converteren in de sectie 'Alle dealregistraties' op de 'Startpagina Dealregistratie'.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van dealregistraties.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor dealregistratie op de knop 'Omzetten naar Verkoopkans'.
- 3 Voer een van de volgende stappen uit op de pagina 'Dealregistratie converteren':
 - Selecteer de opties 'Automatisch nieuwe account maken' en 'Automatisch nieuwe relatie maken' om een nieuwe account- en relatierecord voor deze dealregistratie te maken.

In de sectie 'Account' wordt standaard het veld 'Gekoppeld bedrijf' voor de dealregistratie in het veld 'Gekoppelde account' weergegeven. In de sectie 'Relatie' worden standaard de velden 'Voornaam' en 'Achternaam' voor de dealregistratie weergegeven.

- Selecteer de knoppen 'Gebruik bestaande account' en 'Gebruik bestaande relatie' om een nieuwe verkoopkans te maken en deze te koppelen aan een bestaande account- en relatierecord.

Accounts die zijn gekoppeld aan de registratierecord, worden weergegeven in het veld 'Gekoppelde account'. Relaties die zijn gekoppeld aan de registratierecord worden weergegeven in het veld 'Gekoppelde relatie'.

- Klik op de zoekknop naast de velden 'Gekoppelde account' of 'Gekoppelde relatie' als u de dealregistratie aan een andere account of relatie wilt koppelen en selecteer een andere account of relatie. Controleer of de velden 'Gekoppelde account' en 'Gekoppelde relatie' de juiste namen bevatten en of de opties 'Gebruik bestaande account' en 'Gebruik bestaande relatie' zijn geselecteerd.

- 4 Als u de dealregistratie wilt omzetten naar een verkoopkans, selecteert u 'Automatisch nieuwe verkoopkans maken' en vult u de velden in.

De naam van de dealregistratie wordt standaard weergegeven in het veld 'Naam verkoopkans'. Gegevens in de velden 'Omzet', 'Datum gerealiseerd', 'Volgende stap' en 'Omschrijving' worden ook overgenomen in de verkoopkansrecord. U kunt deze gegevens bewerken op de pagina 'Dealregistratie omzetten'. U kunt de dealregistratie ook koppelen aan een bestaande verkoopkans. Hiervoor gaat u als volgt te werk:

- a Selecteer de optie 'Gebruik bestaande verkoopkans'.
- b Selecteer de toepasselijke verkoopkans door de zoekknop naast het veld 'Gekoppelde verkoopkans' te gebruiken.

- 5 Als u de dealregistratie wilt omzetten, klikt u op 'Opslaan'.

Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het omzetten van dealregistraties

Om dealregistraties om te zetten naar accounts, relaties of verkoopkansen, moeten de juiste instellingen zijn ingesteld voor uw toegangsprofiel en gebruikersrol. In dit onderwerp worden de benodigde instellingen omschreven.

Toegangsprofielinstellingen voor het omzetten van dealregistraties

De toegangsniveaus die u nodig hebt voor het omzetten van dealregistraties, worden in de volgende tabellen beschreven. Deze instellingen zijn vereist voor zowel uw standaardtoegangsprofiel als het toegangsprofiel van de eigenaar.

De volgende tabel bevat de toegangsniveaus voor de recordtypen waarmee u dealregistraties kunt omzetten.

Type record	Toegangsniveau
Account	Lezen en bewerken

Type record	Toegangsniveau
Relatie	Lezen en bewerken
Registratie deal	Lezen en bewerken
Verkoopkans	Lezen en bewerken

De volgende tabel bevat de toegangsniveaus voor de recordtypen van verwante informatie waarmee u dealregistraties kunt omzetten.

Type record	Recordtype verwante informatie	Toegangs niveau
Account	Adressen	Lezen, maken en bewerken
Relatie	Accounts	Lezen en maken
	Adressen	Lezen, maken en bewerken
Verkoopkans	Omzet	Lezen en bewerken
	Relatie	Lezen en maken

Gebruikersprofielinstellingen voor het omzetten van dealregistraties

De volgende rolinstellingen stellen u in staat om dealregistraties om te zetten:

- Aan uw rol moet de PRM-machtiging 'Dealregistraties omzetten' zijn toegewezen.
- Voor toegang tot het type record moeten de volgende instellingen zijn opgegeven:
 - Bij het omzetten van een dealregistratie moet altijd het selectievakje 'Heeft toegang' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Dealregistratie'
 - Om dealregistraties om te zetten naar (oftewel te associëren met of te koppelen aan) bestaande verkoopkansen, moet het selectievakje 'Heeft toegang' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Verkoopkans'.
 - Om dealregistraties om te zetten naar nieuwe verkoopkansen, moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Verkoopkans'.
 - Om dealregistraties om te zetten naar bestaande accounts, moet het selectievakje 'Heeft toegang' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Account'.
 - Om dealregistraties om te zetten naar nieuwe accounts, moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Account'.
 - Om dealregistraties om te zetten naar bestaande relaties, moet het selectievakje 'Heeft toegang' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Relatie'.
 - Om dealregistraties om te zetten naar nieuwe relaties, moeten de selectievakjes 'Heeft toegang' en 'Maken' zijn ingeschakeld voor het recordtype 'Relatie'.

Velden voor dealregistratie

Gebruik de bewerkingspagina voor dealregistraties als u een dealregistratie wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande dealregistratie wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor dealregistraties bevat alle velden voor een dealregistratie.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie voor een dealregistratie	
Naam	De naam van de dealregistratie. Houd de naamgevingsconventies aan van uw bedrijf met betrekking tot het gebruik van afkortingen, hoofdletters en dergelijke om dubbele records te voorkomen.
Type	Het type dealregistratie. Beschikbare opties zijn onder andere: 'Standaard' en 'Niet standaard'.
Status indiening	De indieningsstatus voor de dealregistratie. Beschikbare opties zijn onder andere: 'Niet ingediend', 'Ingediend' en 'Teruggeroepen'.
Vervaldatum	De datum waarop de dealregistratie verloopt.
Aangevraagde speciale prijs	Geeft aan of er een speciale prijs is vereist voor de dealregistratie.
Gekoppelde lead	Een unieke code voor de lead die heeft geresulteerd in de dealregistratie.
ID	De unieke code (ID) voor de dealregistratie.
Hoofdpartner	De partneraccount die de dealregistratie heeft ontdekt. De partner die de dealregistratie heeft ontdekt, is mogelijk geen eigenaar meer.
Hoofdpartner: Locatie	De locatie van de partneraccount die de dealregistratie heeft gemaakt.
Partnerprogramma	Het partnerprogramma waaraan de dealregistratie is gekoppeld.
Doelstelling	De doelstelling die is gekoppeld aan de dealregistratie.
Aangevraagde ondersteuning	Geeft aan of er voorafgaand aan de verkoop ondersteuning is vereist voor de dealregistratie.
Gegevens verkoopkans	
Gekoppelde verkoopkans	De naam van de verkoopkans waaraan de dealregistratie is gekoppeld.
Nieuwe verkoopkans	Geeft aan of de verkoopkans die aan de dealregistratie is gekoppeld, een nieuwe verkoopkans is.
Valuta	De geselecteerde valuta voor de verkoopkans waaraan de

Veld	Omschrijving
	dealregistratie is gekoppeld.
Omvang deal	De omvang van de deal, uitgedrukt in eenheden van de geselecteerde valuta.
Datum gerealiseerd	De afsluitdatum voor de verkoopkans waaraan de dealregistratie is gekoppeld.
Productinteresse	Het productgebied waarin de potentiële klant is geïnteresseerd.
Volgende stap	De volgende logische stap in het verkoopproces voor de verkoopkans die aan de dealregistratie is gekoppeld.
Klantgegevens	
Gekoppelde klant	De naam van de klantorganisatie die aan de dealregistratie is gekoppeld.
Nieuwe klant	Geeft aan of de dealregistratie voor een nieuwe klantorganisatie is.
Bedrijfsnaam	De naam van de klantorganisatie.
Land	Het land waarin de klantorganisatie is gevestigd.
Straat	Het adres van de klantorganisatie.
Plaats	De plaats in het adres van de klantorganisatie.
Staat/provincie	De provincie in het adres van de klantorganisatie.
Postcode	De postcode in het adres van de klantorganisatie.
Gekoppelde relatie	De naam van de gekoppelde relatie.
Nieuwe relatie	Geeft aan of dit een nieuwe relatie is.
Dhr./Mevr.	Geeft de juiste aanhef aan.
Voornaam	De voornaam van de klant.
Initialen	De tweede voornaam van de klant.
Achternaam	De achternaam van de klant.
Functietitel	De functie van de contactpersoon van de klant.
E-mail	Het e-mailadres van de contactpersoon van de klant.
Telefoonnummer	Het telefoonnummer van de contactpersoon van de klant.
Mobiele telefoon	Het mobiele telefoonnummer van de contactpersoon van de klant.
Fax	Het faxnummer van de contactpersoon van de klant.

Veld	Omschrijving
Informatie goedkeuring	
Status goedkeuring	De huidige goedkeuringsstatus voor de dealregistratie.
Huidige fiatteur	De naam van de volgende persoon die de dealregistratie moet goedkeuren.
Laatste fiatteur	De naam van de persoon die de dealregistratie definitief heeft goedgekeurd.
Datum ingediend	De datum waarop de dealregistratie ter goedkeuring is ingediend.
Datum goedkeuring	De datum waarop de dealregistratie definitief is goedgekeurd.
Reden afwijzing	De reden waarom de dealregistratie is afgewezen.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de dealregistratie. Dit veld kan maximaal 250 tekens bevatten.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	<p>De eigenaar van de dealregistratierecord.</p> <p>De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De beheerder kan echter toegangsniveaus aanpassen om gebruikerstoegang tot records te beperken of uit te breiden.</p> <p>Met deze waarde in het veld 'Eigenaar' wordt bepaald welke records worden opgenomen in rapporten die vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard' worden uitgevoerd door u of uw managers.</p> <p>Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.</p>
Partneraccount eigenaar	De naam van de partneraccount die eigenaar van de dealregistratie is.
Oorspronkelijke partneraccount	De naam van de partneraccount die de dealregistratie heeft ontdekt. De partner die de dealregistratie heeft ontdekt, is mogelijk geen eigenaar meer.
Omschrijving	Hier kunt u aanvullende informatie over de dealregistratie opgeven.

MDF-aanvragen

Marktontwikkelfondsen (MDF) bieden merkeigenaars de mogelijkheid marketingfondsen op een gestructureerde manier voor een partner beschikbaar te stellen. Hierdoor kan een partner de producten van de merkeigenaar in specifieke geografische gebieden verkopen of kan een partner zijn merk exploiteren. Een *MDF-aanvraag* is een aanvraag voor fondsen waarbij een partner de merkeigenaar om fondsen vraagt.

Partners kunnen goedkeuringen vooraf aanvragen voor het ontwikkelen van marketingactiviteiten. De MDF-aanvragen geven de gegevens van de marketingactiviteit en de geraamde kosten aan. De MDF-aanvraag doorloopt daarna een goedkeuringsprocedure. De merkeigenaar biedt het goedgekeurde fonds voor de MDF-aanvraag en kan deze goedkeuren, afwijzen of retourneren.

Nadat de marketingactiviteiten zijn uitgevoerd, kunnen partners claims aanmaken voor het vrijmaken van uitgaven die vooraf zijn goedgekeurd door de merkeigenaar. Claims worden ofwel gemaakt voor een specifieke MDF-aanvraag, ofwel kunnen onafhankelijk bestaan. Aan een MDF-aanvraag kan slechts één claim worden toegewezen. Nadat de claim is goedgekeurd, wordt het fonds gedebiteerd met de betreffende MDF-aanvraag.

Werken met de 'Startpagina MDF-aanvragen'

De 'Startpagina MDF-aanvragen' is het beginpunt voor het beheren van MDF-aanvragen (Marketing Development Funds).

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van de 'Startpagina MDF-aanvragen' aanpassen. Verder kunt u, als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

MDF-aanvragen maken

U kunt een MDF-aanvraag maken door in de sectie 'Recent gewijzigde MDF-aanvragen' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en Velden MDF-aanvragen voor meer informatie.

Werken met lijsten met MDF-aanvragen

In de sectie 'Lijsten MDF-aanvragen' wordt een aantal lijsten weergegeven. In Oracle CRM On Demand is een set met standaardlijsten aanwezig. Alle standaardlijsten zijn openbaar en zijn zichtbaar voor alle gebruikers. U en uw managers kunnen extra lijsten maken, die op verschillende criteria worden gebaseerd. Deze aangepaste lijsten worden boven de standaardset met lijsten weergegeven.

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de standaardlijsten voor MDF-aanvragen.

Lijst met MDF-aanvragen	Omschrijving
Alle MDF-aanvragen	In deze lijst worden alle records weergegeven waartoe u toegang hebt, ongeacht de eigenaar van de lijst. U kunt de MDF-aanvragen niet filteren in deze lijst.
Recent gemaakte MDF-aanvragen	Hiermee worden alle MDF-aanvragen gefilterd, gesorteerd op de aanmaakdatum.

Lijst met MDF-aanvragen	Omschrijving
Recent gewijzigde MDF-aanvragen	Hiermee worden alle MDF-aanvragen gefilterd, gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Mijn MDF-aanvragen	Hiermee worden de MDF-aanvragen met uw naam in het veld 'Eigenaar' gefilterd.
Mijn recent gemaakte MDF-aanvragen	Hiermee worden de MDF-aanvragen met uw naam in het veld 'Eigenaar' gefilterd, gesorteerd op de aanmaakdatum.
Mijn recent gewijzigde MDF-aanvragen	Hiermee worden de MDF-aanvragen met uw naam in het veld 'Eigenaar' gefilterd, gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Alle MDF-aanvragen die in behandeling zijn	Alle MDF-aanvragen met de goedkeuringsstatus 'Goedkeuring in behandeling' of de claimstatus 'Claim ingediend'.
Mijn MDF-aanvragen die in behandeling zijn	Alle MDF-aanvragen waarvan u de eigenaar bent met de goedkeuringsstatus 'Goedkeuring in behandeling' of de claimstatus 'Claim ingediend'.
Mijn goedgekeurde MDF-aanvragen	Alle goedgekeurde MDF-aanvragen waarvan u de eigenaar bent.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Als u een nieuwe lijst wilt maken, klikt u op 'Nieuw'. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Klik op 'Lijsten beheren' als u alle beschikbare lijsten wilt bekijken, een nieuwe lijst wilt maken of een bestaande lijst wilt bekijken, bewerken of verwijderen. Op de pagina 'Lijsten beheren' vindt u ook de standaardlijsten die zijn meegeleverd met Oracle CRM On Demand. Deze lijsten zijn alleen-lezen, wat inhoudt dat u ze niet kunt bewerken of verwijderen.

De sectie 'Mijn recent gewijzigde MDF-aanvragen'

In de sectie 'Mijn recent gewijzigd MDF-aanvragen' worden de MDF-aanvragen weergegeven waarvan u de eigenaar bent en die recent zijn gewijzigd. Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.

De sectie 'Mijn MDF-aanvragen die in behandeling zijn'

In de sectie 'Mijn MDF-aanvragen die in behandeling zijn' worden alle MDF-aanvragen weergegeven waarvan u de eigenaar bent en de status 'Goedkeuring in behandeling' of de claimstatus 'Claim ingediend' hebben. Als u deze lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina MDF-aanvragen'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina MDF-aanvragen' toevoegen:

- Lijsten met MDF-aanvragen
- Alle MDF-aanvragen die in behandeling zijn
- Recent gemaakte MDF-aanvragen
- Recent gewijzigde MDF-aanvragen
- Mijn MDF-aanvragen die in behandeling zijn
- Mijn goedgekeurde MDF-aanvragen
- Mijn recent gemaakte MDF-aanvragen
- Mijn recent gewijzigde MDF-aanvragen
- MDF-aanvragen waarvoor mijn goedkeuring vereist is

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina MDF-aanvragen' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina MDF-aanvragen' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina MDF-aanvragen' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

MDF-aanvragen beheren

Voer de volgende taken uit om MDF-aanvragen te beheren:

- [MDF-aanvragen indienen voor goedkeuring](#) (op pagina 421)
- [MDF-aanvragen herroepen](#) (op pagina 422)
- [MDF-aanvragen retourneren](#) (op pagina 422)
- [MDF-aanvragen afwijzen](#) (op pagina 423)
- [MDF-aanvragen goedkeuren](#) (op pagina 423)
- [MDF-aanvragen annuleren](#) (op pagina 424)
- [Claims voor MDF-aanvragen indienen](#) (op pagina 425)
- [Claims voor MDF-aanvragen afwijzen](#) (op pagina 426)
- [Claims voor MDF-aanvragen goedkeuren](#) (op pagina 426)

Zie [Werken met records](#) (op pagina 38) voor aanvullende procedures die voor alle records kunnen worden uitgevoerd.

Raadpleeg de volgende secties voor aanvullende procedures die voor alle records kunnen worden uitgevoerd:

- [Records maken](#) (op pagina 42)

- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Werken met bijlagen](#) (op pagina 109)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

MDF-aanvragen indienen voor goedkeuring

Partners kunnen een voorlopige goedkeuring aanvragen voor de financiering van marketingactiviteiten door een MDF-aanvraag (aanvraag voor marktontwikkelingsfondsen) in te dienen. De MDF-aanvraag bevat gegevens over de activiteit en het aantal fondsen dat volgens de partner zal worden besteed.

Voordat u begint. Maak de MDF-aanvraag. Maak een workflowregel waarmee een gebruiker wordt aangewezen als goedkeurder van MDF-aanvragen. Zie Workflowregels maken voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om een MDF-aanvraag voor goedkeuring in te dienen:

- 1 Selecteer de MDF-aanvraag die u voor goedkeuring wilt indienen in de sectie 'Alle MDF-aanvragen' op de 'Startpagina MDF-aanvraag'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.

- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen de waarde 'Ingediend' in het veld 'Status indiening'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Nadat u in het veld 'Status indiening' de waarde 'Ingediend' hebt geselecteerd en de record hebt opgeslagen, gebeurt het volgende:

- De 'Status goedkeuring' is ingesteld op 'Goedkeuring in behandeling'
- Het veld 'Ingediend op' wordt automatisch ingesteld op de huidige datum.
- De MDF-aanvraag wordt in behandeling genomen. Met een workflowregel wordt de juiste gebruiker ingevuld in het veld 'Goedkeurder' voor de MDF-aanvraag.
- De goedkeurder wordt indien nodig toegevoegd aan het team voor MDF-aanvragen.
- Met een workflowregel worden e-mailberichten verzonden.

De MDF-aanvraag verschijnt in de lijst met records die wachten op goedkeuring en krijgt de status 'Alleen lezen' voor de partner (eigenaar). De aanvraag kan niet meer worden gewijzigd (bijvoorbeeld de aantallen of gekoppelde fondsen). De partner kan een ingediende MDF-aanvraag alleen wijzigen als de aanvraag eerst wordt geannuleerd.

MDF-aanvragen herroepen

Nadat een aanvraag marktontwikkelfonds (MDF) is verzonden en voordat deze is goedgekeurd, kunt u deze herroepen. Nadat u de aanvraag hebt herroepen, kunt u deze blijven bijwerken en deze opnieuw verzenden voor goedkeuring.

Voordat u begint. De MDF-aanvraag moet de verzendingsstatus Verzonden hebben en de goedkeuringsstatus Goedkeuring in behandeling.

Een MDF-aanvraag herroepen

- 1 Selecteer de MDF-aanvraag die u wilt herroepen vanuit het gedeelte Alle MDF-aanvragen op de homepage MDF-aanvraag.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.

- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen de waarde 'Herroepen' uit het veld 'Status indiening'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Wanneer u de verzendingsstatus hebt gewijzigd in Herroepen, gebeurt het volgende:

- De goedkeuringsstatus is op nul gezet.
- Met een workflowregel wordt een nieuwe taak gemaakt om de actie te volgen (indien geconfigureerd).
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden (indien geconfigureerd).

Nu kunt u de MDF-aanvraag bijwerken en deze opnieuw verzenden. Zie voor meer informatie over het verzenden van aanvragen [MDF-aanvragen verzenden voor goedkeuring](#) (zie "[MDF-aanvragen indienen voor goedkeuring](#)" op pagina 421).

MDF-aanvragen retourneren

Terwijl een MDF-aanvraag (market development fund) de goedkeuringsketen doorloopt, kan een goedkeurder de aanvraag retourneren naar de eigenaar om wijzigingen aan te brengen of aanvullende informatie te verschaffen.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de MDF-aanvraag moet 'Ingediend' zijn.

MDF-aanvragen retourneren

- 1 Selecteer de MDF-aanvraag die u wilt retourneren in de sectie 'Alle MDF-aanvragen' op de 'Startpagina MDF-aanvraag'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.

- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen de waarde 'Geretourneerd' uit het veld 'Status indiening'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Als u de goedkeuringsstatus wijzigt in 'Geretourneerd' en op 'Opslaan' klikt, gebeurt het volgende:

- De indieningsstatus van de MDF-aanvraag wordt ingesteld op 'Niet ingediend'.
- De datum wordt verwijderd uit het veld 'Datum voorlopige goedkeuring'. De datum van indiening blijft echter staan in het veld 'Ingediend op'.
- Er wordt een taakrecord gemaakt om de retouractie van de goedkeurder te volgen.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

De eigenaar van de MDF-aanvraag kan de aanvraag nu bijwerken en opnieuw indienen. Zie [MDF-aanvragen indienen voor goedkeuring](#) (op pagina 421) voor meer informatie over het indienen van MDF-aanvragen..

MDF-aanvragen afwijzen

Terwijl een MDF-aanvraag (market development fund) de goedkeuringsketen doorloopt, kan een goedkeurder deze afwijzen als het gevraagde bedrag voor de marketingactiviteit niet kan worden verleend.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de MDF-aanvraag moet 'Ingediend' zijn.

Een MDF-aanvraag afwijzen

- 1 Selecteer de MDF-aanvraag die u wilt afwijzen in de sectie 'Alle MDF-aanvragen' op de startpagina 'MDF-aanvraag'.
- Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen de waarde 'Afgewezen' uit het veld 'Status indiening'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Wanneer u de goedkeuringsstatus wijzigt in 'Afgewezen' en op 'Opslaan' klikt, gebeurt het volgende:

- De indieningsstatus van de MDF-aanvraag blijft 'Ingediend'.
- De datum wordt verwijderd uit het veld 'Datum voorlopige goedkeuring'. De indieningsdatum blijft echter staan in het veld 'Ingediend op'.
- Er wordt een taakrecord gemaakt om de retouractie van de goedkeurder te volgen.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Nadat de MDF-aanvraag is afgewezen, wordt deze alleen-lezen voor de eigenaar en kan de aanvraag verder niet worden bijgewerkt.

MDF-aanvragen goedkeuren

Een goedkeurder kan een MDF-aanvraag voorlopig goedkeuren en fondsen toewijzen aan de gevraagde marketingactiviteit. Op dit moment kunnen MDF-aanvragen alleen handmatig worden goedgekeurd en wordt slechts één goedkeuringsniveau ondersteund.

OPMERKING: goedkeuring op verschillende niveaus wordt bereikt als elke goedkeurder in de keten het veld 'Goedkeurder' bijwerkt voor de volgende goedkeurder in de keten.

Voordat u begint. De indieningstatus van de MDF-aanvraag moet zijn ingesteld op 'Ingediend' voordat u de aanvraag kunt goedkeuren.

Ga als volgt te werk om een MDF-aanvraag goed te keuren:

- 1 Selecteer de MDF-aanvraag die u wilt goedkeuren in de sectie met alle MDF-aanvragen op de startpagina met MDF-aanvragen.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.

- 3 Voer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen een bedrag in voor het veld 'Vooraf goedgekeurd bedrag'.

- 4 Selecteer 'Goedgekeurd' in het veld 'Status goedkeuring' en klik op 'Opslaan'.

Wanneer u de goedkeuringsstatus wijzigt in 'Goedgekeurd', gebeurt het volgende:

- In Oracle CRM On Demand wordt gecontroleerd of de indieningstatus is ingesteld op 'Ingediend'. Als dit veld een andere waarde bevat, mislukt de controle en wordt een foutbericht gegenereerd.
- Ook wordt gecontroleerd of het vooraf goedgekeurde bedrag niet de ingestelde limiet voor de huidige goedkeurder overschrijdt en of de goedkeuring niet resulteert in een negatief budgetsaldo. Als de controle mislukt, wordt een foutbericht gegenereerd.
- In het veld 'Laatst goedgekeurd door' wordt de naam van de huidige gebruiker weergegeven. Het veld 'Huidige goedkeurder' wordt niet bijgewerkt.
- De datum wordt ingesteld op de huidige datum in Oracle CRM On Demand.
- Met een workflow wordt een nieuwe taak gemaakt om de actie van de goedkeurder te volgen.
- Met een workflow worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Een goedgekeurde MDF-aanvraag krijgt het kenmerk 'Alleen lezen' en kan niet meer worden bijgewerkt, behalve wanneer een verwante claim wordt ingediend of de vervaldatum wordt verlengd.

MDF-aanvragen annuleren

De merkeigenaar kan de aanvraag m.b.t. een marktontwikkelfonds (MDF) op elk moment annuleren, als deze aanvraag niet langer geldig is.

Voordat u begint. De goedkeuringsstatus van de MDF-aanvraag moet op Goedgekeurd worden gezet.

Een MDF-aanvraag annuleren

- 1 Selecteer de MDF-aanvraag die u wilt annuleren uit de sectie Alle MDF-aanvragen op de homepage MDF-aanvraag.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen de waarde 'Geannuleerd' uit het veld 'Status indiening'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Nadat u de goedkeuringsstatus hebt gewijzigd in Geannuleerd, gebeurt het volgende:

- Oracle CRM On Demand valideert dat de goedkeuringsstatus op Goedgekeurd is gezet.
- Met een workflowregel wordt een nieuwe taak gemaakt om de actie te volgen.
- Met een workflow worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Nadat de MDF-aanvraag is geannuleerd, heeft deze de status read-only en mogen er geen verdere updates worden uitgevoerd.

Claims voor MDF-aanvragen indienen

Partners maken claims om het vooraf goedgekeurde geld terug te krijgen dat is uitgegeven aan marketingactiviteiten. Claims worden gemaakt voor een specifiek marktontwikkelingsfonds (MDF) of kunnen zelfstandig bestaan.

Ga als volgt werk om een claim in te dienen voor een MDF-aanvraag:

- 1 Selecteer de MDF-aanvraag waarvoor u een claim wilt indienen in de sectie 'Alle MDF-aanvragen' op de 'Startpagina MDF-aanvraag'.
- Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
 - 3 Voer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen een bedrag in voor het veld 'Aangevraagd totaalbedrag claim'.
 - 4 Selecteer 'Claim ingediend' in het veld 'Status claim'. Klik daarna op 'Opslaan'.

Nadat het veld 'Status claim' is gewijzigd in 'Claim ingediend' en de record is opgeslagen, gebeurt het volgende:

- De routing van de MDF-aanvraagclaim begint.
- Met een workflowregel wordt het veld 'Goedkeurder' van de MDF-aanvraag ingesteld op de betreffende gebruiker.
- De goedkeurder wordt toegevoegd aan het team van de MDF-aanvraag als de goedkeurder nog niet aanwezig is.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Claims voor MDF-aanvragen afwijzen

Wanneer een MDF-claim (market development fund) zich in de goedkeuringsketen bevindt, kan een goedkeurder de claim afwijzen.

Voordat u begint. De claimstatus van de MDF-claim moet 'Claim ingediend' zijn.

Ga als volgt te werk om een claim voor een MDF-aanvraag af te wijzen:

- 1 Selecteer op de 'Startpagina MDF-aanvraag' in de sectie 'Alle MDF-aanvragen' de MDF-aanvraag waarvoor u een claim wilt afwijzen.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen de waarde 'Claim afgewezen' uit het veld 'Status claim'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Als u de claimstatus wijzigt in 'Claim afgewezen' en op 'Opslaan' klikt, worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden met een workflowregel.

Claims voor MDF-aanvragen goedkeuren

Een goedkeurder kan een MDF-claim (market development fund) goedkeuren en de partner krediet aanbieden. Voor MDF-claims wordt momenteel slechts één goedkeuringsniveau ondersteund.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de MDF-claim moet zijn ingesteld op 'Claim ingediend' voordat deze kan worden goedgekeurd

Een claim voor een MDF-aanvraag goedkeuren

- 1 Selecteer de MDF-aanvraag waarvoor u een claim wilt goedkeuren in het gedeelte 'Alle MDF-aanvragen' op de 'Startpagina MDF-aanvraag'.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van MDF-aanvragen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor MDF-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Voer op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen een bedrag in voor het veld 'Goedgekeurd totaalbedrag claim'.
- 4 Selecteer 'Claim goedgekeurd' in het veld 'Status claim'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.
Wanneer u de status van de goedkeuring wijzigt in 'Goedgekeurd', gebeurt het volgende:
 - In Oracle CRM On Demand wordt gecontroleerd of het goedgekeurde totaalbedrag van de claim niet hoger is dan de goedkeuringslimiet die voor de goedkeurder is ingesteld en of de goedkeuring niet resulteert in een negatief budgetsaldo. Als de validatie mislukt, wordt een bijbehorend foutbericht gegenereerd.

- De datum voor het claimbesluit wordt in Oracle CRM On Demand ingesteld op de huidige datum.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Als de claim wordt goedgekeurd, wordt het budget dat aan de MDF-aanvraag is gekoppeld gedebiteerd.

Velden MDF-aanvragen

Op de bewerkingspagina voor MDF-aanvragen kunt u MDF-aanvragen (Market Development Fund) toevoegen of de gegevens van bestaande MDF-aanvragen bijwerken. Op deze pagina worden alle velden voor een MDF-aanvraag weergegeven.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijkste informatie MDF-aanvraag	
ID	De ID van de MDF-aanvraag.
Aanvraagnaam	De unieke naam van de MDF-aanvraag.
Hoofdaccount partner	Het partnerbedrijf dat zich bezighoudt met het indienen van de MDF-aanvraag.
Fonds	De naam van het fonds dat aan de MDF-aanvraag is gekoppeld.
Status indiening	De status van de indiening, bijvoorbeeld 'Ingediend', 'Niet ingediend' of 'Teruggeroepen'.
Vervaldatum	De datum waarop u de MDF-aanvraag moet hebben goedgekeurd. Deze datum wordt standaard ingesteld op de datum van vandaag plus zeven dagen.
Vervaldatum	De datum waarop de MDF-aanvraag niet meer geldig is.
Campagne	De naam van de campagne waaraan de MDF-aanvraag is gekoppeld.
Marketingdoel	De marketingreden voor de MDF-aanvraag.
Regio	De regio waarvoor de MDF-aanvraag wordt gemaakt.
Categorie	De categorie waartoe de MDF-aanvraag behoort.
Partnerprogramma	De naam van het partnerprogramma waaraan de MDF-aanvraag is gekoppeld.
Valuta MDF-aanvraag	De aangevraagde valuta voor de MDF-aanvraag.

Veld	Omschrijving
Gedetailleerde informatie MDF-aanvraag	
Begindatum	De datum en het tijdstip waarop de marketingactiviteit van start gaat. U kunt deze datum wijzigen met de kalenderbesturingselementen.
Einddatum	De datum en het tijdstip waarop de marketingactiviteit eindigt. Met de besturingselementen van de kalender kunt u deze datum wijzigen.
Aangevraagd bedrag	Het totale aangevraagde bedrag voor de marketingactiviteit.
Vooraf goedgekeurd bedrag	De merkeigenaar voert het totale goedgekeurde bedrag in voor de marketingactiviteit.
Status goedkeuring	De huidige goedkeuringsstatus voor de MDF-aanvraag.
Aanvraagdatum	De datum en tijd waarop de MDF-aanvraag is gemaakt.
Datum ingediend	De datum en het tijdstip waarop de MDF-aanvraag is ingediend.
Datum voorlopige goedkeuring	De datum en tijd waarop de MDF-aanvraag vooraf is goedgekeurd.
Fiatteur	De naam van de huidige goedkeurder.
Laatst goedgekeurd door	De naam van de vorige fiatteur.
Redencode	De reden voor het afkeuren van de marketingactiviteit. De standaardwaarden zijn 'Dubbel', 'Onjuiste informatie', 'Onvolledige informatie' en 'Overig'.
Claimgegevens	
Aangevraagd totaalbedrag claim	Het totale claimbedrag dat de partner aanvraagt voor de marketingactiviteit.
Goedgekeurd totaalbedrag claim	Het totale claimbedrag dat voor de marketingactiviteit is goedgekeurd door de merkeigenaar.
Status claim	De huidige status van de claim.
Beslissingsdatum claim	De datum waarop een beslissing voor de claim is genomen.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	<p>De eigenaar van de MDF-aanvraagrecord.</p> <p>De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De beheerder kan echter toegangsniveaus aanpassen om gebruikerstoegang tot records te beperken of uit te breiden.</p>

Veld	Omschrijving
	<p>Met deze waarde in het veld 'Eigenaar' wordt bepaald welke records worden opgenomen in rapporten die vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard' worden uitgevoerd door u of uw managers.</p> <p>Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.</p>
Omschrijving	Aanvullende informatie over de MDF-aanvraag. Dit veld kan maximaal 250 tekens bevatten.
Partneraccount eigenaar	De partneraccount waarvoor de eigenaar werkt. Als de eigenaar een partner is, bevat de partneraccount de naam van de partneraccount waartoe de partner hoort.
Kanaalmanager	De kanaalmanager onderhoudt de relaties tussen partners en het bedrijf dat merkeigenaar is. Een kanaalmanager is de primaire contactpersoon voor de partner.
Oorspronkelijke partneraccount	De naam van de partner die de MDF-aanvraag heeft gestart.

Aanvragen speciale prijs

Aanvragen voor speciale prijs (SP) betreffen de bedrijfsprocessen waarbij een partner de merkeigenaar vraagt om korting op een product. Een SP-aanvraag is bijvoorbeeld een reactie op een concurrerende deal of een algemene prijsverlaging. De merkeigenaar gaat akkoord met de lagere prijs en geeft de partner na de verkoop krediet. De speciale prijs geldt meestal voor een bepaald product, hoeveelheid of duur, en voor de partner of de klant, of voor allebei.

Het SP-aanvraagproces verloopt in twee fasen:

SP-aanvraagbeheer. De partner, of de merkeigenaar namens de partner, dient een SP-aanvraag voor een product in en levert gegevens aan, zoals de reden voor de lagere prijs. De partner dient de aanvraag in bij de merkeigenaar en verkoopt na goedkeuring van de aanvraag de voorraad voor de lagere prijs aan de klant. Na de verkoop maakt de partner gebruik van de schadebehandeling speciale prijs om het verschil tussen de oorspronkelijke aankoopkosten en de nieuwe geautoriseerde kosten te claimen.

SP-schadebehandeling. De partner stelt een SP-claim voor goedgekeurde en openstaande SP-aanvragen op om krediet te vragen voor verliezen. Meestal worden na de verkoop verkooppuntrapporten met SP-claims ingediend. Nadat de aanvraag is goedgekeurd, biedt de merkeigenaar de partner een krediet voor het verschil tussen de oorspronkelijke kosten en de nieuwe geautoriseerde kosten.

SP-aanvragen hebben de volgende voordelen voor merkeigenaars en partners:

- Merkeigenaars kunnen hun partners ondersteunen in concurrerende situaties.
- De partners worden aangemoedigd om producten van merkeigenaars te kopen en op voorraad te houden, zelfs als de prijzen in de toekomst waarschijnlijk zullen zakken.

Werken met de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs'

De 'Startpagina Aanvraag speciale prijs' is het startpunt voor het beheren van aanvragen voor speciale prijzen.

OPMERKING: de systeembeheerder kan de lay-out van de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs' aanpassen. Verder kunt u, als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Een aanvraag voor een speciale prijs maken

U kunt een aanvraag voor een speciale prijs maken door in de sectie 'Recent gewijzigde SP-aanvragen' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden SP-aanvraag](#) (zie "[Velden speciale-prijsaanvragen](#)" op pagina 445) voor meer informatie.

Werken met lijsten met SP-aanvragen

De sectie 'Lijsten met SP-aanvragen' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat de standaardlijsten voor speciale prijsaanvragen.

Lijst met speciale prijsaanvragen	Omschrijving
Alle speciale prijsaanvragen	Deze lijst bevat alle records die u kunt bekijken, ongeacht wie de eigenaar van de lijst is. Hiermee worden de speciale prijsaanvragen niet gefilterd.
Recent gemaakte SP-aanvragen	Hiermee worden alle speciale prijsaanvragen gefilterd, gesorteerd op de aanmaakdatum.
Recent gewijzigde SP-aanvragen	Hiermee worden alle speciale prijsaanvragen gefilterd, gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Mijn speciale prijsaanvragen	Hiermee worden speciale prijsaanvragen gefilterd met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Mijn recent gemaakte SP-aanvragen	Hiermee worden speciale prijsaanvragen gefilterd met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de aanmaakdatum.
Mijn recent gewijzigde SP-aanvragen	Hiermee worden speciale prijsaanvragen gefilterd met

Lijst met speciale prijsaanvragen	Omschrijving
	uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Alle SP-aanvragen die in behandeling zijn	Hiermee worden alle speciale prijsaanvragen gefilterd met de goedkeuringsstatus 'Goedkeuring in behandeling' of de claimstatus 'Claim ingediend'.
Mijn SP-aanvragen die in behandeling zijn	Hiermee worden alle speciale prijsaanvragen waarvan u de eigenaar bent, gefilterd met de goedkeuringsstatus 'Goedkeuring in behandeling' of de claimstatus 'Claim ingediend'.
Mijn goedgekeurde SP-aanvragen	Hiermee worden alle speciale prijsaanvragen gefilterd waarvan u de eigenaar bent.
SP-aanvragen in afwachting van mijn goedkeuring	Hiermee worden alle speciale prijsaanvragen gefilterd met de goedkeuringsstatus 'Goedkeuring in behandeling' of de claimstatus 'Claim ingediend' en u bent de volgende goedkeurder.

Als u een lijst wilt weergeven, klikt u op de lijstnaam.

Als u een nieuwe lijst wilt maken, klikt u op 'Nieuw'. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Als u alle beschikbare lijsten wilt weergeven, een nieuwe lijst wilt maken of een bestaande lijst wilt weergeven, bewerken of verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. Deze lijsten kunnen alleen worden gelezen. U kunt ze dus niet wijzigen of verwijderen.

De sectie 'Mijn recent gewijzigde SP-aanvragen' weergeven

De sectie 'Mijn recent gewijzigde SP-aanvragen' bevat de speciale prijsaanvragen waarvan u de eigenaar bent en die onlangs zijn gewijzigd. Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.

De sectie 'Mijn SP-aanvragen die in behandeling zijn' weergeven

De sectie 'Mijn SP-aanvragen die in behandeling zijn' bevat de speciale prijsaanvragen waarvan u de eigenaar bent en die de goedkeuringsstatus 'Goedkeuring in behandeling' of de claimstatus 'Claim ingediend' hebben. Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.

Secties aan uw 'Startpagina Aanvraag speciale prijs' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Aanvraag speciale prijs' toevoegen:

- Lijsten met SP-aanvragen
- Alle SP-aanvragen die in behandeling zijn
- Recent gemaakte SP-aanvragen

- Recent gewijzigde SP-aanvragen
- Mijn SP-aanvragen die in behandeling zijn
- Mijn goedgekeurde SP-aanvragen
- Mijn recent gemaakte SP-aanvragen
- Mijn recent gewijzigde SP-aanvragen
- SP-aanvragen in afwachting van mijn goedkeuring
- Een of meer rapportsecties (De beheerder kan rapportsecties beschikbaar maken op de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs', zoals het analyserapport voor aanvraag speciale prijs.)

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Aanvraag speciale prijs' toe te voegen.

- 1 Klik op de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Aanvragen voor speciale prijs beheren

Voer de volgende taken uit om aanvragen voor speciale prijs uit te voeren:

- [Producten koppelen aan aanvragen voor speciale prijs](#) (op pagina 433)
- [Programma's koppelen aan aanvragen voor speciale prijs](#) (op pagina 434)
- [Aanvragen voor speciale prijs indienen voor goedkeuring](#) (zie "[Aanvragen speciale prijs indienen voor goedkeuring](#)" op pagina 434)
- [Aanvragen voor speciale prijs herroepen](#) (op pagina 435)
- [Aanvragen voor speciale prijs retourneren](#) (op pagina 436)
- [Aanvragen voor speciale prijs afwijzen](#) (op pagina 437)
- [Aanvragen voor speciale prijs goedkeuren](#) (op pagina 437)
- [Aanvragen voor speciale prijs annuleren](#) (zie "[Aanvragen speciale prijs annuleren](#)" op pagina 438)
- [Claims voor aanvragen voor speciale prijs indienen](#) (op pagina 439)
- [Claims voor aanvragen voor speciale prijs afwijzen](#) (op pagina 440)
- [Claims voor aanvragen voor speciale prijs goedkeuren](#) (op pagina 440)

Zie [Werken met records](#) (op pagina 38) voor aanvullende procedures die voor alle records kunnen worden uitgevoerd.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)

- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Werken met bijlagen](#) (op pagina 109)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Producten koppelen aan aanvragen voor speciale prijs

U kunt producten aan aanvragen voor speciale prijs koppelen om het volgende te doen:

- Volgen welke producten tot de aanvraag voor speciale prijs behoren
- Het totaal van aangevraagde en vooraf goedgekeurde (gemachtigde) bedragen berekenen

OPMERKING: klik op de knop 'Aanvraagtotalen bijwerken' om het totaal van aangevraagde en vooraf goedgekeurde bedragen te berekenen.

Voordat u begint. De systeembeheerder moet de sectie met verwante gegevens 'Speciale prijs producten' beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een weergegeven sectie met verwante gegevens.

Een product aan een aanvraag voor speciale prijs koppelen

- 1 Selecteer de aanvraag voor speciale prijs (weergegeven in de sectie met alle aanvragen voor speciale prijs op de startpagina 'Aanvraag speciale prijs') waaraan u een product wilt koppelen.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.
- 2 Ga op de gegevenspagina voor SP-aanvragen naar de sectie met producten voor speciale prijs en klik op 'Toevoegen'.
- 3 Selecteer in het veld 'Product' het product dat u aan de aanvraag voor speciale prijs wilt toevoegen.
- 4 Werk de verplichte velden bij op de gegevenspagina voor SP-aanvragen product.
Zie [Productvelden voor speciale prijs](#) (zie "[Velden speciale prijs product](#)" op pagina 442) voor informatie over de velden.
- 5 Sla de record op.

Het totaal van aangevraagde en vooraf goedgekeurde bedragen berekenen

- 1 Selecteer de aanvraag voor speciale prijs (weergegeven in de sectie met alle aanvragen voor speciale prijs op de startpagina 'Aanvraag speciale prijs') waarvoor u het totaal van aangevraagde en vooraf goedgekeurde bedragen wilt berekenen.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.
- 2 Ga op de gegevenspagina voor SP-aanvragen naar de sectie 'Speciale prijs producten'.
- 3 Klik op 'Aanvraagtotalen bijwerken' in de sectie 'Speciale prijs producten'.

Hierdoor wordt het totaal van aangevraagde en vooraf goedgekeurde bedragen berekend en worden de velden voor totaalbedrag van de aanvraag en totaal gemachtigd bedrag op de aanvraag voor speciale prijs bijgewerkt.

Programma's koppelen aan aanvragen voor speciale prijs

U kunt een aanvraag speciale prijs koppelen aan een specifiek partnerprogramma waar u aan wilt deelnemen.

Programma's koppelen aan aanvragen speciale prijs

- 1 Ga naar de bewerkingspagina voor SP-aanvragen.
- 2 Selecteer in de lijst met partnerprogramma's het partnerprogramma dat u aan de aanvraag speciale prijs wilt toevoegen. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Aanvragen speciale prijs indienen voor goedkeuring

De partner, of de merkeigenaar namens de partner, maakt een aanvraag speciale prijs voor een prijscorrectie van een product en levert nadere informatie, zoals de reden voor de lagere prijs. De partner dient de aanvraag speciale prijs voor goedkeuring in bij de merkeigenaar. De aanvraag kan wel of niet worden gehonoreerd door de merkeigenaar. De meeste bedrijven beschikken over goed gedefinieerde processen om dergelijke aanvragen voor goedkeuring van partners af te handelen. Meestal evalueren een of meer werknemers van de merkeigenaar de aanvraag speciale prijs op basis van verschillende criteria en besluiten zij uiteindelijk of de aanvraag wel of niet wordt goedgekeurd.

Voordat u begint. De aanvraag speciale prijs moet eerst worden gemaakt. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) voor meer informatie over het maken van records. Er moet een workflowregel worden gemaakt waarmee een bevoegde gebruiker als fiatteur van aanvragen speciale prijsbepaling wordt toegewezen. Zie [Workflowregels maken](#) voor meer informatie over het maken van workflowregels.

Ga als volgt te werk om aanvragen speciale prijs voor goedkeuring in te dienen:

- 1 Selecteer de aanvraag voor speciale prijs (te vinden in de sectie 'Alle SP-aanvragen' op de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs') die u wilt indienen voor goedkeuring.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer op de bewerkingpagina voor SP-aanvragen 'Ingediend' in het veld 'Status indiening'.
- 4 Klik op 'Opslaan'.

Nadat het veld 'Status indiening' is gewijzigd in 'Ingediend' en de record is opgeslagen, gebeurt het volgende:

- De 'Status goedkeuring' is ingesteld op 'Goedkeuring in behandeling'
- De indieningsdatum wordt automatisch ingesteld op de huidige datum en tijd.
- De routing van de aanvraag speciale prijs begint. Met een workflowregel wordt het veld 'Fiatteur' van de aanvraag speciale prijs ingesteld op de bevoegde gebruiker.
- De fiatteur wordt toegevoegd (als deze nog niet aanwezig is) aan het team voor aanvragen speciale prijs.
- Met een workflowregel worden de vereiste e-mailberichten verzonden.

De aanvraag speciale prijs verschijnt in de lijst met records die op een actie van de fiatteur wacht en de partner (eigenaar) kan deze lijst vervolgens alleen lezen. Verdere updates van de aanvraag speciale prijs (bijvoorbeeld het toevoegen of verwijderen van producten, het bewerken van aangevraagde prijzen, enzovoort) zijn niet toegestaan. De partner kan alleen wijzigingen in een ingediende aanvraag speciale prijs aanbrengen nadat de aanvraag met succes is teruggeroepen.

Aanvragen voor speciale prijs herroepen

Nadat een aanvraag voor speciale prijs is ingediend voor goedkeuring en voordat deze is goedgekeurd, kunt u de aanvraag herroepen. Nadat de aanvraag voor speciale prijs met succes is herroepen, kunt u verdergaan met het bijwerken van de aanvraag en deze opnieuw ter goedkeuring indienen.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de aanvraag voor speciale prijs moet 'Ingediend' zijn en de goedkeuringsstatus moet 'Goedkeuring in behandeling' zijn.

Aanvragen voor speciale prijs herroepen

- 1 Selecteer de aanvraag voor speciale prijs (te vinden in de sectie 'Alle SP-aanvragen' op de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs') die u wilt herroepen.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer op de bewerkingpagina voor SP-aanvragen 'Ingetrokken' in het veld 'Status indiening'.
- 4 Klik op 'Opslaan'.

Wanneer u de indieningsstatus wijzigt in 'Ingetrokken', gebeurt het volgende:

- De goedkeuringsstatus wordt weer op blanco gezet.
- Met een workflowregel wordt een nieuwe taak gemaakt om de actie te volgen.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

U kunt de aanvraag voor speciale prijs nu bijwerken en opnieuw indienen. Zie [Aanvragen voor speciale prijs indienen voor goedkeuring](#) (zie "[Aanvragen speciale prijs indienen voor goedkeuring](#)" op pagina 434) voor meer informatie over het indienen van aanvragen voor speciale prijs.

Aanvragen voor speciale prijs retourneren

Terwijl een aanvraag voor een speciale prijs de goedkeuringsketen doorloopt, kan een goedkeurder deze aan de eigenaar retourneren om wijzigingen aan te brengen. De goedkeurder kan opmerkingen toevoegen en aanvullende informatie opvragen bij de eigenaar.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de aanvraag voor speciale prijs moet 'Ingediend' zijn.

Aanvragen voor een speciale prijs retourneren

- 1 Selecteer de aanvraag voor een speciale prijs die u wilt retourneren uit het gedeelte 'Alle SP-aanvragen' op de startpagina 'Aanvraag speciale prijs'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.

- 3 Ga naar de bewerkingspagina voor SP-aanvragen en selecteer 'Geretourneerd' in het veld 'Status goedkeuring'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Wanneer u de goedkeuringsstatus in 'Geretourneerd' wijzigt en op 'Opslaan' klikt, gebeurt het volgende:

- De indieningsstatus van de aanvraag voor een speciale prijs wordt ingesteld op 'Niet ingediend'.
- De datum wordt verwijderd uit het veld 'Machtigingsdatum'. De indieningsdatum blijft echter staan in het veld 'Datum indiening'.
- Met een workflowregel wordt een taakrecord gemaakt om de retouractie van de goedkeurder te volgen.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

De eigenaar van de aanvraag voor een speciale prijs kan de aanvraag bijwerken en opnieuw indienen. Zie [Aanvragen voor speciale prijs indienen voor goedkeuring](#) (zie "[Aanvragen speciale prijs indienen voor goedkeuring](#)" op pagina 434) voor meer informatie.

Aanvragen voor speciale prijs afwijzen

Terwijl een aanvraag voor speciale prijs de goedkeuringsketen doorloopt, kan een goedkeurder de aanvraag afwijzen als de gevraagde kortingen niet kunnen worden gegeven.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de aanvraag voor speciale prijs moet 'Ingediend' zijn.

Aanvragen voor speciale prijsbepaling afwijzen

- 1 Selecteer de aanvraag voor speciale prijs die u wilt afwijzen in de sectie 'Alle SP-aanvragen' op de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs'.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer 'Afgewezen' in het veld 'Status goedkeuring' op de bewerkings pagina voor SP-aanvragen.
- 4 Klik op 'Opslaan'.

Als u de goedkeuringsstatus wijzigt in 'Afgewezen' en op 'Opslaan' klikt, gebeurt het volgende:

- De indieningsstatus van de aanvraag voor speciale prijs blijft 'Ingediend'.
- De datum wordt verwijderd uit het veld 'Machtigingsdatum'. De datum van indiening blijft echter staan in het veld 'Ingediend op'.
- Met een workflowregel wordt een taakrecord gemaakt om de retouractie van de goedkeurder te volgen.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Nadat de aanvraag voor speciale prijs is afgewezen, wordt deze alleen-lezen voor de eigenaar en is verder bijwerken van de aanvraag niet meer toegestaan.

Aanvragen voor speciale prijs goedkeuren

Afhankelijk van de processen die binnen uw bedrijf worden gebruikt, is het mogelijk dat meerdere personen een aanvraag voor speciale prijs moeten goedkeuren. Het goedkeuringsproces is momenteel een handmatig proces en er is ondersteuning voor slechts één goedkeuringsniveau. Het veld voor de huidige goedkeurder moet handmatig worden aangepast om de aanvraag voor speciale prijs te verplaatsen naar de volgende fase van de goedkeuringsketen.

Opmerking: elke goedkeurder in de goedkeuringsketen werkt het veld 'Goedkeurder' bij, zodat de goedkeuring op meerdere niveaus plaatsvindt.

Voordat u begint. De indieningsstatus van de aanvraag voor speciale prijs moet worden ingesteld op 'Ingediend' voordat u de aanvraag kunt goedkeuren.

Aanvragen voor speciale prijsbepaling goedkeuren

- 1 Selecteer de aanvraag voor speciale prijsbepaling die u wilt goedkeuren op de startpagina 'Aanvraag speciale prijs' in de sectie 'Alle SP-aanvragen'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor SP-aanvragen in het veld 'Status goedkeuring' de optie 'Goedgekeurd'.
- 4 Klik op 'Opslaan'.

Wanneer u de goedkeuringsstatus wijzigt naar 'Goedgekeurd' gebeurt het volgende:

- In Oracle CRM On Demand wordt gevalideerd of de indieningsstatuswaarde is ingesteld op 'Ingediend'. Als de indieningsstatuswaarde is ingesteld op een andere waarde, mislukt de validatie en wordt er een foutbericht gegenereerd.
- In Oracle CRM On Demand wordt gevalideerd of het goedgekeurde totaalbedrag niet de goedkeuringslimiet overschrijdt die voor de huidige goedkeurder is ingesteld en of de goedkeuring niet resulteert in een negatief fondssaldo. Als de validatie mislukt, wordt er een foutbericht gegenereerd.
- In Oracle CRM On Demand wordt gevalideerd of de waarde in 'Totaal gemachtigd bedrag' gelijk is aan de som van goedgekeurde bedragen voor alle aanvragen voor speciale prijs. Als dit niet het geval is, mislukt de validatie en wordt er een foutbericht gegenereerd.
- Het veld 'Laatst goedgekeurd door' wordt gewijzigd naar de huidige gebruiker. Het huidige veld 'Goedkeurder' wordt niet bijgewerkt.
- In Oracle CRM On Demand wordt de goedkeuringsdatum gewijzigd in de huidige datum.
- Met een workflowregel wordt een nieuwe taak gemaakt om de actie van de goedkeurder te volgen.
- Met een workflowregel worden de gepaste e-mailberichten verzonden.

Nadat de aanvraag voor speciale prijs is goedgekeurd, wordt deze alleen-lezen. Verdere updates zijn niet toegestaan, tenzij het gaat om het indienen van een verwante claim of het verlengen van de vervaldatum.

Aanvragen speciale prijs annuleren

De merkeigenaar kan een aanvraag speciale prijs op elk moment annuleren, als de aanvraag niet langer geldig is.

Voordat u begint. De aanvraag speciale prijs moet zijn 'Goedgekeurd'.

Een aanvraag speciale prijs annuleren

- 1 Selecteer de aanvraag speciale prijs die u wilt annuleren in de sectie 'Alle aanvragen speciale prijs' op de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor SP-aanvragen 'Geannuleerd' in het veld 'Goedkeuringsstatus'. Klik daarna op 'Opslaan'.

Wanneer u de goedkeuringsstatus op 'Geannuleerd' zet, gebeurt het volgende:

- Met Oracle CRM On Demand wordt gevalideerd dat de waarde voor de goedkeuringsstatus 'Goedgekeurd' is.
- Met een workflowregel wordt een nieuwe taak gemaakt om de actie te volgen.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Nadat de aanvraag speciale prijs is geannuleerd, wordt deze alleen-lezen en is verder bijwerken niet toegestaan.

Claims voor aanvragen voor speciale prijs indienen

Partners gebruik het proces voor claimen speciale prijs om het verschil te claimen tussen de oorspronkelijke inkoopkosten en de nieuwe, goedgekeurde kosten die zijn geautoriseerd voor de aanvraag speciale prijs. Meestal evalueren een of meer medewerkers van de eigenaar van het merk de claim aan de hand van verschillende criteria en besluiten de claim wel of niet goed te keuren.

Claims voor aanvragen voor speciale prijs indienen

- 1 Selecteer de aanvraag speciale prijs waarvoor u een claim wilt indienen in de sectie 'Alle SP-aanvragen' van de startpagina 'Aanvraag speciale prijs'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.
- 3 Voer op de bewerkingspagina voor SP-aanvragen een bedrag in voor het veld 'Aangevraagd totaalbedrag claim'.
- 4 Selecteer 'Claim ingediend' in het veld 'Status claim'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Nadat het veld 'Status claim' is gewijzigd in 'Ingediend' en de record is opgeslagen, gebeurt het volgende:

- De routing voor de claim voor de aanvraag speciale prijs begint. Met een workflowregel wordt het veld 'Goedkeurder' van de aanvraag speciale prijs ingesteld op de juiste gebruiker.
- De goedkeurder wordt toegevoegd aan het team van de aanvraag speciale prijs, als hij/zij daarvan nog geen deel uitmaakt.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Claims voor aanvragen voor speciale prijs afwijzen

Wanneer een claim voor speciale prijs zich in de goedkeuringsketen bevindt, kan een goedkeurder de claim afwijzen.

Voordat u begint. De claimstatus van de claim voor de aanvraag voor speciale prijs moet 'Ingediend' zijn.

Ga als volgt te werk om een claim voor een aanvraag voor speciale prijs af te wijzen:

- 1 Selecteer de aanvraag speciale prijs waarvoor u een claim wilt afwijzen in de sectie 'Alle SP-aanvragen' op de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.

- 3 Selecteer op de bewerkingpagina voor SP-aanvragen in het veld 'Status claim' de optie 'Claim afgewezen'.

- 4 Klik op 'Opslaan'.

Als u de claimstatus wijzigt in 'Claim afgewezen' en op 'Opslaan' klikt, worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden met een workflowregel.

Claims voor aanvragen voor speciale prijs goedkeuren

Een fiatteur kan een claim voor een aanvraag speciale prijs goedkeuren en de partner een krediet aanbieden. Voor claims voor speciale prijs wordt momenteel slechts één goedkeuringsniveau ondersteund.

Voordat u begint. De status van de claim voor de aanvraag speciale prijs moet worden ingesteld op 'Claim ingediend' voordat u de claim kunt goedkeuren

Claims voor aanvragen voor speciale prijs goedkeuren

- 1 Selecteer de aanvraag speciale prijs waarvoor u een claim wilt goedkeuren in de sectie 'Alle SP-aanvragen' op de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs'.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van aanvragen voor speciale prijs.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor SP-aanvragen op de knop 'Bewerken'.

- 3 Voer op de bewerkingpagina voor SP-aanvragen een bedrag in voor het veld 'Goedgekeurd totaalbedrag claim'.

- 4 Selecteer 'Claim goedgekeurd' in het veld 'Status claim'. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Wanneer u de status van de claim wijzigt in 'Claim goedgekeurd', gebeurt het volgende:

- In Oracle CRM On Demand wordt gecontroleerd of het goedgekeurde totaalbedrag van de claim niet hoger is dan de goedkeuringslimiet die voor de goedkeurder is ingesteld en of de goedkeuring niet resulteert in een negatief budgetsaldo. Als de validatie mislukt, wordt een bijbehorend foutbericht gegenereerd.
- De beslissingsdatum van de claim wordt in Oracle CRM On Demand gewijzigd in de huidige datum.
- Met een workflowregel worden de desbetreffende e-mailberichten verzonden.

Producten speciale prijs als verwante items beheren

Voor het beheren van producten speciale prijs als verwante items voert u de volgende taken uit:

- [Producten speciale prijs als verwante items maken](#) (zie "[Producten met speciale prijs als verwante items maken](#)" op pagina 441)
- [Velden speciale prijs product](#) (op pagina 442)

Zie [Werken met records](#) (op pagina 38) voor aanvullende procedures die voor alle records kunnen worden uitgevoerd.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Producten met speciale prijs als verwante items maken

U kunt een product met speciale prijs maken als verwant item van een aanvraag speciale prijs om de aangevraagde kosten (of andere informatie) voor een specifiek product op te geven. Vanuit Oracle CRM On Demand kunt u een product met speciale prijs maken als verwant item: voer hiervoor de informatie in een formulier in. U hebt toegang tot dit formulier vanuit de gegevenspagina 'Aanvraag speciale prijs'.

OPMERKING: voordat u producten met speciale prijs kunt maken, moet de sectie 'Speciale prijs product' worden toegevoegd aan de gegevenspagina 'Aanvraag speciale prijs' als een verwant item. Zie voor meer informatie over het toevoegen van verwante items [Aanpassen lay-outs verwante items](#).

Producten met speciale prijs als verwante items maken

- 1 Ga op de gegevenspagina voor SP-aanvragen naar de sectie met producten voor speciale prijs en klik op 'Toevoegen'.
 - 2 Selecteer een product in het veld 'Productnaam'.
 - 3 Werk de resterende velden op de bewerkingspagina voor SP-aanvragen product indien nodig bij. Klik daarna op 'Opslaan'.
- Zie voor informatie over elk veld [Velden speciale prijs product](#) (op pagina 442).

Velden speciale prijs product

Gebruik de bewerkingspagina voor speciale prijs product om een nieuw product met een speciale prijs te maken. De bewerkingspagina voor speciale prijs product bevat alle beschikbare velden voor producten met een speciale prijs.

OPMERKING: beheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens op het scherm verschillen van de gegevens in deze tabel.

De volgende tabel bevat aanvullende informatie over de velden op de bewerkingspagina's voor speciale prijs product.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie product	
Product	De naam van het product voor de speciale prijsaanvraag. Als de speciale prijsaanvraag verwant is aan een verkoopkans, kunnen alleen de producten voor de desbetreffende verkoopkans worden geselecteerd. Als dit niet het geval is, worden alle producten weergegeven.
Product: Productcategorie	De categorie van het product dat is overgedragen met de productdefinitie. Alleen-lezen.
Hoeveelheid	De verwachte hoeveelheid producten die wordt verkocht met deze speciale prijsbepaling.
Valuta	De valuta voor het product met de speciale prijs.
Product: Onderdeelnr	Het onderdeelnummer dat wordt overgedragen met de productdefinitie. Dit veld is alleen-lezen.
Product: Type	Het type product dat wordt overgedragen met de productdefinitie. Dit veld is alleen-lezen.
Product: Status	De status die wordt overgedragen met de productdefinitie. Dit veld is alleen-lezen.
Adviesprijs	De adviesprijs van de fabrikant in de valuta die wordt

Veld	Omschrijving
	<p>gebruikt. Alleen-lezen voor partner.</p> <p>Als er een eindklant is gedefinieerd voor een speciale prijsaanvraag en de prijslijst aan de desbetreffende klant is gekoppeld, geeft Oracle CRM On Demand op basis van de prijslijst een waarde in het veld voor de adviesprijs op zodra de record 'Speciale prijs product' wordt opgeslagen. De prijslijst voor de aanvraag voor speciale prijs wordt automatisch gevuld met de prijslijstwaarde die is toegevoegd aan de account- of eindgebruikerrecord die is gekoppeld aan de record 'Aanvraag speciale prijs'. Er moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ De prijslijst die aan de eindgebruiker is gekoppeld, is van het type 'MRSP' ■ De status van de prijslijst is 'Gepubliceerd'. ■ Het product staat op de prijslijst. ■ De startdatum voor de speciale prijsaanvraag valt tussen de begin- en einddatum van de prijslijst (en het regelitem op de prijslijst). <p>Als er geen prijslijst aan de eindgebruiker is gekoppeld, blijft de prijslijst in de koptekst 'Aanvraag speciale prijs' leeg.</p>
Gedetailleerde informatie SP-aanvraag	
Inkoopkosten	<p>De prijs die de partner oorspronkelijk voor het product heeft betaald. In Oracle CRM On Demand wordt dit veld ingevuld zodra de record 'Speciale prijs product' wordt opgeslagen vanuit de prijslijst die is gekoppeld aan de eigenaar van de accountpartner. Stel de eigenaar van de aanvraag speciale prijs in op de gebruikersrol 'Partner' om de record 'Speciale prijs product' te vullen met de inkoopkosten. Er moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ De prijslijst die aan de eigenaar van de partneraccount is gekoppeld, is van het type 'Distributiekosten'. ■ De status van de prijslijst is 'Gepubliceerd'. ■ Het product staat op de prijslijst. ■ De startdatum voor de speciale prijsaanvraag valt tussen de begin- en einddatum van de prijslijst (en het regelitem op de prijslijst). <p>U kunt het veld 'Inkoopkosten' bewerken en de standaardwaarde wijzigen.</p>

Veld	Omschrijving
Aangevraagde kosten	De gereduceerde prijs die de partner heeft opgegeven voor de speciale prijsaanvraag.
Aangevraagde verkoopkosten	De verkoopprijs waartegen de partner het product wil verkopen.
Geautoriseerde kosten	De prijs die met de partner is overeengekomen voor de speciale prijsaanvraag. Alleen-lezen voor partner.
Voorgestelde prijs voor wederverkoop	De verkoopprijs zoals voorgesteld door de eigenaar van het merk. Alleen-lezen voor partner.
Aangevraagd bedrag	Hiermee wordt de aangevraagde korting berekend. In Oracle CRM On Demand wordt het bedrag berekend.
Aangevraagd kortingspercentage	Hiermee wordt het aangevraagde kortingspercentage berekend. In Oracle CRM On Demand wordt het kortingspercentage berekend.
Geautoriseerd bedrag	Hiermee wordt de geautoriseerde korting berekend. In Oracle CRM On Demand wordt de geautoriseerde korting berekend.
Geautoriseerd kortingspercentage	Hiermee wordt het geautoriseerde kortingspercentage berekend. In Oracle CRM On Demand wordt het geautoriseerde kortingspercentage berekend.
Verantwoording speciale prijs	
Naam concurrent	De naam van de concurrent voor de speciale prijsaanvraag
Product concurrent	De naam van het product van de concurrent.
Productprijs concurrent	De prijs van het product van de concurrent.
Partner concurrent	De naam van de concurrerende partner.
Overige informatie over concurrerend aanbod	Alle andere informatie met betrekking tot de concurrerende productaanbiedingen, verantwoording voor speciale prijzen, enzovoort.
Aanvullende informatie	
Omschrijving	Aanvullende informatie over dit lijstitem. Dit veld mag maximaal 16.350 tekens bevatten.

Velden speciale-prijsaanvragen

Op de pagina voor het bewerken van speciale-prijsaanvragen kunt u een speciale-prijsaanvraag toevoegen of de gegevens van een bestaande speciale-prijsaanvraag bijwerken. Op deze pagina worden alle velden voor een speciale-prijsaanvraag weergegeven.

OPMERKING: beheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in deze tabel.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie SP-aanvraag	
ID	De ID van de speciale-prijsaanvraag.
Aanvraagnaam	De unieke naam van de speciale-prijsaanvraag.
Hoofdaccount partner	Het partnerbedrijf achter de aanvraag voor een speciale prijs.
Status indiening	De status van de indiening, bijvoorbeeld 'Niet ingediend', 'Ingediend' of 'Teruggeroepen'.
Vervaldatum	De datum waarop de speciale-prijsaanvraag moet zijn goedgekeurd. In dit veld wordt als datum standaard de dag een week na de huidige datum weergegeven.
Fonds	De naam van het fonds dat aan de speciale-prijsaanvraag is gekoppeld.
Verkoopkans	De verkoopkans waaraan de speciale-prijsaanvraag is gerelateerd.
Eindgebruiker	De eindklant voor de speciale-prijsaanvraag. Als de aanvraag aan een verkoopkans is gekoppeld, kunt u alleen 'Account verkoopkans' selecteren.
Oorspronkelijke partneraccount	De partner die de speciale prijs heeft aangevraagd.
Registratie deal	De dealregistratie waaraan de aanvraag is gerelateerd.
Partnerprogramma	Het partnerprogramma waaraan de speciale-prijsaanvraag is gekoppeld.
Valuta	De valuta waarnaar de prijs wordt geconverteerd. Als u de prijs naar een andere valuta wilt converteren, kunt u een andere valuta selecteren (mits deze functie door de beheerder is ingesteld).

Veld	Omschrijving
Gedetailleerde informatie SP-aanvraag	
Begindatum	De datum en het tijdstip waarop de speciale prijs geldig wordt. Met de besturingselementen van de kalender kunt u deze datum wijzigen.
Einddatum	De datum en het tijdstip waarop de speciale prijs niet meer geldig is. Met de besturingselementen van de kalender kunt u deze datum wijzigen.
Totaal aangevraagd bedrag	In Oracle CRM On Demand wordt het totaal voor het aangevraagde bedrag van elk product met een speciale prijs gegenereerd.
Totaal gemachtigd bedrag	In Oracle CRM On Demand wordt het totaal voor het gemachtigde bedrag van elk product met een speciale prijs gegenereerd.
Aanvraagdatum	De datum en het tijdstip waarop de speciale-prijsaanvraag is gemaakt.
Datum ingediend	De datum en het tijdstip waarop de speciale-prijsaanvraag is ingediend.
Machtigingsdatum	De datum en het tijdstip waarop de speciale-prijsaanvraag is goedgekeurd.
Fiatteur	De naam van de huidige goedkeurder.
Status goedkeuring	De huidige goedkeuringsstatus van de speciale-prijsaanvraag, bijvoorbeeld 'Goedkeuring in behandeling', 'Goedgekeurd', 'Teruggestuurd', 'Afgewezen', 'Vervallen' of 'Geannuleerd'.
Laatst goedgekeurd door	De naam van de persoon die de speciale-prijsaanvraag het laatst heeft goedgekeurd.
Redencode	Hiermee wordt de reden aangegeven voor het terugsturen of afwijzen van de speciale-prijsaanvraag.
Claimgegevens	
Aangevraagd totaalbedrag claim	Het totale claimbedrag dat door de partner is aangevraagd.
Goedgekeurd totaalbedrag claim	Het totale claimbedrag dat door de merkeigenaar is goedgekeurd.
Status claim	De huidige status van de claim, bijvoorbeeld 'Lopend', 'Claim ingediend', 'Claim afgewezen' en 'Claim goedgekeurd'.
Beslissingsdatum claim	De datum waarop een beslissing voor de claim is gemaakt.

Veld	Omschrijving
Aanvullende informatie	
Eigenaar	<p>De eigenaar van de aanvraagrecord voor speciale prijs.</p> <p>De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De beheerder kan echter toegangsniveaus aanpassen om gebruikerstoegang tot records te beperken of uit te breiden.</p> <p>Met deze waarde in het veld 'Eigenaar' wordt bepaald welke records worden opgenomen in rapporten die vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard' worden uitgevoerd door u of uw managers.</p> <p>Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.</p>
Gewijzigd	Naam van de persoon die de record heeft gemaakt of bijgewerkt, gevolgd door de datum en het tijdstip waarop de record is gemaakt of bijgewerkt. Deze waarde wordt automatisch gegenereerd in Oracle CRM On Demand.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de speciale-prijsaanvraag. Dit veld kan maximaal 250 tekens bevatten.
Partneraccount eigenaar	De partneraccount waarvoor de eigenaar werkt. Als de eigenaar een partner is, bevat de partneraccount de naam van de partneraccount waartoe de partner hoort.
Kanaalmanager	De kanaalmanager onderhoudt de relaties tussen partners en het bedrijf dat merkeigenaar is. Een kanaalmanager is de primaire contactpersoon voor de partner.

Fondsen

Op de pagina 'Fondsen' kunt u fondsen maken, bijwerken en bijhouden.

Een *fonds* is meestal een geldbedrag of een verzameling andere middelen die apart zijn gezet voor een specifiek doel. Fondsen kunnen marketingontwikkelingsfondsen, co-opfondsen, handelspromotiefondsen en dergelijke zijn. Op de pagina's 'Fondsen' kunt u een aantal activiteiten beheren voor fiattering en verwerking van claims voor marketingfondsen.

Degene die een fondsrecord maakt, wordt de eigenaar van het fonds, ofwel de fondsmanager. Eigenaren van fondsen kunnen fondsrecords bijwerken of verwijderen, andere gebruikers toevoegen als fondsdeelnemers, credit- en debetposten maken, en aantekeningen en opmerkingen aan een fonds toevoegen. De beheerder kan echter uw toegangs niveaus aanpassen om uw toegang tot fondsrecords te beperken of uit te breiden.

Fondsdeelnemers kunnen de fondsrecord weergeven, maar niet bewerken. Zij kunnen ook fiattingen- en claimaanvragen indienen voor de fondsen waarvan ze deelnemer zijn. Fondsmanagers kunnen alle fondsaanvragen weergeven voor fondsen waarvan ze eigenaar zijn, en ze kunnen deze fondsaanvragen goedkeuren of afwijzen.

OPMERKING: u kunt geen fondsaanvragen bewerken waarvan het veld 'Status' is ingesteld op 'Claim goedgekeurd'.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet met fondsen werkt, kan het tabblad 'Fondsen' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Fondsen'

De 'Startpagina Fondsen' is het beginpunt voor het beheren van fondsen en fondsaanvragen.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Fondsen' aanpassen. Verder kunt u, als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Fondsen of fondsaanvragen maken

Als u een fonds of een fondsaanvraag wilt maken, klikt u op 'Fonds' of 'Fondsaanvraag' in de sectie 'Maken' links van de 'Startpagina Fondsen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Fondsvelden](#) (op pagina 458) voor meer informatie.

Werken met fondsenlijsten of lijsten met fondsaanvragen

In de secties 'Fondsenlijsten' en 'Lijst met fondsaanvragen' wordt een aantal lijsten weergegeven. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardfondsenlijsten beschreven die standaard beschikbaar zijn.

Lijst met fondsen	Filters
Alle fondsen	Alle fondsen waarvan u en uw ondergeschikten eigenaar zijn.
Alle actieve fondsen	Alle fondsen waarvan u en uw ondergeschikten eigenaar zijn en die de status 'Actief' hebben.
Mijn fondsen	Fondsen met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Mijn actieve fondsen	Fondsen met uw naam in het veld 'Eigenaar' en de status 'Actief'.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten met fondsaanvragen beschreven die standaard beschikbaar zijn.

Lijst met fondsaanvragen	Filters
Alle fondsaanvragen	Alle fondsaanvragen waarvan u en uw ondergeschikten eigenaar zijn.
Mijn fondsaanvragen	Fondsaanvragen met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Mijn fondsaanvragen in behandeling	Alle fondsaanvragen waarvan u de eigenaar bent en die de status 'Voorl. goedkeuring ingediend' hebben.
Fondsaanvragen in behandeling	Alle fondsaanvragen met de status 'Voorl. goedkeuring ingediend'.
Mijn goedgekeurde fondsaanvragen	Alle fondsaanvragen waarvan u de eigenaar bent en die de status 'Voorlopig goedgekeurd' hebben.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Uw fondsaanvragen in behandeling bekijken

Als u uw fondsaanvragen in behandeling wilt bekijken, gaat u naar de sectie 'Mijn fondsaanvragen in behandeling'. In deze sectie vindt u de naam van de fondsaanvraag, het fonds, de voorlopig goedgekeurde aanvragen, de verleende aanvragen, de goedgekeurde aanvragen, de aanvraagdatum, de vervaldatum en de status.

Uw fondsaanvragen in behandeling zijn de aanvragen met de status 'Voorl. goedkeuring ingediend'.

Als u de lijst met recent gewijzigde fondsen wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Openstaande activiteiten voor fondsaanvragen bekijken

Als u de openstaande activiteiten voor fondsaanvragen wilt bekijken, gaat u naar de sectie 'Fondsaanvraag - Open activiteiten'. In deze sectie vindt u de vervaldatum, de prioriteit, de activiteit, het onderwerp en de fondsaanvraag.

Op basis van deze gegevens beschikt u over een lijst met de openstaande activiteiten die aan uw fondsaanvragen zijn gekoppeld. In het veld 'Prioriteit' vindt u de prioriteit van de taken die door u of uw manager is opgegeven, zoals '1-Hoog', '2-Gemiddeld' of '3-Laag'. De prioriteit van de taak wordt aangeduid met pijlen: een pijl-omhoog geeft een hoge prioriteit aan, geen pijl een gemiddelde prioriteit en een pijl-omlaag een lage prioriteit.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

Als u de lijst met recent gewijzigde fondsaanvragen wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties aan uw 'Startpagina Fondsen' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Fondsen' toevoegen:

- Fondsaanvragen in behandeling
- Een of meer rapportsecties (die de bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Fondsen').

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Fondsen' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Fondsen' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Gebruik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Fondsen' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen, en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over fondsen:

- [Fondsen](#) (op pagina 447)
- [Fondsen beheren](#) (op pagina 450)
- [Fondsvelden](#) (op pagina 458)

Fondsen beheren

Voor het beheren van fondsen voert u de volgende taken uit:

- [Fondsdeelnemers toevoegen](#) (op pagina 451)
- [Crediteringen toevoegen aan fondsen](#) (op pagina 452)
- [Aanvragen voor fondsen verwerken](#) (op pagina 453)
- [Claims verwerken](#) (op pagina 456)
- [Debiteringen op fondsen toepassen](#) (op pagina 457)
- [Fondsactiviteit bekijken](#) (op pagina 457)

OPMERKING: de functie voor fondsen maakt geen deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar voor uw bedrijf.

OPMERKING: als u eigenaar bent van een fonds, kunt u de fondsrecord bijwerken. Als u fondsdeelnemer bent, kunt u fondsaanvragen maken en bijwerken.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Eigendom van records overdragen](#) (op pagina 98)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 105)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 112)
- [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 119)
- [Controlesporen voor records bekijken](#) (op pagina 125)
- [Controlesporen aanpassen](#)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over fondsen en andere onderwerpen:

- [Werken met de 'Startpagina Fondsen'](#) (op pagina 448)
- [Fondsvelden](#) (op pagina 458)
- [Rapporten](#) (op pagina 775)
- [Activa bijhouden](#) (op pagina 218)

Fondsdeelnemers toevoegen

Wanneer u een fondsrecord maakt, wordt u standaard de eigenaar van dat fonds. Vervolgens gaat u fondsdeelnemers toevoegen. Een fondsdeelnemer mag de fondsrecord bekijken en fondsaanvragen voor het fonds indienen.

Voordat u begint. Gebruikers die zijn vermeld op de lijst met fondsdeelnemers moeten eerst worden ingesteld als actieve gebruikers van Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Ga als volgt te werk om een fondsdeelnemer toe te voegen:

- 1 Selecteer het fonds.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van fondsen.
- 2 Schuif op de pagina 'Fondsgegevens' naar de sectie 'Fondsdeelnemers' en klik op 'Deelnemer toevoegen'.
OPMERKING: mogelijk moet u de sectie 'Fondsdeelnemers' toevoegen aan uw lay-out. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730) voor informatie over het wijzigen van de lay-out.
- 3 Klik op de pagina 'Fondsdeelnemer toevoegen' op het pictogram 'Opzoeken' en selecteer vervolgens de gebruiker.
De gebruikerslijst bevat alle mensen die werken met Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Sla de record op.

Crediteringen toevoegen aan fondsen

Een fonds wordt beschikbaar wanneer u krediet aan het fonds toevoegt.

Ga als volgt te werk om krediet aan een fonds toe te voegen:

- 1 Selecteer het fonds.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van fondsen.
- 2 Schuif op de pagina 'Fondsgegevens' naar de sectie 'Fondskredieten' en klik op de titelbalk op 'Nieuw'.
OPMERKING: het is mogelijk dat u de sectie 'Fondskredieten' moet toevoegen aan uw lay-out. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730) voor instructies.
- 3 Voer de gewenste gegevens in aan de hand van de volgende tabel en sla de record op.

Veld	Omschrijving
Fonds	De naam van het fonds. De standaardwaarde is het huidige fonds. (Alleen-lezen.)
Kredietnaam	De naam van deze kredietrecord. Dit veld kan maximaal 30 tekens bevatten. (Vereist veld.)
Bedrag	Het kredietbedrag dat u aan het fonds wilt toevoegen, bijvoorbeeld EUR 500.
Omschrijving	De omschrijving van dit fondskrediet.

Veld	Omschrijving
Vervaldatum	De datum waarna het krediet niet meer geldig is (MM-DD-JJJJ). Deze datum wordt ter informatie weergegeven. Gebruik het kalenderpictogram om de datum te selecteren.

Aanvragen voor fondsen verwerken

Wanneer u een deel van het fondsbedrag wilt gaan gebruiken, maakt u een fondsaanvraag die u ter goedkeuring indient bij de fondsmanager. U en uw fondsmanager werken vervolgens het veld 'Status' bij om de afhandeling van de fondsaanvraag te kunnen volgen.

Ga als volgt te werk om een aanvraag voor goedkeuring in te dienen:

- 1 Selecteer het fonds.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van fondsen.

- 2 Schuif op de pagina 'Fondsgegevens' naar de sectie 'Fondsaanvragen' en klik op 'Nieuw'.

OPMERKING: mogelijk moet u de sectie 'Fondsaanvragen' toevoegen aan uw lay-out. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730) voor meer informatie.

- 3 Voer op de pagina 'Fondsaanvraag bewerken' de vereiste gegevens in.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de velden voor fondsaanvragen. Uw beheerder kan velden toevoegen, opnieuw labelen of verwijderen, waardoor u mogelijk niet alle velden uit deze tabel op uw scherm ziet.

Veld	Omschrijving
Belangrijkste informatie fondsaanvraag	
Aanvraag-ID*	De ID voor de fondsaanvraag. Door Oracle CRM On Demand wordt de aanvraag-ID gegenereerd. (Verplicht veld).
Naam fondsaanvraag	De naam van de fondsaanvraag. Maximaal 50 tekens. (Verplicht veld.)
Type	<p>Geeft het fondstype aan. Dit is een aanpasbaar veld, dat de beheerder van uw bedrijf kan wijzigen. (Verplicht veld.)</p> <p>Twee typen fondsen worden opgegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF's (marketingfondsen). Deze fondsen worden gebruikt door de afdeling verkoop of marketing van het bedrijf om een partner, wederverkoper of distributeur te helpen uw producten te verkopen en op de markt te brengen. ■ SPA's (goedkeuring van speciale prijzen). Deze fondsen worden gebruikt door een bedrijf om aanvragen voor speciale prijzen te ondersteunen. Deze aanvragen zijn fondsaanvragen van partners die

Veld	Omschrijving
	een speciale prijs willen bedingen voor een product of productengroep. Deze prijs wordt meestal gevraagd zodat de partner kan blijven concurreren of een bepaalde winstmarge kan behalen.
Fonds	De naam van het gekoppelde fonds. (Verplicht veld.)
Status	De huidige status van de fondsaanvraag. (Verplicht veld.) De volgende opties zijn de standaardopties: claim goedgekeurd, claim afgewezen, claim ingediend, lopend, voorlopige goedkeuring afgewezen, voorlopige goedkeuring ingediend of voorlopig goedgekeurd. Fondsdeelnemers kunnen de status wijzigen in: 'Lopend', 'Fiattering ingediend' of 'Claim ingediend'.
Vervaldatum	De datum waarop de fondsaanvraag moet zijn goedgekeurd. (Verplicht veld.)
Verkoopkans	De verkoopkans waaraan het fonds is gekoppeld.
Verkoopkans account	De account waaraan de verwante verkoopkans is gekoppeld.
Campagne	Gebruik dit veld om een fonds te koppelen aan een campagne.
Marketingdoel	Standaardopties zijn 'Beloning partner', 'Gezamenlijke marketing', 'Concurrerende positie', 'Nieuwe productlancering' of 'Klant behouden'.
Regio	Standaardopties zijn 'Afrika', 'Azië/Stille Zuidzee', 'Europa', 'Latijns-Amerika', 'Midden-Oosten', 'Geen', 'Noord-Amerika', 'Noord-Europa', 'Overig', 'Zuid-Amerika', 'Zuid-Europa' of 'Wereldwijd'.
Categorie	Standaardopties zijn 'Adverteren', 'Merknaamontwikkeling', 'Klantgebeurtenis', 'Direct mail', 'Weergaven', 'Gebeurtenis leidinggevende', 'Gezamenlijk adverteren', 'Overig', 'Promotie', 'Monsters', 'Seminar', 'Spiff', 'Trade Show' of 'Training'.
Partnerprogramma	Het partnerprogramma waarvoor de fondsaanvraag wordt gedaan.
Gedetailleerde informatie fondsaanvraag	
Vereisten voorlopige goedkeuring	Het fondsbedrag dat u nodig hebt om uw taken te kunnen uitvoeren.
Verleend	Gebruikt door de fondsmanager. Dit veld bevat het bedrag dat is verleend aan de deelnemer op basis van het aangevraagde bedrag in het veld 'Vereisten voor fiattering'.
Claimaanvraag	Nadat de taak is voltooid, claimt de deelnemer met behulp van dit veld het aan de taak uitgegeven bedrag.
Goedgekeurd	Gebruikt door de fondsmanager. Dit veld bevat het bedrag dat is verleend op basis van het geclaimde bedrag.
Aanvraagdatum	Dit is standaard de huidige datum.

Veld	Omschrijving
Datum voorlopige goedkeuring	Gebruikt door de fondsmanager. Dit veld bevat de datum waarop het bedrag van de fondsaanvraag is goedgekeurd door de fondsmanager.
Beslissingsdatum claim	Gebruikt door de fondsmanager. Dit veld bevat de datum waarop het bedrag van de fondsclaim is goedgekeurd door de fondsmanager.
Begindatum	Het begin van de periode waarvoor de merkeigenaar de fondsaanvraag heeft goedgekeurd.
Einddatum	Het einde van de periode waarvoor de merkeigenaar de fondsaanvraag heeft goedgekeurd. Na deze datum is de fondsaanvraag niet meer geldig.
Valuta fondsaanvraag	De valuta van de fondsaanvraag.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De toegangsniveaus kunnen worden aangepast om de toegang van de gebruiker uit te breiden of te beperken. Deze waarde bepaalt welke records worden opgenomen in rapporten die worden uitgevoerd door u of uw managers (vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard').
Gewijzigd	De naam van de persoon die de record maakt of bijwerkt, gevolgd door de datum en tijd waarop de record is gemaakt of bijgewerkt. Door het systeem gegenereerd.
Account eigenaar	De partneraccount waarvoor de eigenaar werkt. Als de eigenaar een partner is, bevat de partneraccount de naam van de partneraccount waartoe de partner hoort.
Kanaalmanager	De kanaalmanager onderhoudt de relaties tussen partners en het bedrijf dat merkeigenaar is. Een kanaalmanager is de primaire contactpersoon voor de partner.
Omschrijving	Dit veld mag maximaal 250 tekens bevatten.

1 Selecteer 'Fiattering ingediend' in het veld 'Status'.

2 Sla de record op.

De fondsaanvraagrecord wordt weergegeven in de sectie 'Fondsaanvragen in behandeling' op de 'Startpagina Fondsen' van de fondsmanager.

Ga als volgt te werk om een fondsaanvraag goed te keuren:

1 Selecteer de fondsaanvraag in de sectie 'Fondsaanvragen in behandeling' op de 'Startpagina Fondsen'.

2 Klik op de pagina 'Gegevens fondsaanvraag' op de knop 'Bewerken'.

- 3** Voer op de pagina 'Fondsaanvraag bewerken' de volgende stappen uit:
 - a** Voer de juiste datum in het veld 'Datum fiatting' in.
 - b** Voer het te fiatting bedrag in het veld 'Verleend' in.
 - c** Selecteer de optie 'Voorafgaand goedgekeurd' in het veld 'Status'.
- 4** Sla de record op.

Claims verwerken

Nadat uw fondsaanvraag is goedgekeurd en u de taak hebt voltooid waarvoor u het fonds had aangevraagd, kunt u een claim indienen. De fondsmanager beoordeelt de claim en verleent de goedkeuring.

Ga als volgt werk om een claim in te dienen:

- 1** Selecteer een fondsaanvraag waarvoor u een claim wilt indienen uit de lijst met fondsaanvragen of selecteer een vooraf goedgekeurde fondsaanvraag. Deze aanvraag is vermeld in de sectie 'Fondsaanvragen in behandeling' op de 'Startpagina Fondsen'.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van fondsaanvragen.
- 2** Klik op de pagina 'Gegevens fondsaanvraag' op de knop 'Bewerken'.
- 3** Voer op de pagina 'Fondsaanvraag bewerken' de volgende stappen uit:
 - a** Voer het te claimen bedrag in het veld 'Claimaanvraag' in.
 - b** Selecteer 'Claim ingediend' in het veld 'Status'.
 - c** Voer de juiste datum in het veld 'Vervaldatum' in.
- 4** Sla de record op.

Ga als volgt te werk om een claim goed te keuren:

- 1** Selecteer de fondsaanvraag waarvoor u een claim wilt goedkeuren. Deze aanvraag is vermeld in de sectie 'Fondsaanvragen in behandeling' op de 'Startpagina Fondsen'.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van fondsaanvragen.
- 2** Bekijk het bedrag in het veld 'Claimaanvraag' op de pagina 'Gegevens fondsaanvraag' en klik op de knop 'Bewerken'.

3 Voer op de pagina 'Fondsaanvraag bewerken' de volgende stappen uit:

- a** Voer het te fiatteren bedrag in het veld 'Goedgekeurd' in.
- b** Voer de datum in het veld 'Beslissingsdatum claim' in.
- c** Selecteer 'Goedgekeurde claim' in het veld 'Status'.

OPMERKING: u kunt alleen fondsen goedkeuren als het veld 'Goedkeuringslimiet fonds' in uw gebruikersrecord een geschikte waarde bevat. Neem contact op met de beheerder als de goedkeuringslimiet te laag is. Met Oracle CRM On Demand mag geen fondsaanvraag worden goedgekeurd die resulteert in een negatief fondssaldo tenzij het selectievakje 'Negatief saldo toestaan' is ingeschakeld op de pagina 'Fondsgegevens'.

4 Sla de record op.

Een claim wordt na goedkeuring weergegeven in de sectie 'Fondsdebet'.

OPMERKING: Nadat een claim is goedgekeurd, kunt u de fondsaanvraag niet meer bewerken.

Debiteringen op fondsen toepassen

U moet een debetrecord maken om een bedrag van het fonds te kunnen aftrekken.

Ga als volgt te werk om een debitering op een fonds toe te passen:

- 1** Selecteer het fonds.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van fondsen.
- 2** Schuif op de pagina 'Fondsgegevens' naar de sectie 'Fondsdebet' en klik op de titelbalk op 'Nieuw' om een debetpost te maken.
- 3** Voer op de pagina 'Fondsdebet bewerken' de vereiste gegevens in.
De naam van de fondsaanvraag mag maximaal 50 tekens lang zijn.

Fondsactiviteit bekijken

U kunt de fondsactiviteit bekijken van alle records die u beheert. Als fondsbeheerder kunt u alle fondsen en fondsaanvragen van uw bedrijf bekijken. Dit stelt u in staat om de fondsactiviteit te controleren en te volgen.

Ga als volgt te werk om de activiteit van een fonds te bekijken:

- 1** Selecteer het fonds.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van fondsen.
- 2** Schuif op de pagina 'Fondsgegevens' naar de sectie 'Controlespoor'.

In deze lijst wordt alle activiteit bijgehouden met betrekking tot het fonds, inclusief transacties, datums en betrokken mensen.

OPMERKING: u kunt de sectie 'Controlespoor' toevoegen aan uw lay-out. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730) voor instructies.

Fondsvelden

Gebruik de pagina 'Fonds bewerken' als u een fonds wilt toevoegen of de gegevens van een bestaand fonds wilt bijwerken. De pagina 'Fonds bewerken' bevat alle velden voor een fondsrecord.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in keuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie fonds	
Fonds-ID	De fonds-ID. Door het systeem gegenereerd. (Verplicht veld.)
Naam fonds	De naam van het fonds. Maximaal 50 tekens. (Verplicht veld.)
Begindatum Einddatum	De tijdperiode waarin het fonds geldig is.
Status	Standaardopties zijn 'Actief', 'Gesloten', 'Lopend' of 'Uitgesteld'.
Type	<p>Het fondstype. De opties voor het fondstype zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (Market Development Funds). MDF zijn geldfondsen die worden verleend door de verkoop- of marketingafdeling van een fabrikant. Een partner, wederverkoper of distributeur kan deze fondsen gebruiken voor de verkoop of marketing van het product van de fabrikant. ■ SPA (Special Pricing Authorization). SPA wordt gebruikt voor het aanvragen van een speciale prijs voor een te verkopen product of productgroep.
Partner	Alleen accounts waarvoor het veld 'Partner' is ingeschakeld, worden opgenomen in de keuzelijst.
Negatief saldo toestaan	<p>Als u dit selectievakje inschakelt, kan het fonds een negatief saldo hebben. Als het saldo van het fonds bijvoorbeeld \$500 is, kan een fondsaanvraag van \$600 worden goedgekeurd. Als u dit selectievakje niet inschakelt, wordt in Oracle CRM On Demand een bericht weergegeven met de melding dat een negatief saldo niet is toegestaan zodra de fondsgoedkeurder dezelfde aanvraag van \$600 probeert goed te keuren. (Verplicht veld.)</p> <p>Dit selectievakje is standaard ingeschakeld.</p>

Veld	Omschrijving
Streefbedrag	Het totale bedrag in euro's dat voor het fonds wordt nagestreefd. (Verplicht veld.)
Totaal krediet	Alleen-lezenveld. De som van alle fondskredieten die zijn gemaakt in de sectie 'Fondskredieten'.
Totaal debet	Alleen-lezenveld. De som van alle fondsdebiteringen die zijn gemaakt in de sectie 'Fondsdebet'. Nadat een fondsclaim is goedgekeurd, wordt automatisch een debetrecord gemaakt in de sectie 'Fondsdebet'.
Saldo	Alleen-lezenveld. De waarde is (Totaal krediet - Totaal debet).
Totaal voorlopig goedgekeurd	Alleen-lezenveld. De som van alle goedgekeurde fondsaanvragen voor een bepaald fonds. Dit veld wordt telkens bijgewerkt wanneer een fondsaanvraag door de fondsmanager is goedgekeurd.
Saldo na voorlopige goedkeuringen	Alleen-lezenveld. De waarde is (Totaal krediet - Totaal gefiatteerd).
Valuta fonds	De valuta voor het fonds (bijvoorbeeld dollars of euro's). Klik op het pictogram voor het selecteren van een valuta om de gewenste valuta te selecteren.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	<p>De eigenaar van de fondsrecord.</p> <p>De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De beheerder kan echter toegangsniveaus aanpassen om gebruikerstoegang tot records te beperken of uit te breiden.</p> <p>Met deze waarde in het veld 'Eigenaar' wordt bepaald welke records worden opgenomen in rapporten die vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard' worden uitgevoerd door u of uw managers.</p>
Omschrijving	Maximaal 250 tekens.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over fondsen:

- [Fondsen](#) (op pagina 447)
- [Werken met de 'Startpagina Fondsen'](#) (op pagina 448)
- [Fondsen beheren](#) (op pagina 450)

Cursussen

Een *cursus* is een gestructureerd educatief programma dat wordt aangeboden met het primaire doel om een individu een specifieke set vaardigheden te leren. Veel bedrijven, met name bedrijven die te maken hebben met complexe producten of services, eisen dat hun partners en wederverkopers goed zijn getraind en vertrouwd zijn met de producten die ze verkopen. Cursussen vormen daarbij een mechanisme om de kennis en informatie over de producten en services van een bedrijf te verspreiden. Doorgaans zijn de cursussen gericht op een specifiek product of een productfamilie. Soms worden er echter ook algemene concepten en principes behandeld. Cursussen zijn theoretisch of praktisch van aard (bijvoorbeeld praktijktraining, laboratoriumgebaseerd, enzovoort) of een combinatie van beide.

In Oracle CRM On Demand kan een cursus worden gekoppeld aan een specifiek product of een reeks producten. Een cursus kan ook worden gekoppeld aan één productcategorie, meerdere productcategorieën of geen enkele categorie. Met de standaardconfiguratie van Oracle CRM On Demand kunt u verschillende basiskennissen van een cursus vastleggen, zoals de duur, de kosten, de begin- en einddatum, afhankelijkheden van andere cursussen, enzovoort.

De cursussen kunnen worden aangeboden door het bedrijf zelf of worden uitbesteed aan aangewezen dienstverlenende organisaties die trainingen verzorgen, of beide. Met Oracle CRM On Demand kunt u de lijst met derde partijen definiëren die de desbetreffende cursus aanbieden en de lijst publiceren naar partners. Zodra een cursus is gepubliceerd, kunnen partnerwerknemers relaties inschrijven voor de cursus.

Werken met de 'Startpagina Cursus'

De 'Startpagina Cursus' is het beginpunt voor het beheren van cursussen.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Cursus' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Cursussen maken

U maakt een cursus door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde cursussen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Cursusvelden](#) (op pagina 466) voor meer informatie.

Werken met lijsten met cursussen

De sectie 'Lijsten met cursussen' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor cursussen.

Lijst met cursussen	Omschrijving
Alle cursussen	Overzicht van alle cursussen die voor u zichtbaar zijn, ongeacht de eigenaar.
Recent gemaakte cursussen	Alle cursussen die in de afgelopen 30 dagen zijn

Lijst met cursussen	Omschrijving
	gemaakt en die zichtbaar zijn voor u. De standaard sorteervolgorde is omgekeerd chronologisch, zodat de meest recent gemaakte cursussen boven aan de lijst staan.
Recent gewijzigde cursussen	Alle cursussen die in de afgelopen 30 dagen zijn gewijzigd en die zichtbaar zijn voor u. De standaard sorteervolgorde is omgekeerd chronologisch, zodat de meest recent gewijzigde cursussen boven aan de lijst staan.
Recent geïntroduceerde cursussen	Alle cursussen die in de afgelopen 90 dagen beschikbaar zijn gemaakt en die zichtbaar zijn voor u. De standaard sorteervolgorde is omgekeerd chronologisch, zodat de meest recent geïntroduceerde cursussen boven aan de lijst staan.
Te verwijderen cursussen	Alle cursussen die binnen de komende 30 dagen zullen worden verwijderd en die zichtbaar zijn voor u. De standaard sorteervolgorde is chronologisch, zodat de cursus die als eerste zal worden verwijderd boven aan de lijst staat.
Mijn cursussen	Alle cursussen die aan u zijn toegewezen.
Mijn recent gemaakte cursussen	Alle cursussen die in de afgelopen 30 dagen zijn gemaakt en aan u zijn toegewezen.
Mijn recent gewijzigde cursussen	Alle cursussen die in de afgelopen 30 dagen zijn bijgewerkt en aan u zijn toegewezen.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde cursussen weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde cursussen' worden de cursussen getoond die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te breiden.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Cursus'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Cursus' toevoegen:

- Alle cursussen
- Recent gemaakte cursussen
- Recent gewijzigde cursussen
- Recent geïntroduceerde cursussen
- Te verwijderen cursussen
- Mijn cursussen
- Mijn recent gemaakte cursussen
- Mijn recent gewijzigde cursussen

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Cursus' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Cursus' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Cursus' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Cursussen beheren

Voor het beheren van cursussen voert u de volgende taken uit:

- [Certificeringen koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen](#) (op pagina 483)
- [Cursussen koppelen aan examens en certificeringen](#) (op pagina 463)
- [Cursussen koppelen aan andere cursussen](#) (zie "[Cursussen aan andere cursussen koppelen](#)" op pagina 464)
- [Cursussen zichtbaar maken voor partners](#) (op pagina 464)
- [Inschrijven voor cursussen](#) (op pagina 465)
- [Cursusinschrijvingsrecords bijwerken](#) (op pagina 465)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

■ [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 105)

■ [Werken met bijlagen](#) (op pagina 109)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Cursussen koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen

U kunt cursussen aan een of meerdere producten, productcategorieën en oplossingen koppelen. Als de cursus van toepassing is op slechts één product of productcategorie, selecteert u de juiste waarde in het veld 'Primair product' of 'Primaire productcategorie'. Als de cursus echter van toepassing is op een oplossing, meerdere producten of meerdere productcategorieën, volgt u de onderstaande stappen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie 'Cursusproducten', 'Cursusproductcategorieën' of 'Cursusoplossingen' beschikbaar hebben gemaakt voor de gegevenspagina. Deze sectie bevat verwante informatie. Als de sectie met verwante informatie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om cursussen aan producten, productcategorieën of oplossingen te koppelen:

- 1 Klik in de sectie 'Cursusproducten', 'Cursusproductcategorieën' of 'Cursusoplossingen' van de pagina 'Cursusgegevens' op 'Toevoegen'.
- 2 Geef op de bewerkingspagina het product (of de productcategorie) op en klik op 'Opslaan'.
- 3 Herhaal de bovenstaande stappen zo vaak als nodig is om alle relaties te definiëren.

OPMERKING: volg de bovenstaande stappen om een cursus aan een oplossing te koppelen, ongeacht of de cursus is gekoppeld aan één oplossing of meerdere oplossingen.

Cursussen koppelen aan examens en certificeringen

Een cursus wordt gewoonlijk afgesloten met een of meer examens. Als u voor het examen of een reeks examens slaagt, ontvangt u een certificaat. U kunt een cursus aan examens of certificeringen, of aan beide koppelen.

Voordat u begint

De systeembeheerder moet de sectie met verwante informatie voor cursusexamens of certificeringscursussen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een weergegeven sectie met verwante gegevens.

Ga als volgt te werk om cursussen aan examens en certificeringen te koppelen:

- 1 Klik in de sectie voor cursusexamens of certificeringscursussen van de pagina met cursusgegevens op 'Toevoegen'.
- 2 Geef op de bewerkingspagina het betreffende examen of de betreffende certificering op.
- 3 Klik op 'Opslaan'.
- 4 Herhaal bovenstaande stappen om meer examen- of certificeringsrelaties toe te voegen.

Cursussen aan andere cursussen koppelen

In Oracle CRM On Demand kunt u cursussen aan andere cursussen koppelen. Een cursus kan een vereiste zijn voor een cursus, een follow-up van een andere cursus en een vervanging voor een andere, mogelijk teruggetrokken cursus.

Deze gegevens worden uitsluitend ter informatie vastgelegd en hebben vooral tot doel u te helpen uw partners een algemeen overzicht te bieden van de beschikbare cursussen en de verbanden daartussen. De koppelingsvereisten die in deze sectie worden vermeld, worden in Oracle CRM On Demand niet afgedwongen als een relatie zich voor een cursus inschrijft. Een voltooide inschrijving voor cursus A kan bijvoorbeeld worden gedefinieerd als vereiste voor de inschrijving voor cursus B, maar deze vereiste wordt niet in Oracle CRM On Demand afgedwongen. Daardoor kan de relatie zich ook voor cursus B inschrijven als hij of zij zich niet voor cursus A heeft ingeschreven.

OPMERKING: in het veld voor de gekoppelde cursus kan niet dezelfde cursus worden vermeld als de cursus op de bovenliggende pagina, dit om ervoor te zorgen dat een cursus niet aan zichzelf kan worden gekoppeld.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie voor gekoppelde cursussen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als de sectie met verwante informatie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om een cursus aan een andere cursus te koppelen:

- 1 Klik op de pagina met de cursuslijst op de naam van de cursus die u aan een andere cursus wilt koppelen.
- 2 Klik op 'Toevoegen' in de sectie voor gekoppelde cursussen van de pagina 'Cursusdetails'.
- 3 Selecteer de gekoppelde cursus en het koppelingstype op de pagina voor het bewerken van gekoppelde cursussen. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Cursussen zichtbaar maken voor partners

Cursussen zijn niet automatisch zichtbaar voor partners. U kunt een cursus zichtbaar maken door partnerwerknemers toe te voegen aan een team en dat team te koppelen aan de record van de cursus.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie voor verwante gegevens cursusteam hebben ingeschakeld op de pagina 'Details'. Als de sectie met verwante gegevens niet wordt weergegeven op de pagina 'Details', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie voor weergegeven verwante gegevens.

Ga als volgt te werk om cursussen zichtbaar te maken voor partners:

- 1 Klik op 'Gebruikers toevoegen' in de sectie 'Cursusteam' op de pagina 'Cursusdetails'.
- 2 Geef op de pagina 'Cursusteam bewerken' de gebruikersnaam, de teamrol en de toegangsrechten voor de record op voor elke partnerwerknemer voor wie u de cursus zichtbaar wilt maken.

OPMERKING: Oracle adviseert u om werknemers van partners in het team alleen-lezen toegang te verschaffen.

- 3 Klik op 'Opslaan'.

Inschrijven voor cursussen

U kunt Oracle CRM On Demand gebruiken om u in te schrijven voor een cursus om uw vaardigheden met betrekking tot een bepaald product of reeks producten te ontwikkelen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie over cursusinschrijvingen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet wordt weergegeven op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om u in te schrijven voor een cursus:

- 1 Klik op de pagina 'Cursusoverzicht' op de naam van de cursus waarvoor u zich wilt inschrijven.
- 2 Klik in de sectie voor cursusinschrijvingen van de pagina 'Cursusdetails' op 'Inschrijven'.
- 3 Selecteer op de pagina voor het bewerken van cursusinschrijvingen de cursus en de kandidaat die u wilt inschrijven. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

OPMERKING: hoewel er enkele beperkingen gelden, kan een relatie zich in Oracle CRM On Demand meerdere keren inschrijven voor dezelfde cursus. Er kunnen verschillende redenen zijn waarom een relatie zich meerdere keren wil inschrijven, bijvoorbeeld om een onvoltooide inschrijving te voltooien, als bijscholing, enzovoort. Een relatie kan zich in Oracle CRM On Demand meerdere keren voor dezelfde cursus inschrijven, mits de inschrijvingsdatums of de eigenaars van de record verschillend zijn.

Cursusinschrijvingsrecords bijwerken

Alleen gebruikers met de vereiste toegangsrechten kunnen de cursusinschrijvingsrecord bijwerken. Standaard kunnen alleen gebruikers met de rol van merkeigenaar, bijvoorbeeld Kanaalmanager, het veld 'Status' in de inschrijvingsrecord bijwerken. Alle andere velden kunnen met de rol van merkeigenaar of partner worden bijgewerkt.

De bedrijfsbeheerder kan de standaardinstellingen voor toegangsrechten naar wens wijzigen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met informatie over de inschrijving voor cursussen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om cursusinschrijvingsrecords bij te werken:

- 1 Klik op de koppeling 'Bewerken' in de sectie 'Inschrijving voor cursussen' op de pagina 'Cursusdetails' voor de inschrijvingsrecord die u wilt wijzigen.
- 2 Wijzig de desbetreffende velden.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: de toegestane standaardwaarden voor het veld 'Inschrijvingsstatus' zijn 'Ingeschreven', 'Voltooid' en 'Niet gereed'. De lijst kan echter volledig worden geconfigureerd zodat u deze aan de eisen van uw bedrijf kunt aanpassen.

Cursusvelden

Gebruik de pagina 'Cursus bewerken' als u een cursus wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande cursus wilt bijwerken. De pagina 'Cursus bewerken' bevat alle velden voor een cursus.

TIP: u kunt cursussen eveneens bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor cursussen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Sectie Belangrijke informatie	
Naam	De naam van de cursus. Dit veld is hoofdlettergevoelig. Houd u aan de naamgevingsregels die uw bedrijf heeft ingesteld voor afkortingen, hoofdlettergebruik, enzovoort, om dubbele cursussen te voorkomen. Dit veld is verplicht.
Type	Het type cursus dat u voor deze cursus wilt gebruiken.
Status	De status van de cursus, zoals 'Gepland' of 'Beschikbaar'. Uw beheerder kan de mogelijke waarden voor de status wijzigen waardoor u een set waarden kunt zien die afwijkt van de hier genoemde waarden. Dit veld is verplicht.
Beschikbaar van	De datum waarop de cursus wordt geïntroduceerd. Dit veld is handig als u over een paar maanden een cursus wilt introduceren en deze voor de introductie alvast

Veld	Omschrijving
	onder de aandacht wilt brengen van uw partnergemeenschap. Als dit veld is opgegeven, wordt hiermee bepaald of deze cursus wel of niet wordt weergegeven in de lijst met recent geïntroduceerde cursussen op de startpagina voor cursussen.
Cursus-ID	Interne ID voor de cursus. Binnen een bedrijf is deze ID meestal uniek, maar deze ID's hoeven niet uniek te zijn wat Oracle CRM On Demand betreft.
Primaire productcategorie	De naam van de primaire productcategorie waarop deze cursus is gericht. Gebruik dit veld alleen als de cursus op een enkele productcategorie is gericht. Als de cursus voor meerdere productcategorieën even geschikt is, laat u dit veld leeg en gebruikt u in plaats van dit veld de sectie met verwante items voor cursusproductcategorieën.
Primair product	Het belangrijkste product waarop de cursus is gericht. Als het examen voor meer dan één product is bedoeld, gebruikt u het verwante item 'Product' om de lijst met producten vast te leggen. Gebruik dit veld alleen als de cursus op één product is gericht. Als de cursus voor meerdere producten even geschikt is, laat u dit veld leeg en gebruikt u in plaats van dit veld de sectie met verwante items voor cursusproducten.
Beschikbaar tot	De datum waarna de cursus niet meer wordt aangeboden. Gebruik dit veld om de partnergemeenschap ervan op de hoogte te stellen dat de cursus binnenkort niet meer wordt gegeven. Als dit veld is opgegeven, wordt hiermee bepaald of deze cursus wel of niet wordt weergegeven in de lijst met verdwijnende cursussen op de startpagina voor cursussen.
Sectie voor cursusgegevens	
Duur (uren)	De duur van de cursus
Cursusduur (dagen)	De kalenderduur van de cursus. Cursussen die langer duren (meestal meer dan 8 uur) worden meestal over een aantal dagen verspreid.
Indeling	Geeft aan in welke indeling de cursus wordt geleverd.
Gemiddeld	Geeft aan op welk medium de cursus wordt geleverd.
Externe unieke ID	De unieke ID van de cursus in een extern systeem. Deze ID is vereist als u gegevens uit een extern systeem importeert en wilt weten of een inkomende cursus al eerder is geïmporteerd.
Website	De URL van een pagina die aanvullende informatie over de cursus bevat. Het veld 'Website' is handig als de cursusinformatie in een andere toepassing dan Oracle CRM On Demand wordt opgeslagen en bijgehouden.
Valuta	De valuta die voor de kosten wordt gebruikt.
Cursusgeld	De kosten die voor het volgen van de cursus worden berekend.

Veld	Omschrijving
Betalingsopties	De manier waarop u voor de cursus betaalt, zoals een creditcard of cheque. In dit veld kunt u slechts één waarde selecteren. Als er meerdere betalingsopties zijn toegestaan, moet u deze opties als waarden in de vervolgkeuzelijst definiëren. Voorbeeld: 'Cheque of creditcard', 'Contant of creditcard', enzovoort.
Sectie Relatiegegevens	
Relatie	Het belangrijkste contactpunt voor de cursus. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt al als relatie in Oracle CRM On Demand bestaat.
Relatie: Voornaam	De voornaam van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld. De ingevulde waarde is gebaseerd op hetgeen u selecteert in het veld 'Relatie'.
Relatie: Achternaam	De achternaam van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld. De ingevulde waarde is gebaseerd op hetgeen u selecteert in het veld 'Relatie'.
Relatie: Bedrijf	Het bedrijf van de relatie die in het veld 'Relatie' is geselecteerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld. De ingevulde waarde is gebaseerd op hetgeen u selecteert in het veld 'Relatie'.
Relatie: E-mail	Het e-mailadres van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld. De ingevulde waarde is gebaseerd op hetgeen u selecteert in het veld 'Relatie'.
Voornaam	De voornaam van het contactpunt voor de cursus. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Achternaam	De achternaam van het contactpunt voor de cursus. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Bedrijf	Het bedrijf van het contactpunt voor de cursus. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
E-mail	Het e-mailadres van het contactpunt voor de cursus. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Telefoon	Het telefoonnummer van het contactpunt voor de cursus. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	De eigenaar van de cursusrecord. Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de cursus. Dit veld kan maximaal 2000 tekens

Veld	Omschrijving
	bevatten.

Velden voor inschrijving voor cursus

Gebruik de pagina 'Inschrijving voor cursus' om u voor een cursus in te schrijven. Op deze pagina wordt de volledige set velden voor een cursusinschrijving getoond.

OPMERKING: beheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie inschrijving	
Cursus	De naam van de cursus. Dit veld is verplicht.
Doelstelling	De doelstelling (indien van toepassing) van de cursusinschrijving.
Inschrijvingsdatum	Tijdens het maken wordt standaard de huidige systeemdatum ingesteld. Deze kan tijdens en na het maken worden gewijzigd.
Inschrijvingsstatus	De huidige status van de cursusinschrijving. Op basis van vooraf geconfigureerde instellingen is de standaardwaarde tijdens het maken 'Ingeschreven'.
Kandidaat	De naam van de kandidaat die aan de cursus zal deelnemen. Moet een relatie zijn die al is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand. Dit veld is verplicht.
Inschrijvingsnummer	Inschrijvingsnummer zijn doorgaans uniek, maar dit is in Oracle CRM On Demand niet verplicht.
Voltooiingsdatum	De datum waarop de kandidaat de cursus heeft voltooid.
Partner cursus	Het partnerbedrijf waarbij de kandidaat zich voor de desbetreffende cursus inschrijft.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	De huidige eigenaar van de cursusinschrijving.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de cursusinschrijving. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.

Examens

Een *examen* is een methode om de competentie van een individu met betrekking tot een vaardigheid of reeks vaardigheden te meten. Een examen is doorgaans de volgende logische stap voor iemand die een cursus heeft gevolgd. Meestal moeten er aan het eind van een cursus een of meerdere examens worden afgelegd. De meeste bedrijven vinden dat een cursus pas met succes is afgerond wanneer voor alle examens een bepaalde minimumscore is behaald.

Een examen kan net als een cursus worden gekoppeld aan een product of een groep producten, alsmede een productcategorie of meerdere productcategorieën. U kunt in Oracle CRM On Demand definiëren of een examen voor een specifiek product of een reeks producten of productcategorieën is. U kunt een examen ook aan een of meerdere cursussen koppelen, zodat de logische voortgang van cursus tot examen nauwkeurig kan worden vastgelegd.

Omdat examens doorgaans worden uitgevoerd en beheerd door geautoriseerde testinstanties in plaats van het bedrijf zelf, kunt u in Oracle CRM On Demand een lijst met derde partijen voor een bepaald examen definiëren. U kunt Oracle CRM On Demand gebruiken om elke relatie waartoe u toegang hebt, voor een examen te registreren.

Werken met de 'Startpagina Examen'

De 'Startpagina Examen' is het beginpunt voor het beheren van examens.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Examen' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Examens maken

U maakt een examen door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde examens'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor examens](#) (zie "Examenvelden" op pagina 476) voor meer informatie over het maken van examens.

Werken met lijsten met examens

De sectie 'Lijsten met examens' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor examens.

Lijst voor examen	Omschrijving
Alle examens	Alle examens waartoe u toegang hebt, ongeacht de eigenaar.
Recent gemaakte examens	Alle examens die de afgelopen 30 dagen zijn gemaakt en waartoe u toegang hebt. Standaard worden examens in niet-chronologische volgorde

Lijst voor examen	Omschrijving
	weergegeven, zodat het recentst gemaakte examen boven in de lijst verschijnt.
Recent gewijzigde examens	Alle examens die de afgelopen 30 dagen zijn gewijzigd en waartoe u toegang hebt. Standaard worden examens in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat het recentst gewijzigde examen boven in de lijst verschijnt.
Recent geïntroduceerde examens	Alle examens die de afgelopen 90 dagen beschikbaar zijn gemaakt en waartoe u toegang hebt. Standaard worden examens in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat het recentst geïntroduceerde examen boven in de lijst verschijnt.
Buiten gebruik te stellen examens	Alle examens waarvan de buitengebruikstelling in de komende 90 is gepland en waartoe u toegang hebt. Standaard worden examens in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat het examen dat het eerst buiten gebruik zal worden gesteld, boven in de lijst verschijnt.
Mijn examens	Alle examens waarvan u de eigenaar bent.
Mijn recent gemaakte examens	Alle examens die de afgelopen 30 dagen zijn gemaakt en waarvan u de eigenaar bent.
Mijn recent gewijzigde examens	Alle examens die de afgelopen 30 dagen zijn bijgewerkt en waarvan u de eigenaar bent.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde examens weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde examens' worden de examens weergegeven die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Examen'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Examen' toevoegen:

- Alle examens
- Recent gemaakte examens
- Recent gewijzigde examens
- Recent geïntroduceerde examens
- Buiten gebruik te stellen examens
- Mijn examens
- Mijn recent gemaakte examens
- Mijn recent gewijzigde examens

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Examen' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Examen' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Examen' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Examens beheren

Voor het beheren van examens voert u de volgende taken uit:

- [Examens koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen](#) (op pagina 473)
- [Examens koppelen aan cursussen en certificeringen](#) (zie "[Examens koppelen aan cursussen en certificering](#)" op pagina 473)
- [Examens koppelen aan andere examens](#) (zie "[Examens aan andere examens koppelen](#)" op pagina 474)
- [Examens zichtbaar maken voor partners](#) (op pagina 475)
- [Inschrijven voor examens](#) (zie "[Registreren voor examens](#)" op pagina 475)
- [Examenregistratierecords bijwerken](#) (op pagina 476)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

■ [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 105)

■ [Werken met bijlagen](#) (op pagina 109)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Examens koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen

U kunt examens aan een of meerdere producten, productcategorieën en oplossingen koppelen. Als het examen van toepassing is op slechts één product of productcategorie, selecteert u de desbetreffende waarde in het veld 'Primair product' of 'Primaire productcategorie'. Als het examen echter van toepassing is op een oplossing, meerdere producten of meerdere productcategorieën, volgt u de onderstaande stappen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie over examenproducten, examenproductcategorieën of examenoplossingen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om examens aan producten, productcategorieën of oplossingen te koppelen:

- 1 Klik in de sectie voor examenproducten, examenproductcategorieën of examenoplossingen van de gegevenspagina voor examens op 'Toevoegen'.
- 2 Geef op de bewerkingspagina het product of de productcategorie op en klik op 'Opslaan'.
- 3 Herhaal de bovenstaande stappen zo vaak als nodig is om alle relaties te definiëren.

OPMERKING: volg de bovenstaande stappen om een examen aan een oplossing te koppelen, ongeacht of het examen is gekoppeld aan één oplossing of meerdere oplossingen.

Examens koppelen aan cursussen en certificering

Het voltooien van een cursus of behalen van een certificering wordt meestal voorafgegaan door een examen of een serie examens. Als u een examen of een serie examens succesvol afrondt, bent u geslaagd voor de cursus of ontvangt u een certificaat. U kunt een examen koppelen aan cursussen en/of certificeringen.

Voordat u begint

De systeembeheerder moet de sectie met verwante informatie voor cursus- of certificeringsexamens beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet op de gegevenspagina wordt

weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een weergegeven sectie met verwante gegevens.

Ga als volgt te werk om examens te koppelen aan cursussen en certificering:

- 1 Klik in de sectie met cursus- of certificeringsexamens van de gegevenspagina voor examens op 'Toevoegen'.
- 2 Geef op de pagina 'Bewerken' de betreffende cursus of certificering op.
- 3 Klik op 'Opslaan'.
- 4 Herhaal de bovenstaande stappen om andere cursus- of certificeringskoppelingen te maken.

Examens aan andere examens koppelen

In Oracle CRM On Demand kunt u examens aan andere examens koppelen. Een examen kan een vereiste zijn voor een examen, een follow-up van een ander examen en een vervanging voor een ander, mogelijk teruggetrokken examen.

Deze gegevens worden uitsluitend ter informatie vastgelegd en hebben vooral tot doel u te helpen uw partners een algemeen overzicht te bieden van de beschikbare examens en de verbanden daartussen. De koppelingsvereisten die in deze sectie worden vermeld, worden in Oracle CRM On Demand niet afgedwongen als een relatie zich voor een examen inschrijft. Een voltooide inschrijving of het slagen voor examen A kan bijvoorbeeld worden gedefinieerd als vereiste voor de inschrijving voor examen B, maar deze vereiste wordt niet in Oracle CRM On Demand afgedwongen. Daardoor kan de relatie zich ook voor examen B inschrijven als hij of zij niet is geslaagd voor examen A of zich zelfs niet daarvoor heeft ingeschreven.

OPMERKING: in het veld voor het gekoppelde examen kan niet hetzelfde examen worden vermeld als het examen op de bovenliggende pagina, dit om ervoor te zorgen dat een examen niet aan zichzelf kan worden gekoppeld.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie voor gekoppelde examens beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als de sectie met verwante informatie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om een examen aan een ander examen te koppelen:

- 1 Klik op de pagina met de examenlijst op de naam van het examen dat u aan een ander examen wilt koppelen.
 - 2 Klik op 'Toevoegen' in de sectie voor gekoppelde examens van de pagina met examendetails.
 - 3 Selecteer het gekoppelde examen en het examentype op de pagina voor het bewerken van gekoppelde examens. Klik vervolgens op 'Opslaan'.
- 474** Online-help van Oracle CRM On Demand Release 20

- 4 Klik op 'Opslaan'.

Examens zichtbaar maken voor partners

Examens zijn niet automatisch zichtbaar voor partners. U kunt een examen zichtbaar maken door partnerwerknemers toe te voegen aan een team en dat team te koppelen aan de examenrecord.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie voor verwante gegevens examenteam hebben ingeschakeld op de pagina 'Details'. Als de sectie met verwante gegevens niet wordt weergegeven op de pagina 'Details', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie voor weergegeven verwante gegevens.

Ga als volgt te werk om examens zichtbaar te maken voor partners:

- 1 Klik op 'Gebruikers toevoegen' in de sectie voor examenteam op de pagina voor examendetails.
- 2 Geef op de pagina voor examenteam bewerken de gebruikersnaam, de teamrol en de toegangsrechten voor de record op voor elke partnerwerknemer voor wie u de cursus zichtbaar wilt maken.

OPMERKING: Oracle adviseert u om werknemers van partners in het team alleen-lezen toegang te verschaffen.

- 3 Klik op 'Opslaan'.

Registreren voor examens

U kunt Oracle CRM On Demand gebruiken om u te registreren voor een examen om uw competentie aan te tonen met betrekking tot een bepaald product of een reeks producten.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie voor examenregistraties beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Deze sectie bevat verwante informatie. Als de sectie met verwante informatie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om u te registreren voor een examen:

- 1 Klik op de pagina met de lijst met examens op de naam van het examen waarvoor u zich wilt registreren.
- 2 Klik in de sectie voor examenregistraties van de gegevenspagina voor examens op 'Registreren'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor examenregistraties het examen en de kandidaat die u wilt registreren.
- 4 Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: hoewel er enige beperkingen gelden, kan een relatie zich in Oracle CRM On Demand meerdere keren registreren voor hetzelfde examen. Er kunnen verschillende redenen zijn waarom een relatie zich meerdere keren voor hetzelfde examen wil registreren, bijvoorbeeld om een eerdere score te verbeteren, voor een herexamen of om een verlopen score te vernieuwen. Een relatie kan zich in Oracle CRM On Demand meerdere keren voor hetzelfde examen registreren, mits de examendatum of de eigenaars van de record verschillend zijn.

Examenregistratierecords bijwerken

Alleen gebruikers met de vereiste toegangsrechten kunnen de examenregistratierecord bijwerken. Standaard kunnen alleen gebruikers met de rol van merkeigenaar, bijvoorbeeld Kanaalmanager, het veld 'Status' in de registratierecord bijwerken. Alle andere velden kunnen met de rol van merkeigenaar of partner worden bijgewerkt.

De bedrijfsbeheerder kan de standaardinstellingen voor toegangsrechten naar wens wijzigen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met informatie over de registratie voor examens beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om examenregistratierecords bij te werken:

- 1 Klik in de sectie voor de registratie voor examens op de pagina met examendetails op de koppeling 'Bewerken' voor de registratierecord die u wilt wijzigen.
- 2 Wijzig de desbetreffende velden.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: de toegestane standaardwaarden voor het veld 'Status registratie' zijn 'Ingeschreven', 'Voltooid' en 'Niet gereed'. De lijst kan echter volledig worden geconfigureerd zodat u deze aan de eisen van uw bedrijf kunt aanpassen.

Examenvelden

Gebruik de pagina 'Examen bewerken' als u een examen wilt toevoegen of de gegevens van een bestaand examen wilt bijwerken. De pagina 'Examen bewerken' bevat alle velden voor een examen.

TIP: u kunt examens eveneens bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor examens. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Sectie Belangrijke informatie	
Naam	De naam van het examen. Dit veld is hoofdlettergevoelig. Houd u aan de naamgevingsregels die uw bedrijf heeft ingesteld voor afkortingen, hoofdlettergebruik, enzovoort, om dubbele examens te voorkomen. Dit veld is verplicht.
Type	Het type examen dat u voor dit examen wilt gebruiken.
Status	De status van het examen, zoals 'Gepland' of 'Beschikbaar'. Uw beheerder kan de mogelijke waarden voor de status wijzigen waardoor u een set waarden kunt zien die afwijkt van de hier genoemde waarden. Dit veld is verplicht.
Beschikbaar van	De datum waarop het examen wordt geïntroduceerd. Dit veld is handig als u over een paar maanden een examen wilt introduceren en dit voor de introductie alvast onder de aandacht wilt brengen van uw partnergemeenschap. Als dit veld is opgegeven, wordt hiermee bepaald of dit examen wel of niet wordt weergegeven in de lijst met recent geïntroduceerde examens op de startpagina voor examens.
Examen-ID	Interne ID voor het examen. Binnen een bedrijf is deze ID meestal uniek, maar deze ID's hoeven niet uniek te zijn wat Oracle CRM On Demand betreft.
Primaire productcategorie	De naam van de primaire productcategorie waarop dit examen is gericht. Gebruik dit veld alleen als het examen op een enkele productcategorie is gericht. Als het examen voor meerdere productcategorieën even geschikt is, laat u dit veld leeg en gebruikt u in plaats van dit veld de sectie met verwante items voor examenproductcategorieën.
Primair product	Het belangrijkste product waarop het examen is gericht. Als het examen voor meer dan één product is bedoeld, gebruikt u het verwante item 'Product' om de lijst met producten vast te leggen. Gebruik dit veld alleen als het examen op één product is gericht. Als het examen voor meerdere producten even geschikt is, laat u dit veld leeg en gebruikt u in plaats van dit veld de sectie met verwante items voor examenproducten.
Beschikbaar tot	De datum waarna het examen niet meer wordt aangeboden. Gebruik dit veld om de partnergemeenschap ervan op de hoogte te stellen dat het examen binnenkort niet meer wordt afgenomen. Als dit veld is opgegeven, wordt hiermee bepaald of dit examen wel of niet wordt weergegeven in de lijst met verdwijnende examens op de startpagina voor examens.
Sectie voor examengegevens	
Aantal vragen	Het totale aantal vragen op het examen.
Toegestane tijd (minuten)	De totale tijd, in minuten, die u voor het examen mag gebruiken.
Maximumscore	De maximaal mogelijke score die u voor het examen kunt behalen.
Voldoende	De minimumscore die u moet behalen om voor het examen te slagen.

Veld	Omschrijving
Geldigheid (maanden)	De tijdsduur (in maanden) dat de examenscore geldig blijft.
Website	De URL van een pagina die aanvullende informatie over het examen bevat. Het veld 'Website' is handig als de exameninformatie in een andere toepassing dan Oracle CRM On Demand wordt opgeslagen en bijgehouden.
Indeling	Geeft aan in welke indeling het examen wordt geleverd.
Gemiddeld	Geeft aan op welk medium het examen wordt geleverd.
Beoordelingsmethode	De methode waarmee het examen wordt beoordeeld.
Valuta	De valuta die voor de kosten wordt gebruikt.
Examenkosten	De kosten die voor het afleggen van het examen worden berekend.
Betalingsopties	De manier waarop u voor het examen betaalt, zoals een creditcard of cheque. In dit veld kunt u slechts één waarde selecteren. Als er meerdere betalingsopties zijn toegestaan, moet u deze opties als waarden in de vervolgkeuzelijst definiëren. Voorbeeld: 'Cheque of creditcard', 'Contant of creditcard', enzovoort.
Sectie Relatiegegevens	
Relatie	Selecteer het belangrijkste contactpunt voor het examen. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt al als relatie in Oracle CRM On Demand bestaat.
Relatie: Voornaam	De voornaam van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld. De ingevulde waarde is gebaseerd op hetgeen u selecteert in het veld 'Relatie'.
Relatie: Achternaam	De achternaam van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld. De ingevulde waarde is gebaseerd op hetgeen u selecteert in het veld 'Relatie'.
Relatie: Bedrijf	Het bedrijf van de relatie die in het veld 'Relatie' is geselecteerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld. De ingevulde waarde is gebaseerd op hetgeen u selecteert in het veld 'Relatie'.
Relatie: E-mail	Het e-mailadres van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld. De ingevulde waarde is gebaseerd op hetgeen u selecteert in het veld 'Relatie'.
Voornaam	De voornaam van het contactpunt voor het examen. Gebruik dit veld ALLEEN als het contactpunt nog niet in Oracle CRM On Demand is gedefinieerd.
Achternaam	De achternaam van het contactpunt voor het examen. Gebruik dit veld ALLEEN als het contactpunt nog niet in Oracle CRM On Demand is gedefinieerd.
Bedrijf	Het bedrijf van het contactpunt voor het examen. Gebruik dit veld ALLEEN als het contactpunt nog niet in Oracle CRM On Demand is gedefinieerd.

Veld	Omschrijving
E-mail	Het e-mailadres van het contactpunt voor het examen. Gebruik dit veld ALLEEN als het contactpunt nog niet in Oracle CRM On Demand is gedefinieerd.
Telefoon	Het telefoonnummer van het contactpunt voor het examen. Gebruik dit veld ALLEEN als het contactpunt nog niet in Oracle CRM On Demand is gedefinieerd.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	De eigenaar van de examenrecord. Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaarmodi voor records.
Omschrijving	Aanvullende informatie over het examen. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.

Velden voor examenregistratie

Op de pagina voor examenregistratie kunt u zich registreren voor een examen. Deze pagina bevat de volledige set velden voor een examenregistratie.

OPMERKING: beheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie registratie	
Examen	De naam van het examen. Dit veld is verplicht.
Doelstelling	De doelstelling, als die er is, voor registratie voor het examen.
Registratiedatum	Tijdens het maken wordt standaard de huidige systeemdatum ingesteld. Deze kan tijdens en na het maken worden gewijzigd.
Status registratie	De huidige status van de examenregistratie.
Partner examen	Het partnerbedrijf dat het betreffende examen beheert waarvoor de kandidaat zich registreert.
Score verval op	De datum waarop de score verval.
Kandidaat	De naam van de kandidaat die het examen gaat doen. Moet een relatie zijn die

Veld	Omschrijving
	al is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand. Dit veld is verplicht.
Registratienummer	Registratienummers zijn meestal uniek, maar dit is niet verplicht voor Oracle CRM On Demand.
Voltooiingsdatum	De datum waarop het examen door de kandidaat is voltooid.
Behaalde score	De numerieke score (als die er is) die voor het examen is behaald.
Behaald cijfer	Letter-beoordeling (als die er is) die voor het examen is behaald.
Examendatum	De datum waarop het examen plaatsvindt.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	De huidige eigenaar van de examenregistratie.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de examenregistratie. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.

Certificering

Een *certificering* is een bewijs van competentie met betrekking tot bepaalde vaardigheden. Terwijl met een examen de competentie van een persoon wordt gemeten, is een certificering de bevestiging van de competentie. Certificeringen worden doorgaans verstrekt nadat een persoon is geslaagd voor een of meerdere examens. Daarom kunnen certificeringen worden beschouwd als een logisch vervolg op cursussen en examens.

Hoewel dit niet verplicht is, hebben certificeringen vaak een vervaldatum. Dit betekent dat een persoon die in het bezit is van een certificering, alleen voor een bepaalde periode is gecertificeerd. Na deze periode moet de certificering opnieuw worden aangevraagd. Wanneer een certificering een vervaldatum heeft, is dit meestal omdat het bedrijf dat de certificering toekent, verwacht dat de vaardigheid of technologie (waarvoor het certificaat is verstrekt) zich verder ontwikkelt of verouderd raakt.

In tegenstelling tot cursussen en examens, die wel of niet aan producten zijn gekoppeld, wordt een certificering bijna altijd verstrekt voor een bepaald product of een reeks producten. Een certificering kan in Oracle CRM On Demand worden gekoppeld aan cursussen, examens, producten, productcategorieën en oplossingen. Deze koppelingen zijn echter niet verplicht. Dit betekent dat u ze naar wens aan een certificering kunt koppelen, zo veel of weinig als u wilt. In bepaalde gevallen kunt u zelfs een certificering definiëren die niet aan een cursus, examen, product, productcategorie of oplossing is gekoppeld.

Werken met de 'Startpagina Certificering'

De 'Startpagina Certificering' is het beginpunt voor het beheren van certificeringen.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Certificering' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Certificeringen maken

U maakt een certificering door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde certificeringen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor certificeringen](#) (zie "[Certificeringsvelden](#)" op pagina 487) voor meer informatie over het maken van certificeringen.

Werken met lijsten met certificeringen

De sectie 'Lijsten met certificeringen' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor certificeringen.

Lijst voor certificering	Omschrijving
Alle certificeringen	Alle certificeringen waartoe u toegang hebt, ongeacht de eigenaar.
Recent gemaakte certificeringen	Alle certificeringen die de afgelopen 30 dagen zijn gemaakt en waartoe u toegang hebt. Standaard worden certificeringen in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat de recentst gemaakte certificering boven in de lijst verschijnt.
Recent gewijzigde certificeringen	Alle certificeringen die de afgelopen 30 dagen zijn gewijzigd en waartoe u toegang hebt. Standaard worden certificeringen in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat de recentst gewijzigde certificering boven in de lijst verschijnt.
Recent geïntroduceerde certificeringen	Alle certificeringen die de afgelopen 90 dagen beschikbaar zijn gemaakt en waartoe u toegang hebt. Standaard worden certificeringen in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat de recentst geïntroduceerde certificering boven in de lijst verschijnt.
Buiten gebruik te stellen certificeringen	Alle certificeringen waarvan de buitengebruikstelling in de komende 90 is gepland en waartoe u toegang hebt. Standaard worden certificeringen in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat de certificering die het eerst buiten gebruik zal worden gesteld boven in de lijst verschijnt.
Mijn certificeringen	Alle certificeringen waarvan u de eigenaar bent.

Lijst voor certificering	Omschrijving
Mijn recent gemaakte certificeringen	Alle certificeringen die de afgelopen 30 dagen zijn gemaakt en waarvan u de eigenaar bent.
Mijn recent gewijzigde certificeringen	Alle certificeringen die de afgelopen 30 dagen zijn bijgewerkt en waarvan u de eigenaar bent.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde certificeringen weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde certificeringen' worden de certificeringen getoond die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Certificering'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Certificering' toevoegen:

- Alle certificeringen
- Recent gemaakte certificeringen
- Recent gewijzigde certificeringen
- Recent geïntroduceerde certificeringen
- Buiten gebruik te stellen certificeringen
- Mijn certificeringen
- Mijn recent gemaakte certificeringen
- Mijn recent gewijzigde certificeringen

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Certificering' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Certificering' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Certificering' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Certificeringen beheren

Voor het beheren van certificeringen, voert u de volgende taken uit:

- [Certificeringen koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen](#) (op pagina 483)
- [Certificeringen koppelen aan examens en cursussen](#) (op pagina 484)
- [Certificeringen koppelen aan andere certificeringen](#) (zie "[Certificeringen aan andere certificeringen koppelen](#)" op pagina 484)
- [Certificeringen zichtbaar maken voor partners](#) (op pagina 485)
- [Certificering aanvragen](#) (op pagina 486)
- [Certificeringsaanvraagrecords bijwerken](#) (op pagina 486)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 105)
- [Werken met bijlagen](#) (op pagina 109)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Certificeringen koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen

U kunt certificeringen aan een of meerdere producten, productcategorieën en oplossingen koppelen. Als de certificering van toepassing is op slechts één product of productcategorie, selecteert u de desbetreffende waarde in het veld 'Primair product' of 'Primaire productcategorie'. Als de certificering echter van toepassing is op een of meerdere oplossingen, meerdere producten of meerdere productcategorieën, volgt u de onderstaande stappen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie voor certificeringsproducten, certificeringsproductcategorieën of certificeringsoplossingen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Deze sectie bevat verwante informatie. Als de sectie met verwante informatie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om certificeringen aan producten, productcategorieën of oplossingen te koppelen:

- 1 Klik in de sectie voor certificeringsproducten, certificeringsproductcategorieën of certificeringsoplossingen op de gegevenspagina voor certificeringen op 'Toevoegen'.
- 2 Geef op de bewerkingspagina het product, de productcategorie of de oplossing op en klik op 'Opslaan'.
- 3 Herhaal de bovenstaande stappen zo vaak als nodig is om alle relaties te definiëren.

OPMERKING: volg de bovenstaande stappen om een certificering aan een oplossing te koppelen, ongeacht of de certificering is gekoppeld aan één oplossing of meerdere oplossingen.

Certificeringen koppelen aan examens en cursussen

Voor een certificering is meestal een cursus of een aantal cursussen vereist. Een cursus wordt afgesloten met één of meer examens. Als u een examen of een serie examens succesvol afrondt, ontvangt u een certificaat. U kunt een certificering koppelen aan examens en/of cursussen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie voor cursusexamens of -certificeringen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als de sectie verwante informatie niet wordt weergegeven op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en de sectie toevoegen aan een weergegeven sectie verwante informatie.

Ga als volgt te werk om certificeringen aan cursussen en examens te koppelen:

- 1 Klik in de sectie 'Certificering examens' of 'Certificering cursussen' op de gegevenspagina voor 'Certificeringsdetails' op 'Toevoegen'.
- 2 Geef op de pagina 'Bewerken' het examen of de cursus op als correct.
- 3 Klik op 'Opslaan'.
- 4 Herhaal bovenstaande stappen om aanvullende examen- of cursusrelaties toe te voegen.

Certificeringen aan andere certificeringen koppelen

In Oracle CRM On Demand kunt u certificeringen aan andere certificeringen koppelen. Een certificering kan een vereiste zijn voor een certificering, een follow-up van een andere certificering en een vervanging voor een andere, mogelijk teruggetrokken certificering.

Deze gegevens worden uitsluitend ter informatie vastgelegd en hebben vooral tot doel u te helpen uw partners een algemeen overzicht te bieden van de beschikbare certificeringen en de verbanden daartussen. De koppelingsvereisten die in deze sectie worden vermeld, worden in Oracle CRM On Demand niet afgedwongen wanneer een certificering wordt toegekend. Het bezit van certificering A kan bijvoorbeeld worden gedefinieerd als vereiste voor de toekenning van certificering B, maar deze vereiste wordt niet in Oracle CRM On Demand

afgedwongen. Daardoor kan certificering B ook aan een relatie worden toegekend als hij of zij niet in het bezit is van certificering A.

OPMERKING: in het veld voor de gekoppelde certificering kan niet dezelfde certificering worden vermeld als de certificering op de bovenliggende pagina, dit om ervoor te zorgen dat een certificering niet aan zichzelf kan worden gekoppeld.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie voor gekoppelde certificeringen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als de sectie met verwante informatie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om een certificering aan een andere certificering te koppelen:

- 1 Klik op de pagina met de lijst met certificeringen op de naam van de certificering die u aan een andere certificering wilt koppelen.
- 2 Klik op 'Toevoegen' in de sectie voor gekoppelde certificeringen van de pagina met certificeringsdetails.
- 3 Selecteer de gekoppelde certificering en het koppelingstype op de pagina voor het bewerken van gekoppelde certificeringen. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Certificeringen zichtbaar maken voor partners

Certificeringen zijn niet automatisch zichtbaar voor partners. U kunt de certificering zichtbaar maken door partnerwerknemers toe te voegen aan een team en dat team te koppelen aan de certificeringsrecord.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie voor teamcertificering beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als de sectie verwante informatie niet wordt weergegeven op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en de sectie toevoegen aan een weergegeven sectie verwante informatie.

Ga als volgt te werk om certificering zichtbaar te maken voor partners:

- 1 Klik in de sectie 'Teamcertificering' op de gegevenspagina voor 'Certificering' op 'Toevoegen'.
- 2 Geef op de bewerkingspagina 'Teamcertificering' de gebruikersnaam, teamrol en recordtoegang op voor elke partnerwerknemer waarvoor u de certificering zichtbaar wilt maken.

OPMERKING: Oracle adviseert u om werknemers van partners in het team alleen-lezen toegang te verschaffen.

- 3 Klik op 'Opslaan'.

Certificering aanvragen

U kunt Oracle CRM On Demand gebruiken om een certificering voor een bepaald product of een reeks producten aan te vragen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie over certificeringsaanvragen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet wordt weergegeven op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om een certificering aan te vragen:

- 1 Klik op de pagina 'Lijst met certificeringen' op de naam van de certificering die u wilt aanvragen.
- 2 Klik in de sectie voor certificeringsaanvragen van de gegevenspagina voor certificeringen op 'Certificering aanvragen'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor certificeringsaanvragen de certificering en de kandidaat voor de certificering. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

OPMERKING: u kunt meerdere certificeringsaanvragen voor dezelfde relatie aanvragen, omdat de relaties dezelfde certificering mogelijk meerdere keren moet aanvragen omdat de bestaande certificering is verlopen of omdat een vorige aanvraag is afgewezen. U kunt in Oracle CRM On Demand daarom meerdere aanvragen indienen voor dezelfde certificering voor dezelfde relatie, mits de aanvraagdatums verschillend zijn.

Certificeringsaanvraagrecords bijwerken

Alleen gebruikers met de juiste toegangsrechten kunnen de certificeringsaanvraagrecord bijwerken. Standaard kan alleen met merkeigenaarrollen, zoals 'Kanaalmanager', het veld 'Status' op de aanvraagrecord worden bijgewerkt. Met merkeigenaarrollen en partnerrollen kunnen alle andere velden worden bijgewerkt.

Uw bedrijfsbeheerder kan indien nodig de standaardinstellingen voor de toegangsrechten aanpassen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie over certificeringsaanvragen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet wordt weergegeven op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om een certificeringsaanvraagrecord bij te werken:

- 1 Klik in de sectie voor certificeringsaanvragen van de gegevenspagina voor certificeringen op de koppeling 'Bewerken' voor de aanvraagrecord die u wilt wijzigen.
- 2 Wijzig de desbetreffende velden.

3 Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: de toegestane standaardwaarden voor het veld 'Certificeringsstatus' zijn 'Aangevraagd', 'Verleend' en 'Afgewezen'. De lijst kan echter volledig worden geconfigureerd en uw bedrijfsbeheerder kan deze lijst aanpassen aan uw bedrijfsbehoeften.

Certificeringsvelden

Gebruik de bewerkingspagina voor certificeringen als u een certificering wilt toevoegen of de gegevens van een certificering wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor certificeringen bevat alle velden voor een certificering.

TIP: u kunt certificeringen eveneens bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor certificeringen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Sectie Belangrijke informatie	
Naam	De naam van de certificering. Omdat dit veld hoofdlettergevoelig is, moeten de naamgevingsconventies worden gevolgd die door uw bedrijf zijn ingesteld voor afkortingen, hoofdlettergebruik, enzovoort. Geef geen dubbele certificeringen op. Dit is een vereist veld.
Type	Het certificeringstype dat u voor deze certificering wilt gebruiken.
Status	De status van de certificering, bijvoorbeeld 'Gepland' of 'Beschikbaar'. De systeembeheerder van uw bedrijf kan de mogelijke waarden voor de status wijzigen, dus het kan zijn dat hier andere waarden worden weergegeven dan de waarden die in uw scherm worden weergegeven. Dit is een vereist veld.
Beschikbaar van	De datum waarna de certificering kan worden aangevraagd. Als in dit veld een waarde is opgegeven, wordt op basis van deze waarde bepaald of de certificering wordt weergegeven in de lijst met recent geïntroduceerde certificeringen op de 'Startpagina Certificering'.
Certificerings-ID	Een interne ID voor de certificering. Meestal is de ID uniek, hoewel het gebruik van unieke certificerings-ID's niet verplicht is in Oracle CRM On Demand.
Primaire productcategorie	De naam van de primaire productcategorie waarvoor de relatie na het behalen van het certificaat wordt gecertificeerd. Gebruik dit veld alleen als de certificering is gericht op één productcategorie. Kan de certificering voor meerdere productcategorieën worden gebruikt, dan laat u dit veld leeg en gebruikt u in plaats hiervan de sectie met het verwante item voor productcategorieën voor certificeringen.
Primair product	De naam van het primaire product waarvoor het partnerbedrijf na het behalen van het certificaat wordt gecertificeerd. Gebruik dit veld alleen als de certificering is

Veld	Omschrijving
	gericht op één product. Kan de certificering voor meerdere producten worden gebruikt, dan laat u dit veld leeg en gebruikt u in plaats hiervan de sectie met het verwante item voor certificeringsproducten.
Beschikbaar tot	De datum waarna de certificering niet meer zal worden aangeboden. Als in dit veld een waarde is opgegeven, wordt op basis van deze waarde bepaald of de certificering wordt weergegeven in de lijst met buiten gebruik te stellen certificeringen op de 'Startpagina Certificering'.
De sectie Certificeringsgegevens	
Geldigheid (maanden)	De periode (in maanden) gedurende welke de certificering geldig is nadat deze aan een relatie is toegekend. Dit veld dient alleen ter informatie; de geldigheidsperiode van toegekende certificeringen wordt niet automatisch ingesteld in Oracle CRM On Demand.
Te verlengen	Hiermee wordt aangegeven of de aan een relatie toegekende certificering kan worden verlengd.
Website	De URL naar de pagina met aanvullende informatie over de certificering. Het veld 'Website' is met name nuttig als de certificeringsgegevens in een andere toepassing dan Oracle CRM On Demand worden opgeslagen en onderhouden.
Valuta	De valuta die voor de kosten wordt gebruikt.
Certificeringskosten	De kosten die in rekening worden gebracht voor het toekennen van de certificering.
Betalingsopties	De betaalwijze voor de certificering, bijvoorbeeld 'Creditcard' of 'Cheque'. In dit veld kunt u slechts één waarde selecteren. U kunt echter wel meerdere betalingwijzen gebruiken, bijvoorbeeld cheque of creditcard, of contant of creditcard, enzovoort.
Sectie Relatiegegevens	
Relatie	De relatie voor de certificering.
Relatie: Voornaam	De voornaam van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch gevuld op basis van de naam die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd.
Relatie: Achternaam	De achternaam van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch gevuld op basis van de naam die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd.
Relatie: Account	De accountnaam van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch gevuld op basis van de naam die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd.
Relatie: E-mail	Het e-mailadres van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch gevuld op basis van de naam die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd.

Veld	Omschrijving
Voornaam	De voornaam van het contactpunt voor de certificering. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Achternaam	De achternaam van het contactpunt voor de certificering. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Bedrijf	Het bedrijf van het contactpunt voor de certificering. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
E-mail	Het e-mailadres van het contactpunt voor de certificering. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Telefoon	Het telefoonnummer van het contactpunt voor de certificering. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	De eigenaar van de certificeringsrecord. Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de certificeringsrecord. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.

Velden voor certificeringsaanvragen

Gebruik de pagina voor het aanvragen van certificeringen om een certificering aan te vragen. Deze pagina bevat alle velden voor een certificeringsaanvraag.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie aanvraag	
Certificering	De naam van de certificering die wordt aangevraagd. Dit veld is verplicht.
Doelstelling	De doelstelling (indien van toepassing) voor het aanvragen van de certificering.
Aanvraagdatum	De datum van de aangevraagde certificering. Bij het maken van de aanvraag wordt standaard de huidige systeemdatum gebruikt, maar deze kan tijdens en

Veld	Omschrijving
	na de aanvraag worden gewijzigd.
Nummer certificering	Het certificeringsnummer. Dit is doorgaans een uniek nummer, maar dit is in Oracle CRM On Demand niet verplicht.
Te verlengen	Hiermee wordt aangegeven of de toegekende certificering kan worden verlengd.
Kandidaat	De naam van de kandidaat die de certificering aanvraagt. Moet een relatie zijn die al is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand. Dit veld is verplicht.
Certificeringsdatum	De datum waarop de certificering is toegekend aan de kandidaat.
Status certificering	De huidige status van de certificeringsaanvraag.
Vervaldatum	De datum waarop de toegekende certificering vervalt.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	De huidige eigenaar van de certificeringsaanvraagrecord.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de certificeringsaanvraagrecord. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.

Accreditatie

Een *accreditatie* is een bewijs waarmee wordt aangegeven dat een partnerbedrijf bekwaam is of ervaring heeft in het verkopen van bepaalde producten of het leveren van bepaalde services van acceptabele kwaliteit. Certificeringen worden aan individuen toegewezen, terwijl accreditaties aan partnerbedrijven worden toegewezen. Aan een partnerbedrijf wordt een accreditatie toegewezen nadat het bedrijf aan verschillende vereisten heeft voldaan. Eén van die vereisten is vaak dat op de loonlijst van het bedrijf een vooraf gedefinieerd minimum aantal medewerkers met een bepaalde certificering aanwezig moet zijn. Een accreditatie is in feit dus een verzameling certificeringen en wordt gezien als de volgende stap in de logische reeks van cursus, examen en certificering.

Accreditaties kunnen worden gekoppeld aan producten, productcategorieën en oplossingen. Daarnaast kunnen accreditaties gerelateerd zijn aan andere accreditaties.

Werken met de 'Startpagina Accreditatie'

De 'Startpagina Accreditatie' is het beginpunt voor het beheren van accreditaties.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Accreditatie' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Ga als volgt te werk om een accreditaties te maken:

U kunt een accreditatie aanvragen door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde accreditaties'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor accreditaties](#) (zie "[Accreditatievelden](#)" op pagina 497) voor meer informatie over het maken van accreditaties.

Werken met lijsten met accreditaties

De sectie 'Lijsten met accreditaties' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor accreditaties.

Lijst voor accreditatie	Omschrijving
Alle accreditaties	Alle accreditaties waartoe u toegang hebt, ongeacht de eigenaar.
Recent gemaakte accreditaties	Alle accreditaties die de afgelopen 30 dagen zijn gemaakt en waartoe u toegang hebt. Standaard worden accreditaties in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat de recentst gemaakte accreditatie boven in de lijst verschijnt.
Recent gewijzigde accreditatie	Alle accreditaties die de afgelopen 30 dagen zijn gewijzigd en waartoe u toegang hebt. Standaard worden accreditaties in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat de recentst gewijzigde accreditatie boven in de lijst verschijnt.
Recent geïntroduceerde accreditaties	Alle accreditaties die de afgelopen 90 dagen beschikbaar zijn gemaakt en waartoe u toegang hebt. Standaard worden accreditaties in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat de recentst geïntroduceerde accreditatie boven in de lijst verschijnt.
Buiten gebruik te stellen accreditaties	Alle accreditaties waarvan de buitengebruikstelling in de komende 90 is gepland en waartoe u toegang hebt. Standaard worden accreditaties in niet-chronologische volgorde weergegeven, zodat de accreditatie die het eerst buiten gebruik zal worden gesteld, boven in de lijst verschijnt.
Mijn accreditaties	Alle accreditaties waarvan u de eigenaar bent.
Mijn recent gemaakte accreditaties	Alle accreditaties die de afgelopen 30 dagen zijn gemaakt en waarvan u de eigenaar bent.

Lijst voor accreditatie	Omschrijving
Mijn recent gewijzigde accreditaties	Alle accreditaties die de afgelopen 30 dagen zijn bijgewerkt en waarvan u de eigenaar bent.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde accreditaties weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde accreditaties' worden de accreditaties weergegeven die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Accreditatie'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Accreditatie' toevoegen:

- Alle accreditaties
- Recent gemaakte accreditaties
- Recent gewijzigde accreditatie
- Recent geïntroduceerde accreditaties
- Buiten gebruik te stellen accreditaties
- Mijn accreditaties
- Mijn recent gemaakte accreditaties
- Mijn recent gewijzigde accreditaties

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Accreditatie' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Accreditatie' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Accreditatie' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Accreditaties beheren

Voor het beheren van accreditaties voert u de volgende taken uit:

- [Accreditaties koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen](#) (op pagina 493)
- [Accreditaties koppelen aan andere accreditaties](#) (zie "[Accreditaties aan andere accreditaties relateren](#)" op pagina 494)
- [Certificeringsvereisten voor een accreditatie vastleggen](#) (op pagina 495)
- [Accreditaties zichtbaar maken voor partners](#) (op pagina 495)
- [Accreditatie aanvragen](#) (op pagina 496)
- [Accreditatieaanvraagrecords bijwerken](#) (op pagina 496)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 105)
- [Werken met bijlagen](#) (op pagina 109)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Accreditaties koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen

U kunt accreditaties aan een of meerdere producten, productcategorieën en oplossingen koppelen. Als de accreditatie van toepassing is op slechts één product of productcategorie, selecteert u de desbetreffende waarde in het veld 'Primair product' of 'Primaire productcategorie'. Als de accreditatie echter van toepassing is op een of meerdere oplossingen, meerdere producten of meerdere productcategorieën, volgt u de onderstaande stappen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie over accreditatieproducten, accreditatieproductcategorieën of accreditatieoplossingen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Deze sectie bevat verwante informatie. Als de sectie met verwante informatie niet op de gegevenspagina wordt weergegeven, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om accreditaties aan producten, productcategorieën of oplossingen te koppelen:

- 1 Klik in de sectie over accreditatieproducten, accreditatieproductcategorieën of accreditatieoplossingen van de gegevenspagina voor accreditatiegegevens op 'Toevoegen'.
- 2 Geef op de bewerkingpagina het product, de productcategorie of de oplossing op en klik op 'Opslaan'.
- 3 Herhaal de bovenstaande stappen zo vaak als nodig is om alle relaties te definiëren.

OPMERKING: volg de bovenstaande stappen om een accreditatie aan een oplossing te koppelen, ongeacht of de accreditatie is gekoppeld aan één oplossing of meerdere oplossingen.

Accreditaties aan andere accreditaties relateren

In Oracle CRM On Demand kunt u een accreditatie relateren aan een andere accreditatie. De ene accreditatie kan een vereiste zijn voor een andere accreditatie, een vervolg op een andere accreditatie, en mogelijk een vervanging voor een andere teruggetrokken accreditatie.

Deze informatie wordt alleen vastgelegd voor informatieve doeleinden en is hoofdzakelijk bedoeld om te zorgen dat u uw partners een volledig overzicht kunt geven van alle accreditaties en hun onderlinge afhankelijkheden. Bij het toekennen van een accreditatie worden de in deze sectie aangegeven relatievereisten niet geforceerd met Oracle CRM On Demand. Het bezit van accreditatie A kan dus bijvoorbeeld worden gedefinieerd als vereiste voor het toekennen van accreditatie B. Deze vereiste wordt echter niet geforceerd met Oracle CRM On Demand en accreditatie B kan worden toegekend aan een partnerbedrijf, ook al is accreditatie A niet in bezit van dit bedrijf.

OPMERKING: om te zorgen dat een accreditatie niet aan zichzelf gerelateerd kan worden, mag het veld voor verwante accreditaties niet hetzelfde zijn als de accreditatie in de hoofdrecord.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie verwante informatie voor verwante accreditaties beschikbaar hebben gemaakt voor de gegevenspagina. Als de sectie verwante informatie niet wordt weergegeven op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie weergegeven verwante informatie.

Accreditaties aan andere accreditaties relateren

- 1 Klik op de lijstpagina voor accreditaties op de naam van de accreditatie die u wilt relateren aan een andere accreditatie.
- 2 Klik op 'Toevoegen' in de sectie voor verwante accreditaties van de gegevenspagina voor accreditaties.
- 3 Selecteer de verwante accreditatie en het type relatie op de bewerkingpagina voor accreditaties en klik dan op 'Opslaan'.

Certificeringsvereisten voor een accreditatie vastleggen

Een *accreditation* is het bewijs van het vermogen en de competentie van het partnerbedrijf om een product of service te leveren. Met behulp van Oracle CRM On Demand kunt u de certificeringsvereisten voor een accreditatie instellen. U kunt bijvoorbeeld vereisen dat deze accreditatie aan een partnerbedrijf wordt toegekend als 10% van de medewerkers van het bedrijf in het bezit is van de juiste certificering, en dat minimaal twee medewerkers de certificering moeten hebben. Als er dus 40 technische medewerkers op de loonlijst van het bedrijf staan, moet het bedrijf minimaal vier medewerkers met de juiste certificering hebben. Als er maar 15 medewerkers op de loonlijst van het bedrijf staan, moet het bedrijf toch twee medewerkers met de juiste certificering hebben.

Bij het toekennen van een accreditatie worden de in deze sectie opgegeven certificeringsvereisten niet afgedwongen met Oracle CRM On Demand. Deze gegevens worden alleen vastgelegd voor informatieve doeleinden en zijn hoofdzakelijk bedoeld om uw partners inzicht te geven in de accreditatievereisten.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie verwante informatie voor accreditatiecertificering beschikbaar hebben gemaakt voor de gegevenspagina. Als de sectie verwante informatie niet op de gegevenspagina wordt getoond, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om certificeringsvereisten voor een accreditatie vast te leggen:

- 1 Klik op de lijstpagina 'Accreditatie' op de naam van de accreditatie waarvoor u de certificeringsvereisten wilt vastleggen.
- 2 Klik op 'Toevoegen' in de sectie voor accreditatiecertificeringen van de gegevenspagina 'Accreditatie'.
- 3 Selecteer de juiste certificering in de keuzelijst met certificeringen.
- 4 Typ een aantal in het veld voor het aantal certificeringen als u een minimumaantal medewerkers wilt definiëren dat in het bezit van deze certificering moet zijn.
- 5 Typ een percentage in het veld voor het percentage gecertificeerde medewerkers als u een minimumpercentage medewerkers wilt definiëren dat in het bezit van deze certificering moet zijn. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Accreditaties zichtbaar maken voor partners

Accreditaties zijn niet automatisch zichtbaar voor partners. U kunt een accreditatie zichtbaar maken door werknemers van de partner aan een team toe te voegen, en dat team te koppelen aan de accreditatierecord.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie verwante informatie 'Accreditatieteam' beschikbaar hebben gesteld voor de gegevenspagina. Als de sectie met verwante informatie niet beschikbaar is op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe aan de paginalay-out.

Accreditaties zichtbaar maken voor partners

- 1 Klik in de sectie 'Accreditatieteam' van de pagina 'Accreditatiegegevens' op 'Gebruikers toevoegen'.
- 2 Specificeer op de pagina 'Accreditatieteam bewerken' de gebruikersnaam, teamrol en toegang tot record voor elke werknemer van de partner voor wie u de accreditatie zichtbaar wilt maken.
OPMERKING: Oracle adviseert u om werknemers van partners in het team alleen-lezen toegang te verschaffen.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Accreditatie aanvragen

Als u van mening bent dat uw bedrijf aan de eisen voor accreditatie voldoet, kunt u accreditatie van het partnerbedrijf aanvragen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie over accreditatieaanvragen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet wordt weergegeven op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om accreditatie aan te vragen:

- 1 Klik op de lijstpagina voor accreditaties op de naam van de accreditatie die u wilt aanvragen.
- 2 Klik in de sectie voor accreditatieaanvragen op de pagina met accreditatiedetails op de optie voor het aanvragen van accreditatie.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor accreditatieaanvragen de accreditatie en de partner en klik vervolgens op 'Opslaan'.

OPMERKING: mogelijk moeten partnerbedrijven dezelfde accreditatie meer dan één keer aanvragen omdat de bestaande accreditatie is verlopen of een eerdere aanvraag is afgewezen. Daarom kunnen in Oracle CRM On Demand meerdere aanvragen voor dezelfde accreditatie en hetzelfde partnerbedrijf worden ingediend, mits de aanvraagdatums verschillend zijn.

Accreditatieaanvraagrecords bijwerken

Alleen gebruikers met de juiste toegangsrechten kunnen de accreditatieaanvraagrecord bijwerken. Standaard kan alleen met merkeigenaarrollen, zoals 'Kanaalmanager', het veld 'Status' op de aanvraagrecord worden bijgewerkt. Met merkeigenaarrollen en partnerrollen kunnen alle andere velden worden bijgewerkt.

Uw bedrijfsbeheerder kan indien nodig de standaardinstellingen voor de toegangsrechten aanpassen.

Voordat u begint

De bedrijfsbeheerder moet de sectie met verwante informatie over accreditatieaanvragen beschikbaar hebben gemaakt op de gegevenspagina. Als deze sectie niet wordt weergegeven op de gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u de sectie toe als een sectie met weergegeven verwante informatie.

Ga als volgt te werk om een accreditatieaanvraagrecord bij te werken:

- 1** Klik in de sectie over accreditatieaanvragen van de gegevenspagina voor accreditaties op de koppeling 'Bewerken' voor de aanvraagrecord die u wilt wijzigen.
- 2** Wijzig de desbetreffende velden.
- 3** Klik op 'Opslaan'.

OPMERKING: de toegestane standaardwaarden voor het veld 'Accreditatiestatus' zijn 'Aangevraagd', 'Verleend' en 'Afgewezen'. De lijst kan echter volledig worden geconfigureerd en uw bedrijfsbeheerder kan deze lijst aanpassen aan uw bedrijfsbehoeften.

Accreditatievelden

Gebruik de bewerkingspagina voor accreditaties om een accreditatie toe te voegen of de gegevens van een accreditatie bij te werken. De bewerkingspagina voor accreditaties bevat alle velden voor een accreditatie.

TIP: u kunt accreditaties eveneens bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor accreditaties. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help. Beheerders kunnen aanvullende velden voor accreditaties toevoegen.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Sectie Belangrijke informatie	
Naam	De naam van de accreditatie. Omdat dit veld hoofdlettergevoelig is, moeten de naamgevingsconventies worden gevolgd die door uw bedrijf zijn ingesteld voor afkortingen, hoofdlettergebruik, enzovoort. Geef geen dubbele accreditaties op. Dit veld is verplicht.
Type	Het accreditatietype dat u voor deze accreditatie wilt gebruiken.
Status	De status van de accreditatie, bijvoorbeeld 'Gepland' of 'Beschikbaar'. De systeembeheerder van uw bedrijf kan de mogelijke waarden voor de status wijzigen, dus het kan zijn dat hier andere waarden worden weergegeven dan de waarden die in uw scherm worden weergegeven. Dit veld is verplicht.
Beschikbaar van	De datum waarna de accreditatie beschikbaar wordt. Als in dit veld een waarde is opgegeven, wordt op basis van deze waarde bepaald of de accreditatie wordt

Veld	Omschrijving
	weergegeven in de lijst met recent geïntroduceerde accreditaties op de 'Startpagina Accreditatie'.
Accreditatie-ID	Een interne ID voor de accreditatie. Meestal is de ID uniek, hoewel het gebruik van unieke certificerings-ID's niet verplicht is in Oracle CRM On Demand.
Primaire productcategorie	De naam van de primaire productcategorie waarvoor het partnerbedrijf na de accreditatie wordt gecertificeerd. Gebruik dit veld alleen als de accreditatie gericht is op één productcategorie. Kan de accreditatie voor meerdere productcategorieën worden gebruikt, dan laat u dit veld leeg en gebruikt u in plaats hiervan de sectie met het verwante item voor productcategorieën voor accreditaties.
Primair product	De naam van het primaire product waarvoor het partnerbedrijf na de accreditatie wordt gecertificeerd. Gebruik dit veld alleen als de accreditatie gericht is op één product. Kan de accreditatie voor meerdere producten worden gebruikt, dan laat u dit veld leeg en gebruikt u in plaats hiervan de sectie met het verwante item voor accreditatieproducten.
Beschikbaar tot	De datum waarna de accreditatie niet meer beschikbaar zal zijn. Als in dit veld een waarde is opgegeven, wordt op basis van deze waarde bepaald of de accreditatie wordt weergegeven in de lijst met buiten gebruik te stellen accreditaties op de 'Startpagina Accreditatie'.
De sectie Accreditatiegegevens	
Geldigheid (maanden)	De periode (in maanden) gedurende welke de accreditatie geldig is nadat deze aan een partnerbedrijf is toegekend.
Te verlengen	Hiermee wordt aangegeven of de aan een partnerbedrijf toegekende accreditatie kan worden verlengd.
Website	De URL naar de pagina met aanvullende informatie over de accreditatie. Het veld 'Website' is met name nuttig als de accreditatiegegevens in een andere toepassing dan Oracle CRM On Demand worden opgeslagen en onderhouden.
Valuta	De valuta die voor de kosten wordt gebruikt.
Accreditatiekosten	De kosten die in rekening worden gebracht voor het toekennen van de accreditatie.
Betalingsopties	De betaalwijze voor de accreditatie, bijvoorbeeld 'Creditcard' of 'Cheque'. In dit veld kunt u slechts één waarde selecteren. U kunt echter wel meerdere betalingwijzen gebruiken, bijvoorbeeld cheque of creditcard, of contant of creditcard, enzovoort.
Sectie Relatiegegevens	
Relatie	Selecteer het belangrijkste contactpunt voor de accreditatie. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt al als relatie in Oracle CRM On Demand bestaat.

Veld	Omschrijving
Relatie: Voornaam	De voornaam van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch gevuld op basis van de naam die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd.
Relatie: Achternaam	De achternaam van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch gevuld op basis van de naam die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd.
Relatie: Account	De accountnaam van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch gevuld op basis van de naam die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd.
Relatie: E-mail	Het e-mailadres van de relatie die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd. Dit veld wordt automatisch gevuld op basis van de naam die u in het veld 'Relatie' hebt geselecteerd.
Voornaam	De voornaam van het contactpunt voor de accreditatie. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Achternaam	De achternaam van het contactpunt voor de accreditatie. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Bedrijf	De bedrijfsnaam van het contactpunt voor de accreditatie. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
E-mail	Het e-mailadres van het contactpunt voor de accreditatie. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Telefoon	Het telefoonnummer van het contactpunt voor de accreditatie. Gebruik dit veld alleen als het contactpunt nog niet is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	De eigenaar van de accreditatierecord. Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de accreditatierecord. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.

Accreditatieaanvraagvelden

Gebruik de pagina voor accreditatieaanvragen om een accreditatie aan te vragen. Deze pagina bevat alle velden voor een accreditatieaanvraag.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie aanvraag	
Accreditatie	De naam van de accreditatie die wordt aangevraagd. Dit veld is verplicht.
Doelstelling	De doelstelling, indien van toepassing, voor het aanvragen van de accreditatie.
Aanvraagdatum	De datum voor de aangevraagde accreditatie. Bij het maken van de aanvraag wordt standaard de huidige systeemdatum gebruikt, maar deze kan tijdens en na de aanvraag worden gewijzigd.
Nummer accreditatie	Het accreditatienummer is doorgaans een uniek nummer, maar dit is in Oracle CRM On Demand niet verplicht.
Te verlengen	Hiermee wordt aangegeven of de toegekende accreditatie kan worden verlengd.
Partner	De naam van het partnerbedrijf dat de accreditatie aanvraagt. Dit veld is verplicht.
Datum accreditatie	De datum waarop de accreditatie is toegekend aan het partnerbedrijf.
Accreditatiestatus	De huidige status van de accreditatieaanvraag.
Vervaldatum	De datum waarop de toegekende accreditatie vervalt.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	De huidige eigenaar van de accreditatieaanvraagrecord.
Omschrijving	Aanvullende informatie over de accreditatieaanvraagrecord. Dit veld kan maximaal 2000 tekens bevatten.

8 Life Sciences

Oracle CRM On Demand levert verschillende recordtypen voor gegevens in Life Sciences, en voor het beheren van het proces voor farmaceutische verkoop.

De volgende tabbladen zijn beschikbaar bij Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Medische opleiding. Gebruik deze pagina's voor het beheren van medische opleidingsevenementen en genodigden voor deze evenementen.

Licenties staat/provincie relatie. Gebruik deze pagina's om de details van de licentie van de staat/provincie (of andere jurisdictie) voor het beoefenen van geneeskunde vast te leggen en handtekeningen te valideren voor monsters die door een vertegenwoordiger zijn afgeleverd.

Voorraadperiode. Gebruik deze pagina's voor het organiseren van het verkoopteam voor het plannen en evalueren van statistieken (bijvoorbeeld het uitvoeren van tussentijdse controletellingen, eindcontroletellingen en afstemmingen).

Monstertransactie. Gebruik deze pagina's voor het maken, bijwerken en bijhouden van verschillen typen monstertransacties (overdrachten, bevestigingen, correcties en uitbetalingen of transacties voor afgeleverde monsters) en bijbehorende transactie-items.

Toewijzing. Gebruik deze pagina's om monsters aan eindgebruikers toe te wijzen en om de hoeveelheid van monsterproducten bij te houden, en de periode gedurende welke monsterproducten beschikbaar zijn voor distributie.

Monsterpartij. Gebruik deze pagina's om partijnummers voor monsterproducten bij te houden.

Disclaimer monster. Gebruik deze pagina's om disclaimers voor monsterproducten te maken, bij te werken en bij te houden.

Berichtgevingsplan. Gebruik deze pagina's om berichtgevingsplannen te beheren (presentaties die worden gegeven met een pc of een tablet-pc voor verkoopgebruikers).

Berichtgevingsplanitem. Gebruik deze pagina's om de items op te geven die een berichtgevingsplan vormen.

Relatie berichtgevingsplanitem. Gebruik deze pagina's om een presentatie-item op te geven om optionele informatie te leveren ter ondersteuning van het primaire berichtgevingsplanitem.

Life Sciences-processen

U kunt de volgende taken uitvoeren met Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Medische gebeurtenissen bijhouden

U kunt medische-opleidingsgebeurtenissen plannen en bijhouden met de pagina's voor medische opleidingen. Een medische-opleidingsgebeurtenis kan heel eenvoudig zijn, zoals een 'lunch and learn'-sessie in het kantoor van een arts, of juist heel complex, zoals een reeks seminars of een nationale verkoopvergadering. Zie [Gebeurtenissen medische opleiding](#) (zie "[Medische opleiding](#)" op pagina 505) voor meer informatie over het plannen en bijhouden van medische-opleidingsgebeurtenissen.

Bedrijfsplanning

Met de pagina's voor bedrijfsplanning kunt u bedrijfsplanningsactiviteiten voor de farmaceutische industrie beheren. U kunt de doelen en doelstellingen voor accounts, relaties en producten instellen. U kunt deze doelen en doelstellingen koppelen aan strategische langetermijnplannen, kortetermijndoelstellingen, plannen voor hiërarchische accounts, plannen voor opinieleiders of plannen voor merken. Zie [Bedrijfsplanning](#) (op pagina 297) voor meer informatie over het beheren van bedrijfsplannen.

Relatie- en accountgegevens vastleggen en verkoopsgesprekken plannen

U kunt gedetailleerdere gegevens over verkoopsgesprekken vastleggen en opslaan met het gedeelte voor gespreksactiviteiten op de gegevenspagina's voor relaties en accounts. Deze pagina's bevatten een lijst met gespreksactiviteiten en de gesprekshistorie voor een relatie of account. Zie [Relaties](#) (op pagina 226) voor meer informatie over het gebruik van de pagina's voor relaties. Zie [Accounts](#) (op pagina 203) en [Werken met activiteitenlijsten](#) (zie "[Werken met lijsten met activiteiten](#)" op pagina 144) voor meer informatie over het gebruik van de pagina's voor accounts.

Verkoopsgesprekken plannen

Verkopers kunnen voorafgaand aan een bezoek planningstaken voor een account uitvoeren door de gekoppelde relaties en accounts te bekijken. Ze kunnen ook de beste bezoektijden voor de relatie en de medische licentie van de relatie bekijken. Zo kan een verkoper het volgende bepalen:

- Welke producten moeten worden toegelicht
- Hoeveel monsters of promotieartikelen moeten worden afgeleverd
- Wiens handtekening moet worden vastgelegd om het verkoopsgesprek te voltooien

Zie [Bezoeken \(verkoopsgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 149), [De beste bezoektijden bijhouden](#) (zie "[Bijhouden van meest geschikte gesprekstijden](#)" op pagina 238), [Licenties relatie voor staat/provincie](#) (op pagina 511) en [Planning bulkgesprek](#) (op pagina 154) voor meer informatie over deze taken.

Klantgegevens vastleggen om te voldoen aan voorgeschreven richtlijnen

U kunt de volgende gegevens over bezoeken aan klanten vastleggen:

- Gedetailleerde producten
- Monsters die zijn afgeleverd bij klanten
- Monsters aangevraagd door klanten
- Promotieartikelen of educatieve items die zijn afgeleverd bij klanten

- Besproken berichtgevingsplannen
- Reactieberichten
- Vastgelegde handtekeningen van klanten

Deze gegevens moeten worden vastgelegd om te voldoen aan de voorschriften van de Amerikaanse Food and Drug Administration (FDA) en soortgelijke diensten in andere landen. U kunt deze gegevens opslaan op de lijstpagina voor gespreksactiviteiten van een relatiegegevensrecord. Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over de pagina's voor activiteiten:

- [Agenda en activiteiten](#) (op pagina 139)
- [Werken met activiteitenlijsten](#) (zie "[Werken met lijsten met activiteiten](#)" op pagina 144)
- [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 149)

Monsters beheren

Monsterbeheerders kunnen bedrijfsprocessen uitvoeren om voorraadperioden, toewijzingsrecords en monstervoorraadrecords voor verkopers te maken. Verkopers kunnen voorraadcontrolerapporten maken voor de monsterbeheerder en voorraadperioden afsluiten of afstemmen. Verkopers kunnen ook voorraden corrigeren, ingaande of uitgaande monsteroverdrachten uitvoeren en monsters afleveren, waardoor uitbetalingstransacties worden gemaakt. Zie [Monsters beheren](#) (op pagina 515) voor meer informatie over deze taken.

Klantpresentaties beheren

Verkoop- en marketingorganisaties kunnen de inhoud van multimediabestanden of grafische bestanden beheren, berichtgevingsplannen maken en deze plannen doorgeven aan de verkopers in de buitendienst. Verkooporganisaties kunnen vervolgens presentaties op maat maken voor klanten en automatisch statistieken over de klantreacties vastleggen. Deze statistieken worden aan de marketingorganisatie doorgegeven, die ze vervolgens kan analyseren. Gebruik Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition met een offline-clienttoepassing. De client is vereist als u presentaties voor klanten wilt maken en statistieken over de klantreacties wilt vastleggen. U kunt de inhoud van presentaties en de berichtgevingsplannen beheren met de verkooppresentatiesoftware Personalized Content Delivery (PCD). Zie [Personalized Content Delivery](#) (op pagina 587) voor meer informatie over PCD.

Analyses beheren

Een verkoper, marketingorganisatie, managementteam of administratieteam in een farmaceutisch bedrijf kan gedetailleerde analytische rapporten maken in Oracle CRM On Demand Answers. Voor de gesprekshistorie, de medische-opleidingsgebeurtenissen en PCD zijn analytische componenten beschikbaar waarmee u analyses voor deze onderdelen van Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition kunt beheren. Zie [Dashboards](#) (op pagina 1121) en [Rapporten](#) (op pagina 775) voor meer informatie over het gebruik van Oracle CRM On Demand Answers.

Integratiegebeurtenissen en workflowregels maken

Integratiegebeurtenissen worden ondersteund voor de volgende recordtypen van of verwant aan Life Sciences:

- Activiteit
- Bedrijfsplan
- Campagne
- Licentie relatie voor staat/provincie
- Fonds
- Fondsaanvraag
- Voorraadperiode
- MDF-aanvraag
- Gebeurtenis medische opleiding
- Berichtgevingsplan
- Doelstelling
- Order
- Monstervoorraad
- Monsterpartij
- Monstertransactie
- Transactie-item

Zie Integratiegebeurtenissen en Workflowregels maken voor meer informatie over integratiegebeurtenissen en workflowregels.

Beoordelingen activiteiten uitvoeren

Als uw systeembeheerder scripts heeft ingesteld voor het beoordelen van activiteiten, kunt u beoordelingen uitvoeren voor taken, afspraken, gesprekken of geplande gesprekken voor een account of relatie. Zie Beoordelingsscripts instellen en [Beoordelingsscripts voor activiteiten gebruiken](#) (op pagina 164) voor meer informatie over beoordelingen.

Boeken toevoegen aan recordtypen van Life Sciences

Boeken worden ondersteund voor de volgende recordtypen van of verwant aan Life Sciences:

- Toewijzing
- Bedrijfsplan
- Voorraadcontrolerapport
- Voorraadperiode
- Gebeurtenis medische opleiding
- Doelstellingen
- Monsterpartij

■ Monstertransactie

U kunt voor elk type record bepalen welk boek een gebruiker standaard ziet in de boekselectie. Zie [Standaardboeken voor een gebruiker instellen op basis van het type record](#) voor meer informatie. Zie [Boekenbeheer](#) voor meer informatie over boeken in het algemeen.

Medische opleiding

Gebruik de pagina's 'Gebeurtenis medische opleiding' om gebeurtenissen medische opleiding te plannen en bij te houden.

Een dergelijke gebeurtenis kan heel eenvoudig zijn, zoals een 'lunch and learn'-sessie in het kantoor van een arts, of juist heel complex, zoals een reeks seminars of een nationale verkoopvergadering.

OPMERKING: De beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van gebeurtenissen medische opleiding, kan het tabblad 'Gebeurtenis medische opleiding' in uw installatie ontbreken.

Werken met 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding'

De 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding' is het beginpunt voor het beheren van gebeurtenissen medische opleiding.

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding' aanpassen. Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina personaliseren' bevat, kunt u secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Een gebeurtenis medische opleiding maken

U kunt een gebeurtenis medische opleiding maken door in de sectie 'Mijn recent bekeken gebeurtenissen medische opleiding' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden Gebeurtenis medische opleiding](#) (zie "[Velden voor gebeurtenissen medische opleiding](#)" op pagina 509) voor meer informatie.

Werken met lijsten met gebeurtenissen medische opleiding'

In de sectie 'Lijsten met gebeurtenissen medische opleiding' wordt een aantal lijsten weergegeven. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor gebeurtenissen medische opleiding weergegeven.

Lijst met gebeurtenissen medische opleiding	Filters
---	---------

Lijst met gebeurtenissen medische opleiding	Filters
Alle gebeurtenissen medische opleiding	Alle gebeurtenissen, in alfabetische volgorde gerangschikt op gebeurtenisnaam
Alle gebeurtenissen medische opleiding in deze maand	Gebeurtenissen met status = 'Actief', 'Lopend' of 'Gepland', en met een begindatum die in de huidige maand valt.
Alle huidige gebeurtenissen medische opleiding	Gebeurtenissen die aan beide voorwaarden voldoen: <ul style="list-style-type: none"> Status = 'Actief', 'Lopend' of 'Gepland' Begindatum valt tussen 30 dagen voor vandaag en 60 dagen na vandaag.
Onlangs gemaakte gebeurtenissen medische opleiding	Alle gebeurtenissen, gerangschikt op de datum die is vermeld in het veld 'Gemaakt op'
Onlangs gewijzigde gebeurtenissen medische opleiding	Alle gebeurtenissen, gerangschikt op de datum die is vermeld in het veld 'Gewijzigd'
Mijn gebeurtenissen medische opleiding	Gebeurtenissen medische opleiding met uw naam in het veld 'Eigenaar'

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Onlangs gewijzigde gebeurtenissen medische opleiding bekijken

In de sectie 'Mijn recent gewijzigde gebeurtenissen medische opleiding' worden de gebeurtenissen medische opleiding weergegeven die u het laatst hebt gewijzigd.

Taken gebeurtenissen medische opleiding bekijken

De sectie 'Taken gebeurtenissen medische opleiding' bevat de taken die aan u zijn toegewezen, gesorteerd op vervaldatum en vervolgens op prioriteit. Ook vindt u hier de volgende informatie:

- **Vervaldatum.** De vervaldatum voor de taak wordt door u of uw manager opgegeven.
- **Pijl.** De prioriteit van taken, ingesteld door u of uw beheerder, zoals 1-Hoog, 2-Gemiddeld of 3-Laal. De taakprioriteit wordt aangegeven door pijlen: een pijl-omhoog geeft een hoge prioriteit aan, geen pijl een gemiddelde prioriteit en een pijl-omlaag een lage prioriteit.

OPMERKING: Als de systeembeheerder van uw bedrijf de standaardwaarden van het veld 'Prioriteit' heeft gewijzigd, worden er mogelijk geen pijlen weergegeven in het veld 'Prioriteit' van de takenlijsten.

- **Onderwerp.** De titel van de taak. Klik hierop om de taak te bekijken.
- **Gebeurtenis medische opleiding.** De gebeurtenis medische opleiding die aan de taak is gekoppeld.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties aan uw 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding' toevoegen:

- Taken medische opleiding
- Onlangs gemaakte gebeurtenissen medische opleiding
- Onlangs gewijzigde gebeurtenissen medische opleiding
- Mijn onlangs gemaakte gebeurtenissen medische opleiding
- Mijn onlangs gewijzigde gebeurtenissen medische opleiding
- Een of meer rapportsecties (die de bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding').

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Gebruik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen, en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over gebeurtenissen medische opleiding:

- [Gebeurtenissen medische opleiding](#) (zie "[Medische opleiding](#)" op pagina 505)
- [Gebeurtenissen medische opleiding beheren](#) (op pagina 507)
- [Velden Medische opleiding](#) (zie "[Velden voor gebeurtenissen medische opleiding](#)" op pagina 509)

Gebeurtenissen medische opleiding beheren

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over het beheren van gebeurtenissen medische opleidingen:

- [Genodigden voor gebeurtenissen medische opleiding bijhouden](#) (op pagina 508)

OPMERKING: de functie voor gebeurtenissen medische opleiding maakt geen deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar voor uw bedrijf.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Werken met records](#) (op pagina 38)
- [Eigendom van records overdragen](#) (op pagina 98)
- [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 119)

OPMERKING: gebeurtenissen medische opleiding met de status 'Voltooid' kunnen niet worden bewerkt of verwijderd.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over gebeurtenissen medische opleiding:

- [Gebeurtenissen medische opleiding](#) (zie "[Medische opleiding](#)" op pagina 505)
- [Velden voor gebeurtenissen medische opleiding](#) (op pagina 509)
- [Werken met de 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding'](#) (zie "[Werken met 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding'](#)" op pagina 505)

Genodigden voor gebeurtenissen medische opleiding bijhouden

U kunt de genodigden voor een gebeurtenis medische opleiding bijhouden en feedback over de uitnodiging voor de gebeurtenis opslaan.

Ga als volgt te werk om de genodigden voor een gebeurtenis medische opleiding te volgen:

- 1 Selecteer de gebeurtenis medische opleiding.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over de selectie van gebeurtenissen medische opleiding.

- 2 Voer de volgende stappen uit op de pagina 'Gegevens van gebeurtenis medische opleiding':
 - Klik op de titelbalk 'Genodigden' op 'Toevoegen' om genodigden aan de gebeurtenis toe te voegen.
OPMERKING: u kunt ook de sectie 'Genodigden' toevoegen aan uw lay-out. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730) voor informatie over het wijzigen van de lay-out.
 - Klik op de titelbalk 'Genodigden' op 'Bewerken' om de sessiegegevens, opmerkingen en status voor een bestaande genodigde bij te werken.
- 3 Op de pagina 'Genodigden' werkt u de informatie bij:
 - a Klik naast het veld 'Naam relatie' op het zoekpictogram.
 - b Gebruik het zoekvenster om een nieuwe relatie te maken of een bestaande relatie te selecteren die u als genodigde wilt toevoegen.
 - c Selecteer een status in de vervolgkeuzelijst 'Status genodigde'.
- 4 Sla de record op.

Velden voor gebeurtenissen medische opleiding

Gebruik de pagina 'Gebeurtenis medische opleiding bewerken' als u een gebeurtenis medische opleiding wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande gebeurtenis wilt bijwerken. De pagina 'Gebeurtenis medische opleiding bewerken' bevat alle beschikbare velden voor een gebeurtenis.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Gedetailleerde informatie gebeurtenis medische opleiding	
Naam	De naam van de gebeurtenis van maximaal 50 tekens. Standaard een verplicht veld.
Locatie	Maximaal 100 tekens.
Begindatum	De standaardwaarde is de huidige datum en tijd. Standaard een verplicht veld.
Einddatum	De standaardwaarde is een uur later dan de huidige datum en tijd. Standaard een verplicht veld.
Datum bevestigen	De datum voor het verzenden van een bevestiging over de gebeurtenis naar de genodigden.
Status	De status van de gebeurtenis medische opleiding. Standaardwaarden zijn 'Actief', 'Geannuleerd', 'Voltooid', 'Lopend', 'Inactief' en 'Gepland'.

Veld	Omschrijving
Type	Het type gebeurtenis medische opleiding. Maximaal 30 tekens. Standaardwaarden zijn 'Cd-rompresentatie', 'Bespreking', 'Ziekenhuis weergeven', 'Journal club', 'Lunch and learn', 'Vergadering', 'Ronden', 'Seminar', 'Symposium', 'Beurs' en 'Handel'.
Budget	Het budgetbedrag in de opgegeven valuta. De standaardwaarde is ingesteld op 'Systeemvaluta'. De beheerder definieert een valuta in het veld 'Valuta activiteit'. Dit veld verschijnt niet in de standaardlay-out van de pagina, maar de beheerder kan het wel weergeven in een aangepaste lay-out.
Max. deelnemers	Het maximum aantal genodigden dat deze gebeurtenis kan bijwonen.
Product	<p>Het product dat u tijdens de gebeurtenis wilt presenteren. U kunt het product of de productcategorie selecteren, maar niet beide.</p> <p>De beheerder kan producten toevoegen door op de pagina 'Beheer' te klikken op 'Inhoudbeheer'.</p>
Productcategorie	<p>De productcategorie die u tijdens de gebeurtenis wilt presenteren. U kunt het product of de productcategorie selecteren, maar niet beide.</p> <p>De beheerder kan productcategorieën toevoegen door op de pagina 'Beheer' te klikken op 'Inhoudbeheer'.</p>
CME-krediet	Het aantal CME-kredieten (Continuing Medical Education) voor deze gebeurtenis.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	<p>De eigenaar van de record voor gebeurtenissen medische opleiding.</p> <p>De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De beheerder kan echter toegangsniveaus aanpassen om gebruikerstoegang tot records te beperken of uit te breiden.</p> <p>Met deze waarde in het veld 'Eigenaar' wordt bepaald welke records worden opgenomen in rapporten die vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard' worden uitgevoerd door u of uw managers.</p> <p>Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaarmodi voor records.</p>
Doelstelling	Maximaal 500 tekens. Standaard een verplicht veld.
Sessiegegevens	Details over de sessie. Maximaal 500 tekens.
Omschrijving	Maximaal 250 tekens.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over gebeurtenissen medische opleiding:

- [Gebeurtenissen medische opleiding](#) (zie "[Medische opleiding](#)" op pagina 505)
- [Werken met de 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding'](#) (zie "[Werken met 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding'](#)" op pagina 505)
- [Gebeurtenissen medische opleiding beheren](#) (op pagina 507)

Licenties relatie voor staat/provincie

Met de pagina's 'Licenties staat/provincie relatie' kunt u licenties voor een staat/provincie voor een relatie maken, bijwerken en bijhouden.

In een *licentie voor een staat/provincie* worden de gegevens van een licentie voor de uitoefening van een medisch beroep in een staat/provincie (of een andere jurisdictie) vastgelegd. Aan de hand van deze licentie worden de handtekeningen gevalideerd voor de monsters die een verkoper (bijvoorbeeld een artsbezoeker van een farmaceutisch bedrijf) aflevert bij een relatie (bijvoorbeeld een arts). Een arts kan slechts één geldige actieve licentie voor een staat/provincie tegelijk hebben. Licenties voor de uitoefening van een medisch beroep in een bepaalde jurisdictie kunnen worden verlengd. Het veld 'Staat/provincie' is niet vereist voor implementaties buiten de Verenigde Staten.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van gegevens over licenties voor staten/provincies van relaties, kan het tabblad 'Licenties staat/provincie relatie' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Licentie relatie voor staat/provincie'

De 'Startpagina Licentie relatie voor staat/provincie' is het startpunt voor het beheren van de licentierecords voor de relatie met betrekking tot de staat/provincie.

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Licentie relatie voor staat/provincie' aanpassen. Verder kunt u, als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Licenties relatie voor staat/provincie maken

U kunt nieuwe 'Licentie relatie voor staat/provincie' maken door in de sectie 'Recent gewijzigde licenties relatie voor staat/provincie' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor licenties relatie voor staat/provincie](#) (op pagina 513) voor meer informatie.

Werken met lijsten voor licenties relatie voor staat/provincie

De sectie 'Lijsten met voor licenties relatie voor staat/provincie' bevat een aantal gefilterde lijsten. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee u werkt.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor licenties van een relatie voor de staat/provincie.

Lijsten voor licenties relatie voor staat/provincie	Filters
Alle licenties relatie voor staat/provincie	Alle licenties relatie voor staat/provincie die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de 'Licentie relatie voor staat provincie'.
Recent gewijzigde licenties relatie voor staat/provincie	Alle licenties relatie voor staat/provincie met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde licenties relatie voor staat/provincie weergeven

De sectie 'Recent gewijzigde licenties relatie voor staat/provincie' bevat de 'Licenties relaties voor staat/provincie' die u onlangs hebt weergegeven.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties aan de Startpagina Licenties relatie voor staat/provincie toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Licenties relatie voor staat/provincie' toevoegen:

- Recent gemaakte licenties relatie voor staat/provincie
- Recent gewijzigde licenties relatie voor staat/provincie
- Mijn recent gemaakte licenties relatie voor staat/provincie
- Mijn recent gewijzigde licenties relatie voor staat/provincie
- Extra rapportsecties (De systeembeheerder kan ervoor zorgen dat rapportsecties op uw 'Startpagina Licenties relatie voor staat/provincie' worden weergegeven.)

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Licenties relatie voor staat/provincie' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Licenties relatie voor staat/provincie' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Gebruik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Licenties relatie voor staat/provincie' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Licenties relatie voor staat/provincie beheren

Voor het beheren van licenties relatie voor staat/provincie die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over licenties relatie voor staat/provincie:

- [Licenties relatie voor staat/provincie](#) (op pagina 511)
- [Werken met de 'Startpagina Licenties relatie voor staat/provincie'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Licentie relatie voor staat/provincie'](#)" op pagina 511)
- [Velden voor licenties relatie voor staat/provincie](#) (op pagina 513)

Velden voor licenties relatie voor staat/provincie

Gebruik de bewerkingspagina voor relaties voor licentie staat/provincie als u de licentie van een relatie voor een staat/provincie wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande licentie van een relatie voor een staat/provincie wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor relaties voor licentie staat/provincie bevat alle benodigde velden.

TIP: u kunt de licenties ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor licenties staat/provincie relatie. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

Opmerking: bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in deze tabel.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor de licentie van een relatie voor een staat/provincie.

Veld	Omschrijving
Relatie	De relatie van deze staat/provincie licentierecord, meestal een arts of apotheker. Klik op het pictogram 'Zoeken in' om een relatie te zoeken. (Vereist.)
Licentienummer	Het licentienummer voor de relatie, bijvoorbeeld PS4231732. (Vereist.)
Staat/provincie	De staat of provincie die is gekoppeld aan het licentienummer. Selecteer de staat of provincie in de keuzelijst. Selecteer bijvoorbeeld <i>NJ</i> voor New Jersey. OPMERKING: als de gewenste staat of provincie buiten de VS ligt, is dit veld niet vereist.
Vervaldatum	De datum waarop de licentie verloopt (MM/DD/JJJJ), bijvoorbeeld 10/31/2009. Gebruik het kalenderpictogram om de vervaldatum te selecteren.
Status	De status van de licentie. Mogelijke waarden zijn 'Actief' en 'Inactief'. ■ Actief. Stel dit veld in op 'Actief' als de licentie voor staat/provincie is gevalideerd. ■ Inactief. Stel dit veld in op 'Inactief' als de licentie voor staat/provincie niet meer is vereist.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over licenties van relaties voor een staat/provincie:

- [Licenties relatie voor staat/provincie](#) (op pagina 511)
- [Werken met de 'Startpagina Licentie staat/provincie relatie'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Licentie relatie voor staat/provincie'](#)" op pagina 511)
- [Licenties relatie voor staat/provincie beheren](#) (op pagina 513)
- Maximaal aantal relatiemonsters instellen zonder geldige licentie voor staat/provincie

Monsters beheren

De meeste grote farmaceutische bedrijven geven als deel van hun reguliere verkoopactiviteiten gratis monsters aan professionals in de gezondheidszorg. De distributie van monsters staat in de Verenigde Staten onder toezicht van de FDA (Food and Drug Administration) en moet minstens eenmaal per jaar worden afgestemd. In dit onderwerp wordt beschreven hoe u met de monsterbeheerfunctie van Oracle CRM On Demand een elektronische voorraad van monsters en promotieartikelen kunt beheren en onderhouden. Beheerders kunnen een monstervoorraad opzetten en onderhouden en zo uitreikingen, overboekingen, ontvangstbewijzen, afwijkingen, aanpassingen en voorraadtellingen met betrekking tot monsters controleren. Eindgebruikers kunnen de monsterbeheerfunctie van Oracle CRM On Demand gebruiken voor het bijhouden van een elektronische monstervoorraad, het maken van monsteroverboekingen, het afgeven van ontvangstbevestigingen voor monsteroverboekingen en het aanpassen van de voorraadbilans voor afstemmingsdoeleinden.

Met de monsterbeheerfunctie van Oracle CRM On Demand kunnen monsterbeheerders en verkopers op elk niveau van de organisatie de monstervoorraad bijhouden en controleren. Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over de verschillen tussen monsterbeheerderstaken en eindgebruikerstaken.

Scenario voor monsterbeheer

In dit onderwerp wordt een voorbeeld gegeven van het proces dat wordt gehanteerd door een monsterbeheerder en de verkopers (eindgebruikers) die monsters distribueren naar professionals in de gezondheidszorg. Al naar gelang de zakelijke vereisten van uw bedrijf, is het mogelijk dat er een ander proces wordt gevolgd.

Een farmaceutisch bedrijf heeft nieuwe producten die het op de markt wil brengen. Om een monstervoorraad op te zetten, voegt de monsterbeheerder de producten aan de database toe en koppelt hij of zij indien nodig partijnummers aan de producten. Daarna wijst de beheerder monsters toe aan de verkopers en worden er monsters overgeboekt naar de managers en verkopers die bij potentiële klanten op bezoek gaan. De verkopers gaan vervolgens op bezoek bij de dokters in hun rayon om de monsters uit te reiken. Na een maand moet iedere verkoper van het hoofdkantoor zijn of haar voorraad afstemmen. De verkoper zorgt dus eerst voor een definitieve telling van elke voorraadrecord, waarna een nieuwe voorraadperiode begint. De verkoper komt er tijdens het afstemmen echter achter dat er een aantal afwijkingen in de voorraad is. Na de benodigde aanpassingen te hebben gemaakt, voert de verkoper een geslaagde afstemmingsprocedure uit en markeert hij de voorraad vervolgens als 'Voltooid' en 'Afgestemd'.

In dit scenario zijn monsterbeheerders verantwoordelijk voor de monstervoorraad van hun bedrijf en moeten zij waarborgen dat de voorraad voldoet aan wet- en regelgeving. In deze rol zijn zij verantwoordelijk voor het opzetten van een hoofdmonstervoorraad en het overboeken van monsters naar elke eindgebruiker. Wanneer eindgebruikers een verzending ontvangen, versturen zij een ontvangstbevestiging om te laten weten dat zij de voorraad hebben ontvangen. De ontvangen monsters worden in Oracle CRM On Demand automatisch aan hun voorraadtelling toegevoegd.

In dit scenario kunnen de verkoper, de manager van de verkoper en de monsterbeheerder bijhouden of er afwijkingen bestaan tussen de verzonden hoeveelheden en de ontvangen hoeveelheden.

Procedures voor beheerders

Monsterbeheerders hebben voor de monsterbeheerfunctie in Oracle CRM On Demand beheerdersbevoegdheden nodig voor het uitvoeren van de volgende taken:

- Het definiëren van monsters als producten en ze toevoegen aan de Oracle CRM On Demand-database. Zie [Inhoudsbeheer](#) voor meer informatie over het instellen van producten voor uw bedrijf.
- Het definiëren van partijnummers en het koppelen van deze partijnummers aan productmonsters, indien uw organisatie partijnummers gebruikt voor het bijhouden van monsters. Zie [Monsterpartijen](#) (op pagina 578) voor meer informatie.
- Het opzetten van een monstervoorraad. Elke record in de monstervoorraad bevat informatie voor de verkoper over het product dat als monster mag worden uitgereikt en als zodanig in de record is gecategoriseerd. Zie [Voorraad monsters](#) (op pagina 528) voor meer informatie.
- Het instellen van toewijzingen en het toewijzen van monsters aan verkopers. In de toewijzingsrecord wordt de periode aangegeven waarin productmonsters aan de verkoper worden verstrekt die tijdens verkoopsgesprekken moeten worden gedistribueerd naar klinieken, ziekenhuizen of dokters. In de toewijzingsrecord zijn eveneens de limieten voor het monster gedefinieerd (bijvoorbeeld de maximumhoeveelheid die tijdens een gesprek mag worden uitgereikt). Zie [Toewijzingen](#) (op pagina 573) voor meer informatie.
- Het instellen van een voorraadperiode, ofwel de gedefinieerde periode waarin kan worden bijgehouden wat er met monsters of promotieartikelen gebeurt. Beheerders en verkopers voeren binnen de voorraadperiode alle eerste tellingen, tussentijdse controletellingen, definitieve controletellingen, rapportages en afstemmingen uit. Zie [Voorraadperiode](#) (op pagina 517) voor meer informatie.
- Het overboeken van monsters naar eindgebruikers die bij potentiële klanten op bezoek gaan. Zie [Monsteroverdrachten maken](#) (op pagina 540) voor meer informatie.
- Het bijhouden van activiteiten met betrekking tot monsters. Activiteiten met betrekking tot monsters zijn onder meer het uitreiken van monsters, het overboeken van monsters tussen werknemers en het hoofdkantoor, gebruikersvoorraadtellingen en aanpassingen van de voorraad. Zie [Monsteractiviteiten controleren](#) (op pagina 564).
- Het opslaan van digitale handtekeningen. Digitale handtekeningen worden vastgelegd in Oracle CRM On Demand en opgeslagen in de Oracle CRM On Demand-database. Zie [Digitale handtekeningen controleren](#) (op pagina 560) voor meer informatie over handtekeningen.

[Procedures voor eindgebruikers](#)

De eindgebruikers zijn de verkopers die de monsters distribueren naar professionals in de gezondheidszorg. Zij voeren de volgende taken uit:

- Het bevestigen van de ontvangst van een monstervoorraad (met andere woorden, van monsteroverboekingen). Zie [Ontvangst van de monstervoorraad bevestigen](#) (op pagina 530) voor meer informatie.
- Het overboeken van monsters naar andere eindgebruikers of het terugboeken van monsters naar het hoofdkantoor. Verkopers kunnen monsters onderling uitwisselen en monsters (bijvoorbeeld als de vervaldatum is verstreken) retourneren naar het hoofdkantoor. Zie [Monsteroverdrachten maken](#) (op pagina 540) voor meer informatie.
- Het uitreiken van monsters tijdens verkoopsgesprekken met klanten. Zie [Monsters afleveren tijdens een verkoopsgesprek](#) (op pagina 548) voor meer informatie.
- Het uitvoeren van tussentijdse voorraadtellingen, indien nodig. Zie [Tussentijdse voorraadtellingen aanvragen](#) (op pagina 524) voor meer informatie.

- Het sluiten van voorraadperioden, indien nodig. Zie [Voorraadperioden sluiten](#) (op pagina 525) voor meer informatie.
- Het corrigeren van afwijkingen in voorraadrecords door het uitvoeren van voorraadaanpassingen en het indienen van andere transacties. Zie [Monstertransacties aanpassen](#) (zie "[Monstertransacties corrigeren](#)" op pagina 543), [Verloren en gevonden monstertransacties maken](#) (zie "[Transacties voor verloren en gevonden monsters maken](#)" op pagina 545) en [Uitbetalingstransacties weergeven](#) (op pagina 546) voor meer informatie.
- Het afstemmen van de voorraad, indien nodig. Zie [Voorraden afstemmen](#) (op pagina 530) voor meer informatie.

Vereisten voor monsterbeheer

De volgende vereisten gelden voor beheerders en eindgebruikers:

- **Beheerders.** Voordat monsters kunnen worden beheerd in Oracle CRM On Demand, moeten beheerders eerst de producten definiëren. Zie Inhoudsbeheer voor meer informatie over het instellen van producten voor uw bedrijf.
- **Eindgebruikers.** Voordat eindgebruikers monsters kunnen uitreiken, moeten zij beschikken over een gekoppelde toewijzingsrecord voor de monsters en moeten zij de ontvangst van de monsters bevestigen. Zie [Toewijzingen](#) (op pagina 573) en [Ontvangst van de monstervoorraad bevestigen](#) (op pagina 530).

Voordat u begint: Evalueer uw gebruikersrollen:

- Als u alle procedures voor beheerders wilt kunnen uitvoeren, moet u beschikken over een rol met beheerdersbevoegdheden, die onder meer de machtigingen voor het inschakelen van basisbewerkingen voor monsters en wijzigingen van monsters bevat, alsmede (indien nodig) de machtiging 'Handtekening'.
- Als u alle procedures voor eindgebruikers wilt kunnen uitvoeren, moet u beschikken over een gebruikersrol met de machtigingen voor het inschakelen van basisbewerkingen voor monsters en wijzigingen van monsters.

Voorraadperiode

Op de pagina's 'Voorraadperiode' kunt u voorraadperioden maken, bijwerken en bijhouden. Een *voorraadperiode* is een gedefinieerde periode waarin alle verplaatsingen van monsters of promotie-artikelen (aflevering, ontvangst en overdracht van monsters, en voorraadcorrecties) kunnen worden bijgehouden. De voorraadperiode wordt gedefinieerd door de monsterbeheerder van het bedrijf van de klant. De voorraadperiode wordt gebruikt om het verkoopapparaat te structureren met behulp van plannings- en evaluatiestatistieken.

Monsterbeheerders en verkopers voeren alle eerste tellingen, tussentijdse controletellingen, definitieve controletellingen en afstemmingen in de voorraadperiode uit:

- **Eerste telling.** De eerste telling wordt uitgevoerd door de verkoper na de ontvangst van nieuwe voorraad. Verkopers moeten alle monsters die ze ontvangen, fysiek tellen en ze moeten bevestigen dat ze de artikelen in bezit hebben. Zie [Ontvangst van de monstervoorraad bevestigen](#) (op pagina 530) voor meer informatie.
- **Tussentijdse controletelling.** De monsterbeheerder kan op elk gewenst moment een tussentijdse controletelling aanvragen. Dit is een verzoek om de voorraad te tellen en de telling te rapporteren. Een

tussentijdse controletelling wordt vaak als speciale controle uitgevoerd om te controleren of er fraude heeft plaatsgevonden of om problemen in het proces voor het bijhouden van de voorraad te achterhalen. De monsterbeheerder gebruikt deze telling als controlepunt. Zie [Tussentijdse voorraadtellingen aanvragen](#) (op pagina 524) voor meer informatie.

- **Definitieve controletelling.** De monsterbeheerder vraagt de definitieve controletelling aan. In dit geval moeten alle monsters worden verantwoord aan het einde van de voorraadperiode. De verkoper moet alle monsters tellen, de definitieve fysieke telling registreren en het definitieve controlerapport indienen. De verkoper maakt een controlerapport door naar de 'Startpagina Voorraadcontrolerapport' te gaan en een nieuw voorraadcontrolerapport te maken. De verkoper kan het definitieve controlerapport ook automatisch laten maken. Zie [Voorraadperioden sluiten](#) (op pagina 525) voor meer informatie.
- **Afstemming.** Wanneer de definitieve controletelling is voltooid, moet de verkoper de voorraad afstemmen. Bij deze afstemming worden de bijgehouden interne monstertransacties vergeleken met de definitieve fysieke telling. Eventuele afwijkingen worden geregistreerd. Als er geen afwijkingen zijn, is de afstemming geslaagd en wordt de voorraadperiode gemarkeerd als 'Afgestemd'. Zie [Afwijkingen tussen fysieke en digitale tellingen corrigeren](#) (op pagina 547) en [Voorraadperioden afstemmen](#) (op pagina 526) voor meer informatie.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van informatie over voorraadperioden, kan het tabblad 'Voorraadperiode' in uw installatie ontbreken.

Typen voorraadperioden

Omdat de monstervoorraad soms vaak moet worden afgestemd (soms zelfs elke maand), kunt u met de functionaliteit voor monsterbeheer van Oracle CRM On Demand de voorraad zo vaak afstemmen als de monsterbeheerder van u verlangt. Er zijn drie typen voorraadperioden beschikbaar, die optimale flexibiliteit bieden.

In de volgende tabel worden de typen voorraadperioden beschreven.

Voorraadperiode	Omschrijving
Actief	De huidige periode. Deze periode heeft geen einddatum en is niet afgestemd. U kunt elk type monstertransactie invoeren, inclusief transacties om nieuwe producten toe te voegen. De voorraadtellingen worden dienovereenkomstig aangepast.
Inactief	Een niet-afgestemde periode in het verleden. Deze periode heeft een einddatum, maar is nog niet afgestemd. U kunt elk type monstertransactie invoeren, met uitzondering van transacties om nieuwe producten aan de voorraad toe te voegen. De voorraadtellingen worden dienovereenkomstig aangepast. In de standaardconfiguratie van Oracle CRM On Demand is één inactieve periode toegestaan.
Afgestemd	Een inactieve periode in het verleden. Deze periode heeft een einddatum en is afgestemd. U kunt geen transacties invoeren voor deze vergrendelde voorraadperiode.

In de standaardconfiguratie voor monsterbeheer van Oracle CRM On Demand zijn drie niet-afgestemde perioden toegestaan: één actieve periode en twee inactieve perioden. Meerdere afgestemde voorraadperioden zijn toegestaan, maar er kan slechts één actieve voorraadperiode tegelijk zijn geopend.

Werken met de 'Startpagina Voorraadperiode'

De 'Startpagina Voorraadperiode' is het beginpunt voor het beheren van voorraadperioden. Deze pagina bestaat uit diverse secties en bevat gegevens die van belang voor u zijn.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Voorraadperiode' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Voordat u begint. Als u wilt werken met voorraadperioden, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Voorraadperioden maken

Alleen de beheerder van monsters voor het bedrijf kan een voorraadperiode maken. Verkopers kunnen geen voorraadperioden maken. Voor elke verkoper die Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition gebruikt, wordt de eerste voorraadperiode door de beheerder van monsters gemaakt. Zie Voorraadperioden voor gebruikers maken en [Records maken](#) (op pagina 42) voor meer informatie.

Werken met lijsten met voorraadperioden

In de sectie 'Lijsten met voorraadperioden' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen met records op basis waarvan het aantal records wordt beperkt waarmee u tegelijkertijd kunt werken. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor voorraadperioden beschreven.

Lijst met voorraadperioden	Filters
Alle voorraadperioden	Alle voorraadperioden waartoe u toegang hebt, ongeacht de eigenaar van de voorraadperiode.
Recent gewijzigde voorraadperioden	Alle voorraadperioden met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente voorraadperioden bekijken

In de sectie 'Recent gewijzigde voorraadperiode' worden de voorraadperioden weergegeven die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Voorraadperiode'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Voorraadperiode' toevoegen:

- Recent gemaakte voorraadperioden
- Recent gewijzigde voorraadperioden
- Mijn recent gemaakte voorraadperioden
- Mijn recent gewijzigde voorraadperioden
- Extra rapportsecties. (De beheerder kan ervoor zorgen dat rapportsecties op uw 'Startpagina Voorraadperiode' worden weergegeven.)

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Voorraadperiode' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Voorraadperiode' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Gebruik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Voorraadperiode' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen, en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over voorraadperioden:

- [Voorraadperiode](#) (op pagina 517)
- [Velden voorraadperiode](#) (zie "[Velden voor voorraadperioden](#)" op pagina 527)
- [Voorraadperioden beheren](#) (op pagina 520)

Voorraadperioden beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van voorraadperioden, raadpleegt u:

- [Monstervoorraden toevoegen aan een voorraadperiode](#) (op pagina 521)
- [Monstertransacties toevoegen aan een voorraadperiode](#) (op pagina 522)
- [Boeken toevoegen aan een voorraadperiode](#) (op pagina 522)
- [Voorraadcontrolerapporten voor een voorraadperiode maken](#) (op pagina 523)
- [Tussentijdse voorraadtellingen aanvragen](#) (op pagina 524)
- [Voorraadperioden sluiten](#) (op pagina 525)
- [Voorraadperioden afstemmen](#) (op pagina 526)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)

- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over voorraadperioden:

- [Voorraadperiode](#) (op pagina 517)
- [Velden voorraadperiode](#) (zie "[Velden voor voorraadperioden](#)" op pagina 527)
- [Werken met de 'Startpagina Voorraadperiode'](#) (op pagina 519)

Monstervoorraden toevoegen aan een voorraadperiode

Monsterbeheerders maken gebruik van de bewerkingspagina voor 'Voorraad monsters' om een regelitem uit een monstervoorraad toe te voegen aan de voorraadperiode van een verkoper, of om gegevens van een bestaand regelitem uit een monstervoorraad bij te werken. De bewerkingspagina voor 'Voorraad monsters' bevat alle velden voor een monstervoorraad.

Verkopers kunnen geen regelitems uit een monstervoorraad toevoegen aan of verwijderen uit een voorraadperiode. Verkopers moeten bij het uitvoeren van een tussentijdse of definitieve voorraadtelling wel het veld 'Fysieke telling' in het regelitem uit een monstervoorraad in een voorraadperiode bewerken. Zie [Tussentijdse voorraadtellingen aanvragen](#) (op pagina 524) en [Voorraadperioden sluiten](#) (op pagina 525) voor meer informatie over voorraadtellingen.

Voordat u begint. Als u regelitems uit monstervoorraden aan een voorraadperiode wilt toevoegen, moet de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om een regelitem uit een monstervoorraad toe te voegen aan een voorraadperiode:

- 1 Ga op de lijstpagina voor voorraadperioden naar het veld 'Begindatum' om de gewenste voorraadperioderecord te openen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor voorraadperioden in de sectie 'Voorraad monster' op 'Nieuw'.
- 3 Vul op de bewerkingspagina voor 'Voorraad monsters' alle vereiste velden in en klik op 'Opslaan'.
Zie [Monstervoorraadvelden](#) (op pagina 531) voor meer informatie over de velden op deze pagina.

OPMERKING: deze procedure is geschikt wanneer u een klein aantal producten toevoegt. Voor het toevoegen van meerdere voorraadrecords kunt u beter een importbestand maken (dat de gewenste voorraadrecords bevat) en vervolgens de beheerder te vragen de gegevens naar de voorraadperiode te laden.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monstervoorraden:

- [Voorraad monsters](#) (op pagina 528)
- [Monstervoorraad beheren](#) (op pagina 528)
- [Monstervoorraadvelden](#) (op pagina 531)

Monstertransacties toevoegen aan een voorraadperiode

U kunt de bewerkingspagina voor monstertransacties gebruiken om een regelitem voor een monstertransactie toe te voegen aan een voorraadperiode, of om gegevens bij te werken voor een bestaand regelitem van een monstertransactie. De bewerkingspagina voor monstertransacties toont de complete set velden voor een monstertransactie.

Voordat u begint. Om monstertransacties toe te voegen aan een voorraadperiode moet aan uw gebruikersrol de machtiging Basishandelingen monsters activeren zijn toegewezen.

Een monstertransactie toevoegen aan een voorraadperiode

- 1 Ga op de lijstpagina voor voorraadperioden naar het veld 'Begindatum' om de gewenste voorraadperioderecord te openen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor voorraadperioden op Nieuw in de sectie Monstertransacties.
- 3 Vul op de bewerkingspagina voor monstertransacties de vereiste velden in. Klik op 'Opslaan'.
Zie [Monstertransactievelden](#) (zie "[Velden voor monstertransacties](#)" op pagina 565) voor meer informatie over de velden op deze pagina.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monstertransacties:

- [Monstertransacties](#) (op pagina 536)
- [Werken met de 'Startpagina Monstertransactie'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Monstertransactie'](#)" op pagina 537)
- [Monstertransacties beheren](#) (op pagina 539)
- [Monstertransactievelden](#) (zie "[Velden voor monstertransacties](#)" op pagina 565)

Boeken toevoegen aan een voorraadperiode

Met de volgende procedure kunt u boeken aan de actieve voorraadperiode toevoegen. Wanneer u een boek aan een actieve voorraadperiode hebt toegevoegd, kunt u het boek wijzigen of verwijderen. Bij deze procedure wordt ervan uitgegaan dat het boek als verwant item wordt weergegeven op de gegevenspagina

voor voorraadperioden. Zie Lay-outs van verwante items aanpassen voor meer informatie over het weergeven van verwante items.

Ga als volgt te werk om een boek toe te voegen aan een voorraadperiode:

- 1** Ga op de lijstpagina voor voorraadperioden naar het veld 'Begindatum' om de gewenste voorraadperioderecord te openen.
- 2** Klik op de gegevenspagina voor voorraadperioden in de sectie 'Boeken' op 'Toevoegen'.
- 3** Kies in de boekselectie het boek dat u aan de voorraadperiode wilt toevoegen en klik op 'OK'.
Zie Boekenbeheer voor meer informatie over boeken.
- 4** Sluit de voorraadperiode indien nodig uit met de knop 'Uitsluiten'.

Wanneer een voorraadperiode wordt gesloten, wordt er een voorraadcontrole rapport gegenereerd en een nieuwe voorraadperiode gemaakt. Alle aan de gesloten voorraadperiode gekoppelde gegevens over de monstervoorraad en de boeken worden gekopieerd naar de nieuwe voorraadperiode en het voorraadcontrole rapport. Zie [Voorraadperioden uitsluiten](#) (zie "[Voorraadperioden sluiten](#)" op pagina 525) voor meer informatie.

Voorraadcontrole rapporten voor een voorraadperiode maken

Gebruik de bewerkingspagina voor voorraadcontrole rapporten om een voorraadcontrole rapport te maken voor een voorraadperiode of gegevens voor een bestaand voorraadcontrole rapport bij te werken. Op de bewerkingspagina voor voorraadcontrole rapporten wordt de volledige set velden voor een voorraadcontrole rapport weergegeven.

Voordat u begint. Als u een voorraadcontrole rapport wilt maken voor een voorraadperiode, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om voorraadcontrole rapporten voor een voorraadperiode te maken:

- 1** Ga op de lijstpagina voor voorraadperioden naar het veld 'Begindatum' om de gewenste voorraadperioderecord te openen.
- 2** Klik op de gegevenspagina voor voorraadperioden op 'Nieuw' in de sectie 'Voorraadcontrole rapporten'.
- 3** Vul de verplichte velden in op de bewerkingspagina voor voorraadcontrole rapporten en klik op 'Opslaan'.
Zie [Velden voorraadcontrole rapport](#) (op pagina 534) voor meer informatie over de velden op deze pagina.

Nadat u een voorraadcontrole rapport hebt gemaakt, kunt u dit niet wijzigen. Als er een fout wordt opgemerkt in een gegenereerd voorraadcontrole rapport, moet u eerst een voorraadwijziging maken

om de fout te corrigeren en vervolgens een nieuw voorraadcontrolerapport genereren nadat de voorraadwijziging is verwerkt.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over voorraadcontrolerapporten:

- [Voorraadcontrolerapport](#) (op pagina 533)
- [Voorraadcontrolerapporten beheren](#) (op pagina 533)
- [Velden voorraadcontrolerapport](#) (op pagina 534)

Tussentijdse voorraadtellingen aanvragen

Wanneer verkopers terugkeren op kantoor, moeten zij meestal een voorraadtelling uitvoeren. Zij vragen een tussentijdse voorraadtelling aan waarmee zij hun monstervoorraad kunnen controleren en de informatie kunnen doorsturen naar de monsterbeheerder. De monsterbeheerder stelt een fysieke voorraadcontrole meestal verplicht. De tussentijdse controle is gebaseerd op bedrijfsrichtlijnen. Een tussentijdse voorraadtellingscontrole wordt vaak uitgevoerd als mogelijke fraude in het spel is of als er problemen zijn bij de tracerings van de voorraad. De monsterbeheerder gebruikt deze controle als controlepunt.

Tijdens de actieve, niet-afgeboekte voorraadperiode kunt u op elk gewenst moment uw fysieke voorraad tellen. Alleen actieve voorraadperioden tellen mee wanneer u een tussentijdse voorraadtelling aanvraagt.

Voordat u begint. U kunt alleen een tussentijdse voorraadtelling aanvragen als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een tussentijdse voorraadtelling aan te vragen:

- 1 Ga op de lijstpagina voor voorraadperioden naar het veld 'Begindatum' om de voorraadperioderecord te openen die u wilt controleren.
- 2 Voer voor elk regelitem van de monstervoorraad een waarde in het veld 'Fysieke telling' in.
De waarde die u invoert in het veld voor fysieke telling moet overeenkomen met het aantal dat u van elk product op voorraad hebt.
- 3 Klik op 'Tussentijdse telling'.
Hierna gebeurt het volgende:
 - De waarde in het veld 'Laatste fysieke telling' wordt ingesteld op het aantal van voor de huidige fysieke telling. Vervolgens kunt u de oude fysieke telling met de nieuwe fysieke telling vergelijken en valideren.
 - Er wordt een nieuw voorraadcontrolerapport gemaakt waarin alle lijnitems uit de huidige voorraad zijn gekopieerd.
 - De huidige voorraadperiode blijft open.

OPMERKING: de knop 'Tussentijdse telling' is alleen beschikbaar voor voorraadperioden die actief zijn.

Voorraadperioden sluiten

Wanneer een voorraadperiode wordt gesloten, moet de verkoper alle monsters tellen, de definitieve fysieke telling registreren en het definitieve controlerapport indienen. De verkoper dient de definitieve controletelling (per product of partijnummer) in door de voorraadperiode te sluiten. Als u een voorraadperiode sluit, wordt automatisch een voorraadcontrolerapport gemaakt. U kunt alleen actieve voorraadperioden sluiten.

Het sluiten van een voorraadperiode is ook een belangrijke stap in het proces [Vorraden afstemmen](#) (op pagina 530).

Voordat u begint. Als u een voorraadperiode wilt sluiten, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om een voorraadperiode te sluiten:

1 Ga op de lijstpagina voor voorraadperioden naar het veld 'Begindatum' om de voorraadperioderecord te openen die u wilt sluiten.

2 Voer voor elk regelitem van de monstervoorraad een waarde in het veld 'Fysieke telling' in.

De waarde die u in het veld 'Fysieke telling' invoert, moet overeenkomen met de fysieke hoeveelheid die u van elk product in voorraad hebt.

3 Klik op 'Uitsluiten'.

Wanneer u op 'Uitsluiten' klikt, gebeurt het volgende:

- De voorraadperiode die u bij stap 1 hebt geopend, wordt gesloten door er een einddatum aan toe te wijzen en er wordt een nieuwe voorraadperiode gemaakt die alle records van de oude voorraadperiode bevat.
- De waarden in het veld 'Fysieke telling' (in de monstervoorraadrecords) in de oude voorraadperiode worden gekopieerd naar het veld 'Saldo opening' (in de overeenkomende monstervoorraadrecords) in de nieuwe voorraadperiode.
- Alle monsters die niet zijn vervallen, worden van de oude voorraadperiode naar de nieuwe voorraadperiode gekopieerd.
- Alle vervallen monsters waarvan de hoeveelheid groter is dan nul, worden van de oude voorraadperiode naar de nieuwe voorraadperiode gekopieerd.
- Alle aan de oude voorraadperiode gekoppelde boekgegevens worden naar de nieuwe voorraadperiode gekopieerd.
- Er wordt een voorraadcontrolerapport gemaakt. Alle aan de oude voorraadperiode gekoppelde gegevens over de monstervoorraad en de boeken worden naar het nieuwe voorraadcontrolerapport gekopieerd.

OPMERKING: wanneer u op de knop 'Uitsluiten' klikt, wordt er een foutbericht weergegeven als de status van de voorraadperiode niet 'Actief' is of als het veld 'Fysieke telling' in een van de monstervoorraadrecords leeg is.

- 4 Ga terug naar de lijstpagina voor voorraadperioden en open dezelfde voorraadperioderecord die u bij stap 1 hebt geopend.

U ziet dat er een voorraadcontrolerapport is gemaakt als onderliggend item van de gesloten voorraadperiode. Het voorraadcontrolerapport bevat de voorraadrecords en de definitieve fysieke telling op het moment dat de voorraadperiode werd gesloten. Het voorraadcontrolerapport en de gekoppelde records zijn vergrendeld, kunnen niet worden gewijzigd en blijven beschikbaar als historisch controlespoor voor de monsterbeheerder.

Voorraadperioden afstemmen

Verkopers moeten ten minste één keer per jaar hun monsters afstemmen. U kunt afstemmingen op verschillende momenten van het jaar uitvoeren, maar alleen voor voorraadperioden die zijn gesloten. Alle transacties die zijn gekoppeld aan een voorraadperiode, moeten worden gesloten voordat u de voorraadperiode volledig kunt afstemmen.

Het afstemmen van een voorraadperiode vormt de laatste stap van [Voorraden afstemmen](#) (op pagina 530).

Voordat u begint. Als u een voorraadperiode wilt afstemmen, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Een voorraadperiode afstemmen

- 1 Ga op de lijstpagina voor voorraadperioden naar het veld 'Begindatum' om de voorraadperioderecord te openen die u wilt afstemmen.

De voorraadperiode die u opent, moet gesloten zijn. U kunt een periode alleen afstemmen als er geen verschil is tussen de fysieke account en het bedrag dat door Oracle CRM On Demand wordt berekend, en als er voor de desbetreffende voorraadperiode geen transacties in behandeling zijn.

- 2 Klik op 'Afstemmen'.

In de volgende gevallen wordt een foutmelding weergegeven:

- Voor de desbetreffende voorraadperiode zijn lopende transacties gevonden.
- Er staan nog eerdere voorraadperioden open.
- De variantie ligt niet binnen een aanvaardbaar bereik. Op dit moment is de variantie ingesteld op nul.

- 3 Ga terug naar de lijstpagina voor voorraadperioden en open de voorraadperioderecord uit stap 1. Als de afstemming juist is uitgevoerd, wordt de markering 'Afgestemd' geselecteerd.

OPMERKING: eindgebruikers moeten transacties voor overdracht maken voor monsters die worden overgedragen naar een andere verkoper of worden teruggezonden naar het hoofdkantoor voor de periode vóór de afstemming. Mobiele gebruikers moeten vóór het indienen van een voorraad telling hun lokale database synchroniseren met de serverdatabase. Deze synchronisatie is belangrijk als zij monsters vastleggen die in een eerdere periode zijn ontvangen, of als zij monsters vastleggen die zijn ontvangen in een periode die nog niet actief is geworden.

Velden voor voorraadperioden

Met de bewerkingspagina voor voorraadperioden kunt u een voorraadperiode toevoegen of de gegevens van een bestaande voorraadperiode bijwerken. Op deze pagina staat de volledige set met velden voor een voorraadperiode.

TIP: u kunt de voorraadperioden ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor voorraadperioden. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor voorraadperioden. De meeste velden kunnen door verkopers alleen worden bekeken, maar door beheerders van monsters worden bewerkt. Het veld 'Actief' en het veld 'Afgestemd' worden automatisch ingesteld door Oracle CRM On Demand, afhankelijk van de vraag of een bepaalde voorraadperiode is afgelopen of afgestemd.

Veld	Omschrijving
Begindatum	De begindatum voor deze voorraadperiode.
Einddatum	De datum waarop deze voorraadperiode afloopt.
Actief	<p>Dit selectievakje wordt automatisch ingesteld in Oracle CRM On Demand. Hiermee wordt aangegeven of de voorraadperiode actief of gesloten is:</p> <ul style="list-style-type: none"> Als het is ingeschakeld, is deze voorraadperiode actief. Alle huidige gepresenteerde monsters en promotie-artikelen worden op basis van deze actieve voorraadperiode verwerkt. Als het niet is ingeschakeld, is deze voorraadperiode afgelopen of gesloten en dus inactief. <p>Zie Voorraadperioden uitsluiten (zie "Voorraadperioden sluiten" op pagina 525) voor meer informatie.</p>
Eigenaar	De eigenaar van deze voorraadperiode.
Gemaakt	De datum waarop deze voorraadperiode is gemaakt en de gebruiker die deze heeft gemaakt.
Gewijzigd	De datum waarop deze voorraadperiode voor het laatst is gewijzigd en de gebruiker die deze wijziging heeft doorgevoerd.
Afgestemd	<p>De selectievakje wordt automatisch ingesteld door Oracle CRM On Demand. Er wordt aangegeven of de afstemmingsprocedure voor deze voorraadperiode met succes is uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> Als het is ingeschakeld, is deze voorraadperiode volledig afgestemd zonder discrepanties, inactief en vergrendeld. Als het niet is ingeschakeld, is deze voorraadperiode niet met succes afgestemd. <p>Zie Voorraadperioden afstemmen (op pagina 526) voor meer informatie.</p>

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over voorraadperioden:

- [Voorraadperiode](#) (op pagina 517)
- [Voorraadperioden beheren](#) (op pagina 520)
- [Werken met de 'Startpagina Voorraadperiode'](#) (op pagina 519)

Voorraad monsters

Gebruik de pagina's 'Voorraad monsters' om monstervoorraadrecords te maken, bij te werken en te traceren.

Een *monstervoorraadrecord* geeft de verkoper informatie over het product dat is gecategoriseerd als zijnde in aanmerking komend voor het afleveren van een monster. De beheerder van de monsters keurt het product goed en wijst een hoeveelheid toe aan de verkoper. De verkoper kan het monster houden tot zij het kan distribueren aan een gevalideerde arts, kliniek of ziekenhuis. Een monstervoorraadrecord kan worden gedefinieerd op productniveau of op monsterpartijniveau. Regels over de hoeveelheid die aan een bepaalde relatie kan worden gedistribueerd, worden opgeslagen in de toewijzingsrecord voor dat productmonster. In de toewijzingsrecord en de monstervoorraadrecord wordt het proces getraceerd voor het uitvoeren van een verkoopgesprek en het afleveren van een monster of promotieartikel.

Over het traceringsproces voor monstervoorraadrecords

Wanneer de beheerder van de monsters monsterverzendingen verzendt naar eindgebruikers in het veld, moet de verkoper de ontvangst van de monstervoorraad bevestigen. De verkoper moet de monstervoorraad fysiek ontvangen, tellen en de hoeveelheid bevestigen. Dit proces is het beginpunt voor het traceringsproces van de monstervoorraad en resulteert uiteindelijk in de afstemming van de voorraad aan het einde van de voorraadperiode.

Tijdens een voorraadperiode ontvangt de verkoper mogelijk van de beheerder van de monsters aanvragen om controles uit te voeren op een voorraad. Vervolgens gebruikt de verkoper de monstervoorraadrecords om een voorraadcontrolerapport te genereren. Aan het einde van een voorraadperiode wordt de voorraad geteld en onderhouden in de monstervoorraadrecord en wordt de resterende voorraad gekopieerd naar de nieuwe voorraadperiode. Met het afstemmen van de voorraadperiode wordt bevestigd dat de voorraad overeenkomt met de berekeningen die zijn verkregen door de verwerking van de transactierecords voor de producten. Alle records moeten met elkaar overeenkomen voordat de voorraadperiode als *afgestemd* wordt beschouwd.

Monstervoorraad beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van monstervoorraden raadpleegt u:

- [Lopende totalen van de monstervoorraad berekenen](#) (op pagina 529)
- [Ontvangst van de monstervoorraad bevestigen](#) (op pagina 530)
- [Voorraden afstemmen](#) (op pagina 530)
- [Monstervoorraden toevoegen aan een voorraadperiode](#) (op pagina 521)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monstervoorraden:

- [Voorraad monsters](#) (op pagina 528)
- [Monstervoorraadvelden](#) (op pagina 531)

Lopende totalen van de monstervoorraad berekenen

Aan het begin van een voorraadperiode kan een verkoper *hoeveelheid n* van *product x* hebben. Tijdens de voorraadperiode voert de verkoper diverse transactietaken uit (bijvoorbeeld: inkomende overboekingen, uitgaande overboekingen, afleveren van monsters, correcties en bevestigingen). Telkens wanneer een transactietaak is gestart en voltooid, wordt in Oracle CRM On Demand de lopende telling voor product x bijgewerkt.

Op basis van de monstertransactie-activiteit wordt in Oracle CRM On Demand een record van de huidige telling bijgehouden voor alle producten bij door de *voorraadsaldo van de verkoper* te berekenen. Om het voorraadsaldo van de verkoper te berekenen, wordt in Oracle CRM On Demand de hoeveelheid van product x aan het begin van elke voorraadperiode genomen en worden vervolgens de volgende acties uitgevoerd:

- Verzendbevestigingen toevoegen
- Monstertransacties van het type 'Inkomende overboeking' toevoegen
- Monstertransacties van het type 'Uitgaande overboeking' aftrekken
- Monstertransacties van het type 'Uitbetaling' (een afgeleverde monstertransactie) aftrekken
- Monstertransacties van het type 'Retour' aftrekken
- Monstertransacties toevoegen of aftrekken, afhankelijk van het type voorraadcorrectie en de waarde in het veld 'Hoeveelheid'. Een negatief getal staat voor verlies, diefstal of een menselijke fout.

Voordat u begint. Als u de lopende telling voor de monstervoorraad wilt weergeven, moet het veld 'Systeemtelling' worden weergegeven op de gegevenspagina voor 'Voorraad monsters' en de bewerkingspagina voor 'Voorraad monsters'. Het veld 'Systeemtelling' wordt niet standaard weergegeven. Neem contact op met uw monsterbeheerder om de veldinstellingen voor de pagina's met betrekking tot de voorraad monsters te configureren. Zie Pagina 'Toepassingsaanpassing' voor recordtype voor meer informatie over het beheren van velden.

Ga als volgt te werk om de hoeveelheid bij de laatste fysieke telling weer te geven:

- 1** Ga op de lijstpagina voor voorraadperioden naar het veld 'Begindatum' om de gewenste voorraadperioderecord te openen.
- 2** Ga op de gegevenspagina voor voorraadperioden naar de sectie 'Voorraad monsters'.
Voor elk regelitem in 'Voorraad monsters' wordt in het veld 'Laatste fysieke telling' de hoeveelheid voorraad weergegeven op het moment dat het laatste voorraadcontrolerapport is uitgevoerd. Het veld 'Systeemtelling' bevat de oorspronkelijke hoeveelheid monsters die door het hoofdkantoor aan de verkoper is overgedragen. Zie [Monstervoorraadvelden](#) (op pagina 531) voor meer informatie over de velden op deze pagina.

Ontvangst van de monstervoorraad bevestigen

Als de beheerder monsters verstuurt aan eindgebruikers in het veld, als eindgebruikers monsters uitwisselen of als eindgebruikers monsters terugsturen naar het hoofdkantoor, moet de ontvanger van de transactie de ontvangst van de monstervoorraad bevestigen. De ontvanger moet de monstervoorraad zelf in ontvangst nemen, deze tellen en de hoeveelheid bevestigen. Deze stap vormt het startpunt voor het bijhouden van de monstervoorraad en resulteert uiteindelijk in het afstemmen van de monstervoorraad aan het einde van de periode.

In Oracle CRM On Demand Monsterbeheer wordt de elektronische verplaatsing van monstervoorraad ondersteund via het proces van [Monsteroverdrachten maken](#) (op pagina 540). Monsters worden gerouteerd naar een ontvanger, die vervolgens de ontvangst van de monsters moet bevestigen voordat de nieuwe voorraad in Oracle CRM On Demand kan worden overgedragen naar de actieve voorraadperiode van de ontvanger.

Eindgebruikers kunnen de volledige of gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen. Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Volledige ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen](#) (op pagina 541)
- [Gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen](#) (op pagina 542)

Voordat u begint. Als u de ontvangst van de monstervoorraad wilt bevestigen, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

OPMERKING: als bij het bevestigen van de monstervoorraad de eindgebruiker nog geen records heeft die overeenkomen met het product van het monster, de monsterpartij of de voorraadperiode die is gekoppeld aan de monstervoorraad die wordt overgedragen, worden deze records in Oracle CRM On Demand gemaakt.

Voorraden afstemmen

In dit onderwerp wordt beschreven hoe de voorraad moet worden afgestemd.

Voordat u begint. Voer de volgende handelingen uit:

- Uw gebruikersrol moet de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' en de machtiging 'Wijziging monsters inschakelen' bevatten.
- Zorg dat u aan de volgende vereisten voldoet:
 - **Controleer of vorige voorraadperioden zijn afgestemd.** Gebruikers moeten vorige voorraadperioden in chronologische volgorde afstemmen. Deze vereiste is alleen een probleem als de configuratie van een bedrijf meer dan één inactieve, niet-afgestemde periode toelaat.

- **Bevestig de ontvangst van voorraadoverdrachten.** Gebruikers moeten bevestigingen sturen voor alle ontvangen monstervoorraadverzendingen.
- **Maak overdrachtstransacties voor overgedragen monsters.** Gebruikers moeten overdrachtstransacties maken voor monsters die naar een andere vertegenwoordiger zijn overgedragen of zijn teruggestuurd naar het hoofdkantoor.
- **Mobiele gebruikers moeten synchroniseren met de serverdatabase.** Mobiele gebruikers moeten hun lokale database synchroniseren met de serverdatabase voordat ze een voorraad telling indienen. Deze vereiste is van belang als ze monsters vastleggen die ze in een eerdere periode hebben ontvangen.

Beperkingen die van toepassing zijn bij het afstemmen van de voorraad

Let op de volgende beperkingen:

- De tellingen voor overgedragen en ontvangen monsters worden niet weergegeven in de voorraad telling totdat hun records zijn ingediend.
- Een voorraadperiode kan niet worden afgestemd als er een discrepantie aanwezig is tussen fysieke tellingen van de voorraad en elektronische tellingen van de voorraad. Als er een discrepantie aanwezig is, moet deze worden gecorrigeerd voordat een gebruiker de periode kan afstemmen.

Voer de volgende taken uit om de voorraad af te stemmen:

- 1 [Voorraadperioden sluiten](#) (op pagina 525)
- 2 [Afwijkingen tussen fysieke en digitale tellingen corrigeren](#) (op pagina 547)
- 3 [Voorraadperioden afstemmen](#) (op pagina 526)

Monstervoorraadvelden

Gebruik de bewerkingspagina voor 'Voorraad monsters' om een nieuwe monstervoorraadrecord toe te voegen aan een voorraadperiode of de gegevens van een bestaande monstervoorraadrecord bij te werken. De bewerkingspagina voor 'Voorraad monsters' toont de complete set met velden voor een monstervoorraad.

TIP: u kunt een monstervoorraad ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor monstervoorraad. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige monstervoorraadvelden.

Veld	Omschrijving
Monster	<p>Het product waarop deze monstervoorraadrecord betrekking heeft.</p> <p>OPMERKING: bij het maken van een nieuwe monstervoorraadrecord kunnen alleen producten in dit veld worden ingevoerd die zijn gecategoriseerd als monsters (ofwel producten met het categorietype 'Afgeleverde monsters').</p>

Veld	Omschrijving
Partijnummer	<p>Het partijnummer dat aan het geselecteerde productmonster is gekoppeld. Dit veld is optioneel.</p> <p>OPMERKING: als u een monstervoorraadrecord toevoegt of bijwerkt, klikt u op het pictogram 'Opzoeken' om een monsterpartij te selecteren. Alleen monsterpartijen die in de voorraad op partijnummer worden bijgehouden (ofwel waarvoor het selectievakje 'Voorraad per partij' is ingeschakeld), kunnen worden geselecteerd. Zie Monsterpartijen (op pagina 578) en Monsterpartijvelden (zie "Velden voor monsterpartijen" op pagina 581) voor meer informatie over monsterpartijen.</p>
Beginsaldo	De beginhoeveelheid die bij aanvang van de voorraadperiode van het hoofdkantoor is ontvangen.
Laatste fysieke telling	De grootte van de voorraad op het moment dat het meest recente voorraadcontrolerapport werd uitgevoerd.
Fysieke telling	<p>Een fysieke telling van de hoeveelheid die op dat moment aanwezig is. De verkoper voert deze waarde in.</p> <p>OPMERKING: dit is het enige veld dat door de verkoper kan worden gewijzigd.</p>
Systeemtelling	<p>De beginhoeveelheid die door het hoofdkantoor naar de verkoper is overgeboekt. Zie Lopende totalen van de monstervoorraad berekenen (op pagina 529) voor meer informatie over het weergeven van een lopende telling van de monstervoorraad.</p> <p>OPMERKING: het veld 'Systeemtelling' wordt standaard niet weergegeven op de gegevenspagina voor 'Voorraad monsters' en de bewerkingspagina voor 'Voorraad monsters'. Neem contact op met de monsterbeheerder om dit veld in te stellen voor de monstervoorraadpagina's.</p>
Verschil	<p>Het verschil tussen de waarde in het veld 'Fysieke telling' en de waarde in het veld 'Laatste fysieke telling'.</p> <p>Dit veld wordt in Oracle CRM On Demand automatisch ingevuld wanneer een voorraadperiode wordt afgesloten. Zie Voorraadperioden sluiten (op pagina 525) voor meer informatie.</p>
Partijnr: vervaldatum	De datum waarop het monster vervalst. Deze datum is relevant als een monsterpartij wordt gebruikt om monstervoorraadrecords bij te houden.
Partijnr: sluitingsdatum	Een berekende datum waarop het monster vervalst. De formule voor het berekenen van de sluitingsdatum van het partijnummer luidt als volgt: de vervaldatum minus het aantal korte dagen is gelijk aan de sluitingsdatum.
Gemaakt	De datum, het tijdstempel en de gebruiker die deze monstervoorraadrecord heeft gemaakt.
Gewijzigd	De datum, het tijdstempel en de gebruiker die deze monstervoorraadrecord voor het laatst heeft gewijzigd.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monstervoorraden:

- [Voorraad monsters](#) (op pagina 528)
- [Monstervoorraad beheren](#) (op pagina 528)
- [Monstervoorraden toevoegen aan een voorraadperiode](#) (op pagina 521)

Voorraadcontrolerapport

Met de pagina's 'Voorraadcontrolerapport' kunt u voorraadcontrolerapporten maken en bijhouden.

In Oracle CRM On Demand wordt een *voorraadcontrolerapport* gegenereerd als een verkoper een tussentijdse of definitieve controletelling voor de voorraadperiode maakt. Beheerders en verkopers kunnen eerder ingediende voorraadtellings (tussentijdse tellingen en definitieve tellingen bij het sluiten van perioden) bekijken op de lijstpagina voor voorraadcontrolerapporten.

Het voorraadcontrolerapport is een handig hulpmiddel waarmee beheerders die verantwoordelijk zijn voor de naleving van het monsterbeleid, de verspreiding van monsters door afzonderlijke verkopers kunnen controleren. Met voorraadcontrolerapporten kunnen deze beheerders aan bepaalde wettelijke verplichtingen voldoen in de loop van het jaar. Wanneer het voorraadcontrolerapport is gemaakt, kunt u het niet meer wijzigen.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van gegevens voor voorraadcontrolerapporten, kan het tabblad 'Voorraadcontrolerapport' in uw installatie ontbreken.

Voorraadcontrolerapporten beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van voorraadcontrolerapporten, raadpleegt u:

- [Tussentijdse voorraadtellings aanvragen](#) (op pagina 524). Een tussentijdse controletelling is een aanvraag voor het tellen van de voorraad en voor het genereren van een voorraadcontrolerapport.
- [Voorraadperioden sluiten](#) (op pagina 525). Eindgebruikers moeten voor elk monster de laatste fysieke telling bijhouden en het laatste controlerapport indienen. Met 'Voorraadperioden sluiten' wordt automatisch het laatste voorraadcontrolerapport gemaakt.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Bestanden aan records toevoegen via bijlagevelden](#) (zie "[Bestanden bij records voegen via bijlagevelden](#)" op pagina 116)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen

van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over voorraadcontrolerapporten:

- [Voorraadcontrolerapport](#) (op pagina 533)
- [Velden voorraadcontrolerapport](#) (op pagina 534)
- [Voorraadcontrolerapporten voor een voorraadperiode maken](#) (op pagina 523)

Velden voorraadcontrolerapport

Op de lijstpagina voorraadcontrolerapporten kunt u de records voor het voorraadcontrolerapport bekijken. Nadat een voorraadcontrolerapport is gemaakt of gegenereerd, kunt u dit niet wijzigen of bewerken.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel vindt u aanvullende informatie over enkele velden van het voorraadcontrolerapport.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie voorraadcontrolerapport	
Type	<p>Het type voorraadcontrolerapport. De volgende typen zijn aanwezig:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ CloseOut volledige voorraad: met dit type voorraadcontrolerapport kunt u een voorraadperiode opheffen door de definitieve fysieke hoeveelheid voor elk monster te tellen en vast te leggen. U kunt alleen actieve voorraadperiodes opheffen. (Zie Voorraadperiodes opheffen (zie "Voorraadperiodes sluiten" op pagina 525) voor meer informatie.) ■ Tussentijdse voorraadtelling: met dit type voorraadcontrolerapport telt u de fysieke voorraad op een willekeurig moment tijdens de actieve, niet-afgestemde voorraadperiode. Wanneer u een tussentijdse voorraadtelling aanvraagt, worden alleen de actieve voorraadperiodes meegenomen. (Zie Tussentijdse voorraadtellingen aanvragen (op pagina 524) voor meer informatie.)
Status	<p>Met de status van het voorraadcontrolerapport wordt de status van de record beschreven. De volgende statuswaarden zijn aanwezig:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Lopend: de beginstatus van een voorraadcontrolerapport. ■ Ingediend: het voorraadcontrolerapport is beoordeeld door de verkoper en ter goedkeuring bij de manager van de verkoper ingediend. ■ Afgewezen: het voorraadcontrolerapport is beoordeeld door de manager

Veld	Omschrijving
	<p>van de verkoper en is afgewezen omdat het rapport onvolledig of onjuist is.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Goedgekeurd: het voorraadcontrolerapport is beoordeeld door de manager van de verkoper en is geaccepteerd als een geldige voorraadboeking. ■ Geannuleerd: het voorraadcontrolerapport heeft het goedkeuringsproces niet doorlopen en is geannuleerd.
Reden	<p>De reden van het voorraadcontrolerapport is vereist. De volgende redenen zijn aanwezig:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jaarlijks: selecteer deze optie als u een tussentijdse standaardvoorraadtelling voor het afgelopen jaar wilt genereren. ■ Jaarlijks - uitsluiten: selecteer deze optie als u de standaardvoorraadtelling voor opheffing voor het jaar wilt genereren. ■ Voor reden: selecteer deze optie als u voor de beheerder van de monsters een tussentijdse ad hoc-voorraadtelling wilt genereren. ■ Voor reden - uitsluiten: selecteer deze optie als u voor de beheerder van de monsters een voorraad telling voor opheffing buiten de verwachte voorraadperiode wilt genereren. ■ Speciaal - tussentijds: selecteer deze optie als u voor de beheerder van de monsters een ad hoc-voorraadcontrolerapport wilt genereren. ■ Wekelijks - tussentijds: selecteer deze optie als u een tussentijdse voorraad telling voor de afgelopen week wilt genereren. ■ Maandelijks - tussentijds: selecteer deze optie als u een tussentijdse voorraad telling voor de afgelopen maand wilt genereren. ■ Beëindiging - uitsluiten: selecteer deze optie als de functieplaats van de verkoper is beëindigd en de resterende voorraad door een afzonderlijke partij wordt geteld.
Opmerkingen	Aanvullende opmerkingen over het voorraadcontrolerapport.
Datum gerapporteerd	De datum waarop het rapport is gegenereerd.
Voltooiingsdatum	De datum waarop het rapport definitief is goedgekeurd.

Veld	Omschrijving
Bijlage	<p>Als dit veld op de pagina wordt weergegeven, kunt u een bestand toevoegen aan het voorraadcontrolerapport. Op de pagina voor het bewerken van records wordt in het veld aanvankelijk het pictogram van een paperclip weergegeven.</p>  <p>U kunt een bestand toevoegen aan het voorraadcontrolerapport door op de pagina voor het bewerken van records op het pictogram met de paperclip te klikken en vervolgens het bestand te selecteren dat u wilt laden.</p> <p>Als het bestand is geladen en de record is opgeslagen, wordt in het veld 'Bijlage' op de pagina met recordgegevens de naam en grootte van de bijlage weergegeven. Op de pagina voor het bewerken van records wordt ook een pictogram met een paperclip weergegeven en een pictogram met een 'X' waarop u kunt klikken om het bestand te verwijderen.</p> <p>U kunt slechts één bestand toevoegen aan elk voorraadcontrolerapport.</p> <p>Zie Bestanden koppelen aan records via bijlagevelden (zie "Bestanden bij records voegen via bijlagevelden" op pagina 116) voor instructies over het toevoegen van bestanden aan records via het veld 'Bijlage' en voor informatie over de beperkingen voor bestandsgrootte en bestandstypen.</p>
Belangrijke informatie voorraadperiode	
Voorraadperiode	De voorraadperiode waarop het controlerapport van toepassing is.
Eigenaar	De verkoper die het voorraadcontrolerapport uitvoert en eigenaar is van de voorraadrecords.
Gemaakt	De gebruiker die het rapport heeft gegenereerd en de datum en tijd waarop het rapport is gegenereerd.
Gewijzigd	De gebruiker die het rapport heeft goedgekeurd of afgewezen en de datum en tijd waarop het rapport is goedgekeurd of afgewezen.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over voorraadcontrolerapporten:

- [Voorraadcontrolerapport](#) (op pagina 533)
- [Voorraadcontrolerapporten beheren](#) (op pagina 533)
- [Voorraadcontrolerapporten voor een voorraadperiode maken](#) (op pagina 523)

Monstertransacties

Gebruik de pagina's voor monstertransacties om monstertransacties en bijbehorende transactie-items voor monsters te maken, bij te werken en bij te houden.

Een *monstertransactie* is een record voor een monsteroverdracht, ontvangst, afgeleverd monster of voorraadcorrectie. Door Oracle CRM On Demand krijgt elk monstertransactierecord een unieke ID toegewezen voor traceerdoeleinden. U maakt een monstertransactie zodat alle verplaatsingen van monsters en promotie-artikelen kunnen worden gemeld en afgestemd aan het einde van een voorraadperiode en er een continue telling van voorraadproducten kan worden uitgevoerd tijdens een voorraadperiode. Elk monstertransactierecord geeft een enkele transactie weer die kan bestaan uit een of meer regeliteminvoerwaarden (transactie-items). Transacties worden aan de juiste voorraadperiode gekoppeld, afhankelijk van hun transactiedatum. Alle activiteiten met betrekking tot afgeleverde monsters en promotie-artikelen genereren een uitbetalingstransactie (transactie afgeleverd monster). Het overbrengen van voorraad van en naar het hoofdkantoor en vertegenwoordigers genereert twee transactierecords:

- Een voor de *uitgaande overdracht* voor de versturende entiteit
- Een voor de *inkomende overdracht* voor de entiteit die het monster ontvangt

Vertegenwoordigers of het hoofdkantoor kunnen correctietransacties maken voor discrepanties in de voorraad door verlies, diefstal, retourzendingen, gevonden of menselijke fouten. Wanneer monstertransacties de status 'Ingediend' hebben, kunnen er geen wijzigingen worden aangebracht in de transactiegegevens. Als er een wijziging nodig is, moet u een nieuwe transactiecorrectie genereren.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van monstertransacties, kan het tabblad 'Monstertransactie' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Monstertransactie'

De 'Startpagina Monstertransactie' is het beginpunt voor het beheren van monstertransacties.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Monstertransactie' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als de machtiging 'Startpagina's personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen.

Voordat u begint. U kunt alleen met monstertransacties werken als de machtigingen 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' en 'Wijziging monsters inschakelen' aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Monstertransacties maken

U kunt een nieuwe monstertransactie maken door in de sectie 'Recent gewijzigde monstertransacties' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Monstertransactievelen](#) (zie "[Velden voor monstertransacties](#)" op pagina 565) voor meer informatie.

U kunt de volgende typen monstertransacties maken:

- **Verzonden transacties.** Zie [Monsteroverdrachten maken](#) (op pagina 540) voor meer informatie.
- **Correctietransacties.** Zie [Monstertransacties aanpassen](#) (zie "[Monstertransacties corrigeren](#)" op pagina 543) voor meer informatie.
- **Verloren en gevonden transacties.** Zie [Verloren en gevonden monstertransacties maken](#) (zie "[Transacties voor verloren en gevonden monsters maken](#)" op pagina 545) voor meer informatie.

U kunt de volgende typen monstertransacties niet maken omdat deze automatisch met Oracle CRM On Demand worden gegenereerd wanneer verkopers monsters afleveren bij verkoopgesprekken:

- **Uitbetalingstransacties.** U kunt uitbetalingstransacties weergeven. Als er wijzigingen in een uitbetalingstransactie moeten worden aangebracht, maakt u een nieuwe voorraadcorrectietransactie. Zie [Uitbetalingstransacties weergeven](#) (op pagina 546) voor meer informatie.
- **Ontvangen transacties** Eindgebruikers dienen de ontvangst van monsters te bevestigen. Als een verkoper een hoeveelheid monsters ontvangt die afwijkt van de hoeveelheid die naar de verkoper is verzonden, moet een voorraadcorrectietransactie worden gemaakt om deze afwijking vast te leggen. Zie [Ontvangst van de monstervoorraad bevestigen](#) (op pagina 530) voor meer informatie.

Werken met lijsten met monstertransacties

De sectie 'Lijst met monstertransacties' bevat een aantal gefilterde lijsten. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen records. Hiermee kunt u het aantal records beperken waarmee u werkt. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor monstertransacties beschreven.

Lijst met monstertransacties	Filters
Alle monstertransacties	Alle monstertransacties die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de monstertransactie.
Correctietransacties	Alle monstertransacties van het type 'Voorraadcorrectie' met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Uitbetalingstransacties	Alle monstertransacties van het type 'Uitbetaling' met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Afwijkingstransacties	Alle monstertransacties met de status 'Verwerkt met afwijkingen' met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Niet-gerealiseerde transacties	Alle monstertransacties van het type 'Voorraadcorrectie' met als reden 'Verloren', met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Ontvangen transacties	Alle monstertransacties van het type 'Inkomende overboeking' met uw naam in het veld 'Eigenaar'.
Recent gewijzigde monstertransacties	Alle monstertransacties met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Verzonden transacties	Alle monstertransacties van het type 'Uitgaande overboeking' met uw naam in het veld 'Eigenaar'.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij

Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde monstertransacties weergeven

De sectie 'Recent gewijzigde monstertransacties' bevat de monstertransacties die het meest recent zijn gewijzigd. Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties aan de 'Startpagina Monstertransactie' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Monstertransactie' toevoegen:

- [Recent gemaakte monstertransacties](#)
- [Recent gewijzigde monstertransacties](#)
- [Mijn recent gemaakte monstertransacties](#)
- [Mijn recent gewijzigde monstertransacties](#)

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Monstertransactie' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Monstertransactie' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Monstertransactie' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monstertransacties:

- [Monstertransacties](#) (op pagina 536)
- [Monstertransactievelen](#) (zie "[Velden voor monstertransacties](#)" op pagina 565)
- [Monstertransacties beheren](#) (op pagina 539)

Monstertransacties beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van monstertransacties, raadpleegt u:

- [Monsteroverdrachten maken](#) (op pagina 540)
- [Volledige ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen](#) (op pagina 541)
- [Gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen](#) (op pagina 542)
- [Monstertransacties corrigeren](#) (op pagina 543)

- [Transacties voor verloren en gevonden monstertransacties maken](#) (zie "[Transacties voor verloren en gevonden monsters maken](#)" op pagina 545)
- [Betalingstransacties weergeven](#) (zie "[Uitbetalingstransacties weergeven](#)" op pagina 546)
- [Transactie-items toevoegen aan een monstertransactie](#) (op pagina 547)
- [Afwijkingen tussen fysieke en digitale tellingen corrigeren](#) (op pagina 547)
- [Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek](#) (op pagina 548)
- [Digitale handtekeningen controleren](#) (op pagina 560)
- [Monsteractiviteiten controleren](#) (op pagina 564)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Bestanden aan records toevoegen via bijlagevelden](#) (zie "[Bestanden bij records voegen via bijlagevelden](#)" op pagina 116)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

- [Monstertransacties](#) (op pagina 536)
- [Werken met de 'Startpagina Monstertransacties'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Monstertransactie'](#)" op pagina 537)
- [Monstertransactievelen](#) (zie "[Velden voor monstertransacties](#)" op pagina 565)
- [Transactie-itemvelden](#) (op pagina 570)

Monsteroverdrachten maken

Een *monsteroverdracht* is een verzonden transactie van het type 'Uitgaande overboeking' of 'Retour'. U kunt een monsteroverdracht maken wanneer productmonsters binnen uw bedrijf worden uitgewisseld. Deze procedure kan worden gebruikt door:

- Een monsterbeheerder om leveringen te verzenden naar eindgebruikers op locatie
- Eindgebruikers om onderling monsters uit te wisselen
- Eindgebruikers om monsters te retourneren naar het hoofdkantoor

Nadat een monsteroverdracht is ingediend in Oracle CRM On Demand, ontvangt de ontvanger een monsteroverdracht van het type 'Inkomende overboeking'. Nadat de ontvanger de ontvangst van de transactie heeft bevestigd, wordt de nieuwe voorraad door Oracle CRM On Demand toegevoegd aan de voorraad telling en worden de voorraaditems in de voorraadrecords van de afzender verlaagd.

Voordat u begint. Als u een monsteroverdracht wilt maken, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Een record 'Uitgaande overboeking' of 'Retour' maken

- 1 Klik op de lijstpagina voor monstertransacties op 'Nieuw'.
- 2 Stel het type transactie op de bewerkingspagina voor monstertransacties in op 'Uitgaande overboeking' of 'Retour':
 - **Uitgaande overboeking.** Hiermee wordt aangegeven dat u monsters overbrengt naar een andere gebruiker.
 - **Retour.** Hiermee wordt aangegeven dat u monsters retourneert naar het hoofdkantoor. Monsters worden meestal geretourneerd omdat ze zijn verlopen of omdat het beschadigde producten zijn die moeten worden vernietigd.
- 3 Stel de status in op 'Lopend'.
- 4 Geef in het veld 'Overbrengen naar' de naam op van de persoon die het monster moet ontvangen.
- 5 Vul naar behoeven de overige velden op de bewerkingspagina voor monstertransacties in (zie [Velden voor monstertransacties](#) (op pagina 565) voor meer informatie) en klik vervolgens op 'Opslaan'.
- 6 Geef ten minste één item op in de transactie-itemregel, zoals beschreven in [Transactie-items toevoegen aan een monstertransactie](#) (op pagina 547)
- 7 Voeg indien nodig boeken voor de record toe of wijzig ze.
- 8 Klik op 'Indienen'.

Als er geen fouten zijn, wordt de status van deze nieuwe transactierecord 'Uitgaande overboeking' of 'Retour' gewijzigd in 'In transit', en wordt in Oracle CRM On Demand automatisch een nieuwe transactierecord voor de ontvanger gemaakt met het transactietype 'Inkomende overboeking' en de status 'In transit'.

Boekgegevens die zijn gekoppeld aan transacties voor uitgaande overboekingen of retourtransacties worden gekopieerd naar de nieuwe transactie van de ontvanger.

In de nieuwe ontvangen transactierecord worden alle regelitems voor het transactie-item overgenomen uit de transactierecord 'Uitgaande overboeking' of 'Retour'.

Volledige ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen

In Oracle CRM On Demand wordt de elektronische verplaatsing van een monstervoorraad ondersteund. Zie [Monsteroverdrachten maken](#) (op pagina 540) voor meer informatie. Monsters worden omgeleid naar een

ontvanger die vervolgens moet bevestigen dat de monsters zijn ontvangen, voordat in Oracle CRM On Demand de nieuwe voorraad kan worden overgedragen naar de actieve voorraadperiode van de ontvanger.

Eindgebruikers kunnen de volledige ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen zoals wordt beschreven in de volgende procedure. Een gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht kan worden bevestigd overeenkomstig de beschrijving in [Gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen](#) (op pagina 542).

Wanneer de eindgebruiker de ontvangst van een monsteroverdracht bevestigt en er nog geen overeenkomstige records beschikbaar zijn voor het monsterproduct, de monsterpartij of de voorraadperiode die aan de monstervoorraad is gekoppeld, worden deze records in Oracle CRM On Demand gemaakt.

Voordat u begint. Als u de ontvangst van een monsteroverdracht wilt bevestigen, moet de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om te bevestigen dat de monsteroverdracht is ontvangen:

1 Klik op de 'Startpagina Monstertransactie' op de optie 'Ontvangen transacties' in de sectie voor de lijst met monstertransacties.

2 Ga op de lijstpagina voor monstertransacties naar het veld 'Naam' om de transactie te openen die u wilt bevestigen.

De transacties die u opent, moeten van het type 'Inkomende overboeking' zijn, en moeten de status 'In transit' hebben.

3 Controleer de transactiegegevens en voer in de sectie 'Transactie-items' waarden in de velden voor ontvangen hoeveelheden in om de hoeveelheid ontvangen monsterproducten aan te geven.

In het veld 'Verzonden hoeveelheid' kunt u zien hoeveel items er zijn verzonden. Dit veld kan alleen worden gelezen.

4 Klik op 'Bevestigen'.

Als er geen verschil bestaat tussen de ontvangen en verzonden hoeveelheden, wordt de status van de transactie gewijzigd in 'Verwerkt' en hebt u de volledige ontvangst van de monsteroverdracht bevestigd.

Als er een verschil is tussen de ontvangen en verzonden hoeveelheden, kunt u de transactie afsluiten met een afwijking of wijst u de status 'Deels ontvangen' toe zodat de transactie blijft openstaan. Zie [Gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen](#) (op pagina 542) voor meer informatie.

OPMERKING: het aantal overgedragen monsters wordt pas weergegeven in de voorraadtelling van de eindgebruiker als de ontvangst van de monsters is bevestigd.

Gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen

Oracle CRM On Demand biedt ondersteuning voor het elektronisch verplaatsen van monstervoorraden. Zie [Monsteroverdrachten maken](#) (op pagina 540) voor meer informatie. De monsters worden doorgestuurd naar een ontvanger die de ontvangst van de monsters vervolgens moet bevestigen voordat Oracle CRM On Demand de nieuwe voorraad naar de actieve voorraadperiode van de ontvanger kan verplaatsen.

In [Volledige ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen](#) (op pagina 541) wordt beschreven op welke manier eindgebruikers de volledige ontvangst van een monsteroverdracht kunnen bevestigen. Voor meer informatie over de gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht raadpleegt u de volgende procedure.

Als bij het bevestigen van de ontvangst van een monsteroverdracht de records voor het monsterproduct, de monsterpartij of de voorraadperiode van de eindgebruiker nog niet aanwezig zijn voor de monstervoorraad die wordt overgedragen, worden deze records in Oracle CRM On Demand overeenkomstig gemaakt.

Voordat u begint. Als u de ontvangst van een monsteroverdracht wilt bevestigen, moet de machtiging 'Bewerkingen voor basisonsters inschakelen' aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om de gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht te bevestigen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Monstertransactie' op de optie 'Ontvangen transacties' in de sectie voor de lijst met monstertransacties.
- 2 Ga op de lijstpagina voor monstertransacties naar het veld 'Naam' om de transactie te openen die u wilt bevestigen.

De transactie die u opent, moet van het type 'Overdracht naar' zijn. De status van de transactie moet 'In transit' zijn.
- 3 Controleer de transactiegegevens en voer in de sectie 'Transactie-items' waarden in de velden voor ontvangen hoeveelheden in om de hoeveelheid ontvangen monsterproducten aan te geven.

In het veld 'Verzonden hoeveelheid' wordt het aantal verzonden artikelen weergegeven. Dit veld is alleen-lezen.
- 4 Klik op 'Bevestigen'.

Als de ontvangen en de verzonden hoeveelheden afwijken, verschijnt een foutbericht waarin wordt aangegeven dat de hoeveelheden voor de overdracht niet overeenkomen.
- 5 Voer een van de volgende opties uit:
 - Klik op 'OK' om de transactie met een discrepantie op te slaan.

In dit geval wordt in Oracle CRM On Demand automatisch een afwijkingstransactie gegenereerd met de status 'Verwerkt met afwijkingen'.
 - Klik op 'Annuleren' om de transactie open te laten en de status in te stellen op 'Deels ontvangen'.

Als er geen verschil bestaat tussen de ontvangen en verzonden hoeveelheden, wordt de status van de transactie gewijzigd in 'Verwerkt' en hebt u de volledige ontvangst van de monsteroverdracht bevestigd.

OPMERKING: de hoeveelheden van de monsteroverdracht worden pas in de voorraadtellingen van de eindgebruikers weergegeven wanneer de gebruikers de ontvangst van de monsters bevestigen.

Monstertransacties corrigeren

Verkopers moeten hun voorraad bijhouden en ervoor zorgen dat elk monster tijdens de afstemming kan worden verantwoord. Met de functie voor corrigeren kunnen monsterbeheerders en eindgebruikers

voorraadtellingen van monsters corrigeren door monstertransacties uit het verleden (transacties die al zijn verwerkt) te corrigeren. Veelvoorkomende redenen voor het corrigeren van monstertransacties uit het verleden zijn: productverlies, productdiefstal, telfouten of fouten bij de gegevensinvoer. U kunt producten toevoegen of aantallen corrigeren voor elk type monstertransactie (overdracht, verloren, gestolen, ontvangen, aflevering of uitbetaling van monster, enzovoort). Gebruik correcties om de oorspronkelijke hoeveelheid uit de record van monsterbeheer af te stemmen met de hoeveelheid die aanwezig is op het moment dat de verkoper de fysieke voorraad telt.

Elke transactie van elk type met de transactiestatus 'Verwerkt' kan worden gecorrigeerd. Nadat een bestaande transactie is verwerkt, kunt u deze niet opnieuw corrigeren. Maak daarvoor een nieuwe record voor voorraadcorrectie. Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Bestaande records van voorraadcorrectie corrigeren](#) (zie "[Bestaande voorraadwijzigingsrecords aanpassen](#)" op pagina 544)
- [Nieuwe records voor voorraadcorrectie maken](#) (op pagina 545)

Voordat u begint. Als u correcties wilt maken (monstertransacties van het type 'Voorraadcorrectie'), moet uw gebruikersrol de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' en de machtiging 'Wijziging monsters inschakelen' omvatten.

Bestaande voorraadwijzigingsrecords aanpassen

Elke transactie van elk type met de transactiestatus 'Verwerkt' kan worden gecorrigeerd. Nadat een bestaande transactie is verwerkt, kunt u deze niet opnieuw corrigeren. Maak daarvoor een nieuwe correctierecord. Zie [Nieuwe records voor voorraadcorrectie maken](#) (op pagina 545).

Voordat u begint. Om bestaande voorraadwijzigingsrecords te maken, moet uw gebruikersrol de machtiging voor bewerkingen basismonsters activeren en voor aanpassing monsters activeren bevatten.

Een bestaande voorraadwijzigingsrecord aanpassen

- 1 Open op de lijstpagina voor monstertransacties een transactie van het type 'Voorraadcorrectie' met de transactiestatus 'Verwerkt'.
- 2 Voeg indien nodig boeken voor de record toe of wijzig ze.
- 3 Klik op 'Aanpassen'.

Met deze stap wordt een nieuwe transactie gemaakt van het type 'Voorraadcorrectie' met de status 'Lopend'.

Alle regelitems van het transactie-item worden naar de nieuwe record gekopieerd. Aan de oorspronkelijke transactie gekoppelde boekgegevens worden gekopieerd naar de nieuwe transactie.

- 4 Wijzig de belangrijkste transactiegegevens, zoals vereist.
Zie [Monstertransactievelen](#) (zie "[Velden voor monstertransacties](#)" op pagina 565) voor meer informatie over de velden in deze sectie van de pagina.

- 5 Wijzig de transactie-items, zoals vereist.
U kunt bijvoorbeeld de hoeveelheid voor een bestaand regelitem van een transactie-item wijzigen, een nieuw regelitem van een transactie-item toevoegen of een regelitem van een transactie-item

verwijderen. Zie [Transactie-itemvelden](#) (op pagina 570) voor meer informatie over de velden in deze sectie van de pagina.

- 6 Klik op 'Indienen' om de nieuwe voorraadwijzigingstransactierecord in te dienen.

Als er geen fouten zijn, wordt de status van de nieuwe voorraadwijzigingstransactierecord gewijzigd in 'Ingediend'.

Nieuwe records voor voorraadcorrectie maken

Om discrepanties tussen fysieke voorraadtellingen en elektronische voorraadtellingen op te heffen moeten eindgebruikers en beheerders van monsters aanpassingen van transacties maken en indienen.

Verkoopvertegenwoordigers en monsterbeheerders slaan wijzigingen in hun monstertransacties op door nieuwe monstertransactierecords van het type Aanpassing voorraad te maken.

Voordat u begint. Om records voor aanpassing van voorraad te maken moeten aan uw gebruikersrol de machtiging Basismonsterbewerking activeren en de machtiging Aanpassing monsters activeren zijn toegewezen.

Een nieuwe voorraadwijzigingsrecord maken

- 1 Klik op de lijstpagina voor monstertransacties op 'Nieuw'.
 - 2 Stel op de bewerkingspagina voor monstertransacties het type transactie in op 'Voorraadcorrectie'.
 - 3 Voer een reden in het veld Reden in, bijv. verloren monsters, gevonden monsters of initiële telling.
 - 4 Vul de vereiste resterende velden in op de bewerkingspagina voor monstertransacties en klik vervolgens op 'Opslaan'.
- Zie [Monstertransactievelen](#) (zie "[Velden voor monstertransacties](#)" op pagina 565) voor meer informatie over de velden op deze pagina.
- 5 Geef ten minste één item op in de transactie-itemregel, zoals beschreven in [Transactie-items toevoegen aan een monstertransactie](#) (op pagina 547)
 - 6 Klik op 'Indienen'.

Transacties voor verloren en gevonden monsters maken

Als verkopers verloren of gevonden monsters in de voorraad vaststellen, kunnen ze deze vastleggen door nieuwe transactierecords voor verloren of gevonden monsters te maken.

Voordat u begint. U kunt alleen transacties voor verloren of gevonden monsters maken als de machtigingen 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' en 'Wijziging monsters inschakelen' aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om een nieuwe transactierecord voor een verloren of gevonden monster te maken:

- 1 Klik op de lijstpagina voor monstertransacties op 'Nieuw'.
- 2 Stel op de bewerkingspagina voor monstertransacties het type transactie in op 'Voorraadcorrectie'.
- 3 Voer een reden in het veld 'Reden' in, bijvoorbeeld 'Niet gerealiseerd' of 'Gevonden'.
- 4 Vul de vereiste resterende velden in op de bewerkingspagina voor monstertransacties en klik vervolgens op 'Opslaan'.
Zie [Monstertransactievelen](#) (zie "[Velden voor monstertransacties](#)" op pagina 565) voor meer informatie over de velden op deze pagina.
- 5 Voeg ten minste één regelitem voor het transactie-item toe.
Zie [Transactie-items toevoegen aan een monstertransactie](#) (op pagina 547) voor meer informatie.
- 6 Klik op 'Indienen'.

Uitbetalingstransacties weergeven

Eindgebruikers kunnen geen uitbetalingstransacties (monsterafzettransacties) maken. Uitbetalingstransacties worden in Oracle CRM On Demand automatisch gegenereerd wanneer vertegenwoordigers monsters afzetten tijdens verkoopsgesprekken.

OPMERKING: eindgebruikers kunnen ook geen ontvangen transacties maken. Inkomende-overboekingstransacties worden in Oracle CRM On Demand automatisch gegenereerd wanneer verkopers eerder afgezette monsters retourneren of monsters overboeken naar het hoofdkantoor of een andere verkoper.

Voordat u begint. Als u uitbetalingstransacties wilt bekijken, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen

Uitbetalingstransacties weergeven

- 1 Klik op de 'Startpagina Monstertransacties' op 'Uitbetalingstransacties' in de sectie voor de lijst met monstertransacties.
- 2 Ga op de lijstpagina voor monstertransacties naar het veld 'Naam' om de uitbetalingstransactie te openen die u wilt weergeven.
- 3 Bekijk op de pagina met gegevens over monstertransacties die wordt weergegeven de 'Belangrijke transactie-informatie', de 'Belangrijke relatie-informatie' en de 'Transactie-items'.
Zie [Monstertransactievelen](#) (zie "[Velden voor monstertransacties](#)" op pagina 565) voor meer informatie over de velden op deze pagina.

Eindgebruikers kunnen geen gegevens op deze pagina bijwerken of wijzigen. Als er wijzigingen of correcties nodig zijn voor een uitbetalingstransactie, moet er een nieuwe voorraadcorrectietransactie worden gemaakt. Zie [Nieuwe records voor voorraadcorrectie maken](#) (op pagina 545).

OPMERKING: u kunt op een vergelijkbare manier ontvangen transacties bekijken door de bijbehorende optie te kiezen uit de lijst met monstertransacties.

Transactie-items toevoegen aan een monstertransactie

Met de bewerkingspagina voor monstertransacties kunt u een transactie-item aan een monstertransactie toevoegen of de gegevens van een bestaand transactie-item in een monstertransactie bijwerken.

Voordat u begint. U kunt alleen transactie-items aan monstertransacties toevoegen als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een transactie-item aan een monstertransactie toe te voegen:

- 1 Ga op de lijstpagina voor monstertransacties naar het veld 'Naam' om de gewenste transactierecord te openen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor monstertransacties in de sectie 'Transactie-items' op 'Nieuw'.
- 3 Vul de vereiste velden in op de bewerkingspagina voor transactie-items en klik vervolgens op 'Opslaan'.
Zie [Transactie-itemvelden](#) (op pagina 570) voor meer informatie over de velden op deze pagina.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over transactie-items:

- [Transactie-items](#) (op pagina 568)
- [Transactie-items beheren](#) (op pagina 568)
- [Transactie-itemvelden](#) (op pagina 570)

Afwijkingen tussen fysieke en digitale tellingen corrigeren

Om discrepanties tussen fysieke voorraadtellingsen en elektronische voorraadtellingsen op te heffen (zoals opgeslagen door Oracle CRM On Demand wanneer monsters worden verstuurd) moeten eindgebruikers en beheerders van monsters aanpassingen van transacties maken en indienen.

Het corrigeren van discrepanties tussen fysieke voorraadtellingsen en elektronische voorraadtellingsen is tevens een belangrijke stap bij het [Voorraden afstemmen](#) (op pagina 530).

Voordat u begint. Om discrepanties tussen fysieke voorraadtellingsen en elektronische voorraadtellingsen te corrigeren moeten aan uw gebruikersrol de machtiging Basismonsterbewerking activeren en de machtiging aanpassing monsters activeren zijn toegewezen.

Monsterbeheerders en verkoopvertegenwoordigers kunnen een of meer van de volgende opties selecteren voor het corrigeren van discrepanties tussen fysieke voorraadtellingsen en elektronische voorraadtellingsen:

- Maken en indienen van een monsteraanpassingstransactie met een of meer regelitems. Zie voor meer informatie [Nieuwe voorraadwijzigingsrecords maken](#) (zie "[Nieuwe records voor voorraadcorrectie maken](#)" op pagina 545).

- Aanpassen van de records voor regelitemrecords of eerder ingevoerde transacties die nog niet zijn ingediend. Zie voor meer informatie [Bestaande voorraadwijzigingsrecords aanpassen](#) (op pagina 544).

Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek

Tijdens een verkoopgesprek kunnen verkopers monsters uit de voorraad afleveren bij artsen, apothekers, klinieken, ziekenhuizen en andere relaties. De verkoper moet het volgende doen:

- Elk afgeleverd monster tellen.
- Controleren of het monster geschikt is voor de arts en zijn of haar specialisme.
- Geautoriseerde handtekeningen vastleggen om de transactie te voltooien.

OPMERKING: alleen producten van het type categorie 'Afgeleverde monsters', 'Afgeleverd promotie-item' of 'Gedetailleerde producten' die voldoen aan de volgende condities, kunnen worden gekoppeld aan een gespreksrecord:

- De producten zijn toegewezen aan de verkoper.
- De producten zijn beschikbaar in de voorraad van de verkoper voor monsters en promotie-items.
- De producten zijn actief vanaf de huidige gespreksdatum.

Voordat u begint. Als u monsters wilt afleveren of aanvragen en promotie-items wilt verdelen tijdens een verkoopgesprek, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om monsters af te leveren tijdens een verkoopgesprek:

- 1 Open op de 'Startpagina Relaties' de relatie waarbij u monsters wilt afleveren.
- 2 Klik op de pagina 'Gegevens relatie' in de sectie 'Gesprekken' op 'Nieuw gesprek' of 'Automatisch gesprek' om een nieuw regelitem toe te voegen.
 - Als u op 'Nieuw gesprek' klikt, wordt de pagina 'Gesprek bewerken' geopend. Hier voert u de meeste informatie voor de record voor het nieuwe gesprek handmatig in.

Geef 'Gesprek' op in het veld 'Type', anders zijn de volgende gerelateerde items niet beschikbaar: 'Afgeleverde monsters', 'Promotie-artikelen' en 'Gedetailleerde producten'.
 - Wanneer op 'Automatisch gesprek' klikt, wordt de pagina 'Gespreksgegevens' geopend, waar de volgende veldgegevens automatisch worden ingevuld voor de record voor het nieuwe gesprek.
 - Het veld 'Status' heeft de waarde 'Gepland'.
 - Het veld 'Einddatum' heeft een waarde die gelijk is aan de begindatum plus 30 minuten.
 - Het veld 'Type' heeft de waarde 'Gesprek'.
- 3 Voer op de pagina 'Gesprek bewerken' of 'Gespreksgegevens' de volgende stappen uit:
 - a Als u in de record voor het nieuwe gesprek de gegevens van een bestaande sjabloon van een slim gesprek wilt laten invoeren, klikt u op het pictogram 'Opzoeken' bij het veld 'Slim gesprek' en selecteert u het nieuwe gesprek.

- b** Voer de gegevens in of werk deze bij.

Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 149) voor meer informatie over de velden op de pagina's 'Gesprek bewerken' en 'Gespreksgegevens'.

- 4** Sla de record op de volgende wijze op:

- Klik op de pagina 'Gesprek bewerken' op 'Opslaan'.
- Klik op de pagina 'Gespreksgegevens' op de knop voor het opslaan als persoonlijk slim gesprek of op de knop voor het opslaan als openbaar slim gesprek.

Zie [Gespreksgegevens opslaan als sjabloon](#) (op pagina 559) voor meer informatie.

- 5** Voer op de pagina 'Gespreksgegevens' een van de volgende acties uit:

- Voeg productgegevens, afgeleverde monsters, monsteraanvragen en gegevens voor promotie-items toe aan het bovenliggende gesprek.
- Voeg een deelnemerregelitem toe aan de bovenliggende gespreksrecord en voeg productgegevens, afgeleverde monsters, monsteraanvragen of regelitems voor promotie-items toe aan de deelnemerrecord.

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over deze taken:

- [Deelnemers toevoegen aan gesprekken](#) (op pagina 549)
- [Productgegevens aan gesprekken koppelen](#) (op pagina 551)
- [Informatie over afgeleverde monsters aan gesprekken koppelen](#) (zie "[Gegevens voor afgeleverde monsters aan een gespreksrecord koppelen](#)" op pagina 553)
- [Gegevens voor promotie-items aan gesprekken koppelen](#) (zie "[Gegevens promotie-items aan gesprekken koppelen](#)" op pagina 556)
- [Gegevens voor monsteraanvragen aan een gespreksrecord koppelen](#) (op pagina 558)

- 6** Klik op 'Indienen' om de ingevoerde gespreksgegevens in te dienen voor verwerking.

Zie [Gespreksgegevens indienen voor het traceren van de voorraad](#) voor meer informatie.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over afgeleverde monsters:

- [Toewijzingen beheren](#) (op pagina 575)
- [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 149)
- Maximum aantal keren instellen dat een relatie monsters kan ontvangen
- Relaties machtigen om monsters te ontvangen

Deelnemers toevoegen aan gesprekken

Een *deelnemer* is een persoon die op een bepaald moment aanwezig is bij een vergadering of een telefoongesprek. Er kunnen meerdere deelnemers worden toegevoegd aan een gesprek met een account en elke deelnemer voor een gesprek met een account kan verschillende unieke items of specifieke interacties

hebben die door de verkoper worden bijgehouden. Via rapportage op het niveau van interactie met personen kan de verkoper bijhouden welk monster of promotie-item is afgeleverd en en welke productgegevens of monsteraanvraaggegevens zijn bijgehouden voor elke afzonderlijke interactie.

Een *gesprek met deelnemer* is een afzonderlijk gesprek dat is gekoppeld aan een bovenliggend gesprek met een account. Gesprekken met deelnemers komen overeen met zakelijke gesprekken maar zijn gekoppeld aan gesprekken met accounts. Gesprekken met deelnemers zijn afzonderlijke records met het type gesprek 'Gesprek deelnemer'.

Toegangsprofielinstellingen voor gesprekken met deelnemers

Controleer of u de juiste toegangsprofielinstellingen hebt om deelnemers te bekijken en toe te voegen aan een bovenliggende account. Onderstaande tabel bevat de toegangsniveau-instellingen voor het type record met verwante informatie 'Gesprek deelnemer'. Met deze instellingen hebt u toegang tot de gesprekken met deelnemers voor een bovenliggende account. Deze instellingen zijn vereist voor zowel het standaardtoegangsprofiel als het toegangsprofiel van de eigenaar. Als het toegangsniveau is geconfigureerd voor het type record met verwante informatie 'Gesprek deelnemer', functioneren gesprekken met deelnemers op dezelfde wijze als andere gesprekken (met accounts of met relaties) binnen het framework voor gesprekken. Toegang tot het hoogste niveau voor gesprekken met deelnemers blijft beperkt tot de toegang voor de bovenliggende activiteit. Zie Beheer toegangsprofielen en Toegangsprofielen instellen voor meer informatie over toegangsprofielen.

Type record	Recordtype verwante informatie	Toegangsniveau
Activiteit	Gesprekken met deelnemers	Weergeven

OPMERKING: gesprekken met deelnemers zijn onderliggende records voor de onderliggende record 'Account' en onderliggende records voor de record 'Gesprek met account' (een type activiteit). Toegang tot gesprekken met deelnemers moet daarom worden geconfigureerd in de sectie met verwante informatie over het type record 'Activiteit'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u deelnemers toevoegt aan een gesprek.

Ga als volgt te werk om een deelnemer toe te voegen aan een gesprek:

- 1 Ga naar de 'Startpagina Accounts' en selecteer de relevante account.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van records.
- 2 Schuif omlaag naar de sectie 'Gesprekken' op de pagina 'Accountgegevens' en open de gespreksrecord voor deelnemers waaraan u een deelnemer wilt toevoegen.
- 3 Klik op 'Nieuw gesprek' in de sectie 'Deelnemers' op de pagina 'Gespreksgegevens'.
OPMERKING: als de sectie 'Deelnemers' niet wordt weergegeven op uw gegevenspagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' in de rechterbovenhoek van de pagina en voegt u de sectie 'Deelnemers' toe aan de paginalay-out. Als deze sectie niet beschikbaar is om aan uw paginalay-out toe te voegen, neemt u dan contact op met uw systeembeheerder.
- 4 Voer op de pagina met deelnemergegevens de volgende stappen uit:

- a** Als u in de record voor het nieuwe gesprek de gegevens van een bestaande sjabloon van een slim gesprek wilt laten invoeren, klikt u op het pictogram 'Opzoeken' bij het veld 'Slim gesprek' en selecteert u het nieuwe gesprek.
- b** Voer de gegevens in of werk deze zo nodig bij. Let op het volgende:
 - De standaardwaarde in het veld 'Type gesprek' (alleen-lezen) is 'Gesprek deelnemer'.
 - De accountgegevens worden opgehaald uit het gesprek met de account.
 - De adresgegevens worden opgehaald uit het gesprek met de account.
 - Selecteer de relatie die deelneemt aan het gesprek met de account in het veld 'Primaire relatie'.

Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 149) voor meer informatie over de velden op deze pagina.

OPMERKING: beheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help. Aangepaste velden die door uw systeembeheerder zijn gedefinieerd, worden opgeslagen in de sjabloon 'Slim gesprek'.

- 5** Klik op 'Opslaan' om de deelnemerrecord op te slaan.
- 6** Voer alle gegevens in op de pagina met deelnemergegevens voor producten, afgeleverde monsters, monsteraanvragen en promotie-items voor deze deelnemer, zoals beschreven in de volgende onderwerpen:
 - [Productgegevens aan gesprekken koppelen](#) (op pagina 551)
 - [Informatie over afgeleverde monsters aan gesprekken koppelen](#) (zie "[Gegevens voor afgeleverde monsters aan een gespreksrecord koppelen](#)" op pagina 553)
 - [Gegevens voor promotie-items aan gesprekken koppelen](#) (zie "[Gegevens promotie-items aan gesprekken koppelen](#)" op pagina 556)
 - [Gegevens voor monsteraanvragen aan een gespreksrecord koppelen](#) (op pagina 558)
- 7** Klik op 'Terug naar gespreksgegevens' als u alle stappen hebt uitgevoerd.
De sectie 'Deelnemers' bevat een lijst met nieuwe toegevoegde deelnemers.
- 8** Klik op 'Indienen' om de ingevoerde gespreksgegevens in te dienen voor verwerking.
Zie [Gespreksgegevens indienen voor het traceren van de voorraad](#) voor meer informatie.

Productgegevens aan gesprekken koppelen

U kunt productgegevens op de volgende wijze koppelen aan gesprekken:

- Door productgegevens toe te voegen aan een bovenliggend gesprek.
- Door deelnemers toe te voegen aan een bovenliggend gesprek en vervolgens productgegevens toe te voegen aan de record voor elke afzonderlijke deelnemer.

Voeg deelnemers toe aan een bovenliggend gesprek met een account zodat de gegevens voor producten, afgeleverde monsters, monsteraanvragen en promotie-items kunnen worden getraceerd voor elke deelnemer voor de vergadering.

In de volgende procedure wordt omschreven hoe gedetailleerde productgegevens aan een gespreksrecord kunnen worden gekoppeld.

Ga als volgt te werk om gedetailleerde productgegevens aan een gespreksrecord te koppelen:

- 1** Schuif op de pagina 'Gespreksgegevens' of de pagina met deelnemergegevens naar beneden naar de sectie voor beschikbare producten voor gegevens of de sectie 'Gedetailleerde producten'.

Ga naar de sectie 'Deelnemers' op de pagina 'Gespreksgegevens' om de pagina met deelnemergegevens te openen en open de deelnemerrecord die u wilt bewerken.

OPMERKING: als de gewenste sectie niet wordt weergegeven op de pagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' in de rechterbovenhoek van de pagina en voegt u de sectie toe aan de paginalay-out. Als de sectie niet beschikbaar is om toe te voegen aan uw paginalay-out, neemt u contact op met de beheerder.

- a** Voer in de sectie voor beschikbare producten voor details in de velden 'Indicatie', 'Prioriteit' (optioneel) en 'Criteria' de vereiste informatie in.

Alleen producten van het categorietype 'Gedetailleerde producten' die zijn toegewezen aan de verkoper en actief zijn op de huidige datum, worden weergegeven in de lijst met beschikbare producten die aan de gespreksrecord kunnen worden gekoppeld.

- b** Klik in de sectie 'Gedetailleerde producten' op 'Nieuw' en voer op de pagina voor bewerken gedetailleerde producten de vereiste informatie in.

OPMERKING: de velden van de pagina 'Gedetailleerde producten' worden naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u een record voor een nieuw gesprek maakt op basis van een sjabloon 'Slim gesprek'.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie over productgegevens	
Productcategorie	De productcategorie die door de beheerder wordt gedefinieerd (alleen-lezen). en kan bijvoorbeeld een van de volgende waarden bevatten: <ul style="list-style-type: none"> ■ Afgeleverde monsters ■ Afgeleverd promotie-item ■ Gedetailleerde producten
Product	De naam van het product (bijvoorbeeld een medisch apparaat) dat is besproken of dat aan de klant is gedemonstreerd (vereist). Selecteer het item via de functie 'Opzoeken'. Zie Bedrijfsproducten instellen en Productvelden (op pagina 571) voor informatie over het instellen van producten. <p>OPMERKING: alleen producten van het type categorie 'Afgeleverde monsters', 'Afgeleverd promotie-item' of 'Gedetailleerde producten' die voldoen aan de volgende condities, kunnen worden gekoppeld aan een gespreksrecord:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ De producten zijn toegewezen aan de verkoper. ■ De producten zijn beschikbaar in de voorraad van de verkoper voor monsters

Veld	Omschrijving
	<p>en promotie-items.</p> <ul style="list-style-type: none"> De producten zijn actief vanaf de huidige gespreksdatum.
Prioriteit	Optioneel veld voor gebruik door de klant.
Indicatie	De aandoening waarvoor het product wordt gebruikt (vereist). Voorbeelden zijn: 'Allergie', 'Astma', 'Hartritmestoornis', 'Hartproblemen' enzovoort. Gebruik de vervolgkeuzelijst om een indicatie te selecteren.
Criteria	Dit veld is een optioneel veld voor gebruik door de klant. Voorbeelden zijn: 'Bijwerkingen', 'Werkzaamheid', 'Kosten vs. merkloos', 'Prijs' enzovoort. Gebruik de keuzelijst om een criterium te selecteren.

- 1 Sla de record op.
- 2 Herhaal stap 1-3 om meer regelgegevens voor producten toe te voegen aan de gespreksrecord.
- 3 Klik op 'Indienen' om de ingevoerde gespreksgegevens in te dienen voor verwerking.
Zie [Gespreksgegevens indienen voor het traceren van de voorraad](#) voor meer informatie.

Gegevens voor afgeleverde monsters aan een gespreksrecord koppelen

U kunt gegevens voor afgeleverde monsters op de volgende wijze koppelen aan gesprekken:

- Door gegevens voor afgeleverde monsters toe te voegen aan een bovenliggend gesprek.
- Door deelnemers toe te voegen aan een bovenliggend gesprek en vervolgens gegevens voor afgeleverde monsters toe te voegen aan de record voor elke afzonderlijke deelnemer.

Voeg deelnemers toe aan een bovenliggend gesprek met een account zodat de gegevens voor producten, afgeleverde monsters, monsteraanvragen en promotie-items kunnen worden getraceerd voor elke deelnemer voor de vergadering.

In de volgende procedure wordt omschreven hoe afgeleverde monsters aan een gespreksrecord kunnen worden gekoppeld.

Voordat u begint. Als u monsters wilt afleveren tijdens een verkoopgesprek, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om informatie over afgeleverde monsters aan een gespreksrecord te koppelen:

- 1** Schuif op de pagina 'Gespreksgegevens' of op de pagina met deelnemergegevens naar beneden naar de sectie voor beschikbare monsters voor aflevering of de sectie 'Afgeleverde monsters'.

Ga naar de sectie 'Deelnemers' op de pagina 'Gespreksgegevens' om de pagina met deelnemergegevens te openen en open de deelnemerrecord die u wilt bewerken.

OPMERKING: als de gewenste sectie niet wordt weergegeven op de pagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' in de rechterbovenhoek van de pagina en voegt u de sectie toe aan de paginalay-out. Als deze sectie niet beschikbaar is om aan uw paginalay-out toe te voegen, neemt u dan contact op met uw systeembeheerder.

- a** Voer in de sectie voor beschikbare monsters voor aflevering in het veld 'Hoeveelheid' de vereiste informatie in.

Alleen producten van het categorietype 'Afgeleverde monsters' die zijn toegewezen aan de verkoper en aanwezig zijn in diens voorraad, worden weergegeven in de lijst met beschikbare monsters die aan de gespreksrecord kunnen worden gekoppeld.

- b** Klik in de sectie 'Afgeleverde monsters' op 'Nieuw' en voer op de pagina voor afgeleverde monsters bewerken de vereiste informatie in.

OPMERKING: de velden van de pagina 'Afgeleverde monsters' worden naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u een record voor een nieuw gesprek maakt op basis van een sjabloon 'Slim gesprek', met uitzondering van 'Partijnr'.

In de volgende tabel worden enkele velden beschreven.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie over afgeleverde monsters	
Productcategorie	De productcategorie die door de productbeheerder van het bedrijf wordt gedefinieerd (alleen-lezer). kan bijvoorbeeld een van de volgende waarden bevatten: <ul style="list-style-type: none"> ■ Afgeleverde monsters ■ Afgeleverd promotie-item ■ Gedetailleerde producten
Product	De naam van het productmonster (bijvoorbeeld een nieuw medicijn op de markt) dat wordt afgeleverd bij de relatie (vereist). Selecteer het item via de functie 'Opzoeken'. Zie Bedrijfsproducten instellen Productvelden (op pagina 571) voor informatie over het instellen van producten. <p>OPMERKING: alleen producten van het type categorie 'Afgeleverde monsters', 'Afgeleverd promotie-item' of 'Gedetailleerde producten' die voldoen aan de volgende condities, kunnen worden gekoppeld aan een gespreksrecord:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ De producten zijn toegewezen aan de verkoper. ■ De producten zijn beschikbaar in de voorraad van de verkoper voor monsters en promotie-items. ■ De producten zijn actief vanaf de huidige gespreksdatum.
Partijnr	Het partijnummer voor het geselecteerde productmonster.

Veld	Omschrijving
	OPMERKING: Dit veld is alleen relevant als er partijnummers worden gebruikt voor het bijhouden monsters in de voorraad. Als u een record voor een uitgereikt monster toevoegt of bijwerkt, kunnen dit veld alleen monsterpartijen worden ingevoerd waarvoor het selectievakje 'Voorraad per partij' ingeschakeld is. Zie Monsterpartijen (op pagina 578) en Monsterpartijvelden (zie "Velden voor monsterpartijen" op pagina 581) voor meer informatie.
Hoeveelheid	Het aantal monsters dat aan de relatie is uitgereikt. De hoeveelheid moet een getal zijn tussen de 0 en de 9998. Er wordt een waarschuwingsbericht weergegeven bij een van de volgende acties: <ul style="list-style-type: none"> Ingevoerde waarde die de waarde in het veld 'Max. per gesprek' overschrijdt. Ingevoerde waarde die de waarde overschrijdt of tot 10% is genaderd voor de maximumhoeveelheid voor het product die is toegestaan voor afleveren bij een relatie binnen toewijzingsperiode.
Max. per gesprek	De maximumhoeveelheid van het product die mag worden afgeleverd bij een bezoek.
Max. per toewijzing	De maximumhoeveelheid van het product die mag worden afgeleverd binnen de toewijzingsperiode.
Berekend totaal voor toewijzing hoeveelheid	De totale producthoeveelheid die tot dusver tijdens de toewijzingsperiode is afgeleverd (alleen-lezen).

1 Sla de record op.

Als aan alle volgende condities is voldaan wanneer u op 'Opslaan' klikt, wordt er een uitbetalingstransactie door Oracle CRM On Demand gegenereerd met een regelitem voor elk afgeleverd monster voor het gesprek. Vervolgens wordt de uitbetalingstransactie ingediend om de monstervoorraad bij te werken. Als de uitbetalingstransactie is geslaagd, wordt de status van het gesprek gewijzigd in 'Ingediend' door Oracle CRM On Demand.

- Alle monsters zijn in de monstervoorraad aanwezig voor de periode die wordt aangegeven voor de datum en tijd voor het gesprek.
- De periode waarin de monsters worden vastgelegd, is een niet-afgestemde periode. Als deze periode een afgestemde periode is, wordt er een foutbericht weergegeven.
- Er is een geldig partijnummer opgegeven voor afgeleverde monsters die worden bijgehouden met partijnummers.
- De hoeveelheid die u hebt ingevoerd, is niet groter dan de maximaal toegestane hoeveelheid monsters die kan worden afgeleverd voor een gesprek.
- De maximaal toegestane hoeveelheid monsters die kan worden afgeleverd in de toewijzingsperiode, wordt niet overschreden als u de hoeveelheid invoert.

2 Herhaal stap 1-3 om meer regelgegevens voor afgeleverde monsters toe te voegen aan de gespreksrecord.

3 Klik op 'Indienen' om de ingevoerde gespreksgegevens in te dienen voor verwerking.

Zie [Gespreksgegevens indienen voor het traceren van de voorraad](#) voor meer informatie.

Gegevens promotie-items aan gesprekken koppelen

U kunt gegevens voor promotie-items op de volgende wijze koppelen aan gesprekken:

- Door gegevens voor promotie-items toe te voegen aan een bovenliggend gesprek.
- Door deelnemers toe te voegen aan een bovenliggend gesprek en vervolgens gegevens voor promotie-items toe te voegen aan de record voor elke afzonderlijke deelnemer.

Voeg deelnemers toe aan een bovenliggend gesprek met een account zodat de gegevens voor producten, afgeleverde monsters, monsteraanvragen en promotie-items kunnen worden getraceerd voor elke deelnemer voor de vergadering.

In de volgende procedure wordt omschreven hoe promotieartikelen, educatieve materialen en andere marketingitems aan een gespreksrecord kunnen worden gekoppeld.

Voordat u begint. Als u promotie-items wilt afleveren tijdens een verkoopgesprek, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om promotieartikelen, educatieve materialen en andere marketingitems aan een gespreksrecord te koppelen:

- 1 Schuif op de pagina 'Gespreksgegevens' of de pagina met deelnemergegevens naar beneden naar de sectie met beschikbare promotie-items voor aflevering of de sectie 'Promotie-items'.

Ga naar de sectie 'Deelnemers' op de pagina 'Gespreksgegevens' om de pagina met deelnemergegevens te openen en open de deelnemerrecord die u wilt bewerken.

OPMERKING: als de gewenste sectie niet wordt weergegeven op de pagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' in de rechterbovenhoek van de pagina en voegt u de sectie toe aan de paginalay-out. Als de sectie niet beschikbaar is om toe te voegen aan uw paginalay-out, neemt u contact op met de beheerder.

- a Voer in de sectie voor beschikbare promotieartikelen voor aflevering in het veld 'Hoeveelheid' de vereiste informatie in.

Alleen producten van het categorietype 'Afgeleverde promotie-items' die zijn toegewezen aan de verkoper en aanwezig zijn in diens voorraad, worden weergegeven in de lijst met promotieartikelen die aan de gespreksrecord kunnen worden gekoppeld.

- b Klik in de sectie 'Promotie-items' op 'Nieuw' en voer op de pagina 'Afgeleverd promotie-item bewerken' de vereiste informatie in.

OPMERKING: de velden van de pagina 'Promotie-item' worden naar de nieuwe record gekopieerd wanneer u een record voor een nieuw gesprek maakt op basis van een sjabloon 'Slim gesprek'.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie over afgeleverde promotieartikelen	
Product	De naam van het promotie-item (bijvoorbeeld een pen of een golfbal) of van het educatieve materiaal (bijvoorbeeld een white paper of een handleiding) dat is uitgereikt aan de relatie (vereist). Selecteer het item via de functie 'Opzoeken'. Zie Bedrijfsproducten instellen en Productvelden (op pagina 571) voor informatie over het instellen van producten. OPMERKING: alleen producten van het type categorie 'Afgeleverde monsters', 'Afgeleverd

Veld	Omschrijving
	<p>promotie-item' of 'Gedetailleerde producten' die voldoen aan de volgende condities, kunnen worden gekoppeld aan een gespreksrecord:</p> <ul style="list-style-type: none"> De producten zijn toegewezen aan de verkoper. De producten zijn beschikbaar in de voorraad van de verkoper voor monsters en promotie-items. De producten zijn actief vanaf de huidige gespreksdatum.
Productcategorie	<p>De productcategorie die door de beheerder wordt gedefinieerd (alleen-lezen). en kan bijvoorbeeld een van de volgende waarden bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Afgeleverde monsters Afgeleverd promotie-item Gedetailleerde producten
Datum gesprek	De datum van het bezoek aan de klant (alleen-lezen).
Hoeveelheid	<p>Het aantal promotieartikelen of educatieve materialen dat aan de relatie is uitgereikt. De hoeveelheid moet een getal zijn tussen de 1 en de 9998. Er wordt een waarschuwingsbericht weergegeven bij een van de volgende acties:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ingevoerde waarde die de waarde in het veld 'Max. per gesprek' overschrijdt. Ingevoerde waarde die de waarde overschrijdt of tot 10% is genaderd voor de maximumhoeveelheid voor het product die is toegestaan voor afleveren bij een relatie binnen de toewijzingsperiode.
Max. per toewijzing	De maximumhoeveelheid voor promotie-items die mag worden afgeleverd binnen de toewijzingsperiode (alleen-lezen).
Max. per gesprek	De maximumhoeveelheid voor promotie-items die mag worden afgeleverd bij een bezoek (alleen-lezen).
Berekend totaal voor toewijzing hoeveelheid	De totale promotie-itemhoeveelheid die tot dusver tijdens de toewijzingsperiode is afgeleverd (alleen-lezen).

1 Sla de record op.

Als aan alle volgende voorwaarden is voldaan wanneer u op 'Opslaan' klikt, wordt er een uitbetalingstransactie door Oracle CRM On Demand gegenereerd met een regelitem voor de promotie-items voor elk afgeleverd monster voor het gesprek. Vervolgens wordt de uitbetalingstransactie ingediend om de monstervoorraad bij te werken. Als de uitbetalingstransactie is geslaagd, wordt de status van het gesprek door Oracle CRM On Demand gewijzigd in 'Ingediend'.

- Alle promotie-items voor monsters zijn in de monstervoorraad aanwezig voor de periode die wordt aangegeven voor de datum en tijd voor het gesprek.
- De periode waarin de promotie-items voor het monster worden bijgehouden, is een niet-afgestemde periode. Als deze periode een afgestemde periode is, wordt er een foutbericht weergegeven.
- Er is een geldig partijnummer opgegeven voor promotie-items voor afgeleverde monsters die worden bijgehouden met partijnummers.

- De hoeveelheid die u hebt ingevoerd, is niet groter dan de maximaal toegestane hoeveelheid monsters die kan worden afgeleverd voor een gesprek.
 - De maximaal toegestane hoeveelheid monsters die kan worden afgeleverd in de toewijzingsperiode, wordt niet overschreden als u de hoeveelheid invoert.
- 2 Herhaal stap 1-3 om meer regelgegevens voor promotie-items toe te voegen aan de gespreksrecord.
 - 3 Klik op 'Indienen' om de ingevoerde gespreksgegevens in te dienen voor verwerking.
Zie [Gespreksgegevens indienen voor het traceren van de voorraad](#) voor meer informatie.

Gegevens voor monsteraanvragen aan een gespreksrecord koppelen

U kunt gegevens voor monsteraanvragen op de volgende wijze koppelen aan gesprekken:

- Door gegevens voor monsteraanvragen toe te voegen aan een bovenliggend gesprek.
- Door deelnemers toe te voegen aan een bovenliggend gesprek en vervolgens gegevens voor monsteraanvragen toe te voegen aan de record voor elke afzonderlijke deelnemer.

Voeg deelnemers toe aan een bovenliggend gesprek met een account zodat de gegevens voor producten, afgeleverde monsters, monsteraanvragen en promotie-items kunnen worden getraceerd voor elke deelnemer voor de vergadering.

OPMERKING: u kunt ook de orderpagina's gebruiken om orderitems te maken en bij te werken voor producten. Als u de pagina met ordergegevens aanpast door een nieuw veld toe te voegen, wordt het nieuwe veld ook beschikbaar op de pagina met monsteraanvragen. Zie [Orderitems voor producten maken](#) (op pagina 607) voor meer informatie over orderitems.

In de volgende procedure wordt omschreven hoe monsteraanvragen aan een gespreksrecord kunnen worden gekoppeld.

Voordat u begint. Als u monsters wilt aanvragen tijdens een verkoopgesprek, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om informatie over monsteraanvragen aan een gespreksrecord te koppelen:

- 1 Klik op 'Nieuw' in de sectie met monsteraanvragen op de pagina 'Gespreksgegevens' of de pagina met deelnemergegevens.

Ga naar de sectie 'Deelnemers' op de pagina 'Gespreksgegevens' om de pagina met deelnemergegevens te openen en open de deelnemerrecord die u wilt bewerken.

OPMERKING: als de gewenste sectie niet wordt weergegeven op de pagina, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' in de rechterbovenhoek van de pagina en voegt u de sectie toe aan de paginalay-out. Als deze sectie niet beschikbaar is om aan uw paginalay-out toe te voegen, neemt u dan contact op met uw systeembeheerder.

- 2 Voer op de bewerkingspagina voor monsteraanvragen de vereiste gegevens in voor de monsteraanvraag.
In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
------	--------------

Veld	Omschrijving
Product	<p>De naam van het product (vereist). Schakel het selectievakje in naast elk product dat u wilt aanvragen. Zie Bedrijfsproducten instellen en Productvelden (op pagina 571) voor informatie over het instellen van producten.</p> <p>OPMERKING: alleen producten van het type categorie 'Afgeleverde monsters', 'Afgeleverd promotie-item' of 'Gedetailleerde producten' die voldoen aan de volgende condities, kunnen worden gekoppeld aan een gespreksrecord:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ De producten zijn toegewezen aan de verkoper. ■ De producten zijn beschikbaar in de voorraad van de verkoper voor monsters en promotie-items. ■ De producten zijn actief vanaf de huidige gespreksdatum.
Productcategorie	De productcategorie die door de productbeheerder van het bedrijf wordt gedefinieerd (alleen-lezen). Bijvoorbeeld een van de volgende waarden: 'Afgeleverde monsters', 'Afgeleverde promotie-items' of 'Gedetailleerde producten'.
Hoeveelheid	Het aantal monsteritems dat wordt aangevraagd. De hoeveelheid moet een getal zijn tussen de 1 en de 9998.

- 1 Sla de record op.
- 2 Herhaal stap 1-4 om meer regelgegevens voor monsteraanvragen toe te voegen aan de gespreksrecord.
- 3 Klik op 'Indienen' om de ingevoerde gespreksgegevens in te dienen voor verwerking.
Zie [Gespreksgegevens indienen voor het traceren van de voorraad](#) voor meer informatie.

Gespreksgegevens opslaan als sjabloon

In de volgende procedure wordt omschreven hoe gespreksgegevens als sjabloon kunnen worden opgeslagen.

Ga als volgt te werk om de gespreksgegevens als een sjabloon op te slaan:

- Klik op de pagina 'Gespreksgegevens' op een van de volgende knoppen:
 - **Opslaan als persoonlijk slim gesprek.** De sjabloon kan alleen door uzelf worden gebruikt.
 - **Opslaan als openbaar slim gesprek.** De sjabloon wordt toegevoegd aan de lijst, zodat anderen de sjabloon kunnen gebruiken.
- OPMERKING:** wanneer u op de knop klikt, wordt de record als een afzonderlijk slim gesprek opgeslagen. Oracle CRM On Demand blijft geopend op deze pagina.

Gespreksgegevens indienen voor traceren voorraad

In de volgende procedure wordt omschreven hoe gespreksgegevens kunnen worden ingediend voor het traceren van de voorraad.

Ga als volgt te werk om de gespreksgegevens in te dienen voor het traceren van de voorraad:

- Als alle gegevens zijn ingevoerd en opgeslagen op de pagina 'Gespreksgegevens', klikt u op 'Indienen' om de gespreksgegevens in te dienen voor verwerking.

Als u op 'Indienen' klikt, wordt er een uitbetalingstransactie gemaakt waarmee de afgeleverde monsters of promotie-items worden bijgehouden. Daarbij gebeurt het volgende:

- De status van het gesprek met de account wordt gewijzigd in 'Ingediend'.
- De monstervoorraad van de verkoper wordt verkleind als gevolg van de afgeleverde promotie-items en monsters bij het bezoek.

OPMERKING: monsteraanvraagorders hebben geen invloed op de monstervoorraad.

- De monsteraanvraagorder(s) worden ingediend.
- Het gesprek met de account wordt gesloten.
- U kunt alleen de gespreksgegevens voor de account bekijken.

Digitale handtekeningen

In Oracle CRM On Demand kunnen handtekeninggegevens veilig worden opgeslagen, in afbeeldingsopmaak, voor afgeleverde monsters. Handtekeningafbeeldingen worden in Oracle CRM On Demand opgeslagen met behulp van standaardafbeeldingsopmaak. De handtekeningafbeelding is een serie van x- en y-coördinaten of tekenreeksen, die kunnen worden opgeslagen in de Oracle CRM On Demand database.

Elke gespreksactiviteit die is vastgelegd voor monsters die zijn afgeleverd tijdens een verkoopgesprek moet een gekoppelde handtekeningafbeelding hebben. Het is de verantwoordelijkheid van de vertegenwoordiger die de monsters aflevert om een digitale handtekening te verkrijgen van de persoon (of het bedrijf) die de monsters in ontvangst neemt. De handtekening kan op papier worden vastgelegd of op een externe toepassing (zoals een mobiel handapparaat) en vervolgens in Oracle CRM On Demand worden geladen via de webservicesinterface. De vertegenwoordiger moet de handtekening vastleggen wanneer de monsters worden afgeleverd. De vertegenwoordiger kan de monsters niet afleveren zonder een geautoriseerde handtekening vast te leggen.

Beheerders en geautoriseerde gebruikers kunnen monsterhandtekeningafbeeldingen bekijken op de pagina voor handtekeninggegevens, maar ze kunnen ze niet maken, bijwerken of verwijderen. Op de pagina voor handtekeninggegevens staan de vier meest recent vastgelegde handtekeningen voor afgeleverde monsters. Monsterbeheerders moeten de handtekeningafbeeldingen op de pagina voor handtekeninggegevens regelmatig controleren om er zeker van te zijn dat de verzamelde handtekeningen van elke relatie consistent zijn.

OPMERKING: toegang tot de monsterhandtekeningafbeelding wordt beheerd zodat alleen aangewezen rollen toegang hebben tot monsterhandtekeningafbeeldingen en deze kunnen bekijken. Alleen met rollen waaraan de machtiging voor het ontvangen van monsters en de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' zijn toegewezen, kunt u handtekeningafbeeldingen openen en bekijken.

Digitale handtekeningen controleren

Gebruik de volgende procedure om de handtekening te controleren die is gekoppeld aan een gespreksactiviteit voor monsters die worden afgeleverd. Voor deze procedure wordt aangenomen dat het type record 'Handtekening' als verwant item wordt weergegeven op de gegevenspagina voor gesprekken. Zie Lay-outs van verwante items aanpassen voor meer informatie over het weergeven van informatie over verwante items.

De toegang tot de daadwerkelijke handtekeningafbeelding voor de monsters wordt gecontroleerd, zodat alleen bepaalde rollen handtekeningafbeeldingen voor monsters kunnen openen en weergeven. Alleen met rollen waaraan de machtiging voor het ontvangen van monsters is toegewezen, kunt u handtekeningafbeeldingen openen en bekijken. Zie [Relaties machtigen om monsters te ontvangen](#) voor meer informatie.

Zie [Digitale handtekeningen](#) (op pagina 560) voor meer informatie over handtekeningen.

Voordat u begint. Als u digitale handtekeningen wilt controleren, moeten aan uw gebruikersrol de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' en de machtiging voor het ontvangen van monsters zijn toegewezen.

Ga als volgt te werk om handtekeningen voor monsters te controleren:

- 1 Open de gewenste relatie op de 'Startpagina Relaties'.
- 2 Ga op de gegevenspagina voor relaties in de sectie 'Gesprekken' naar het veld 'Onderwerp' om de gewenste gespreksactiviteitrecord te openen.
- 3 Ga op de pagina 'Gespreksgegevens' in de sectie 'Handtekening' het veld 'Titel' om de handtekeningrecord voor monsters te openen die u wilt weergeven.

OPMERKING: u kunt een bestaande handtekeningrecord niet bewerken en ook geen nieuwe handtekeningrecord maken.

- 4 Op de pagina voor handtekeninggegevens kunt u het volgende doen:
 - Handtekeninggegevens bekijken.
 - Handtekeningrecords bewerken door een bestand bij te voegen aan of te verwijderen uit de record. Bekijk het veld 'Bijlage' in de onderstaande tabel voor meer informatie.
 - Haal elk bijlagebestand op en bekijk de bijlage die is gekoppeld aan de handtekeningrecord. Bekijk het veld 'Bijlage' in de onderstaande tabel voor meer informatie.

De volgende tabel bevat informatie over enkele velden op de pagina gegevenspagina voor 'Handtekening'.

Veld	Omschrijving
Koptekst handtekening	<p>In het veld 'Koptekst handtekening' wordt de volgende informatie weergegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Achternaam relatie. De achternaam van de ontvanger van de monsters. ■ Voornaam relatie. De voornaam van de ontvanger van de monsters. ■ Datum handtekening. De datum waarop de monsters werden afgeleverd en de datum waarop de geautoriseerde handtekening werd vastgelegd. ■ Adres. Het adres van de ontvanger van de monsters. ■ Voornaam en achternaam verkoper. De voor- en achternaam van de verkoper die de monsters heeft afgeleverd.

Veld	Omschrijving
Disclaimertekst	In het veld 'Disclaimertekst' wordt de disclaimertekst weergegeven die aan de afgeleverde monsters is gekoppeld. U kunt de disclaimertekst niet openen of bewerken.
Handtekeningcontrole	<p>Klik op deze knop om de afbeelding van de handtekening te openen, waarin de volgende informatie wordt weergegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Systeem-ID. De unieke identificatie die aan de monsterhandtekening is gekoppeld. ■ Activiteit-ID. De unieke identificatie van de gespreksactiviteitsrecord waaraan de monsterhandtekening is gekoppeld. ■ Datum gesprek. De datum waarop de monsters werden afgeleverd en de datum waarop de geautoriseerde handtekening werd vastgelegd. ■ Disclaimertekst. De disclaimertekst die aan de afgeleverde monsters is gekoppeld. <p>OPMERKING: om de handtekening te kunnen openen en weergeven die werd vastgelegd toen monsters werden afgeleverd, moet uw gebruikersrol de machtiging 'Handtekening' omvatten. Als de machtiging 'Handtekening' niet aan u is toegekend, is de knop 'Handtekeningcontrole' uitgeschakeld.</p>
Bijlage	<p>Als dit veld op de pagina wordt weergegeven, kunt u een bestand toevoegen aan de monstertransactierecord. Op de pagina voor het bewerken van records wordt in het veld aanvankelijk het pictogram van een paperclip weergegeven.</p>  <p>U kunt een bestand toevoegen aan een monstertransactierecord door op de pagina voor het bewerken van records op het pictogram met de paperclip te klikken en vervolgens het bestand te selecteren dat u wilt laden.</p> <p>Als het bestand is geladen en de record is opgeslagen, wordt in het veld 'Bijlage' op de pagina met recordgegevens de naam en grootte van de bijlage weergegeven. Op de pagina voor het bewerken van records wordt ook een pictogram met een paperclip weergegeven en een pictogram met een 'X' waarop u kunt klikken om het bestand te verwijderen. Zie Bestanden koppelen aan records via bijlagevelden (zie "Bestanden bij records voegen via bijlagevelden" op pagina 116) voor meer informatie over het toevoegen van bestanden aan records via het veld 'Bijlage' en voor informatie over de beperkingen voor bestandsgrootte en bestandstypen.</p>

Relatie tussen monstertransacties en monstervoorraad

In onderstaande tabel wordt de relatie weergegeven tussen monstertransacties, transactietypen en de gevolgen voor de monstervoorraad voor verkopers.

OPMERKING: 'Uitgaande overboeking' en 'Voorraadcorrectie' (verloren en gevonden monsters) zijn gebruikerstransacties. De transactietypen 'Uitbetaling' en 'Inkomende overboeking' worden gegenereerd in Oracle CRM On Demand.

Record monstertransactie	Omschrijving	Transactietype	Gevolgen monstertransactie
Uitbetalingstransactie	Transacties waarbij de verkoper monsters indient en aflevert. Er worden automatisch uitbetalingstransacties gegenereerd in Oracle CRM On Demand als de verkoper monsters aflevert tijdens verkoopgesprekken. Zie Uitbetalingstransacties weergeven (op pagina 546) voor meer informatie.	Uitbetaling	Monstertransacties 'Uitbetaling' worden monster voorraad v
Ontvangen transactie	Transacties waarbij de verkoper monsters ontvangt. Gebruikers moeten de ontvangst van monsters bevestigen. Zie Ontvangst van de monstervoorraad bevestigen (op pagina 530) voor meer informatie.	Inkomende overboeking	Monstertransacties 'Inkomende overboeking' worden toegevoegd aan de monster voorraad van de verkoper.
Verzonden transactie	Transactie waarbij de verkoper monsters overboekt naar een andere gebruiker of niet-gebruikte monsters retourneert aan het hoofdkantoor. Zie Monsterverdrachten maken (op pagina 540) voor meer informatie.	Uitgaande overboeking (of retour)	Monstertransacties 'Uitgaande overboeking' worden afgetrokken van de monster voorraad v
Correctietransactie	Transacties die worden gemaakt door verkopers om verschillen tussen de fysieke tellingen van monsters en records in Oracle CRM On Demand af te stemmen. Zie Monstertransacties aanpassen (zie "Monstertransacties corrigeren" op pagina 543) voor meer informatie.	Voorraadcorrectie	Monstertransacties 'Voorraadcorrectie' worden toegevoegd aan of afgetrokken van de monster voorraad v Bijvoorbeeld: Monstertransacties 'Voorraadcorrectie' 'Gevonden' worden toegevoegd aan de monster voorraad v In het geval wordt de waarde van 'Hoeveelheid' voor 'Gevonden' als een positief getal
Verloren transactie	Transacties die worden gemaakt door de verkoper om monsters bij te houden die zijn verloren. Verloren monstertransacties worden ingediend als correcties. Zie Verloren en gevonden monstertransacties maken (zie "Transacties voor verloren en gevonden monsters maken" op pagina 545) voor meer informatie.	Voorraadcorrectie, met als reden 'Verloren'	Monstertransacties 'Voorraadcorrectie' 'Verloren' worden afgetrokken van de monster voorraad v In het geval wordt de waarde van 'Hoeveelheid' voor 'Verloren' als een negatief getal

Monsteractiviteiten controleren

De beheerder van monsters is verantwoordelijk voor de monstervoorraad van het bedrijf en zorgt ervoor dat deze aan de toepasselijke wet- en regelgeving voldoet.

Voordat u begint. Als u monsteractiviteiten wilt controleren, moeten er administratieve verantwoordelijkheden zijn toegewezen aan uw gebruikersrol, die de volgende machtigingen omvatten:

- Machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen'
- Machtiging 'Wijziging monsters inschakelen'

Als u monsteractiviteiten wilt controleren, klikt u op de lijst die u wilt controleren in de sectie 'Lijst met monstertransacties' op de 'Startpagina Monstertransacties'. In de volgende tabel wordt het doel van iedere lijst beschreven.

Lijst met monstertransacties	Filters
Uitbetalingstransacties	<p>Hier worden alle monsters weergegeven die zijn ingediend en gepresenteerd.</p> <p>Bij controle van deze lijst kan de beheerder van monsters alle gepresenteerde monsters bekijken.</p>
Verzonden transacties	<p>Hier worden alle monsters weergegeven die zijn ingediend en overgedragen.</p> <p>Bij controle van deze lijst kan de beheerder van monsters alle geretourneerde monsters en verzendingen die eindgebruikers hebben overgedragen bekijken.</p>
Ontvangen transacties	<p>Hier worden alle monsters weergegeven die zijn ingediend en ontvangen.</p> <p>Bij controle van deze lijst kan de beheerder van monsters ontvangen verzendingen van eindgebruikers bekijken.</p>
Correctietransacties	<p>Hier worden alle transacties voor aanpassing weergegeven die zijn ingediend.</p> <p>Bij controle van deze lijst kan de beheerder van monsters alle typen transacties voor aanpassing bekijken die door eindgebruikers en beheerders van monsters zijn ingediend, zodat discrepanties tussen fysieke tellingen en records in Oracle CRM On Demand kunnen worden afgestemd.</p>
Niet-gerealiseerde transacties	<p>Hier worden alle niet-gerealiseerde monsters weergegeven die als aanpassingen zijn ingediend.</p> <p>Bij controle van deze lijst kan de beheerder van monsters verloren monsters bekijken.</p>

Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 82) en [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het weergeven en maken van deze lijsten.

Als u een lijst wilt weergeven, klikt u op de lijstnaam.

Als u een nieuwe lijst wilt maken, klikt u op 'Nieuw'.

Als u alle beschikbare lijsten wilt bekijken, maakt u een nieuwe lijst, of bekijkt, bewerkt, of verwijdt u een bestaande lijst en klikt u op 'Lijsten beheren'. De pagina 'Lijsten beheren' bevat ook de standaardlijsten van Oracle CRM On Demand. Deze lijsten kunnen alleen worden bekeken, en niet worden bewerkt of verwijderd.

Velden voor monstertransacties

Op de bewerkingspagina voor monstertransacties kunt u monstertransacties toevoegen of de gegevens van bestaande monstertransacties met de status 'Lopend' bijwerken. Op deze pagina worden alle velden voor een monstertransactie weergegeven.

TIP: u kunt monstertransacties ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor monstertransacties. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel vindt u aanvullende informatie voor bepaalde monstertransactievelen. Afhankelijk van het type monstertransactie dat is geopend ('Inkomende overboeking', 'Uitgaande overboeking', 'Voorraadcorrectie', 'Uitbetaling' of 'Verloren monsters'), zijn mogelijk niet alle velden van toepassing.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie transactie	
Naam	De unieke ID van de monstertransactie (wordt automatisch gegenereerd).
Datum	<p>De datum voor de monstertransactie.</p> <p>Als u een datum invoert die in een actieve voorraadperiode valt, worden de velden 'Voorraadperiode: begindatum' en 'Voorraadperiode: einddatum' automatisch ingevuld. Als u een datum invoert die niet in de bestaande voorraadperioden valt of als de datum later is dan de huidige systeemdatum, wordt een foutbericht weergegeven.</p> <p>U kunt geen monstertransacties maken voor afgestemde perioden. Als u een datum invoert die in een afgestemde periode of in een inactieve periode valt, wordt een foutbericht weergegeven.</p>
Type	<p>De volgende typen monstertransacties zijn aanwezig:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Uitgaande overboeking ■ Voorraadcorrectie ■ Verloren monsters ■ Monsteraanvraag ■ Uitbetaling ■ Inkomende overboeking <p>'Uitgaande overboeking', 'Voorraadcorrectie', 'Verloren monsters' en 'Monsteraanvraag' zijn transacties die door gebruikers zijn gegenereerd; 'Inkomende overboeking' en 'Uitbetaling' zijn transacties die door het systeem zijn</p>

Veld	Omschrijving
	<p>gegenereerd.</p> <p>OPMERKING: het is van essentieel belang dat u de volgorde van de keuzelijst voor het instellen van monstertransactievelden niet aanpast of wijzigt omdat de functionaliteit van de tragsgewijze keuzelijst kan worden aangetast.</p>
Status	<p>De volgende statuswaarden voor monstertransacties zijn aanwezig:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Lopend ■ Ingediend ■ Verwerkt met afwijkingen ■ In transit ■ Verwerkt ■ Aangepast
Verwachte leverdatum	De datum waarop het monster moet worden geleverd.
Volgnummer	Een uniek nummer dat u en de klant kunnen gebruiken om de levering van het monster te volgen.
Aantal verzonden items	Het aantal pakketten dat in het monster is opgenomen.
Overboeken naar	<p>De persoon waarvoor een transactie voor een uitgaande overboeking wordt vastgelegd. Deze persoon ontvangt het monster en moet de ontvangst van het monster bevestigen.</p> <p>Bij het maken van transacties voor uitgaande overboekingen is dit een verplicht veld.</p>
Overboeken van	De persoon die de monsters overboekt (de persoon die de transactie voor de uitgaande overboeking maakt).
Voorraadperiode: begindatum	<p>De begindatum van de voorraadperiode die aan de monstertransactie is gekoppeld. Dit is een alleen-lezen veld dat alleen automatisch wordt ingevuld als de datum die u in het veld 'Datum' invoert, in een actieve voorraadperiode valt.</p> <p>Als u de voorraadperiode opgeeft, kunt u het aantal producten en monsterpartijnummers beperken dat tijdens het toevoegen van regelitems voor transactie-items beschikbaar is voor selectie. Daarnaast zorgt u ervoor dat voor de geselecteerde voorraadperiode alleen geldige producten en monsterpartijnummers beschikbaar zijn voor selectie.</p>

Veld	Omschrijving
Voorraadperiode: einddatum	<p>De einddatum van de voorraadperiode die aan de monstertransactie is gekoppeld. Dit is een alleen-lezen veld dat alleen automatisch wordt ingevuld als de datum die u in het veld 'Datum' invoert, in een inactieve voorraadperiode valt.</p> <p>Als u de voorraadperiode opgeeft, kunt u het aantal producten en monsterpartijnummers beperken dat tijdens het toevoegen van regelitems voor transactie-items beschikbaar is voor selectie. Daarnaast zorgt u ervoor dat voor de geselecteerde voorraadperiode alleen geldige producten en monsterpartijnummers beschikbaar zijn voor selectie.</p>
Correctiereden	<p>De reden voor het maken of corrigeren van de monstertransactie. De volgende redencodes zijn beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Verloren ■ Gevonden ■ Diefstal ■ Menselijke fout ■ Eerste telling ■ Aanvraag
Opmerkingen	In dit veld kan de gebruiker aanvullende informatie over de monstertransactie invoeren.
Bijlage	<p>Als dit veld op de pagina wordt weergegeven, kunt u een bestand toevoegen aan de monstertransactierecord. Op de pagina voor het bewerken van records wordt in het veld aanvankelijk het pictogram van een paperclip weergegeven.</p>  <p>U kunt een bestand toevoegen aan een monstertransactierecord door op de pagina voor het bewerken van records op het pictogram met de paperclip te klikken en vervolgens het bestand te selecteren dat u wilt laden.</p> <p>Als het bestand is geladen en de record is opgeslagen, wordt in het veld 'Bijlage' op de pagina met recordgegevens de naam en grootte van de bijlage weergegeven. Op de pagina voor het bewerken van records wordt ook een pictogram met een paperclip weergegeven en een pictogram met een 'X' waarop u kunt klikken om het bestand te verwijderen.</p> <p>U kunt slechts één bestand toevoegen aan elke monstertransactierecord.</p> <p>Zie Bestanden koppelen aan records via bijlagevelden (zie "Bestanden bij records voegen via bijlagevelden" op pagina 116) voor instructies over het toevoegen van bestanden aan records via het veld 'Bijlage' en voor informatie over de beperkingen voor bestandsgrootte en bestandstypen.</p>

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie relatie	
OPMERKING: deze alleen-lezeninformatie wordt alleen ingevuld voor uitbetalingstransacties. Uitbetalingstransacties worden in Oracle CRM On Demand automatisch gegenereerd wanneer verkopers monsters afleveren of uitbetalen tijdens een verkoopgesprek. Zie Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek (op pagina 548) en Uitbetalingstransacties weergeven (op pagina 546) voor meer informatie.	
Relatie	De volledige naam van de arts of de ziekenhuisrelatie aan wie is uitbetaald.
Voornaam relatie	De voornaam van de relatie aan wie is uitbetaald.
Achternaam relatie	De achternaam van de relatie aan wie is uitbetaald.
Type relatie	Het type relatie.
Account relatie	De account die aan deze relatie is gekoppeld.
E-mail relatie	Het e-mailadres van deze relatie.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monstertransacties:

- [Monstertransacties](#) (op pagina 536)
- [Werken met de 'Startpagina Monstertransactie'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Monstertransactie'](#)" op pagina 537)
- [Monstertransacties beheren](#) (op pagina 539)

Transactie-items

Gebruik de pagina's voor transactie-items om transactie-items voor monsters te maken, bij te werken en te volgen.

In een *transactie-item* worden details opgenomen van het monster of de promotie-artikelen die horen bij een monstertransactie. Er moeten voor elke monstertransactie één of meer regelitems voor transactie-items zijn. Deze informatie wordt gebruikt om een lopende voorraad telling te berekenen voor de verkoper. Monstertransacties worden gebruikt in het afstemmingsproces om alle monsters en promotie-artikelen te verantwoorden die aan een verkoper zijn toegewezen.

Transactie-items beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van transactie-items raadpleegt u:

- [Monsters in een transactie-item wijzigen](#) (op pagina 569)
- [Monsterpartijen in een transactie-item wijzigen](#) (op pagina 569)
- [Transactie-items toevoegen aan een monstertransactie](#) (op pagina 547)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

- [Transactie-items](#) (op pagina 568)
- [Transactie-itemvelden](#) (op pagina 570)
- [Productvelden](#) (op pagina 571)

Monsters in een transactie-item wijzigen

Gebruik de pagina 'Product bewerken' om het monster in een transactie-item te wijzigen. De pagina 'Product bewerken' toont de complete set velden voor een product.

Voordat u begint. Om monsters in een transactie-item te wijzigen moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Het monster in een transactie-item wijzigen

- 1 Ga op de lijstpagina voor monstertransacties naar het veld 'Naam' om de gewenste transactierecord te openen.
OPMERKING: de transactie-record die u opent, moet de status Lopend hebben. Transacties met de status Verzonden kunnen niet worden gewijzigd.
- 2 Ga op de pagina met monstertransactiegegevens naar het transactie-item dat u wilt wijzigen.
- 3 In het monsterveld van het transactie-item klikt u op het zoekpictogram voor selectie van een ander monster om indien nodig te koppelen aan het transactie-item.
- 4 In het monsterveld van het transactie-item klikt u op de naam van het monster. Klikt op Bewerken op de gegevenspagina Producten wijzig indien nodig de velden.
Zie voor meer informatie [Productvelden](#) (op pagina 571).

Monsterpartijen in een transactie-item wijzigen

Gebruik de bewerkingspagina voor monsterpartijen om de monsterpartij in een transactie-item te wijzigen. Op de bewerkingspagina voor monsterpartijen wordt de volledige set velden voor een monsterpartij weergegeven.

Voordat u begint. Om monsterpartijen in een transactie-item te wijzigen, moet uw gebruikersrol de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' bevatten.

Ga als volgt te werk om de monsterpartij in een transactie-item te wijzigen:

- 1 Ga op de lijstpagina voor monstertransacties naar het veld 'Naam' om de gewenste transactierecord te openen.
OPMERKING: de transactierecord die u opent, moet de status 'Lopend' hebben. Transacties die de status 'Ingediend' hebben, kunnen niet worden gewijzigd.
- 2 Ga op de pagina met monstertransactiegegevens naar het transactie-item dat u wilt wijzigen.
- 3 Klik in het veld 'Partijnr' van het transactie-item op het zoekpictogram om een andere monsterpartij te selecteren om te koppelen aan het transactie-item, indien vereist.
OPMERKING: alleen monsterpartijen die per partijnummer worden bijgehouden in de voorraad (dat wil zeggen, monsterpartijen waarvoor het selectievakje 'Voorraad per partij' is ingeschakeld), zijn beschikbaar voor selectie.
- 4 Klik in het veld 'Partijnr' van het transactie-item op de naam van de monsterpartij, klik op 'Bewerken' op de pagina met monsterpartijgegevens en wijzig vervolgens de monsterpartijvelden zoals vereist (zie [Monsterpartijvelden](#) (zie "[Velden voor monsterpartijen](#)" op pagina 581) voor meer informatie).

Transactie-itemvelden

Gebruik de bewerkingspagina voor transactie-items om een transactie-item toe te voegen of gegevens van een bestaand transactie-item bij te werken.

TIP: u kunt transactie-items ook bewerken op de pagina met transactie-itemgegevens. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt informatie gegeven over sommige velden voor transactie-items.

Veld	Omschrijving
Regelnummer	Een uniek nummer dat handmatig aan elk item wordt toegewezen
Monster	De naam van het monster of promotie-artikel
Partijnummer	Het unieke nummer of de unieke naam die aan het monster is toegewezen voor traceerdoeleinden. Een monster wordt al dan niet getraceerd op lotnummer. Dit veld is optioneel.

Veld	Omschrijving
	OPMERKING: bij het toevoegen of bijwerken van een transactie-item klikt u op het zoekpictogram om een monsterpartij te selecteren. Alleen monsterpartijen die op partijnummer worden bijgehouden in de voorraad (dat wil zeggen, monsterpartijen waarvoor het selectievakje voor voorraad op partij is ingeschakeld) zijn beschikbaar voor selectie. Zie Monsterpartijen (op pagina 578) en Monsterpartijvelden (zie " Velden voor monsterpartijen " op pagina 581) voor meer informatie over monsterpartijen.
Hoeveelheid	De hoeveelheid van het monster. Dit veld is verplicht. OPMERKING: gebruik het minteken met de numerieke waarde als de waarde voor hoeveelheid kleiner is dan de oorspronkelijke hoeveelheid van de monstervoorraad die vanaf het hoofdkantoor is overgebracht. Dit veld is van belang voor het vastleggen van correcties zoals verlies, diefstal of een menselijke fout.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over transactie-items:

- [Transactie-items](#) (op pagina 568)
- [Transactie-items beheren](#) (op pagina 568)
- [Transactie-items toevoegen aan een monstertransactie](#) (op pagina 547)

Productvelden

Gebruik de pagina 'Product bewerken' om de lijst met producten van uw bedrijf te definiëren en te beheren. De pagina 'Product bewerken' bevat de volledige veldenset voor een product. Zie [Bedrijfsproducten instellen](#) voor meer informatie over het instellen van producten voor uw bedrijf.

TIP: u kunt producten ook bewerken op de pagina 'Productgegevens'. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige productvelden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie product	
Productnaam	De naam van het product.

Veld	Omschrijving
Productcategorie	<p>De productcategorie, zoals gedefinieerd door de productbeheerder voor het bedrijf. en kan bijvoorbeeld een van de volgende waarden bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Afgeleverde monsters ■ Afgeleverd promotie-item <p>OPMERKING: de basisgegevens voor de productcategorie mogen niet worden gewijzigd. Een aantal filters in Oracle CRM On Demand is gemaakt voor 'Afgeleverde monsters' en 'Afgeleverde promotieartikelen'. U kunt nieuwe productcategorieën toevoegen die zijn gebaseerd op de eisen van uw klanten.</p>
Oplossing	<p>Het afbeeldingsbestand dat aan het product is gekoppeld. Het afbeeldingsbestand wordt gebruikt om het product tijdens een verkoopgesprek te omschrijven.</p> <p>OPMERKING: dit veld is beschikbaar in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition en is mogelijk niet beschikbaar voor uw configuratie. Neem contact op met de beheerder van uw bedrijf als u dit veld nodig hebt, maar het niet beschikbaar is.</p>
Onderdeelnr	Het onderdeelnummer dat aan het product is gekoppeld. Het bedrijf geeft aan wat het onderdeelnummer is.
Bestelbaar	<p>Een selectievakje waarmee u kunt aangeven hoe het productmonster kan worden besteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Als het selectievakje is ingeschakeld, kan het product worden besteld door de verkoper en kan het worden verzonden van het bedrijf naar een dokter, kliniek of ziekenhuis. ■ Als het selectievakje niet is ingeschakeld, kan het monster alleen tijdens een verkoopgesprek door een verkoper worden uitgereikt.
Type	<p>Een product kan van een van de volgende typen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Product. Een fysiek product dat door de klant is gemaakt. ■ Service. Een gebeurtenis met een toegevoegde waarde in de vorm van een dienst aan de klant, zoals tijd die is besteed aan consultancy. ■ Training. Een gebeurtenis met een toegevoegde waarde in de vorm van educatie van de klant, zoals practicums, handleidingen, workshops, lezingen enzovoort.

Veld	Omschrijving
Status	<p>Het bedrijf definieert de status van het product. De waarden kunnen onder meer als volgt worden ingesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Beschikbaar. Er kunnen productmonsters van het product worden overgeboekt of uitgereikt. ■ Actief. Er zijn actieve monsteroverboekingen en -leveringen voor dit product. ■ In behandeling. Het product is nog niet klaar om te worden afgeleverd, maar er wordt aan gewerkt om het beschikbaar te stellen. ■ Bundel. Een groep producten of services die zijn gebundeld en afhankelijk van elkaar zijn. ■ Prototype. Het product is nog niet geschikt om onder een breed publiek te worden verspreid, maar een voorbeeld van het product kan worden bekeken of bestudeerd. ■ Beëindigd. Er kunnen niet langer productmonsters van het product worden overgeboekt of uitgereikt en het product zal in de toekomst niet verkrijgbaar zijn. ■ Afgesloten. Dit betekent hetzelfde als 'Beëindigd', behalve dat het product nog beschikbaar is tot er geen exemplaren meer zijn die kunnen worden overgeboekt of uitgereikt.
Aanvullende informatie	
Omschrijving	Een omschrijving van het productmonster.

Toewijzingen

Op de pagina 'Toewijzingen' kunt u toewijzingen voor een monster maken, bijwerken en bijhouden.

De monsterbeheerder van een farmaceutisch bedrijf definieert een toewijzingsrecord. Met deze toewijzingsrecord wordt de periode bepaald waarin monsterproducten worden gegeven aan de verkoper om deze te verdelen onder klinieken, ziekenhuizen of artsen. Daarnaast wordt in de toewijzingsgegevens het volgende gedefinieerd:

- Het aantal monsters van een bepaald product dat op een bepaald tijdstip wordt afgeleverd
- Het maximale aantal monsters dat een verkoper mag verdelen op een bepaalde locatie

Met deze functie kan de monsterbeheerder deze parameters op productniveau instellen en deze informatie doorgeven aan alle verkopers. Met toewijzingen kunt u de toewijzingsperiode definiëren, monsters binnen die toewijzingsperiode toewijzen, de lijst met monsters voor elke toewijzingsperiode bekijken en de maximale parameters voor het verdelen van het monster gedurende de toewijzingsperiode.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van toewijzingsgegevens, kan het tabblad 'Toewijzing' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Toewijzing'

De 'Startpagina Toewijzing' is het startpunt voor het beheer van toewijzingen.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Toewijzing' aanpassen. Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina personaliseren' bevat, kunt u secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Voordat u begint. Als u met toewijzingen wilt werken, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Een toewijzing maken

De beheerder van monsters maakt een nieuwe toewijzing door in de sectie Recent gewijzigde toewijzingen op de knop Nieuw te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Toewijzingsvelden](#) (op pagina 577) voor meer informatie.

Werken met toewijzingslijsten

In de sectie 'Toewijzingslijst' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Gefilterde lijsten zijn subreeksen of groepen records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee tegelijk kan worden gewerkt. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor toewijzingen.

Toewijzingslijst	Filters
Alle toewijzingen	Alle toewijzingen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de toewijzing.
Recent gewijzigde aanvragen	Alle toewijzingen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente toewijzingen bekijken

In de sectie 'Recent gewijzigde toewijzingen' worden de toewijzingen weergegeven die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Toewijzing'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Toewijzing' toevoegen:

- [Recent gemaakte toewijzingen](#)
- [Recent gewijzigde aanvragen](#)
- [Mijn recent gemaakte toewijzingen](#)
- [Mijn recent gewijzigde toewijzingen](#)
- [Aanvullende rapportsecties](#) (die de bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Toewijzing').

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Toewijzing' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Toewijzing' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Toewijzing' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over toewijzingen:

- [Toewijzingen](#) (op pagina 573)
- [Toewijzingsvelden](#) (op pagina 577)
- [Toewijzingen beheren](#) (op pagina 575)

Toewijzingen beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van toewijzingen raadpleegt u:

- [Monsters toewijzen aan eindgebruikers](#) (op pagina 576)
- [Monsters in een toewijzing wijzigen](#) (op pagina 576)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)

- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over toewijzingen:

- [Toewijzingen](#) (op pagina 573)
- [Werken met de 'Startpagina Toewijzing'](#) (op pagina 574)
- [Toewijzingsvelden](#) (op pagina 577)

Monsters toewijzen aan eindgebruikers

Gebruik de gegevenspagina voor toewijzingen om monsters aan een eindgebruiker toe te wijzen.

Als u meerdere toewijzingsrecords wilt toevoegen, wordt aangeraden om de monsterbeheerder een importbestand te laten maken (waarin eindgebruikers aan producttoewijzingen worden gekoppeld) en deze gegevens vervolgens te laden in Oracle CRM On Demand.

Voordat u begint. Als u monsters wilt toewijzen aan eindgebruikers, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Monsters toewijzen aan een eindgebruiker

- 1 Ga op de lijstpagina voor toewijzingen naar het veld 'Type toewijzing' om de toewijzingsrecord van uw keuze te openen.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor toewijzingen op het pictogram 'Opzoeken' naast het veld 'Eigenaar' en selecteer de eindgebruiker. Klik op 'Opslaan'.

Monsters in een toewijzing wijzigen

Met de pagina 'Product bewerken' kunt u het monster in een toewijzing wijzigen. De pagina 'Product bewerken' bevat de volledige veldenset voor een product.

Voordat u begint. U kunt het monster in een toewijzing alleen wijzigen als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om het monster in een toewijzing te wijzigen:

- 1 Ga op de lijstpagina voor toewijzingen naar het veld 'Type toewijzing' om de toewijzingsrecord te openen die u wilt wijzigen
- 2 Klik op de gegevenspagina voor toewijzingen in het veld 'Monster' op het zoekpictogram en selecteer een ander monster dat u aan de toewijzingsrecord wilt koppelen (indien van toepassing).
- 3 Klik op de gegevenspagina voor toewijzingen in het veld 'Monster' op de naam van het monster, klik op 'Bewerken' op de pagina 'Productgegevens' en breng de gewenste wijzigingen aan in de velden (zie [Productvelden](#) (op pagina 571) voor meer informatie).

Toewijzingsvelden

Gebruik de bewerkingspagina voor toewijzingen als u een toewijzing wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande toewijzing wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor toewijzingen bevat alle velden voor een toewijzing.

TIP: u kunt de toewijzingen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor toewijzingen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor toewijzingen.

Veld	Omschrijving
Type toewijzing	De naam van de toewijzing wordt gedefinieerd door de monsterbeheerder. De naam moet uniek zijn. Voorbeelden zijn: <ul style="list-style-type: none"> ■ Toewijzing monster ■ Toewijzing promotie-item
Actief	Een toewijzing kan de volgende status hebben: <ul style="list-style-type: none"> ■ Actief. Geeft aan dat de einddatum van de toewijzingsperiode nog niet is bereikt. ■ Inactief. Geeft aan dat de toewijzingsperiode is afgelopen en dat de einddatum is bereikt.
Eigenaar	De eigenaar van de toewijzingsrecord. Dit is de persoon aan wie de monsterbeheerder de toewijzing toewijst.
Monster	Het productmonster dat aan deze toewijzing is gekoppeld. <p>OPMERKING: wanneer u een nieuw toewijzingsrecord maakt, kunt u hier alleen producten invoeren die als monster zijn gecategoriseerd (producten van het categorietype 'Afgeleverde monsters').</p>
Maximumhoeveel	De maximumhoeveelheid van het product die mag worden afgeleverd bij een

Veld	Omschrijving
heid	bezoek. OPMERKING: als monsters of promotie-items worden afgeleverd, wordt er een waarschuwingsbericht weergegeven als u de waarde 'Maximumhoeveelheid' overschrijdt of nadert.
Hoeveelheid voor toewijzing	De maximumhoeveelheid van het product die tijdens de toewijzingsperiode mag worden afgeleverd.
Max. hoeveelheid per klant	De maximumhoeveelheid van het product die tijdens de toewijzingsperiode mag worden afgeleverd bij een relatie. OPMERKING: als monsters of promotie-items worden afgeleverd bij een relatie, wordt er een waarschuwingsbericht weergegeven als u de waarde 'Max. hoeveelheid per klant' tot 10% nadert.
Begindatum	De begindatum van deze toewijzing.
Einddatum	De einddatum van deze toewijzing.
Monsters afleveren stoppen	Een selectievakje dat aangeeft of monsters wel of niet worden afgeleverd: <ul style="list-style-type: none"> ■ Als dit selectievakje is ingeschakeld, is het afleveren van monsters niet meer toegestaan. ■ Als dit selectievakje is uitgeschakeld, is het afleveren van monsters toegestaan.
Sorteren op	Hiermee kunnen verkopers hun toewijzingen in een bepaalde volgorde bekijken.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over toewijzingen:

- [Toewijzingen](#) (op pagina 573)
- [Werken met de 'Startpagina Toewijzing'](#) (op pagina 574)
- [Toewijzingen beheren](#) (op pagina 575)

Monsterpartijen

Met de pagina's 'Monsterpartij' kunt u monsterpartijen maken, bijwerken en bijhouden.

Tijdens het productieproces wordt een partijnummer aan een product toegewezen. Dit partijnummer wordt door bedrijven gebruikt om producten bij te houden. Dit is van essentieel belang als een bepaald product moet worden teruggehaald of als een defect wordt gevonden tijdens de productie. Voor veel bedrijven is het van cruciaal belang om te weten waar al hun producten zich bevinden. In Oracle CRM On Demand kunnen monsters die worden afgeleverd, worden bijgehouden met behulp van partijnummers. De monsterbeheerder van een bedrijf bepaalt of partijnummers worden gebruikt.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van informatie over monsterpartijen, kan het tabblad 'Monsterpartij' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Monsterpartij'

De 'Startpagina Monsterpartij' is het beginpunt voor het beheren van monsterpartijen. Deze pagina bevat gegevens die van belang voor u zijn.

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Monsterpartij' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Voordat u begint. Als u met monsterpartijen wilt werken, moet de machtiging voor het activeren van basisbewerkingen voor monsters aan uw gebruikersrol zijn toegewezen.

Monsterpartijen maken

U kunt een nieuwe monsterpartij maken door in de sectie 'Recent bekeken monsterpartijen' op de knop 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Monsterpartijvelden](#) (zie "[Velden voor monsterpartijen](#)" op pagina 581) voor meer informatie.

Werken met lijsten met monsterpartijen

De sectie met lijsten met monsterpartijen bevat een aantal gefilterde lijsten. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen records. Hiermee kunt u het aantal records beperken waarmee u werkt. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor monsterpartijen beschreven.

Lijst met monsterpartijen	Filters
Alle monsterpartijen	<p>Alle monsterpartijen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de monsterpartij.</p> <p>OPMERKING: de lijst 'Alle monsterpartijen' bevat alleen monsterpartijen die in de voorraad worden bijgehouden op basis van partijnummers (zie Monsterpartijvelden (zie "Velden voor monsterpartijen" op pagina 581) voor meer informatie).</p>
Recent gewijzigde monsterpartijen	<p>Alle monsterpartijen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.</p> <p>OPMERKING: de lijst 'Recent gewijzigde monsterpartijen' bevat alleen monsterpartijen die in de voorraad worden bijgehouden op basis van partijnummers (zie Monsterpartijvelden (zie "Velden voor</p>

Lijst met monsterpartijen	Filters
	monsterpartijen " op pagina 581) voor meer informatie).

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente monsterpartijen weergeven

De sectie 'Recent gewijzigde monsterpartijen' bevat de monsterpartijen die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan de 'Startpagina Monsterpartij'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Monsterpartij' toevoegen:

- Recent gemaakte monsterpartijen
- Recent gewijzigde monsterpartijen
- Mijn recent gemaakte monsterpartijen
- Mijn recent gewijzigde monsterpartijen
- Aanvullende rapportsecties (die de beheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Monsterpartij')

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Monsterpartij' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Monsterpartij' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Gebruik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Monsterpartij' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monsterpartijen:

- [Monsterpartijen](#) (op pagina 578)
- [Monsterpartijvelden](#) (zie "[Velden voor monsterpartijen](#)" op pagina 581)

- [Monsterpartijen beheren](#) (op pagina 581)

Monsterpartijen beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monsterpartijen:

- [Monsterpartijen](#) (op pagina 578)
- [Werken met de 'Startpagina Monsterpartijen'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Monsterpartij'](#)" op pagina 579)
- [Monsterpartijvelden](#) (zie "[Velden voor monsterpartijen](#)" op pagina 581)

Velden voor monsterpartijen

Op de bewerkingspagina voor monsterpartijen kunt u een monsterpartij toevoegen of de gegevens van een bestaande monsterpartij bijwerken. De bewerkingspagina voor monsterpartijen bevat de volledige set met velden voor een monsterpartij.

TIP: u kunt de monsterpartijen ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor monsterpartijen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel vindt u informatie over bepaalde monsterpartijvelden.

Veld	Omschrijving
Nummer partij	Het opgegeven productiepartijnummer voor het product.

Veld	Omschrijving
Monster	De naam van het monsterproduct. OPMERKING: wanneer u een nieuwe monsterpartijrecord maakt, kunt u in dit veld alleen producten invoeren die als monsters zijn gecategoriseerd (producten met categorietype 'Afgeleverde monsters').
Begindatum	De datum waarop de monsterpartij beschikbaar is geworden.
Vervaldatum	De datum waarop de monsterpartij vervalt.
Dagen tot vervaldatum	Het aantal dagen waarvoor de beheerder van de monsters heeft besloten de monsters vóór de vervaldatum te beëindigen. Deze numerieke waarde wordt gebruikt bij de berekening van de afsluitdatum.
Afsluitdatum	De berekende datum waarop de monsterpartij niet meer kan worden afgeleverd. Deze datum wordt in Oracle CRM On Demand berekend door het aantal korte dagen af te trekken van de vervaldatum.
Status	Dit is een alleen-lezen veld, waarin wordt aangegeven of het monster kan worden afgehandeld. Mogelijke waarden zijn: <ul style="list-style-type: none"> ■ Goed. hiermee wordt aangegeven dat de huidige datum voor de afsluitdatum ligt. ■ Vervallen. hiermee wordt aangegeven dat de huidige datum na de vervaldatum ligt. ■ Tussen afsluit- en vervaldatum. hiermee wordt aangegeven dat de datum tussen de vervaldatum en de afsluitdatum ligt.
Voorraad per partij	Een selectievakje waarmee wordt aangegeven of de monsterpartij in de voorraad wordt bijgehouden met behulp van een partijnummer. Dit veld wordt door de beheerder gedefinieerd. <ul style="list-style-type: none"> ■ Als dit selectievakje is ingeschakeld, wordt de monsterpartij in de voorraad bijgehouden met behulp van een partijnummer. ■ Als dit selectievakje is uitgeschakeld, wordt de monsterpartij in de voorraad niet bijgehouden met behulp van een partijnummer.
Monster: Onderdeelnummer	Het productnummer van het monster.
Omschrijving	Een algemene omschrijving van de monsterpartij.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monsterpartijen:

- [Monsterpartijen](#) (op pagina 578)
- [Werken met de 'Startpagina Monsterpartij'](#) (op pagina 579)
- [Monsterpartijen beheren](#) (op pagina 581)

Disclaimer monster

Met de pagina's 'Disclaimer monster' kunt u disclaimers voor een bedrijf maken, bijwerken en bijhouden. Als een verkoper een handtekening voor een afgeleverd monster vastlegt, krijgt de arts de bedrijfsdisclaimer te zien.

Een *monsterdisclaimer* is de tekst die wordt weergegeven om de verantwoordelijkheid voor bepaalde nadelige gevolgen af te wijzen en de aansprakelijkheid te beperken voor een productmonster dat wordt afgeleverd bij een arts of een andere professionele zorgverlener. De tekst van elke disclaimer wordt zorgvuldig geformuleerd en moet worden goedgekeurd door nalevingsfunctionarissen op het gebied van wetgeving, marketing en/of monsterbeleid van het farmaceutische bedrijf. In Oracle CRM On Demand is de tekst voor slechts één monsterdisclaimer tegelijk actief voor een bedrijf.

OPMERKING: de beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van disclaimergegevens, kan het tabblad 'Disclaimer monster' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Disclaimer monster'

De 'Startpagina Disclaimer monster' is het beginpunt voor het beheren van monsterdisclaimers. Op deze pagina wordt voor u relevante informatie weergegeven.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Disclaimer monster' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de bevoegdheid 'Startpagina personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Voordat u begint. Als u wilt werken met monsterdisclaimers, moet u beschikken over een gebruikersrol met de bevoegdheid 'Bewerkingen voor basismonsters inschakelen'.

Een monsterdisclaimer maken

U kunt een monsterdisclaimer maken door in de sectie 'Recent gewijzigde monsterdisclaimers' te klikken op de knop 'Nieuw'. Alle monsterdisclaimers hebben de status 'Inactief' wanneer ze zijn gemaakt. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en 'Monsterdisclaimervelden' voor meer informatie.

Werken met monsterdisclaimerlijsten

In de sectie 'Monsterdisclaimerlijst' staat een aantal gefilterde lijsten. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen records, die de mogelijkheid bieden om met een beperkt aantal records te werken. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel vindt u een omschrijving van de standaardlijsten voor monsterdisclaimers.

Monsterdisclaimerlijst	Filterweergave
Alle monsterdisclaimers	Alle monsterdisclaimers waartoe u toegang hebt, ongeacht de eigenaar van de monsterdisclaimer.

Monsterdisclaimerlijst	Filterweergave
Recent gewijzigde monsterdisclaimers	Alle onlangs gewijzigde monsterdisclaimers, gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente monsterdisclaimers weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde monsterdisclaimers' worden de onlangs gewijzigde monsterdisclaimers weergegeven.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Disclaimer monster'

Als u beschikt over een gebruikersrol met de bevoegdheid 'Startpagina's personaliseren', kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Disclaimer monster' toevoegen:

- Recent gemaakte monsterdisclaimers
- Recent gewijzigde monsterdisclaimers
- Extra rapportsecties (De beheerder van uw bedrijf kan ervoor zorgen dat rapportsecties op uw 'Startpagina Disclaimer monster' worden weergegeven.)

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Disclaimer monster'

- 1 Klik op de 'Startpagina Disclaimer monster' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Disclaimer monster' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te organiseren. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monsterdisclaimers:

- [Disclaimer monster](#) (op pagina 583)
- [Monsterdisclaimervelden](#) (zie "[Velden voor monsterdisclaimers](#)" op pagina 586)
- [Monsterdisclaimers beheren](#) (op pagina 585)

Monsterdisclaimers beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van monsterdisclaimers raadpleegt u:

- [Monsterdisclaimers activeren](#) (op pagina 585)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

- [Disclaimer monster](#) (op pagina 583)
- [Monsterdisclaimervelden](#) (zie "[Velden voor monsterdisclaimers](#)" op pagina 586)
- [Werken met de 'Startpagina Disclaimer monster'](#) (op pagina 583)

Monsterdisclaimers activeren

Alle monsterdisclaimerrecords krijgen automatisch de status 'Inactief' toegewezen wanneer ze worden gemaakt. Wanneer alle tekst in een monsterdisclaimerrecord is gedefinieerd en goedgekeurd door de betreffende afdelingen binnen uw bedrijf, dan kunt u de monsterdisclaimerrecord activeren.

De volgende beperkingen zijn van toepassing op monsterdisclaimers:

- Er kan slechts één monsterdisclaimer tegelijk actief zijn.
- U kunt geen wijzigingen aanbrengen in een vervallen of momenteel actieve monsterdisclaimer.
- Vertegenwoordigers, artsen en andere beroepsbeoefenaren in de gezondheidszorg kunnen de monsterdisclaimer bekijken die momenteel actief is tijdens het proces voor het vastleggen van handtekeningen.

Voordat u begint. Om monsterdisclaimers te activeren, moet uw gebruikersrol de machtiging voor het activeren van bewerkingen voor basismonsters bevatten.

Ga als volgt te werk om een monsterdisclaimerrecord te activeren:

- 1 Klik op de lijstpagina voor monsterdisclaimers op 'Bewerken' om de betreffende monsterdisclaimerrecord te openen. U moet een monsterdisclaimerrecord selecteren die de status 'Inactief' heeft.

- 2 Klik op de bewerkingspagina voor monsterdisclaimers op 'Activeren' om de monsterdisclaimerrecord te activeren.

Met deze stap wordt het volgende uitgevoerd:

- De begindatum voor de zojuist geactiveerde monsterdisclaimer en de einddatum voor de eerder actieve monsterdisclaimer (als die er was) worden ingesteld.
- De status van de wijzigingen aan de eerder actieve monsterdisclaimer wordt ingesteld op 'Verlopen'.

OPMERKING: de knop 'Activeren' is uitgeschakeld als u een actieve of verlopen monsterdisclaimerrecord opent.

Velden voor monsterdisclaimers

Met de bewerkingspagina voor monsterdisclaimers kunt u een monsterdisclaimer maken of gegevens voor een bestaande monsterdisclaimer bijwerken. Op deze pagina worden alle velden voor een monsterdisclaimer weergegeven.

TIP: u kunt monsterdisclaimers ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor monsterdisclaimers. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt informatie gegeven over sommige velden voor 'Monsterdisclaimer'.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie disclaimer	
Disclaimertekst	De disclaimertekst die u wilt invoegen.
Status	De status van de disclaimertekst. De status kan een van de volgende zijn: <ul style="list-style-type: none"> ■ Inactief. Alle monsterdisclaimerrecords hebben de status 'Inactief' wanneer zij worden gemaakt. ■ Actief. Wanneer een monsterdisclaimerrecord wordt geactiveerd, wordt de status gewijzigd in 'Actief'. Per keer kan er slechts één monsterdisclaimerrecord actief zijn. ■ Vervallen. Wanneer een nieuwe monsterdisclaimerrecord wordt gemaakt en geactiveerd, wordt de status van de eerder actieve monsterdisclaimerrecord gewijzigd in 'Verlopen'.
Begindatum	De datum waarop de disclaimer actief wordt. Dit veld blijft leeg wanneer een monsterdisclaimerrecord wordt gemaakt. Nadat de monsterdisclaimerrecord is geactiveerd, wordt de huidige datum in dit veld ingevuld in Oracle CRM On Demand.
Einddatum	De datum waarop de disclaimer verloopt. Dit veld blijft leeg wanneer een monsterdisclaimerrecord wordt gemaakt.

Veld	Omschrijving
	Nadat er een nieuw monsterdisclaimerrecord is geactiveerd, wordt de huidige datum in dit veld ingevuld in Oracle CRM On Demand.
Omschrijving	
Opmerkingen	Algemene opmerkingen met betrekking tot de disclaimer. U kunt alleen opmerkingen toevoegen aan inactieve monsterdisclaimers.
Recordgegevens	
Gemaakt	De gebruiker die de monsterdisclaimerrecord heeft gemaakt.
Gewijzigd	De gebruiker die de monsterdisclaimerrecord heeft gewijzigd.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over monsterdisclaimers:

- [Disclaimer monster](#) (op pagina 583)
- [Werken met de 'Startpagina Disclaimer monster'](#) (op pagina 583)
- [Monsterdisclaimers beheren](#) (op pagina 585)

Personalized Content Delivery

Dit onderwerp behandelt de functies van Personalized Content Delivery (PCD) die beschikbaar zijn met Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Personalized Content Delivery

Personalized Content Delivery (PCD) is de marketingoplossing voor elektronische detailing-presentaties met gesloten lus van Oracle. Dankzij PCD kunnen verkoop- en marketingorganisaties digitale inhoud beheren, berichtgevingsplannen maken, en berichtgevingsplannen verspreiden over verkooppersoneel in het veld. Verkooporganisaties kunnen vervolgens op maat gemaakte presentaties bieden aan klanten en automatisch klantreactiestatistieken vastleggen, die aan de marketingorganisatie kunnen worden doorgegeven voor een gesloten-lusanalyse. PCD is vereist voor het leveren van presentaties en het vastleggen van klantreactiestatistieken.

Scenario voor het gebruiken van PCD

Met Oracle CRM On Demand PCD kunnen gebruikers:

- Digitale inhoud beheren
- Berichtgevingsplannen beheren
- Klantreacties op berichtgevingsplannen opslaan

De Oracle CRM On Demand PCD-oplossing is bedoeld voor productmanagers, verkoopmanagers en anderen die materiaal ontwikkelen voor gebruik door verkooppersoneel.

Het volgende scenario biedt een overzicht van de manier waarop de PCD-functionaliteit kan worden gebruikt:

1 Digitale inhoud beheren

Digitale inhoud (bestanden met grafische gegevens) wordt eerst gekoppeld aan een oplossingsrecord. In PCD wordt een verscheidenheid aan grafische indelingen ondersteund, waarvan een SWF-bestand de meest algemene indeling is. Hiermee kunnen geavanceerde mediapresentaties worden gemaakt. Een bijbehorende miniatuurafbeelding (meestal een PNG-, GIF- of JPG-bestand) kan ook worden gekoppeld aan dezelfde oplossingsrecord om een compacte grafische weergave van het grotere mediabestand te bieden. De oplossingsrecord bevat velden voor metagegevens over het gekoppelde bestand, zoals vervaldatum, en of marketinggoedkeuring en juridische goedkeuring is verkregen.

Zie [Oplossingen](#) (op pagina 337) voor meer informatie over oplossingsrecords.

2 Berichtgevingsplannen beheren

Nadat bestanden met grafische gegevens aan oplossingsrecords zijn gekoppeld, maken gebruikers berichtgevingsplannen, die bestaan uit mediabestanden die zijn gemaakt om een verkoopbericht over te brengen. Gebruikers geven een reeks berichtgevingsplanitems op, die samen een berichtgevingsplan vormen. Elk berichtgevingsplanitem komt overeen met een oplossingsrecord en de bijbehorende digitale inhoud, en bevat ook verwante mediabestanden die een presentator kan gebruiken om gedetailleerder in te gaan op een bepaald onderwerp. Een oplossingsrecord bestaat uit een digitaal mediabestand dat kan worden gebruikt voor meerdere berichtgevingsplannen. Een berichtgevingsplanitem is daarentegen een unieke instance van een bepaald oplossingsmediabestand, met specifieke metagegevens van een mediabestand voor een bepaald berichtgevingsplan.

Zie [Berichtgevingsplannen](#) (op pagina 588), [Berichtgevingsplanitems](#) (op pagina 595) en [Itemrelaties berichtgevingsplan](#) (op pagina 600) voor meer informatie over het instellen van een berichtgevingsplan en de bijbehorende records.

3 Klantreactie in berichtgevingsplannen opslaan

Berichtgevingsplannen worden geleverd in een externe toepassing van Oracle CRM On Demand. In Oracle CRM On Demand wordt publieksfeedback van de externe toepassing ontvangen. Deze informatie wordt vervolgens opgeslagen. Dergelijke feedback wordt opgeslagen gedurende bescheiden perioden in de levering van het berichtgevingsplan en kan ook worden gekoppeld aan vooraf gedefinieerde reacties.

Zie [Reactieberichten wijzigen](#) (op pagina 157) voor het instellen van reactieberichten.

Berichtgevingsplannen

Gebruik de pagina's voor berichtgevingsplannen voor het maken, bijwerken en bijhouden van berichtgevingsplannen.

Een *berichtgevingsplan* is een presentatie via een personal computer of tablet computer. Verkopers maken gebruik van een berichtgevingsplan voor het beschrijven van producten en het bijhouden van feedback van

hun klanten. De pagina 'Berichtgevingsplan' bevat verschillende attributen van een berichtgevingsplan, zoals het product waarop het betrekking heeft, de vervaldatum van het berichtgevingsplan en andere parameters.

Merkbeheerders, productmanagers en verkoopmanagers stellen berichtgevingsplannen op. Berichtgevingsplannen bestaan uit een specifieke volgorde van content, waardoor de verkopers presentaties kunnen uitvoeren die voldoen aan de richtlijnen en inzake wetgeving en marketing van het bedrijf.

Een berichtgevingsplan kan een aantal berichtgevingsplanitems in een bepaalde volgorde bevatten, vergelijkbaar met een traditionele presentatie die uit een aantal dia's bestaat. Of een berichtgevingsplan kan een enkele dia zijn waarmee een specifiek bericht wordt gecommuniceerd. Tijdens het maken van een activiteit kunnen vertegenwoordigers de aanbevolen berichtgevingsplannen voor de activiteit, zoals een verkoopgesprek, taak of afspraak, bekijken om te zien of er aanbevelingen bestaan.

Berichtgevingplanaanbevelingen zijn gebaseerd op segmentovereenkomsten en objectieve koppelingen tussen het berichtgevingsplan en het verkoopgesprek, de taak of de afspraak. Zie [Aanbevolen berichtgevingsplannen voor activiteiten bekijken](#) (op pagina 592) voor meer informatie.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als uw taakverantwoordelijkheid niet het beheer van berichtgevingsplangegevens omvat, is het tabblad voor het berichtplan voor uw configuratie wellicht uitgeschakeld. Aan uw gebruikersrol moet de machtiging voor het beheren van levering van persoonlijk content zijn toegewezen om te kunnen werken met pagina's voor berichtgevingsplannen.

Werken met de 'Startpagina Berichtgevingsplan'

De 'Startpagina Berichtgevingsplan' is het beginpunt voor het beheren van records voor berichtgevingsplannen. Deze pagina bestaat uit diverse secties en bevat gegevens die van belang voor u zijn.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Berichtgevingsplan' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een berichtgevingsplan maken

U kunt een nieuw berichtgevingsplan maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde berichtgevingsplannen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Berichtgevingsplanvelden](#) (zie "[Velden voor berichtgevingsplannen](#)" op pagina 593) voor meer informatie.

Werken met lijsten met berichtgevingsplannen

In de sectie 'Lijsten met berichtgevingsplannen' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen met records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee u tegelijkertijd werkt.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor berichtgevingsplannen.

Lijst met berichtgevingsplannen	Filters
Alle berichtgevingsplannen	Alle berichtgevingsplannen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van het

Lijst met berichtgevingsplannen	Filters
	berichtgevingsplan.
Recent gewijzigde berichtgevingsplannen	Alle berichtgevingsplannen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente berichtgevingsplannen weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde berichtgevingsplannen' ziet u de berichtgevingsplannen die u het meest recent hebt gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Berichtgevingsplan'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Berichtgevingsplan' toevoegen:

- Recent gemaakte berichtgevingsplannen
- Recent gewijzigde berichtgevingsplannen
- Mijn recent gemaakte berichtgevingsplannen
- Mijn recent gewijzigde berichtgevingsplannen
- Extra rapportsecties (De systeembeheerder kan ervoor zorgen dat rapportsecties op uw 'Startpagina Berichtgevingsplan' worden weergegeven.)

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Berichtgevingsplan' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Berichtgevingsplan' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Berichtgevingsplan' op de richtingspijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Berichtgevingsplannen beheren

Voor stapsgewijze procedures voor het beheren van berichtgevingsplannen raadpleegt u:

590 Online-help van Oracle CRM On Demand Release 20

- [Boeken toevoegen aan een berichtgevingsplan](#) (op pagina 591)
- [Berichtgevingsplanitems toevoegen](#) (op pagina 592)
- [Aanbevolen berichtgevingsplannen voor activiteiten bekijken](#) (op pagina 592)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: de functie voor berichtgevingsplannen maakt geen deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar voor uw bedrijf.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over berichtgevingsplannen:

- [Berichtgevingsplannen](#) (op pagina 588)
- [Werken met de 'Startpagina Berichtgevingsplannen'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Berichtgevingsplan'](#)" op pagina 589)
- [Velden voor berichtgevingsplannen](#) (op pagina 593)

OPMERKING: voor het werken met de pagina's 'Berichtgevingsplannen' moet uw gebruikersrol de machtiging 'Personalized Content Delivery beheren' bevatten.

Boeken toevoegen aan een berichtgevingsplan

Met de volgende procedure kunt u boeken aan een berichtgevingsplan toevoegen. Wanneer u een boek aan een berichtgevingsplan hebt toegevoegd, kunt u het boek wijzigen of verwijderen. Bij deze procedure wordt ervan uitgegaan dat het boek als verwant item op de gegevenspagina voor berichtgevingsplannen wordt weergegeven. Zie Lay-outs van verwante items aanpassen voor meer informatie over het weergeven van verwante items.

Ga als volgt te werk om een boek aan een berichtgevingsplan toe te voegen:

- 1 Open het gewenste berichtgevingsplan op de lijstpagina voor berichtgevingsplannen.

- 2 Klik op de gegevenspagina voor berichtgevingsplannen in de sectie 'Boeken' op 'Toevoegen'.
- 3 Kies in de boekselectie het boek dat u aan het berichtgevingsplan wilt toevoegen en klik vervolgens op 'OK'.

Zie Boekenbeheer voor meer informatie over boeken.

Berichtgevingsplanitems toevoegen

U kunt een berichtgevingsplanitem toevoegen aan een berichtgevingsplan. Een berichtgevingsplanitem bevat informatie over de items waaruit een berichtgevingsplan bestaat. Zie [Berichtgevingsplanitems](#) (op pagina 595) voor meer informatie over berichtgevingsplanitems.

OPMERKING: als de itemsectie voor itemrelaties berichtgevingsplan niet op de gegevenspagina voor relaties wordt weergegeven, voegt u deze sectie toe op de wijze die wordt beschreven in Lay-outs van verwante artikelen aanpassen of neemt u contact op met de systeembeheerder.

Ga als volgt te werk om een berichtgevingsplanitem aan een berichtgevingsplan toe te voegen:

- 1 Ga op de gegevenspagina voor berichtgevingsplannen naar de sectie 'Berichtgevingsplanitem' en klik op 'Nieuw'.
- 2 Vul de velden in op de wijze die wordt beschreven in [Berichtgevingsplanitemvelden](#) (op pagina 598) en sla de record op.

Aanbevolen berichtgevingsplannen voor activiteiten bekijken

Tijdens het maken van activiteiten, kunnen vertegenwoordigers informatie vastleggen over accounts, relaties of producten die aan de activiteit zijn gekoppeld. Vertegenwoordigers kunnen ook de aanbevolen berichtgevingsplannen voor de activiteit (verkoopgesprek, taak of afspraak) bekijken als er aanbevelingen bestaan. Berichtgevingsplanaanbevelingen zijn als volgt gebaseerd op segmentovereenkomsten en objectieve koppelingen tussen het berichtgevingsplan en het verkoopgesprek, de taak of de afspraak:

- Als het primaire of secundaire segment van een berichtgevingsplan overeenkomt met het segment dat voor de activiteit is opgegeven, wordt het veld 'Aanbeveling' voor het berichtgevingsplan in de sectie 'Beschikbare berichtplannen' op de pagina 'Gespreksgegevens' gevuld met een volledige, gouden ster.
- Als de primaire of secundaire doelstelling van een berichtgevingsplan overeenkomt met de doelstelling die voor de activiteit is opgegeven, wordt het veld 'Aanbeveling' voor het berichtgevingsplan in de sectie 'Beschikbare berichtplannen' op de pagina 'Gespreksgegevens' gevuld met een halve, gouden ster.
- Als er geen segment- of doelstellingsovereenkomsten bestaan tussen het berichtgevingsplan en de activiteit, wordt het veld 'Aanbeveling' voor het berichtgevingsplan in de sectie 'Beschikbare berichtplannen' op de pagina 'Gespreksgegevens' gevuld met een lege, witte ster.

Zie [Bezoeken \(verkoopgesprekken\) aan klanten bijhouden](#) (op pagina 149) en [Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek](#) (op pagina 548) voor meer informatie over verkoopgesprekken. Zie [Agenda en activiteiten](#) (op pagina 139) voor meer informatie over activiteiten.

Gebruik de volgende procedure om aanbevolen berichtgevingsplannen voor activiteiten te bekijken.

Ga als volgt te werk om berichtgevingsplannen voor activiteiten te bekijken:

- 1 Selecteer de activiteit voor uw bezoek.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van activiteiten.
- 2 Op de gegevenspagina ('Gespreksgegevens', 'Taakgegevens' of 'Afspraakgegevens') voor de activiteit schuift u omlaag naar de sectie 'Gesprekken' en opent u het verkoopgesprek dat u wilt bekijken.
- 3 Op de pagina 'Gespreksgegevens' schuift u omlaag naar de sectie 'Beschikbare berichtplannen' en bekijkt u de lijst met berichtgevingsplannen als volgt:
 - Een volledige, gouden ster in het veld 'Aanbeveling' geeft een segmentovereenkomst aan tussen het berichtgevingsplan en de activiteit.
 - Een halve, gouden ster in het veld 'Aanbeveling' geeft een overeenkomst van doelstellingen aan tussen het berichtgevingsplan en de activiteit.
 - Een lege, witte ster in het veld 'Aanbeveling' geeft aan dat er geen overeenkomst (segment of doelstellingen) bestaat tussen het berichtgevingsplan en de activiteit.
- 4 Klik op de koppeling van de naam van het berichtgevingsplan om het berichtgevingsplan te openen en te bekijken.

Velden voor berichtgevingsplannen

Gebruik de pagina 'Berichtgevingsplan bewerken' om een berichtgevingsplan toe te voegen of om de gegevens voor een bestaand berichtgevingsplan bij te werken. De pagina 'Berichtgevingsplan bewerken' bevat alle velden voor een berichtgevingsplan.

TIP: u kunt de berichtgevingsplannen ook bewerken op de lijst- en gegevenspagina's voor berichtgevingsplannen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

De volgende tabel bevat aanvullende informatie over enkele velden voor berichtgevingsplannen.

Veld	Omschrijving
Belangrijkste gegevens berichtgevingsplan	
Naam	De naam van het berichtgevingsplan (Vereist.)
Type	De berichtgevingsplancategorie. Enkele vooraf gedefinieerde typen zijn: 'Productlancering' en 'Gericht bericht'. Gebruik de keuzelijst om het type te kiezen (Vereist.)
Product	Het product dat aan dit berichtgevingsplan is gekoppeld. Gebruik het pictogram 'Opzoeken' om een product te selecteren (Vereist.)
Code	Een vrije-tekstveld dat kan worden gebruikt om een berichtgevingsplan

Veld	Omschrijving
	te classificeren op intentie, therapeutisch gebied of een andere organisatorisch gedefinieerde classificatie.
Status	De huidige status van het berichtgevingsplan. Mogelijke statussen zijn: 'Goedgekeurd', 'Lopend', 'Afgewezen', 'Vrijgegeven' of 'Ingediend'. Gebruik de keuzelijst om het type te kiezen (Vereist.)
Controleren	Geeft aan dat voor elk onderdeel van het berichtgevingsplan is gecontroleerd of deze goed wordt weergegeven, waardoor deze de status 'Geslaagd' heeft. Als alle items waaruit het berichtgevingsplan is samengesteld, de status 'Geslaagd' hebben, wordt in het veld 'Controleren' de waarde 'Geslaagd' ingesteld. Anders wordt de waarde ingesteld op 'Mislukt'. Dit veld in Oracle CRM On Demand wordt automatisch ingesteld.
Segment	Het marksegment (oftewel de groep accounts) waarop het berichtgevingsplan is gericht.
OPMERKING: de velden 'Primaire doelstelling', 'Primair segment', 'Secundaire doelstelling' en 'Secundair segment' zijn niet standaard beschikbaar. Neem contact op met de beheerder om deze velden toe te voegen aan de gegevenspagina voor berichtgevingsplannen.	
Primaire doelstelling	Hier wordt de eerste doelstelling van dit berichtgevingsplan aangegeven. Voer uw doelstelling in of klik op het pictogram 'Opzoeken' en selecteer een doelstelling in de lijst.
Primair segment	Hier wordt het primaire segment aangegeven dat aan dit berichtgevingsplan wordt gekoppeld. De opties zijn: 'Kantoormedewerker', 'Arbeider', 'Landelijk/Landbouw', 'Grootschalige detailhandel', 'Welgesteld', 'Hoge nettowaarde', 'Multimiljonairs' en 'Bijzonder hoge nettowaarde'.
Secundaire doelstelling	Hier wordt de tweede doelstelling van dit berichtgevingsplan aangegeven. Voer uw doelstelling in of klik op het pictogram 'Opzoeken' en selecteer een doelstelling in de lijst. OPMERKING: er verschijnt een foutbericht als de primaire en secundaire doelstelling hetzelfde zijn en als er een secundaire doelstelling is geselecteerd zonder een primaire doelstelling.
Secundair segment	Hier wordt het secundaire segment aangegeven dat aan dit berichtgevingsplan wordt gekoppeld. De opties zijn: 'Kantoormedewerker', 'Arbeider', 'Landelijk/Landbouw', 'Grootschalige detailhandel', 'Welgesteld', 'Hoge nettowaarde', 'Multimiljonairs' en 'Bijzonder hoge nettowaarde'.
	OPMERKING: er verschijnt een foutbericht als het primaire en secundaire segment hetzelfde zijn en als er een secundair segment is geselecteerd zonder een primair segment.

Veld	Omschrijving
Eigenaar	(Vereist.) De gebruiker die eigenaar is van de berichtgevingsplanrecord. Standaard wordt in dit veld de gebruiker opgegeven die het berichtgevingsplan heeft gemaakt. Gebruik het pictogram 'Opzoeken' om de eigenaar te wijzigen
Begindatum	De datum waarop het berichtgevingsplan zichtbaar wordt (DD-MM-JJJJ). Gebruik het pictogram 'Agenda' om een datum te selecteren.
Vervaldatum	De datum waarop het berichtgevingsplan wordt gedeactiveerd (DD-MM-JJJJ). Gebruik het pictogram 'Agenda' om een datum te selecteren.
Vrijgavedatum	De datum waarop deze inhoud kan worden gebruikt in Personal Content Delivery (PCD), (DD-MM-JJJJ). Gebruik het pictogram 'Agenda' om een datum te selecteren.
Verklaring verplicht	Dit selectievakje geeft aan dat er een verklaringsbericht moet worden gepresenteerd aan het begin van dit berichtgevingsplan (Vereist.)
Follow-up inschakelen	Dit selectievakje is bestemd voor toekomstig gebruik,
Volgorde vergrendelen	Dit selectievakje wordt niet gebruikt in de huidige versie van Oracle CRM On Demand. (Vereist.)
Aanvullende gegevens berichtgevingsplan	
Publiek	De omschrijving van de doelgroep van dit berichtgevingsplan.
Opmerking	Algemene opmerkingen over dit berichtgevingsplan.
Omschrijving	De omschrijving van de berichtgevingsplanrecord.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over berichtgevingsplannen:

- [Berichtgevingsplannen](#) (op pagina 588)
- [Werken met de Startpagina Berichtgevingsplan](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Berichtgevingsplan'](#)" op pagina 589)
- [Berichtgevingsplannen beheren](#) (op pagina 590)

Berichtgevingsplanitems

U kunt de pagina's voor berichtgevingsplanitems gebruiken voor het maken, bijwerken en bijhouden van berichtgevingsplanitems.

Een *berichtgevingsplanitem* bevat informatie over de items die een berichtgevingsplan vormen. Deze items zijn volgens een specifieke volgorde, analoog aan een traditionele presentatie bestaande uit een aantal dia's geordend.

Een *oplossing* is de multimedia-content en grafische bestanden (zoals SWF-, GIF- of JPEG-bestanden) die worden gebruikt in presentaties op basis van een berichtplangevingsitem. Een oplossing kan opnieuw worden gebruikt; een berichtgevingsplanitem is uniek voor een afzonderlijk berichtenplan. De pagina 'Berichtgevingsplanitem' bevat aanvullende attribuutinformatie m.b.t. een oplossing.

OPMERKING: Uw bedrijfsbeheerder bepaalt welke tabbladen u kunt gebruiken. Als aan u taakverantwoordelijkheid niet het bijhouden van informatie over berichtgevingsplanitems is toegewezen, komt het tabblad 'Berichtgevingsplanitems' wellicht niet in uw configuratie voor. Aan uw gebruikersrol moet de machtiging voor het beheer van persoonlijke content-delivery zijn toegewezen om te mogen werken op de pagina voor berichtgevingsplanitems.

Werken met de 'Startpagina Item berichtgevingsplan'

De 'Startpagina Item berichtgevingsplan' is het beginpunt voor het beheren van itemrecords voor berichtgevingsplannen. Op de pagina wordt voor u relevante informatie weergegeven.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Item berichtgevingsplan' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als u beschikt over een gebruikersrol met de machtiging 'Startpagina's personaliseren'.

Een berichtgevingsplanitem maken

U kunt een nieuw berichtgevingsplanitem maken door op de knop 'Nieuw' te klikken in de sectie 'Recent gewijzigde berichtgevingsplanitems'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Berichtgevingsplanitemvelden](#) (op pagina 598)

Werken met lijsten met berichtgevingsplanitems

In de sectie 'Lijsten met berichtgevingsplanitems' staat een aantal gefilterde lijsten. Gefilterde lijsten zijn subsets of groepen records die de mogelijkheid bieden om met een beperkt aantal records te werken.

De volgende tabel omschrijft de standaardlijsten voor berichtgevingsplanitems.

Lijst met berichtgevingsplanitems	Filters
Alle berichtgevingsplanitems	Alle berichtgevingsplanitems die u kunt weergeven, ongeacht de eigenaar van de berichtgevingsplanitems.
Recent gewijzigde berichtgevingsplanitems	Alle berichtgevingsplanitems met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij

Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente berichtgevingsplanitems weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde berichtgevingsplanitems' staan de berichtgevingsplanitems die u onlangs hebt gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan de 'Startpagina Item berichtgevingsplan'

Als u beschikt over een gebruikersrol met de bevoegdheid 'Startpagina's personaliseren', kunt u sommige of alle van de volgende secties toevoegen aan de 'Startpagina Item berichtgevingsplan':

- [Recent gemaakte berichtgevingsplanitems](#)
- [Recent gewijzigde berichtgevingsplanitems](#)
- [Mijn recent gemaakte berichtgevingsplanitems](#)
- [Mijn recent gewijzigde berichtgevingsplanitems](#)
- [Aanvullende rapportsecties](#) (de beheerder van uw bedrijf kan rapportsecties toegankelijk maken voor weergave op de 'Startpagina Item berichtgevingsplan')

Secties toevoegen aan de 'Startpagina Item berichtgevingsplan'

- 1 Klik op de 'Startpagina Item berichtgevingsplan' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out Startpagina Item berichtgevingsplan' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te organiseren. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Berichtgevingsplanitems beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Itemrelaties berichtgevingsplan toevoegen](#) (op pagina 598)

OPMERKING: de functie voor items berichtgevingsplannen maakt geen deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar voor uw bedrijf.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over berichtgevingsplanitems:

- [Items berichtgevingsplan](#) (zie "[Berichtgevingsplanitems](#)" op pagina 595)
- [Werken met de 'Startpagina Items berichtgevingsplan'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Item berichtgevingsplan'](#)" op pagina 596)
- [Berichtgevingsplanitemvelden](#) (op pagina 598)

OPMERKING: voor het werken met de pagina's 'Items berichtgevingsplan' moet uw gebruikersrol de machtiging 'Personalized Content Delivery beheren' bevatten.

Itemrelaties berichtgevingsplan toevoegen

U kunt een itemrelatie berichtgevingsplan toevoegen aan een item berichtgevingsplan. Een *itemrelatie berichtgevingsplan* is een presentatie-item dat extra informatie biedt ter ondersteuning van het primaire item berichtgevingsplan. Als het hoofditem bijvoorbeeld de bijwerkingen van een nieuw medicijn toont, kan optionele informatie hierover de bijwerkingen van een vroegere medicijnklasse tonen. Als het hoofditem als strekking heeft dat klinisch onderzoek goede resultaten heeft opgeleverd, kunnen optionele details nummers van het klinisch onderzoek tonen. Zie voor meer informatie over itemrelaties berichtgevingsplan [Itemrelaties berichtgevingsplan](#) (op pagina 600).

OPMERKING: als de itemsectie voor itemrelaties berichtgevingsplan niet op de gegevenspagina voor relaties wordt weergegeven, voegt u deze sectie toe op de wijze die wordt beschreven in Lay-outs van verwante artikelen aanpassen of neemt u contact op met de systeembeheerder.

Een itemrelatie berichtgevingsplan toevoegen aan een item berichtgevingsplan

- 1 Scroll vanaf de gegevenspagina voor itemrelaties berichtgevingsplan naar de sectie 'Itemrelaties berichtgevingsplan' en klik op 'Nieuw'.
- 2 Vul de velden in, zoals beschreven wordt in [Itemrelaties berichtplan toevoegen](#) (zie "[Velden itemrelaties berichtgevingsplan](#)" op pagina 603). Sla de record op.

Berichtgevingsplanitemvelden

Op de bewerkingspagina itemrelaties berichtgevingsplan kunt u een berichtgevingsplanitem toevoegen of de gegevens van een bestaand berichtgevingsplanitem bijwerken. Op de bewerkingspagina itemrelaties berichtgevingsplan wordt de volledige veldenset voor een berichtgevingsplanitem weergegeven.

TIP: u kunt berichtgevingsplanitems ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor berichtgevingsplanitems. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

De volgende tabel bevat aanvullende informatie over een aantal berichtgevingsplanitemvelden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie item berichtgevingsplan	
Reeksnummer	Het volgnummer van dit berichtgevingsplanitem in het berichtgevingsplan (vereist).
Naam	De naam van het berichtgevingsplanitem.
Weergavenaam	De naam waarmee het berichtgevingsplanitem in een berichtgevingsplan wordt weergegeven.
Naam oplossing	De naam van de digitale inhoud waarop de berichtgevingsplanitemrelatie is gebaseerd. Gebruik het opzoekpictogram om de oplossing te selecteren. (Vereist.)
Naam oplossing: Verificatiestatus	Hiermee wordt aangegeven of de digitale inhoud correct kan worden weergegeven. De mogelijke waarden zijn: 'Niet gecontroleerd', 'Geslaagd' of 'Mislukt'. (Alleen-lezen.) De waarde van dit veld wordt overgenomen uit de record van de gekoppelde oplossing die het bestand met de digitale inhoud bevat.
Naam oplossing: Vrijgavedatum	De datum die aangeeft vanaf wanneer de inhoud van de oplossing kan worden gebruikt in PCD. (Alleen-lezen.)
Naam oplossing: Vervaldatum	De datum die aangeeft vanaf wanneer de inhoud van de oplossing niet meer kan worden gebruikt in PCD. (Alleen-lezen.)
Verklaringsbericht	Met dit selectievakje wordt een bepaald item als verklaringsbericht gemarkeerd. Vaak moet een berichtgevingsplan worden voorafgegaan door een of meer verklaringsberichten die garanderen dat alle relevante informatie volledig openbaar wordt gemaakt en dat alle wettelijke richtlijnen en regelgevingen worden nageleefd (vereist).
Type	De categorie van het berichtgevingsplanitem. Gebruik de keuzelijst om een type te selecteren (vereist).
Waardering	Een kwalitatieve waardering van de effectiviteit van dit item. Gebruik de keuzelijst om een waardering te selecteren.
Bovenliggend	Het berichtgevingsplan waarvan dit berichtgevingsplanitem een

Veld	Omschrijving
berichtgevingsplan	onderdeel is. Gebruik het zoekpictogram om het bovenliggende berichtgevingsplan te selecteren (vereist).
Status	De huidige status van het berichtgevingsplanitem. Gebruik de keuzelijst om de status te selecteren. De vooraf geconfigureerde opties zijn 'Verbergen' en 'Tonen'.
Omschrijving	Een korte omschrijving van de inhoud voor dit item.
Aanvullende informatie item berichtgevingsplan	
Samenvatting	Een beknopte omschrijving voor het item.
Aantekeningen spreker	Aantekeningen die u kunt toevoegen tijdens de presentatie van het item.
Publiek	De doelgroep voor de inhoud.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over berichtgevingsplanitems:

- [Berichtgevingsplanitems](#) (op pagina 595)
- [Werken met de 'Startpagina Item berichtgevingsplan'](#) (op pagina 596)
- [Berichtgevingsplanitems beheren](#) (op pagina 597)

Itemrelaties berichtgevingsplan

Gebruik de pagina's van 'Itemrelaties berichtgevingsplan' om itemrelaties voor berichtgevingsplannen te maken, bij te werken en te volgen.

Een *itemrelatie berichtgevingsplan* is een presentatie-item dat optionele informatie biedt ter ondersteuning van het primaire berichtgevingsplanitem. Als het hoofditem bijvoorbeeld de bijwerking van een nieuw medicijn laat zien, kan optionele verwante informatie de bijwerkingen van een oudere klasse medicijnen laten zien. Als het thema van het hoofditem is dat een medisch onderzoek goede resultaten had, kunnen optionele details bijvoorbeeld cijfers uit het medische onderzoek laten zien. Een berichtgevingsplan bestaat uit een aantal berichtgevingsplanitems in een bepaalde volgorde, vergelijkbaar met een traditionele presentatie die uit een aantal dia's bestaat. Aan elk berichtgevingsplanitem kunnen verwante items zijn gekoppeld, die *itemrelaties berichtgevingsplan* worden genoemd. De pagina 'Itemrelaties berichtgevingsplan' bevat informatie over deze ondersteunende presentatie-items.

OPMERKING: uw beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als het volgen van berichtgevingsplanitems niet voorkomt in uw functieomschrijving, is het tabblad 'Itemrelaties berichtgevingsplan' mogelijk niet opgenomen in uw installatie. Uw gebruikersrol moet de machtiging 'Personalized Content Delivery beheren' bevatten om te kunnen werken met de pagina's van 'Itemrelaties berichtgevingsplan'.

Werken met de 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan'

De 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan' is het beginpunt voor het beheren van itemrelatierecords voor berichtgevingsplannen. Deze pagina bevat verschillende secties en bevat gegevens die van belang voor u zijn.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Itemrelaties voor berichtgevingsplannen maken

Als u een nieuwe itemrelatie voor een berichtgevingsplan wilt maken, klikt u op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde itemrelaties berichtgevingsplan'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden itemrelaties berichtgevingsplan](#) (op pagina 603) voor meer informatie.

Werken met itemrelatielijsten voor berichtgevingsplannen

In de lijstsectie voor 'Itemrelaties berichtgevingsplan' wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. *Gefilterde lijsten* zijn subsets met groepen of records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee u werkt.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor itemrelaties voor berichtgevingsplannen weergegeven:

Lijst met itemrelaties berichtgevingsplan	Filters
Alle itemrelaties voor het berichtgevingsplan.	Alle itemrelaties voor berichtgevingsplannen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de itemrelatie van het berichtgevingsplan.
Recent gewijzigde itemrelaties berichtgevingsplan	Alle itemrelaties voor berichtgevingsplannen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente itemrelaties voor berichtgevingsplannen weergeven

In de sectie 'Recent gewijzigde itemrelaties berichtgevingsplan' worden de itemrelaties voor het berichtgevingsplan weergegeven die u het meest recent hebt gewijzigd.

Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties toevoegen aan de 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u een aantal van de of alle onderstaande secties aan uw 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan' toevoegen:

- Recent gemaakte itemrelaties berichtgevingsplan
- Recent gewijzigde itemrelaties berichtgevingsplan
- Mijn recent gemaakte itemrelaties berichtgevingsplan
- Mijn recent gewijzigde itemrelaties berichtgevingsplan
- Extra rapportsecties. (De systeembeheerder kan ervoor zorgen dat rapportsecties op uw 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan' worden weergegeven.)

Ga als volgt te werk om secties toe te voegen aan uw 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan':

- 1 Klik op de 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Itemrelaties berichtgevingsplan beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: de functie voor itemrelaties berichtgevangsplannen maakt geen deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar voor uw bedrijf.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over itemrelaties berichtgevingsplan:

- [Itemrelaties berichtgevingsplan](#) (op pagina 600)
- [Werken met de 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan'](#) (op pagina 601)
- [Velden itemrelaties berichtgevingsplan](#) (op pagina 603)

OPMERKING: voor het werken met de pagina's 'Itemrelaties berichtgevingsplan' moet uw gebruikersrol de machtiging 'Personalized Content Delivery beheren' bevatten.

Velden itemrelaties berichtgevingsplan

Gebruik de bewerkingspagina itemrelaties berichtgevingsplan om een itemrelatie voor het berichtgevingsplan toe te voegen of gegevens voor een bestaande itemrelatie voor het berichtgevingsplan bij te werken. Op de bewerkingspagina itemrelaties berichtgevingsplan voor het berichtgevingsplan wordt de volledige set velden voor een itemrelatie voor een berichtgevingsplan getoond.

TIP: u kunt itemrelaties voor het berichtgevingsplan ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor itemrelaties berichtgevingsplan. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor 'Itemrelaties berichtgevingsplan'.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie over itemrelaties voor het berichtgevingsplan	
Naam	De naam van de itemrelatie voor het berichtgevingsplan
Weergavenaam	De naam die wordt gebruikt voor de weergave van de itemrelatie voor het berichtgevingsplan in het berichtgevingsplan
Bovenliggend item berichtgevingsplan	Het bovenliggende berichtgevingsplanitem waarvoor deze itemrelatie voor het berichtgevingsplan de optionele backup of gedetailleerde informatie geeft (vereist).
Omschrijving	Een korte omschrijving van de inhoud van dit item
Type	De categorie van de itemrelatie voor dit berichtgevingsplan. Gebruik de keuzelijst om een type te selecteren (vereist).
Naam oplossing	De naam van de inhoud van het multimedia- of grafische bestand waarop de itemrelatie voor het berichtgevingsplan is gebaseerd (vereist)
Samenvatting	Een beknopte omschrijving voor het item

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over itemrelaties berichtgevingsplan:

- [Itemrelaties berichtgevingsplan](#) (op pagina 600)
- [Werken met de 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan'](#) (op pagina 601)
- [Itemrelaties berichtgevingsplan beheren](#) (op pagina 602)

Orders

Het type record 'Order' (al beschikbaar in Oracle CRM On Demand) is uitgebreid om de functies voor Life Sciences te verbeteren. Gebruik de orderpagina's om orders te maken en bij te werken en om orders en de bijbehorende orderitems voor producten te traceren. Bijvoorbeeld: verkopers gebruiken de orderpagina's om de volgende acties uit te voeren:

- Een directe aanvraag maken voor monsterafhandeling en een order indienen bij het hoofdkantoor om monsters direct te verzenden naar klanten.
- Een interne order plaatsen bij het hoofdkantoor om lege monstervoorraad aan te vullen. Verkopers raken van tijd tot tijd door hun monstervoorraad heen en kunnen zo nodig nieuwe monsters bestellen.

Het type record 'Order' is gekoppeld aan alle aangepaste objecten en kan worden ingeschakeld voor integratie via webintegratiegebeurtenissen en -workflows. Als de sectie 'Orders' niet zichtbaar is op de gegevenspagina voor aangepaste objecten, klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' rechtsboven op de pagina en voegt u de sectie 'Orders' toe aan uw paginalay-out. Als deze sectie niet beschikbaar is om aan uw paginalay-out toe te voegen, neemt u dan contact op met uw systeembeheerder.

Voordat u begint: de waarde 'Ordergebruik' op de bedrijfsprofielpagina moet zijn ingesteld op 'CRM On Demand Order Management' en aan uw gebruikersrol moet de machtiging 'Toegang tot orders inschakelen' zijn toegewezen om te werken met orders.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het traceren van orders en de bijbehorende orderregelitemgegevens, ontbreekt het tabblad 'Orders' mogelijk in uw installatie.

Werken met de 'Startpagina Orders'

De 'Startpagina Orders' is het beginpunt voor het beheer van orders en bijbehorende orderitems voor producten.

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van de 'Startpagina Orders' aanpassen. Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat, kunt u daarnaast ook zelf secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Voordat u begint. De waarde 'Ordergebruik' op de bedrijfsprofielpagina moet zijn ingesteld op 'CRM On Demand Order Management' en aan uw gebruikersrol moet de machtiging 'Toegang tot orders inschakelen'

zijn toegewezen om te werken met orders en orderitems voor producten. Zie Uw bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen voor meer informatie.

Orders maken

De beheerder van monsters maakt een nieuwe order door in de sectie 'Mijn recent gemaakte orders' op 'Nieuw' te klikken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Ordervelden](#) (op pagina 609) voor meer informatie.

Werken met lijsten met orders

In de sectie voor de lijst met orders wordt een aantal gefilterde lijsten weergegeven. Gefilterde lijsten zijn subreeksen of groepen records waarmee u het aantal records kunt beperken waarmee tegelijk kan worden gewerkt. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor orders beschreven.

Lijst met orders	Filters
Alle orders	Alle orders waartoe u toegang hebt, onafhankelijk van de eigenaar of de aanmaakdatum van de order.
Mijn recent gemaakte orders	Hiermee worden orders gefilterd, met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op aanmaakdatum.
Alle recent gemaakte orders	Hiermee worden alle gemaakte orders gefilterd waartoe u toegang hebt, gesorteerd op aanmaakdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recente orders bekijken

In de secties 'Mijn recent gemaakte orders' en 'Mijn recent bekeken orders' worden de orders weergegeven die het laatst zijn gemaakt en bekeken.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen.

Secties aan uw 'Startpagina Orders' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Orders' toevoegen:

- Recent gemaakte orders

- Recent gewijzigde orders
- Mijn recent gemaakte orders
- Mijn recent gewijzigde orders
- Extra rapportsecties (De beheerder kan ervoor zorgen dat rapportsecties op uw 'Startpagina Orders' worden weergegeven.)

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Orders' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Orders' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Orders' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over orders en orderitems voor monsters:

- [Orders](#) (op pagina 604)
- [Ordervelden](#) (op pagina 609)
- [Orders beheren](#)

Orders beheren

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over het beheren van orders:

- [Orderitems voor producten maken](#) (op pagina 607)
- [Orders voor producten indienen](#) (op pagina 608)
- [Gegevens voor monsteraanvragen aan een gespreksrecord koppelen](#) (op pagina 558)

OPMERKING: de functie voor orders maakt geen deel uit van de standaardeditie van Oracle CRM On Demand en is daarom mogelijk niet beschikbaar voor uw bedrijf.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Werken met records](#) (op pagina 38)
- [Eigendom van records overdragen](#) (op pagina 98)
- [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 119)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over orders:

- [Orders](#) (op pagina 604)
- [Ordervelden](#) (op pagina 609)
- [Werken met de Startpagina Orders](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Orders'](#)" op pagina 604)

Orderitems voor producten maken

Gebruik de orderpagina's om orderitems voor producten te maken en bij te werken zodat u kunt traceren welke producten zijn gekocht door de klant als onderdeel van de order.

OPMERKING: u kunt ook de pagina's voor monsteraanvragen gebruiken om monsteraanvraaggegevens te koppelen aan gesprekken. Zie [Gegevens voor monsteraanvragen aan een gespreksrecord koppelen](#) (op pagina 558) voor meer informatie. Als u de pagina met ordergegevens aanpast door een nieuw veld toe te voegen, wordt het nieuwe veld ook beschikbaar op de pagina's met monsteraanvragen.

Voordat u begint. De waarde 'Ordergebruik' op de bedrijfsprofielpagina moet zijn ingesteld op 'CRM On Demand Order Management' en aan uw gebruikersrol moet de machtiging 'Toegang tot orders inschakelen' zijn toegewezen om te werken met orders en orderitems voor producten.

Ga als volgt te werk om orderitems voor producten te maken of bij te werken:

- 1 Open de gewenste order op de 'Startpagina Orders'.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van orders.
- 2 Acties op de pagina met ordergegevens:
 - Klik op 'Nieuw' in de sectie 'Orderitems' om een orderregelitem toe te voegen aan de order.
OPMERKING: mogelijk moet u de sectie 'Orderitems' toevoegen aan uw lay-out. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730) voor meer informatie over het wijzigen van de lay-out.
 - Klik op 'Bewerken' naast een bestaand orderregelitem om dat orderitem bij te werken.
- 3 Vul de velden uit onderstaande tabel in op de gegevens- of bewerkingspagina voor orderitems.

Veld	Omschrijving

Veld	Omschrijving
Nummer orderitem	Het unieke nummer voor dit orderregelitem (alleen-lezen).
Valuta	De valuta waarin dit orderitem wordt verwerkt. Gebruik de zoekfunctie om de valuta op te zoeken.
Kortingsbedrag	Dit veld is niet beschikbaar voor de huidige versie van Oracle CRM On Demand.
Kortingspercentage	Dit veld is niet beschikbaar voor de huidige versie van Oracle CRM On Demand.
Product	Het product dat wordt besteld (vereist).
Hoeveelheid	De hoeveelheid van het product dat wordt besteld (vereist). De waarde in dit veld mag niet negatief zijn.
Order	De bovenliggende order waaraan dit orderregelitem is gekoppeld (alleen-lezen).
Order: Externe unieke ID	De externe unieke ID van de bovenliggende order waaraan dit orderregelitem is gekoppeld (alleen-lezen).
Prijs	Dit veld is niet beschikbaar voor de huidige versie van Oracle CRM On Demand.
Prijs na korting	Dit veld is niet beschikbaar voor de huidige versie van Oracle CRM On Demand.

1 Sla de record op.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over orders:

- [Orders](#) (op pagina 604)
- [Werken met de Startpagina Orders](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Orders'](#)" op pagina 604)
- [Orders beheren](#)
- [Ordervelden](#) (op pagina 609)

Orders voor producten indienen

Als u alle orderitems voor een orderobject hebt gemaakt en bijgewerkt, dient u de order in.

Voordat u begint. De waarde 'Ordergebruik' op de bedrijfsprofielpagina moet zijn ingesteld op 'CRM On Demand Order Management' en aan uw gebruikersrol moet de machtiging 'Toegang tot orders inschakelen' zijn toegewezen om te werken met orders en orderitems voor producten.

Ga als volgt te werk om orders in te dienen voor producten:

- 1 Open de gewenste order op de 'Startpagina Orders'.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van orders.
- 2 Bekijk de orderitems die zijn gekoppeld aan deze order voor producten op de pagina met ordergegevens en controleer of alle opgenomen informatie juist is.
- 3 Klik op 'Indienen' om de order voor producten in te dienen, inclusief de gekoppelde orderregelitems.
De waarde in het veld 'Aanmaakstatus order' voor de order wordt gewijzigd in 'Ingediend'. Hiermee wordt aangegeven dat de order voor producten is ingediend voor verwerking. U kunt een ingediende order voor producten niet wijzigen.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over orders:

- [Orders](#) (op pagina 604)
- [Werken met de Startpagina Orders](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Orders'](#)" op pagina 604)
- [Orders beheren](#)
- [Ordervelden](#) (op pagina 609)

Ordervelden

Ga naar de pagina 'Order bewerken' om een order voor producten toe te voegen of de gegevens voor een bestaande order voor producten bij te werken. Op de pagina 'Order bewerken' worden alle velden voor een order weergegeven.

TIP: u kunt orders ook bewerken op de pagina met ordergegevens. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel vindt u informatie over bepaalde ordervelden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie order	
Ordernummer	Een uniek nummer dat aan elke order wordt toegewezen.
Account	De account die is gekoppeld aan deze order.
Verkoopkans	De verkoopkans die is gekoppeld aan deze order.
Relatie	De relatie die is gekoppeld aan deze order.

Veld	Omschrijving
Order gemaakt op	De datum waarop de order is gemaakt.
Aanmaakstatus order	De standaardwaarde voor dit veld is 'Lopend' (alleen-lezen). Als u een order voor producten indient, wordt de waarde in dit veld gewijzigd in 'Ingediend'.
Externe unieke ID	Externe unieke ID voor orderintegratie met Oracle CRM On Demand.
ID	De waarde in dit veld bevat een unieke ID voor de order.
Verzendadres	Het adres waarnaar de order wordt verzonden. Gebruik de functie 'Opzoeken' om een adres te selecteren. Dit veld moet zijn ingevuld om een monsteraanvraagorder te maken. Zie Gegevens voor monsteraanvragen aan een gespreksrecord koppelen (op pagina 558) voor meer informatie.
Factuuradres	Het factuuradres voor de desbetreffende order.
Orderstatus	Een order kan de volgende status hebben: 'In behandeling', 'Verzonden', 'Verwerkt' of 'Ingediend'. Stel de status zo nodig in. Als u de order indient, wordt de orderstatus gewijzigd in 'Ingediend'.
Aanvullende informatie	
Eigenaar	De persoon die deze orderrecord heeft gemaakt.
Omschrijving	Een omschrijving van de order (optioneel).

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over orders:

- [Orders](#) (op pagina 604)
- [Werken met de Startpagina Orders](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Orders'](#)" op pagina 604)
- [Orders beheren](#)

9 Vermogensbeheer

Oracle CRM On Demand bevat de volgende typen records voor vermogensbeheer:

- **Rekeningen.** Met deze pagina's kunt u gegevens over rekeningen beheren.
- **Rekeninghouders.** Met deze pagina's kunt u gegevens over rekeninghouders beheren.
- **Rekeningenportefeuilles.** Met deze pagina's kunt u de transacties van één financieel product voor een rekening beheren.
- **Financiële plannen.** Met deze pagina's kunt u de financiële plannen van een relatie of bedrijf voor een of meer specifieke rekeningen beheren.
- **Financiële producten.** Met deze pagina's kunt u gegevens over financiële producten beheren.
- **Financiële transacties.** Met deze pagina's kunt u de transacties voor een specifieke rekening bijhouden.
- **Portefeuilles.** Met deze pagina's kunt u portefeuilleaccounts beheren.
- **Huishoudens.** Met deze pagina's kunt u gegevens beheren voor een groep verwante relaties die deel uitmaken van hetzelfde huishouden.

Opmerking: al deze typen records zijn alleen beschikbaar met Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Huishoudens

Gebruik de 'Startpagina Huishouden' om huishoudenrecords te maken, bij te werken en bij te houden.

Een *huishouden* is een groep relaties met een gemeenschappelijke koppeling of toewijzing, bijvoorbeeld een gezin (ouders en kinderen) dat op één adres woont. Relaties kunnen worden gegroepeerd in een huishouden en gevolgd, waarbij een relatie in een of meer huishoudens of relatiegroepen kan worden opgenomen. Financiële instellingen en individuele gebruikers, zoals banken, adviseurs en relatiebeheerders, kunnen om verschillende redenen relaties groeperen. Verwante informatie voor huishoudens kan worden verzameld van de relaties die aan het huishouden zijn gekoppeld.

Huishoudens bieden waardevolle segmentatiegegevens over het huishouden als geheel alsmede een overzicht van gegevens over relaties van de leden van het huishouden. U kunt de pagina's 'Huishouden' gebruiken om demografische gegevens over een huishouden te verzamelen en vast te leggen. Op deze pagina's kunt u ook rekeningen, producten en relatiegegevens van een huishouden weergeven. Met deze informatie kunt u de gegevens van de klant evalueren.

Door alle rekeningen van een klant te groeperen per huishouden, krijgen financiële instellingen inzicht in de waarde van de klant voor de organisatie en kunnen ze zoeken naar mogelijkheden voor cross- en up-selling van aanvullende producten en diensten aan de klant, zoals opstalverzekeringen en leningen voor de studie

van de kinderen. Bovendien krijgt de instelling inzicht in de algehele financiële positie van het huishouden omdat alle rekeningen van een klant per huishouden worden weergegeven.

Subaccounts en verwante informatie voor huishoudens

Gebruik de pagina's 'Huishouden' om een huishouden te definiëren en van een profiel te voorzien. U kunt deze pagina's ook gebruiken om de subrekeningen en andere verwante informatie van een huishouden te bekijken, zoals:

- **Relaties.** Bij een huishouden kunnen verwante relaties horen. Op de pagina 'Huishouden' kunt u alle relaties zien die aan het huishouden zijn gekoppeld. Zie [Relaties](#) (op pagina 226) voor meer informatie.
- **Claims.** Bij een huishouden kunnen claims horen. Op de pagina 'Huishouden' kunt u alle claims zien die aan het huishouden zijn gekoppeld. Zie [Claims](#) (op pagina 660) voor meer informatie.
- **Financiële plannen.** Bij een huishouden kunnen financiële plannen horen. Op de pagina 'Huishouden' kunt u alle financiële plannen zien die aan het huishouden zijn gekoppeld. Zie [Financiële plannen](#) (op pagina 639) voor meer informatie.
- **Polishouders.** Bij een huishouden kunnen polishouders horen. Op de pagina 'Huishouden' kunt u alle polishouders zien die aan het huishouden zijn gekoppeld. Zie [Polishouders](#) (op pagina 685) voor meer informatie.
- **Rekeninghouders.** Bij een huishouden kunnen rekeninghouders horen. Op de pagina 'Huishouden' kunt u alle rekeninghouders zien die aan het huishouden zijn gekoppeld. Zie [Rekeninghouders](#) (op pagina 632) voor meer informatie.
- **Huishoudteam.** Gebruikers kunnen deel uitmaken van het team dat bij een huishouden hoort. Op de pagina 'Huishouden' kunt u alle teamleden (gebruikers) van een huishouden zien.

OPMERKING: De beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van huishoudgegevens, kan het tabblad 'Huishoudens' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Huishouden'

De 'Startpagina Huishouden' is het beginpunt voor het beheren van huishoudens.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Huishouden' aanpassen. Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina personaliseren' bevat, kunt u secties aan de pagina toevoegen en van de pagina verwijderen.

Huishoudens maken

U kunt een huishouden maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Mijn recent bekeken huishoudens'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Huishoudvelden](#) (op pagina 616) voor meer informatie.

Werken met lijsten met huishoudens

De sectie 'Lijsten met huishoudens' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor 'Huishoudens'.

Lijst met huishoudens	Filters
Recent gewijzigde huishoudens	Alle oplossingen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Alle huishoudens	Alle huishouden die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van het huishouden.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde huishoudens weergeven

De sectie 'Mijn recent bekeken huishoudens' bevat de huishoudens die u het meest recent hebt bekeken.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Huishouden'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Huishouden' toevoegen:

- Recent gemaakte huishoudens
- Recent gewijzigde huishoudens
- Mijn recent gemaakte huishoudens
- Mijn recent gewijzigde huishoudens
- Een of meer rapportsecties (die de bedrijfsbeheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op uw 'Startpagina Huishouden').

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Huishouden' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Huishouden' op 'Lay-out bewerken'.

- 2 Gebruik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Huishouden' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen, en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over huishoudens:

- [Huishoudens](#) (op pagina 611)
- [Huishoudens beheren](#) (op pagina 614)
- [Huishoudvelden](#) (op pagina 616)

Huishoudens beheren

Voor het beheren van huishoudens voert u de volgende taken uit:

- [Profielen maken van huishoudens](#) (op pagina 615)
- [Leden van huishoudens bijhouden](#) (op pagina 615)

OPMERKING: Deze functie vormt geen onderdeel van de standaardtoepassing en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw versie van Oracle CRM On Demand.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Eigendom van records overdragen](#) (op pagina 98)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 105)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 112)
- [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 119)
- [Records samenvoegen](#) (op pagina 103)
- [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 99)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over huishoudens:

- [Huishoudens](#) (op pagina 611)
- [Werken met de 'Startpagina Huishouden'](#) (op pagina 612)
- [Huishoudvelden](#) (op pagina 616)

Profielen maken van huishoudens

U kunt een profiel maken van huishoudens door de gegevens in huishoudrecords bij te werken.

Ga als volgt te werk om een profiel van een huishouden te maken:

- 1 Selecteer het huishouden.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van huishoudens.
- 2 Klik op de pagina 'Gegevens huishouden' op 'Bewerken'.
- 3 Vul alle velden in op de pagina 'Huishouden bewerken'. Zie [Huishoudvelden](#) (op pagina 616) voor een omschrijving van de velden.

Leden van huishoudens bijhouden

Als u leden van huishoudens wilt bijhouden, voegt u deze als relatie binnen het huishouden toe.

Ga als volgt te werk om leden van huishoudens bij te houden:

- 1 Selecteer de huishoudrecord.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies over het selecteren van huishoudrecords.
- 2 Ga op de pagina 'Huishoudgegevens' naar de sectie 'Relaties' en klik op 'Toevoegen'.
OPMERKING: u kunt ook de sectie 'Relaties' toevoegen aan uw lay-out. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730) voor instructies.
- 3 Klik op de pagina 'Relatielijst' op het zoekpictogram in het veld 'Nieuwe relatie'. Hiermee opent u het venster 'Zoeken naar relatie'.
- 4 Selecteer in het venster 'Zoeken naar relatie' een relatie.

- 5 Selecteer op de pagina 'Relatielijst' de relatie met het huishouden voor de relatie in de vervolgkeuzelijst 'Relatie'.

Veld	Omschrijving
Nieuwe relatie	De naam van de relatie voor het huishouden. Selecteer de relatie in het venster 'Zoeken naar relatie'.
Relatie	De relatie met het huishouden van de relatie. U kunt allerlei vooraf gedefinieerde relaties selecteren, bijvoorbeeld 'Hoofd', 'Echtgenote', 'Kind', 'Lid schoonfamilie', 'Subwaarde 2e generatie' en 'Baas'.
Totaliseren	Schakel het selectievakje 'Totaliseren' in om een subset relaties te selecteren waarvoor u de financiële totalen van het huishouden wilt berekenen (bijvoorbeeld: 'Netto materieel actief' of 'Totaal inkomen'). Niet-geselecteerde relaties worden niet getotaliseerd voor huishoudens of voor gerelateerde lijsten, zoals 'Verkoopkansen', 'Portefeuilles', 'Activiteiten' of 'Aantekeningen'. 'Totaliseren' is standaard ingeschakeld. Opmerking: het selectievakje 'Totaliseren' op de gegevenspagina voor relaties en de pagina 'Gegevens huishouden' is hetzelfde. Een wijziging op de ene pagina wordt daarom ook weergegeven op de andere pagina.

- 6 Klik op de pagina 'Relatielijst' op 'Opslaan'.
- 7 Geef het veld 'Nieuwe relatie' op een lager niveau weer om een relatie te selecteren en selecteer de relatie met het huishouden voor de relatie in de keuzelijst 'Relatie'.

Zie [Huishoudvelden](#) (op pagina 616) voor meer informatie over huishoudvelden.

Huishoudvelden

Gebruik de pagina 'Huishouden bewerken' als u een huishouden wilt toevoegen of de gegevens van een bestaand huishouden wilt bijwerken. De pagina 'Huishouden bewerken' bevat alle velden voor een huishouden.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in keuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden. Veel velden op de pagina's 'Huishouden' zijn alleen lezen, omdat ze worden berekend op basis van de relatierecords die aan het huishouden zijn gekoppeld via het veld 'Totaliseren' dat voor het huishouden is ingeschakeld. Additieve velden worden berekend op basis van de relatierecords die aan het huishouden zijn gekoppeld via het veld 'Totaliseren' dat voor het huishouden is ingeschakeld. Niet-additieve velden, zoals adressen, worden meestal getotaliseerd op basis van de primaire relatie in het huishouden.

Als aan het huishouden geen relatierecords zijn gekoppeld, kunt u relaties toevoegen aan het huishoudrecord. Zie [Leden van huishoudens bijhouden](#) (op pagina 615) voor meer informatie.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie huishouden	
Naam huishouden	Maximaal 50 tekens.
Primair	Alleen-lezen.
Informatie huishoudgegevens	
Type	Standaardwaarden zijn: Familie - kinderen, Familie - geen kinderen, Familie - oudere burger, Ongehuwd, Eenoudergezin, Familie, Uitgebreide familie, Ongetrouwd stel, Kinderen uit huis, Gepensioneerd en Overig.
Segment	Standaardwaarden zijn: Kantoormedewerker, Arbeider, Platteland, Eigen woning, Huurder, Landelijk / boeren, Grootschalige detailhandel, Rijk, Hoogste nettowaarde, Multimiljonairs en Bijzonder hoge nettowaarde.
Laatste activiteit	Alleen-lezen. De datum van de laatste activiteit die is gekoppeld aan het huishouden.
Geboortedatum hoofd huishouden	Alleen-lezen.
Aanvullende informatie	
Account	Alleen-lezen.
Relatie	Alleen-lezen.
Eigenaar	<p>De eigenaar van de huishoudrecord.</p> <p>De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De beheerder kan echter toegangsniveaus aanpassen om gebruikerstoegang tot records te beperken of uit te breiden.</p> <p>Met deze waarde in het veld 'Eigenaar' wordt bepaald welke records worden opgenomen in rapporten die vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard' worden uitgevoerd door u of uw managers.</p> <p>Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.</p>
Financieel profiel huishouden	
Totale inkomsten	Het totale inkomen van alle relaties die bij het huishouden horen. Alleen-lezen.
Totale activa	Het totaal van de activa van alle relaties die bij het huishouden horen. Alleen-lezen.
Totale onkosten	De totale onkosten van alle relaties die bij het huishouden horen. Alleen-

Veld	Omschrijving
	lezen.
Totale passiva	Het totaal van de passiva van alle relaties die bij het huishouden horen. Alleen-lezen.
Netto materieel actief	De totale nettowaarde van alle relaties die bij het huishouden horen. Alleen-lezen.
Risicoprofiel investering	
Risicoprofiel	Dit veld wordt gevuld vanuit de record 'Primaire relatie' voor het huishouden. Alleen-lezen.
Ervaringsniveau	Dit veld wordt gevuld vanuit de record 'Primaire relatie' voor het huishouden. Alleen-lezen.
Investeringshorizon	Dit veld wordt gevuld vanuit de record 'Primaire relatie' voor het huishouden. Alleen-lezen.
Huidige investeringsmix	Dit veld wordt gevuld vanuit de record 'Primaire relatie' voor het huishouden. Alleen-lezen.
Doelstelling	Dit veld wordt gevuld vanuit de record 'Primaire relatie' voor het huishouden. Alleen-lezen.
Hoofddoel	Dit veld wordt gevuld vanuit de record 'Primaire relatie' voor het huishouden. Alleen-lezen.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over huishoudens:

- [Huishoudens](#) (op pagina 611)
- [Werken met de 'Startpagina Huishouden'](#) (op pagina 612)
- [Huishoudens beheren](#) (op pagina 614)
- [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 99)

Portefeuilles

Op de pagina's 'Portefeuille' kunt u elk type portefeuille maken, bijwerken en volgen. Portefeuilles bevatten elk type informatie met betrekking tot een relatie die u wilt volgen.

Portefeuilles kunnen de volgende items vertegenwoordigen:

- **Rekeningen.** Een makelaardij-account, lening of creditcard.

■ **Verzekeringscontracten.** Een levensverzekering of lijfrenteverzekering.

U kunt de pagina's 'Portefeuille' gebruiken voor het identificeren en profileren van een portefeuille.

TIP: gebruik het recordtype 'Rekening' en het recordtype voor rekeningenhiërarchie om groepen met rekeningen, ook wel portefeuilles genoemd, te volgen. Zie [Bovenliggende rekeningen volgen](#) (op pagina 630) voor meer informatie over rekeningen.

OPMERKING: De beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van rekeningen, kan het tabblad 'Portefeuilles' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Portefeuilleaccounts'

De 'Startpagina Portefeuilleaccounts' is het startpunt voor het beheer van portefeuilleaccounts.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Portefeuilleaccounts' aanpassen. Verder, als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Een portefeuilleaccount maken

U maakt een portefeuilleaccount door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Mijn onlangs bekeken portefeuilles'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden portefeuilleaccount](#) (op pagina 623) voor meer informatie.

Werken met lijsten met portefeuilleaccounts

De sectie 'Overzicht portefeuille' bevat een aantal overzichten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten zijn openbaar en kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor portefeuilleaccounts.

Overzicht portefeuille	Filters
Alle portefeuilleaccounts	Alle portefeuilleaccounts die u kunt weergeven
Onlangs gemaakte portefeuilles	Alle portefeuilleaccounts die u kunt weergeven, gesorteerd op het veld 'Gemaakt op'.
Onlangs gewijzigde portefeuilles	Alle portefeuilleaccounts die u kunt weergeven, gesorteerd op het veld 'Gewijzigd'.

Overzicht portefeuille	Filters
Mijn onlangs gewijzigde portefeuilles	Alle portefeuilleaccounts die u onlangs hebt gewijzigd.
Mijn onlangs gemaakte portefeuilles	Alle portefeuilleaccounts die u onlangs hebt gemaakt.
Mijn portefeuilleaccounts	Alle portefeuilleaccounts met uw naam in het veld 'Eigenaar'

Klik op een lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Als u alle beschikbare lijsten wilt bekijken, maakt u een nieuwe lijst of bekijkt, bewerkt of verwijdert u een bestaande lijst, en klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde portefeuilleaccounts weergeven

In de sectie 'Mijn onlangs bekeken portefeuilles' worden de portefeuilleaccounts weergegeven die u recentelijk hebt bekeken.

Secties toevoegen aan de 'Startpagina Portefeuilleaccounts'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u een aantal van de volgende secties of alle volgende secties aan uw 'Startpagina Account portefeuille' toevoegen:

- Onlangs gemaakte portefeuilles
- Onlangs gewijzigde portefeuilles
- Mijn onlangs gemaakte portefeuilles
- Mijn onlangs gewijzigde portefeuilles
- Een of meer rapportsecties (de systeembeheerder van uw bedrijf kan ervoor zorgen dat op de 'Startpagina Portefeuilleaccounts' rapportsecties worden weergegeven).

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Portefeuilleaccounts' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Portefeuilleaccounts' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Gebruik in de lay-outpagina van de 'Startpagina Portefeuilleaccounts' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over portefeuilleaccounts:

- [Velden portefeuilleaccount](#) (op pagina 623)
- [Portefeuilleaccounts beheren](#) (op pagina 621)

Portefeuilleaccounts beheren

Voer de volgende taken uit om portefeuille-accounts te beheren:

- [Belangrijke relaties voor portefeuilleaccounts volgen](#) (op pagina 622)
- [Portefeuille-subaccounts opgeven](#) (op pagina 622)

OPMERKING: Deze functie vormt geen onderdeel van de standaardtoepassing en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw versie van Oracle CRM On Demand.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72) (inclusief verwijzingen)
- [Records delen \(teams\)](#) (op pagina 99)
- [Eigendom van records overdragen](#) (op pagina 98)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 105)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 112)
- [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 119)
- [Namen van recordtypen wijzigen](#)
- [Records samenvoegen](#) (op pagina 103)
- [Agenda's en activiteiten beheren](#) (op pagina 141)
- [Boeken instellen](#)
- [Webapplets maken](#)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over portefeuilleaccounts:

- [Werken met de 'Startpagina Account portefeuille'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Portefeuilleaccounts'](#)" op pagina 619)
- [Velden portefeuilleaccount](#) (op pagina 623)

Belangrijke relaties voor portefeuilleaccounts volgen

Als u belangrijke relaties voor portefeuilleaccounts wilt volgen, koppelt u deze relaties aan de portefeuilleaccountrecord en voegt u ze toe.

Ga als volgt te werk om belangrijke relaties voor portefeuilleaccounts te volgen:

- 1 Selecteer de portefeuilleaccountrecord.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van portefeuilleaccounts.
- 2 Schuif op de pagina 'Accountgegevens portefeuille' naar de sectie 'Relaties' en klik op 'Toevoegen'.
OPMERKING: u kunt de sectie 'Relaties' aan uw lay-out toevoegen. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730) voor meer informatie.
- 3 Klik op de pagina 'Relatielijst' op het pictogram 'Opzoeken' naast de kolom 'Naam'.
- 4 Klik in het opzoekvenster op 'Nieuw' om een nieuwe relatierecord te maken of een bestaande relatie te selecteren.
- 5 Voer op de pagina 'Relatielijst' alle benodigde gegevens in.
- 6 Sla de record op.

Portefeuille-subaccounts opgeven

U kunt een hiërarchie van portefeuilleaccounts opgeven, zoals een beleggingsfonds in een levensverzekering- of makelaardij-account, door een relatie te definiëren tussen de bovenliggende en de onderliggende account. Eerst maakt u de bovenliggende portefeuilleaccount en vervolgens selecteert u deze account als de bovenliggende account van een onderliggende portefeuilleaccount, ofwel subaccount.

Portefeuilles hebben een één-op-veel-relatie met portefeuille-subaccounts. U kunt bijvoorbeeld veel beleggingsfonds- of aandelen-subaccounts hebben voor een makelaardijportefeuilleaccount.

Ga als volgt te werk om een portefeuille-subaccount te maken:

- 1** Selecteer de bovenliggende portefeuilleaccount.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van portefeuilleaccounts.
- 2** Schuif op de pagina 'Accountgegevens portefeuille' naar de sectie met portefeuille-subaccounts en klik op 'Nieuw'.

OPMERKING: mogelijk moet u de sectie 'Subaccounts portefeuille' aan uw lay-out toevoegen. Zie [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730) voor informatie over het wijzigen van de lay-out.
- 3** Voer de benodigde gegevens in op de bewerkingspagina voor portefeuilleaccounts die wordt weergegeven.
- 4** Sla de record op.

Ga als volgt te werk om de bovenliggende portefeuilleaccount op te geven:

- 1** Selecteer de onderliggende portefeuille-subaccount.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van portefeuilleaccounts.
- 2** Klik op de bewerkingspagina voor portefeuilleaccounts op het pictogram 'Opzoeken' naast het veld 'Bovenliggende portefeuilleaccount'.
- 3** Selecteer de bovenliggende portefeuilleaccount in het opzoekvenster.
- 4** Sla de record op.

Velden portefeuilleaccount

Gebruik de pagina 'Account Portefeuille bewerken' als u een portefeuilleaccount wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande portefeuilleaccount wilt bijwerken. De pagina 'Account Portefeuille bewerken' bevat alle velden voor een portefeuilleaccount.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in keuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Informatie hoofdaccount	
Rekeningnummer	Verplicht veld. Maximaal 100 tekens.

Veld	Omschrijving
Instelling	Opzoekveld voor de instelling die aan deze portefeuilleaccount is gekoppeld.
Product	Opzoekveld voor het product dat aan deze portefeuilleaccount is gekoppeld.
Type account	Een zoeklijst met beschikbare accounttypen. Standaardwaarden zijn 'Contract lijfrenteverzekerings', 'Collectieve polis', '401 (k)', 'Betaalrekening', 'IRA', 'Levensverzekerings', 'Beleggingsfonds', 'Sparen' en 'Overig'.
Primaire relatie	Alleen-lezen.
Account	Opzoekveld voor de account die aan deze portefeuilleaccount is gekoppeld.
Omzet	Omzet die aan deze portefeuilleaccount is gekoppeld.
Inkoopdatum	De datum waarop de rekening is geopend.
Datum geannuleerd/verkocht	De datum waarop de account is gesloten. In het geval van een afzonderlijke portefeuille kan dit de datum zijn waarop alle aandelen zijn verkocht.
Status	De status van de portefeuilleaccount. Standaardwaarden zijn 'Actief', 'In behandeling', 'Prijsopgave', 'Beëindigd' en 'Gesloten'.
Bovenliggende portefeuilleaccount	De bovenliggende portefeuilleaccount voor de huidige portefeuilleaccount.
Eigenaar	<p>De eigenaar van de portefeuilleaccountrecord.</p> <p>De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De beheerder kan echter toegangsniveaus aanpassen om gebruikerstoegang tot records te beperken of uit te breiden.</p> <p>Met deze waarde in het veld 'Eigenaar' wordt bepaald welke records worden opgenomen in rapporten die vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard' worden uitgevoerd door u of uw managers.</p> <p>Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.</p>
Primaire groep	<p>De primaire groep van de portefeuille-eigenaar.</p> <p>In oudere releases dan release 13 wordt dit veld gebruikt om de zichtbaarheid van de groep in portefeuillerecords te definiëren. U kunt in plaats van deze mogelijkheid het best de boekfunctionaliteit gebruiken. Zie Boeken instellen voor meer informatie.</p>
Polisinformatie	
Risicoklasse	Het risiconiveau van de portefeuille. Maximaal 50 tekens.

Veld	Omschrijving
Premie	Kosten van de verzekeringspolis in uw valuta.
Nominale waarde	De nominale waarde van de verzekeringspolis in uw valuta.
Ingangsdatum	De begindatum van de verzekeringspolis.
Vervaldatum	De vervaldatum van de verzekeringspolis.
Informatie investeringen	
Totale activumwaarde	De waarde van al uw investeringen in uw valuta.
Datum waardering	De datum van de waardering van al uw activa.
Informatie lening	
Leenbedrag	De waarde van uw lening in uw valuta.
Rente (jaarbasis)	Het rentetarief voor uw lening.
Vervaldatum	De vervaldatum voor afbetaling van de lening.
Termijn	Alleen-lezen. De samenvoeging van de waarden in de velden 'Lengte termijn' en 'Termijneenheid'.
Lengte termijn	De tijdperiode waarin de lening wordt afgelost, meestal uitgedrukt in maanden.
Termijneenheid	De keuzelijst met mogelijke termijneenheden. De standaardwaarden zijn: 'Dag', 'Week', 'Maand' en 'Jaar'.
Creditcardinformatie	
Kredietlimiet	Het maximale krediet dat beschikbaar is voor de account.
Rente (jaarbasis)	Het jaarlijkse rentetarief dat wordt berekend over de kosten van het saldo.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over portefeuilleaccounts:

- [Werken met de 'Startpagina Account portefeuille'](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Portefeuilleaccounts'](#)" op pagina 619)
- [Portefeuilleaccounts beheren](#) (op pagina 621)

Rekeningen

Gebruik de pagina's voor 'Rekening' om alle typen rekeningen te maken, bij te werken en te traceren. Rekeningen zijn normaal gesproken de rekeningen van een relatie of bedrijf die worden beheerd door een

financiële instelling. Met rekeningen kunnen echter ook alle rekeningen van relaties of bedrijven worden getraceerd, inclusief rekeningen bij andere financiële instellingen.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van rekeningen, kan het tabblad 'Rekeningen' in uw installatie ontbreken.

Een *rekening* is een record voor de financiële transacties tussen financiële instellingen. De record bevat financiële producten waarvoor de financiële instelling specifieke fiduciaire verantwoordelijkheden heeft. Rekeningen bieden een structuur waarin financiële instellingen zowel relaties als bedrijfsrelaties kunnen beheren.

OPMERKING: in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition wordt de naam van *Rekening* gewijzigd in *Zakelijke rekening*. Zakelijke rekeningen vertegenwoordigen een rechtspersoon, zoals een bedrijf, onderneming of trust. De rekeningen bieden de mogelijkheid tot bovenliggende en onderliggende relaties ter ondersteuning van divisies, afdelingen en andere complexe juridische structuren.

U kunt rekeningen gebruiken om rekeningtypen te traceren, zoals spaarrekeningen, betaalrekeningen, hypothecaire leningen, depositobewijzen, creditcards, rekeningen courant, investeringen, leningen, pensioenen, opleidingen, enzovoort.

Met rekeningen kunnen financiële instellingen schakelen van relaties met focus op rekeningen naar relaties met focus op cliënten en huishoudens. Met deze mogelijkheid hebt u toegang tot informatie over rekeningen op hoog niveau in de velden 'Type rekening', 'Saldo' en 'Gezamenlijk' ter ondersteuning van relaties met focus op cliënten en huishoudens, inclusief activiteiten, verkoopkansen, serviceaanvragen en agenda's. Rekeningen bieden verder ondersteuning voor rekeninghiërarchieën en subrekeningen. Deze hiërarchieën maken het mogelijk rekeningen te groeperen in portefeuilles. Gebruik de groepering van rekeningen om rekeningen te groeperen in portefeuilles. De volgende afbeeldingen tonen voorbeelden van hiërarchieën. Afbeelding 1 toont een bovenliggende en onderliggende relatie voor een rekening. Afbeelding 2 toont een relatie tussen een portefeuillerekening en een rekening. Afbeelding 3 toont een relatie tussen een rekening en een subrekening.

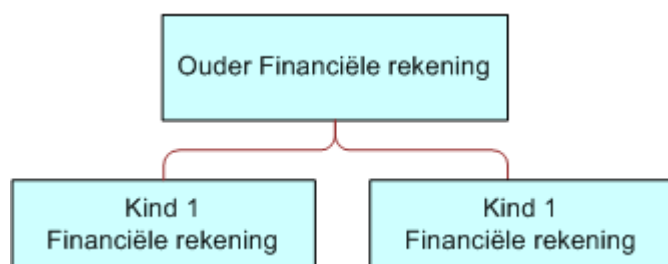


Figure 1: Bovenliggende en onderliggende relaties voor financiële rekeningen

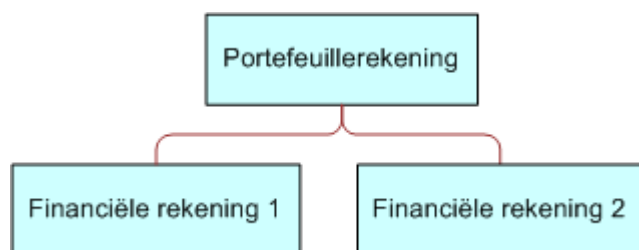


Figure 2: Relatie tussen portefeuillerekeningen en financiële rekeningen

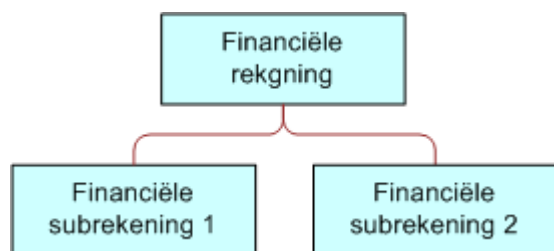


Figure 3: Relatie tussen financiële rekeningen en subrekeningen

Gebruik de pagina's voor 'Rekening' om een rekening te identificeren en profileren. U kunt de pagina's voor 'Rekening' ook gebruiken om de subrekeningen van een rekening en andere gerelateerde informatie te bekijken, waaronder:

- [Rekeninghouders](#) (op pagina 632)
- [Portefeuilles voor rekeningen](#) (op pagina 635)

- [Financiële transacties](#) (op pagina 649)
- [Financiële plannen](#) (op pagina 639)
- [Polissen](#) (op pagina 680)
- [Verkoopkansen \(op pagina 244\)](#). Op de pagina's voor 'Rekening' kunt u alle verkoopkansen bekijken die zijn gerelateerd aan een rekening.
- Activiteiten. Op de pagina's voor 'Rekening' kunt u alle activiteiten bekijken die zijn gerelateerd aan een rekening.
- [Serviceaanvragen \(op pagina 329\)](#). Op de pagina's voor 'Rekening' kunt u alle serviceaanvragen bekijken die zijn gerelateerd aan een rekening
- [Leads \(op pagina 178\)](#). Op de pagina's voor 'Rekening' kunt u alle leads bekijken die zijn gerelateerd aan een rekening.

Werken met de 'Startpagina Rekening'

De 'Startpagina Rekening' is het beginpunt voor het beheren van rekeningen.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Rekening' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een rekening maken

Klik op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde rekeningen' om een nieuwe rekening te maken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor rekeningen](#) (op pagina 630) voor meer informatie.

Werken met lijsten met rekeningen

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor rekeningen beschreven.

Lijst met rekeningen	Filters
Alle rekeningen	Alle rekeningen die u kunt bekijken
Onlangs gewijzigde rekeningen	Alle rekeningen die u recent hebt gewijzigd.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij

Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Onlangs gewijzigde rekeningen bekijken

De sectie 'Onlangs gewijzigde rekeningen' bevat de rekeningen die het meest recentelijk zijn gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Rekening'

Als de machtiging 'Startpagina personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, kunt u aanvullende secties toevoegen aan de 'Startpagina Rekening', afhankelijk van hetgeen uw systeembeheerder heeft ingesteld voor weergave op uw 'Startpagina Rekening'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan de 'Startpagina Rekening'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Rekening' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Rekening' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Rekening' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Rekeningen beheren

Voor het beheren van rekeningen voert u de volgende taken uit:

- [Bovenliggende rekeningen volgen](#) (op pagina 630)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over rekeningen:

- [Werken met de 'Startpagina Rekening'](#) (op pagina 628)
- [Velden voor 'Rekening'](#) (zie "[Velden voor rekeningen](#)" op pagina 630)

Bovenliggende rekeningen volgen

Om een bovenliggende rekening te kunnen volgen, moet u de bovenliggende rekeningen toevoegen aan het veld 'Bovenliggende rekening' bij de onderliggende rekening.

Ga als volgt te werk om een bovenliggende rekening te volgen:

- 1 Selecteer de rekening.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van rekeningen.
- 2 Klik op 'Bewerken' op de pagina 'Rekeninggegevens'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor rekeningen het veld 'Bovenliggende rekening' en selecteer een rekening.

Velden voor rekeningen

Gebruik de bewerkingspagina voor 'Financiële rekening' als u een financiële rekening wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande financiële rekening wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor 'Financiële rekening' bevat alle velden voor een financiële rekening.

TIP: u kunt hiërarchieën voor 'Rekening' aangeven, zoals een pensioenrekening die een onderliggende rekening is van een rekening voor 'Portefeuille'. Dit doet u door 'Rekening' te selecteren. Zie [Bovenliggende rekeningen traceren](#) (zie "[Bovenliggende rekeningen volgen](#)" op pagina 630) voor meer informatie over het aangeven van hiërarchieën.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Rekeningprofiel	
Rekeningnummer	Het nummer van de financiële rekening. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Type rekening	Het type rekening. Enkele voorbeelden: Sparen, Krediet, Hypothecaire lening, Investeren, Vermogen, Opleiding, Verzekering.

Veld	Omschrijving
Primaire relatie	Dit selectievakje wordt gebruikt om aan te geven dat deze rekening de primaire financiële rekening is.
Thuisfiliaal	Het thuisfiliaal voor de rekening binnen de financiële instelling.
Rekening	De naam van de financiële rekening. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Openingsdatum	De datum waarop de rekening is geopend bij de financiële instelling.
Gezamenlijk	Dit selectievakje wordt gebruikt om aan te geven dat de financiële rekening gezamenlijk eigendom is. De financiële rekening heeft meerdere relaties als eigenaar.
Niet in beheer	Dit selectievakje wordt gebruikt om aan te geven dat deze financiële rekening niet in beheer is. <i>Niet in beheer</i> houdt in dat deze financiële rekening niet bij deze financiële instelling, maar bij een andere financiële instelling in beheer is.
Saldo	Het valutaveld is een weergave van het saldo voor de rekening.
Saldo per	De datum en tijd waarop het saldo voor het laatst is bijgewerkt.
Rekeninggegevens	
Integratie-ID	Dit is de integratie-ID van de externe informatie voor de financiële rekening. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Niet in beheer - instelling	De naam van de financiële instelling waar deze rekening in beheer wordt gehouden.
Bovenliggende rekening	De bovenliggende rekening voor deze onderliggende rekening.
Integratie rekening	
Omschrijving	De gedetailleerde omschrijving van de rekening.
Externe ID	Dit is de externe bron-ID van de externe informatie voor de financiële rekening. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Extern laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze rekening voor het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).
Externe bron	De bron van de externe informatie over de portefeuille voor de rekening. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.
Aanvullende informatie	

Veld	Omschrijving
Eigenaar	<p>De eigenaar van de rekeningrecord.</p> <p>Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.</p>

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over rekeningen:

- [Werken met de 'Startpagina Rekening'](#) (op pagina 628)
- [Rekeningen beheren](#) (op pagina 629)

Rekeninghouders

Gebruik de pagina's 'Rekeninghouder' om de relatie tussen een rekening en de bijbehorende rekeninghouders vast te leggen, bij te werken en te volgen. Een *rekeninghouder* is een willekeurige relatie die in verband kan worden gebracht met de rekening (normaal gesproken de wettige eigenaar van de rekening.)

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van informatie over rekeninghouders, kan het tabblad 'Rekeninghouders' in uw installatie ontbreken.

Met een record met rekeninghouders worden de relaties tussen relaties en rekeningen gevolgd. Dit zorgt voor een volledig overzicht van de relaties die verwant zijn aan rekeningen, en van de rekeningen die verwant zijn aan bepaalde relaties.

Met rekeninghouders van kunnen financiële instellingen en gebruikers de relatie tussen relaties en rekeningen traceren, en kunnen ze specifieke attributen en details van de relatie traceren. Rekeninghouders traceren de rol van een relatie ten opzichte van een rekening. Enkele voorbeelden hiervan: juridisch eigenaar, beheerder, adviseur, weldoener, enzovoort.

Werken met de 'Startpagina Rekeninghouder'

De 'Startpagina Rekeninghouder' is het beginpunt voor het beheren van rekeninghouders.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Rekeninghouder' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van deze pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een rekeninghouder definiëren

U kunt een rekeninghouder definiëren door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde rekeninghouders'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor rekeninghouder](#) (zie "[Velden voor rekeninghouders](#)" op pagina 634) voor meer informatie.

Werken met lijsten rekeninghouders

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten voor rekeninghouders beschreven.

Lijst met rekeninghouders	Filters
Alle rekeninghouders	Alle rekeninghouders die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de rekeninghouder.
Onlangs gewijzigde rekeninghouders	Alle rekeninghouders, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op een lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde rekeninghouders weergeven

De sectie 'Recent gewijzigde rekeninghouders' bevat de rekeninghouders die recentelijk zijn gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Rekeninghouders'

Als de machtiging 'Startpagina's personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, kunt u aanvullende secties toevoegen aan uw 'Startpagina Rekeninghouder', afhankelijk van hetgeen uw systeembeheerder heeft ingesteld voor weergave op uw 'Startpagina Rekeninghouder'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan de 'Startpagina Rekeninghouder'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Rekeninghouder' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Rekeninghouder' op 'Lay-out bewerken'.

- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Rekeninghouder' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over rekeninghouders:

- [Rekeninghouders beheren](#) (op pagina 634)
- [Velden voor rekeninghouders](#) (op pagina 634)

Rekeninghouders beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Werken met de 'Startpagina Rekeninghouder'](#) (op pagina 632)
- [Velden voor rekeninghouders](#) (op pagina 634)

Velden voor rekeninghouders

Gebruik de bewerkingspagina voor rekeninghouders als u een rekeninghouder wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande rekeninghouder wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor rekeninghouders bevat alle velden voor een rekeninghouder.

TIP: u kunt de informatie voor de rekeninghouder ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor rekeninghouders. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Profiel rekeninghouder	
Naam rekeninghouder	De naam van de rekeninghouder (normaal gesproken een relatie). Dit veld kan maximaal 100 tekens bevatten.
Rekening	De rekening waaraan de rekeninghouder is gekoppeld.
Rol	De rol van de rekeninghouder. Een rekeninghouder kan meerdere rollen hebben. Enkele voorbeelden van rollen: juridisch beheerder, eigenaar, advocaat en invloedpersoon.
Primaire relatie	Hiermee wordt aangegeven of de rekeninghouder de primaire relatie is voor de rekening.
Gekoppeld	De datum waarop de rekeninghouder voor het eerst is gekoppeld aan de rekening. Deze datum kan verschillen van de openingsdatum voor de rekening. Een juridisch beheerder kan bijvoorbeeld worden toegewezen aan (of verantwoordelijkheid krijgen voor) een rekening nadat de rekening is geopend.
Externe ID	Dit is de externe bron-ID van de externe informatie voor de houder van de rekening. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over de rekeninghouder. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Extern laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze rekeninghouder voor het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Werken met de 'Startpagina Rekeninghouder'](#) (op pagina 632)

Portefeuilles voor rekeningen

Gebruik de pagina's voor 'Portefeuilles voor rekeningen' om financiële producten te maken, bij te werken en te traceren die worden bijgehouden met een specifieke rekeningen. Portefeuilles voor rekeningen vormen normaal gesproken het totaal van alle financiële transacties van individuele financiële producten of rekeningen.

Portefeuilles voor rekeningen bevatten informatie over de financiële producten die deel uitmaken van de verschillende rekeningen. Portefeuilles voor rekeningen kunnen worden gebruikt voor de tracerings van alle typen financiële producten, waaronder de onderstaande producten:

- Vaste activa (bijvoorbeeld vastgoed, kunst en auto's)
- Financiële middelen (bijvoorbeeld obligaties, aandelen en beleggingsfondsen)
- Financiële diensten en leningen (bijvoorbeeld hypotheek en kredietfaciliteiten)
- Andere middelen die door u in 'Financiële producten' zijn gedefinieerd

Met portefeuilles voor rekeningen kunnen financiële instellingen overzichtsinformatie leveren over rekeningen van klanten vanuit middle-office- of back-office-toepassingen. Deze informatie bevat weergaven die zijn gebaseerd op cliënten of huishoudens. In Oracle CRM On Demand is gedetailleerde informatie over de portefeuilles voor rekeningen beschikbaar wanneer u de relatie met de cliënt beheert, bijvoorbeeld hoeveelheden, prijzen, prestaties en belangrijke datums (zoals de inkoopdatum).

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van rekeningen, kan het tabblad 'Rekeningen' in uw installatie ontbreken.

Werken met 'Startpagina Portefeuille rekening'

De 'Startpagina Portefeuille rekening' is het beginpunt voor het beheren van portefeuilles voor rekeningen.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Portefeuille rekening' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een portefeuille voor een rekening maken

U kunt een portefeuille voor rekeningen maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Onlangs gewijzigde portefeuilles voor rekeningen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor Portefeuille rekening](#) (zie "[Velden voor 'Portefeuille rekening'](#)" op pagina 638) voor meer informatie.

Werken met lijsten met portefeuilles voor rekeningen

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten met portefeuilles voor rekeningen omschreven.

Lijst met portefeuilles rekening	Filters
Alle portefeuilles voor rekeningen	Alle portefeuilles voor rekeningen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de portefeuilles voor de rekening.

Lijst met portefeuilles rekening	Filters
Onlangs gewijzigde portefeuilles voor rekeningen	Alle portefeuilles voor rekeningen, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bekijken, te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Onlangs gewijzigde portefeuilles voor rekeningen bekijken

In de sectie 'Onlangs gewijzigde portefeuilles voor rekeningen' worden de portefeuilles voor rekeningen getoond die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties aan uw 'Startpagina Portefeuille rekening' toevoegen

Als de machtiging aan uw gebruikersrol is toegewezen, kunt u aanvullende secties toevoegen aan de 'Startpagina Portefeuille rekening', afhankelijk van hetgeen uw systeembeheerder heeft ingesteld.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan de 'Startpagina Portefeuille rekening'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Portefeuille rekening' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Portefeuille rekening' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Portefeuille rekening' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Portefeuille rekening beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Velden voor 'Portefeuille rekening'](#) (op pagina 638)

Velden voor 'Portefeuille rekening'

Gebruik de bewerkingspagina voor rekeningenportefeuilles als u een rekeningenportefeuille wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande rekeningenportefeuille wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor rekeningenportefeuilles bevat alle velden voor een rekeningenportefeuille.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Profiel portefeuille rekening	
Rekening	De rekening die is gekoppeld aan de portefeuille voor de rekening.
Financieel product	Het financiële product dat is gekoppeld aan de portefeuille voor de rekening.
Naam portefeuille rekening	De unieke naam van de portefeuille voor de rekening.
Hoeveelheid	Het aantal financiële-producteenheden van de portefeuilles van dit financiële product voor deze rekening. Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe bron.
Inkoopprijs	De inkoopprijs van de portefeuilles van dit financiële product voor deze rekening. Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe bron.
Inkoopdatum	De datum waarop de portefeuilles van dit financiële product voor deze rekening zijn gekocht. Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe bron.
Waarde	De waarde van de portefeuilles (dat wil zeggen: de inkoopprijs vermenigvuldigd met de hoeveelheid). Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe bron.
Prestaties	Het verlies- of winstpercentage van de portefeuilles van dit financiële product voor deze rekening. Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe

Veld	Omschrijving
	bron.
Integratie portefeuille rekening	
Integratie-ID	Dit is de integratie-ID van de externe informatie voor de portefeuilles voor rekeningen. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe ID	Dit is de externe bron-ID van de externe informatie voor de portefeuilles voor de rekening. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over de portefeuille voor de rekening. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.
Extern laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze portefeuille voor de rekening voor het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).

Financiële plannen

Gebruik de pagina's 'Financieel plan' om de financiële plannen van een rekening vast te leggen, bij te werken en bij te houden. *Financiële plannen* zijn meestal de financiële plannen van een relatie of bedrijf voor een of meer specifieke rekeningen die door een financiële instelling worden beheerd.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van informatie over financiële plannen, kan het tabblad 'Financieel plan' in uw installatie ontbreken.

Een financieel plan maakt financiële planning op hoog niveau mogelijk door toegang te bieden tot informatie zoals de status, de fase van een plan en goedkeuringen. Verder bevat een plan koppelingen naar de middle-office- en back-office-toepassingen. Batchfeeds en updates van webservices worden vaak gebruikt in Oracle CRM On Demand om middle-office en back-office-gegevens te integreren.

Met financiële plannen kunnen financiële instellingen CRM (customer relationship management) integreren met financiële planningstaken, workflows en te leveren producten binnen de volledige cyclus voor financiële planning. Met deze functie kunt u activiteiten, verkoopkansen, serviceaanvragen en leads voor een financieel plan bijhouden. Hierdoor wordt financiële planning met focus op cliënten en huishoudens mogelijk.

Gebruik de pagina's voor 'Financieel plan' om een financieel plan te identificeren en profileren. U kunt de pagina's voor 'Financieel plan' ook gebruiken om de subrekeningen van een financieel plan en andere gerelateerde informatie te bekijken, waaronder:

- **Verkoopkans.** Zie [Verkoopkansen en prognoses](#) (op pagina 244) voor meer informatie.
- **Activiteit.** Zie [Activiteitsvelden](#) (op pagina 165) voor meer informatie.
- **Serviceaanvraag.** Zie [Service en communicatie beheren](#) (op pagina 327) voor meer informatie.
- **Lead.** Zie [Leads](#) (op pagina 178) voor meer informatie.

Werken met de 'Startpagina Financieel plan'

De 'Startpagina Financieel plan' is het beginpunt voor het beheren van financiële plannen.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Financieel plan' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een financieel plan maken

U kunt een financieel plan maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde financiële plannen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor financiële plannen](#) (op pagina 642) voor meer informatie.

Werken met lijsten met financiële plannen

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor financiële plannen.

Lijst met financiële plannen	Filters
Alle financiële plannen	Alle financiële plannen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van het financiële plan.
Recent gewijzigde financiële plannen	Alle financiële plannen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde financiële plannen bekijken

De sectie 'Recent gewijzigde financiële plannen' bevat de financiële plannen die u het meest recentelijk hebt bekeken.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Financieel plan'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u secties aan de 'Startpagina Financieel plan' toevoegen, afhankelijk van de secties die uw beheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op de 'Startpagina Financieel plan'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan uw 'Startpagina Financieel plan'.

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Financieel plan' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Financieel plan' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Financieel plan' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Financiële plannen beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Werken met de 'Startpagina Financieel plan'](#) (op pagina 640)
- [Velden voor 'Financieel plan'](#) (zie "[Velden voor financiële plannen](#)" op pagina 642)

Velden voor financiële plannen

Gebruik de bewerkingspagina voor 'Financieel plan' als u een financieel plan wilt toevoegen of de gegevens van een bestaand financieel plan wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor 'Financieel plan' bevat alle velden voor een financieel plan.

TIP: u kunt financiële plannen ook bewerken op de pagina's 'Lijst met financiële plannen' en 'Gegevens financieel plan'. Zie Recordgegevens bijwerken voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor 'Financieel plan'.

Veld	Omschrijving
Profiel financieel plan	
Naam financieel plan	De naam van het financiële plan.
Type	Het type financieel plan. Enkele voorbeelden: 'Pensioen', 'Portefeuille', 'Vermogen', 'Opleiding', enzovoort.
Rekening	De rekening waaraan het financiële plan is gekoppeld.
Status	De status van het financiële plan. Enkele voorbeelden: 'In uitvoering', 'Actief', 'Goedgekeurd', 'Onder evaluatie bij Beheer', 'Onder evaluatie bij Klant', enzovoort.
Verzonden naar relatie	Schakel het selectievakje in om aan te geven dat dit financiële plan naar de relatie is verzonden.
Goedgekeurd door relatie	Schakel het selectievakje in om aan te geven dat dit financiële plan is goedgekeurd door de relatie.
Overzicht financieel plan	
Externe bron	De bron van de externe informatie over het financiële plan. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Extern laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de gegevens voor dit financiële plan voor het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).
Integratie-ID	De integratie-ID voor dit financiële plan.
Omschrijving	De gedetailleerde beschrijving van het financiële plan. Dit veld kan maximaal 16350 tekens bevatten.
Aanvullende informatie	

Veld	Omschrijving
Eigenaar	<p>De eigenaar van de record voor het financiële plan.</p> <p>Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaarmodi voor records.</p>

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over financiële plannen:

- [Werken met de 'Startpagina Financieel plan'](#) (op pagina 640)
- [Financiële plannen beheren](#) (op pagina 641)

Financiële producten

Met de pagina's 'Financiële producten' kunt u alle typen financiële producten maken, bijwerken en bijhouden.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van financiële producten, kan het tabblad 'Financiële producten' in uw installatie ontbreken.

Financiële producten in Oracle CRM On Demand zijn specifieke fysieke goederen of diensten die financiële instellingen aanbieden aan hun klanten, of groepen financiële producten. Met financiële producten kan ook worden verwezen naar financiële producten van een willekeurige financiële instelling.

Financiële producten kunnen worden gebruikt om typen financiële producten bij te houden, zoals leningen, directe deposito's (betaal- en spaarrekeningen), marktrentedeposito's (of geldmarktrekeningen), termijn deposito's (of depositocertificaten), enzovoort. Financiële producten kunnen ook betrekking hebben op aandelen, derivaten, aparte rekeningen, hedgefonds of beleggingsfondsen.

Met records voor financiële producten kunnen financiële instellingen de gegevens voor financiële producten raadplegen, inclusief productgegevens op hoog niveau, URL-koppelingen naar websites voor financiële producten, en catalogi. Met behulp van deze functie hebt u toegang tot de meest recente gegevens voor financiële producten en gerelateerde informatie over activiteiten, verkoopkansen, serviceaanvragen en agenda's voor uw klanten.

Het recordtype voor financiële producten biedt verder ondersteuning voor hiërarchieën voor financiële producten. Met deze hiërarchieën kunnen financiële producten worden gegroepeerd, bijvoorbeeld in gebundelde aanbiedingen, beleggingsfondsen of andere items waarvoor meerdere hiërarchieën of groepen zijn vereist.

Hieronder vindt u enkele voorbeelden van hiërarchieën voor financiële producten.

Afbeelding 4 bevat een voorbeeld van de hiërarchie voor een beleggingsfonds.

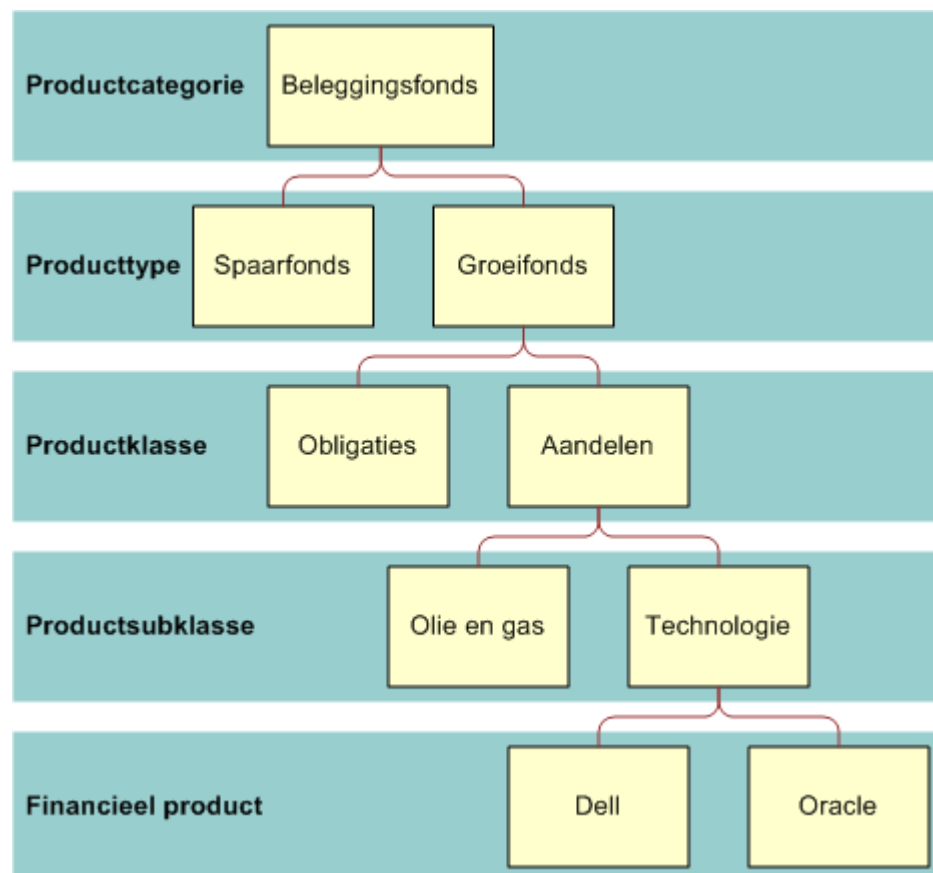


Figure 4: Voorbeeld van hiërarchie voor beleggingsfonds

Afbeelding 5 bevat een voorbeeld van de hiërarchie voor een verzekeringspolis.

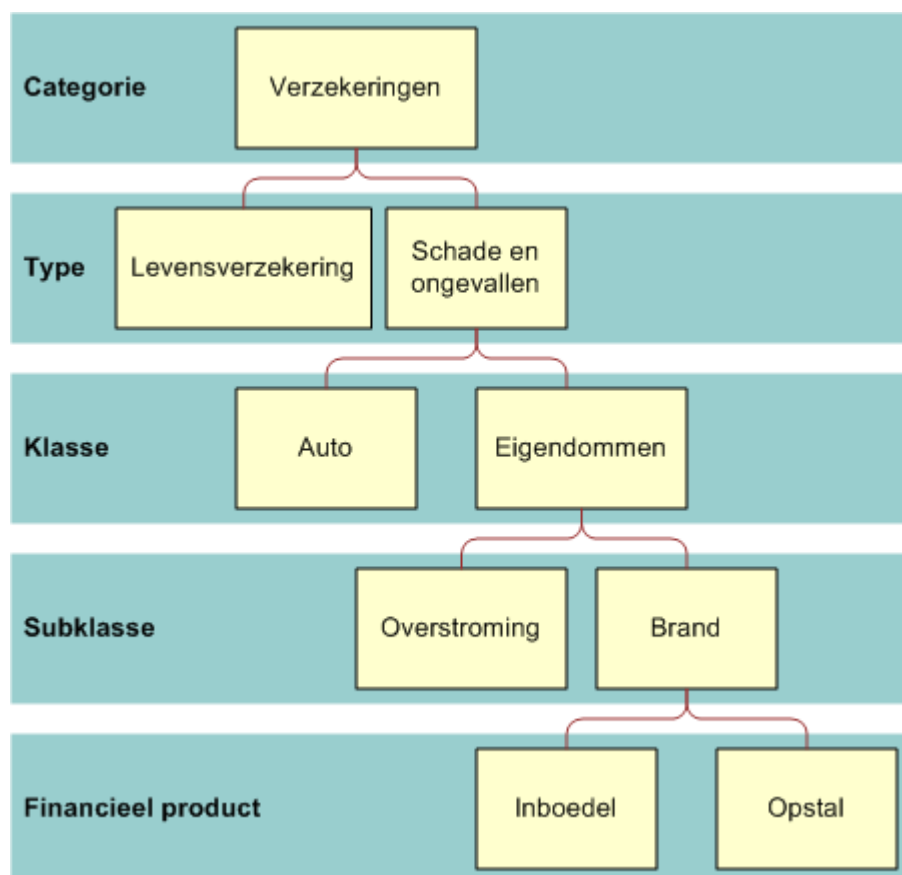


Figure 5: Voorbeeld van hiërarchie voor verzekeringspolis

Werken met de 'Startpagina Financiële producten'

De 'Startpagina Financiële producten' is het beginpunt voor het beheren van financiële producten.

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Financiële producten' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een record voor financieel product maken

U kunt een record voor een financieel product maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde financiële producten'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor financiële producten](#) (zie "[Velden voor 'Financiële producten'](#)" op pagina 648) voor meer informatie.

TIP: u kunt hiërarchieën voor financiële producten aangeven, zoals eigen vermogen dat een onderliggend item is van een beleggingsfonds. Dit doet u door het veld 'Bovenliggend financieel product' te selecteren. Zie

[Bovenliggende financiële producten traceren](#) (op pagina 647) voor meer informatie over hiërarchieën voor financiële producten.

Werken met lijsten met financiële producten

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor financiële producten.

Lijst met financiële producten	Filters
Alle financiële producten	Alle financiële producten die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de financiële producten.
Recent gewijzigde financiële producten	Alle financiële producten met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde financiële producten bekijken

De sectie 'Recent gewijzigde financiële producten' bevat de financiële producten die u het meest recentelijk hebt bekeken.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Financieel product'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u secties aan de 'Startpagina Financieel product' toevoegen, afhankelijk van de secties die uw beheerder beschikbaar heeft gesteld voor weergave op de 'Startpagina Financieel product'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan uw 'Startpagina Financieel product'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Financieel Product' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Financieel product' op 'Lay-out bewerken'.

- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Financieel Product' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Financiële producten beheren

Voor het beheren van financiële producten voert u de volgende taken uit:

- [Bovenliggende financiële producten traceren](#) (op pagina 647)

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over financiële producten:

- [Werken met de 'Startpagina Financieel plan'](#) (op pagina 640)
- [Velden voor 'Financieel product'](#) (zie "[Velden voor 'Financiële producten'](#)") op pagina 648)

Bovenliggende financiële producten traceren

Als u de tratering van een bovenliggend financieel product van een financieel product wilt toestaan, voegt u het bovenliggende financiële product toe aan het veld 'Bovenliggend financieel product' voor het onderliggende financiële product.

Ga als volgt te werk om een bovenliggend financieel product te traceren:

- 1 Selecteer het financiële product.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van een financieel product.
- 2 Klik op de gegevenspagina voor financiële producten op 'Bewerken'.

- 3** Selecteer op de bewerkingspagina voor financiële producten het veld 'Bovenliggend financieel product' en selecteer een financieel product.

Velden voor 'Financiële producten'

Gebruik de bewerkingspagina voor financiële producten als u een financieel product wilt toevoegen of de gegevens van een bestaand financieel product wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor financiële producten bevat alle velden voor een financieel product.

TIP: u kunt financiële producten ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor financiële producten. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor 'Financieel product'.

Veld	Omschrijving
Profiel financieel product	
Naam financieel product	Algemene naam voor het financiële product. Enkele voorbeelden: Oracle Corporation, Beleggingsfonds X, Spaarrekening goud, Beste hypothecaire lening, enzovoort.
Categorie	De categorie voor het financiële product. (De aanbevolen hiërarchie is als volgt: type, categorie, klasse, subklasse, financieel product, onderliggend financieel product, meer onderliggende items (indien noodzakelijk).)
Type	Het type financieel product. Enkele voorbeelden: groeifonds, veilig fonds.
Klasse	De klasse voor het financiële product. Enkele voorbeelden: eigen vermogen, obligaties.
Subklasse	De subklasse voor het financiële product. Enkele voorbeelden: technologie, olie en gas.
Bovenliggend financieel product	Het bovenliggende financiële product van dit product.
ID financieel product	De ID voor het financiële product die door de financiële instelling wordt gebruikt om financiële producten te identificeren binnen de hub voor financiële producten, of het equivalent daarvan binnen de instelling.
Hub-ID MDM-product	De ID voor het financiële product die in de financiële sector of door het externe bedrijf wordt gebruikt om een financieel product te identificeren in een externe MDM-hub (master data management) voor financiële producten.
Huidige prijs	De prijs van het financiële product. De prijs kan afkomstig zijn uit een externe bron (zoals de marktprijs) of uit een interne bron (zoals een prijslijst).
Prijsbron	De bron van de prijsinformatie voor het financiële product. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.

Veld	Omschrijving
Huidige prijs voor het laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de prijs voor dit financiële product voor het laatst is bijgewerkt (vanuit de prijsbron).
Productcatalogus	
Product-URL	URL voor de locatie van de catalogus voor dit financiële product. De URL is normaal gesproken een externe URL voor het financiële product.
Productoverzicht	Inleidende of overzichtsinformatie over het financiële product. Dit veld kan maximaal 16350 tekens bevatten.
Productcatalogus	URL voor een catalogus voor financiële producten waarin dit financiële product is opgenomen. De URL is normaal gesproken een interne URL voor het financiële product.
Overzicht financieel product	
Externe ID	De externe bron-ID van de externe informatie voor de houder van het financiële product. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over het financiële product. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.
Extern laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de gegevens voor dit financiële product voor het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie over financiële producten:

- [Financiële producten](#) (op pagina 643)
- [Werken met de 'Startpagina Financiële producten'](#) (op pagina 645)
- [Financiële producten beheren](#) (op pagina 647)

Financiële transacties

Gebruik de pagina's voor 'Financiële transacties' om financiële transacties te maken, bij te werken en te traceren voor een specifieke rekening. *Financiële transacties* zijn de individuele transacties van een rekening voor alle financiële producten.

OPMERKING: De beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van financiële transacties, kan het tabblad 'Financiële transacties' in uw installatie ontbreken.

Met de records voor financiële transacties kunt u de transacties voor rekeningen bepalen in relatie tot alle financiële producten. Dit zorgt voor een volledig overzicht van de financiële transacties, geordend op rekening. Records voor financiële transacties kunnen worden gebruikt om alle typen transacties voor financiële

producten te traceren, zoals inkoop, verkoop, grote tickets, terugbetaling, deposito, opname en andere typen die u hebt gedefinieerd in 'Financiële producten'.

Met behulp van financiële transacties kunnen financiële instellingen overzichtsinformatie uit hun middle-office- of back-office-toepassingen leveren over rekeningen van klanten. Deze informatie bevat weergaven die zijn gebaseerd op cliënten of huishoudens. In Oracle CRM On Demand is gedetailleerde informatie over de financiële transacties beschikbaar wanneer u de relatie met de cliënt beheert, bijvoorbeeld hoeveelheden, prijzen en belangrijke datums (zoals de inkoopdatum).

Werken met de 'Startpagina Financiële transactie'

De 'Startpagina Financiële transactie' is het beginpunt voor het beheren van financiële transacties.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Financiële transactie' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een financiële transactie maken

U kunt een financiële transactie maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde financiële transacties'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor financiële transacties](#) (zie "[Velden voor 'Financiële transactie'](#)" op pagina 651) voor meer informatie.

Werken met lijsten met financiële transacties

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat omschrijvingen van de standaardlijsten voor financiële transacties:

Lijst met financiële transacties	Filters
Alle financiële transacties	Alle financiële transacties die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de financiële transactie.
Recent gewijzigde financiële transacties	Alle financiële transacties, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op de naam van een lijst om de lijst te bekijken.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Klik op 'Lijsten beheren' om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken of een bestaande lijst weer te geven, te bewerken of te verwijderen. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. Deze lijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde financiële transacties bekijken

De sectie 'Recent gewijzigde financiële transacties' bevat de financiële transacties die het meest recentelijk zijn gewijzigd, gesorteerd op wijzigingsdatum.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Financiële transactie'

Als de machtiging 'Startpagina's personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, kunt u aanvullende secties toevoegen aan de 'Startpagina Financiële transactie', afhankelijk van hetgeen uw systeembeheerder heeft ingesteld.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan de 'Startpagina Financiële transactie'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Financiële transactie' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Financiële transactie' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Financiële transactie' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Financiële transacties beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Velden voor 'Financiële transactie'

Gebruik de bewerkingspagina voor financiële transacties als u een financiële transactie wilt toevoegen of de gegevens van een bestaande financiële transactie wilt bijwerken. De bewerkingspagina voor financiële transacties bevat alle velden voor een financiële transactie.

TIP: u kunt informatie voor financiële transacties ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor financiële transacties. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Profiel financiële transactie	
Rekening	De rekening waaraan de financiële transactie is gekoppeld.
Financieel product	Het financiële product waaraan de financiële transactie is gekoppeld.
Transactietype	Het type financiële transactie. Enkele voorbeelden: inkoop, verkoop, grote ticket, terugbetaling, enzovoort.
Hoeveelheid	Het aantal financiële-producteenheden voor deze financiële transactie. Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe bron.
Transactie-ID	De ID van de financiële transactie. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Transactieperiode	De periode van de financiële transactie. Enkele voorbeelden: grote tickets voor datum, maand, kwartaal, enzovoort.
Transactieprijs	De prijs van het financiële product voor deze financiële transactie. Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe bron.
Datum/tijd transactie	De datum en tijd van de financiële transactie. Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe bron.
Waarde	De waarde van de financiële transactie (dat wil zeggen: de prijs vermenigvuldigd met de hoeveelheid). Deze informatie is meestal afkomstig uit een externe bron.
Integratie financiële transactie	
Transactiebron	De bron die door de financiële instelling wordt gebruikt om een financiële transactie te identificeren in de middle-office- of back-office-toepassing.
Integratie-ID	Dit is de integratie-ID van de externe informatie voor de financiële transactie. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe ID	Dit is de externe bron-ID van de externe informatie voor de financiële transactie. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over de financiële transactie. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Extern laatst	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze financiële transactie voor het

Veld	Omschrijving
bijgewerkt	laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).

10 Verzekering

Oracle CRM On Demand bevat de volgende recordtypen voor verzekeringsgegevens:

- **Claims (op pagina 660).** Met deze pagina's kunt u gegevens voor verzekeringsclaims beheren.
- **Dekkingen (op pagina 666).** Met deze pagina's kunt u financiële limieten en risico's beheren die worden gedekt door een verzekeringspolis.
- **Schade (op pagina 670).** Met deze pagina's kunt u gegevens voor schade aan verzekerd eigendom van een relatie beheren.
- **Verzekerd eigendom (zie "Verzekeringseigendommen" op pagina 673).** Met deze pagina's kunt u gegevens voor verzekerd eigendom beheren.
- **Betrokken partijen (op pagina 677).** Met deze pagina's kunt u gegevens beheren voor relatie die betrokken bij verzekeringsclaims.
- **Polissen (op pagina 680).** Met deze pagina's kunt u gegevens voor verzekeringspolissen beheren.
- **Polishouders (op pagina 685).** Met deze pagina's kunt u gegevens voor houders van verzekeringspolissen beheren.
- **Makelaarprofiel (op pagina 688) Met deze pagina's kunt u gegevens voor makelaars beheren.**

Opmerking: al deze typen records zijn alleen beschikbaar met Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Verzekeringen beheren

Voer de volgende processen uit om verzekeringen te beheren:

- [Kanaalplanning uitvoeren](#) (op pagina 656)
- [Claims met eerste melding van verlies maken](#) (op pagina 656)
- [Werving en vastlegging van agent-makelaarrelaties](#) (op pagina 656)
- [Agent-makelaarrelaties beheren](#) (op pagina 657)
- [Verkoop en begrotingen plannen](#) (op pagina 657)
- [Verzekeringsleads in cliënten omzetten met het Producer Success Model](#) (op pagina 658)
- [Serviceaanvragen beheren](#) (op pagina 658)
-

Opmerking: Sommige processen worden uitgevoerd binnen Oracle CRM On Demand, terwijl andere processen buiten Oracle CRM On Demand worden uitgevoerd.

Kanaalplanning uitvoeren

Via kanaalplanning wordt een strategie ontwikkeld en worden planningsactiviteiten uitgevoerd door een kanaalbeheerder voor de kanalen waarvoor hij verantwoordelijk is.

Voer de volgende taken uit om kanaalplanning uit te voeren:

- 1 Zie [Bedrijfsplanning](#) (op pagina 297) om een bedrijfsplan te maken.
- 2 Zie [Doelstellingen](#) (op pagina 308) om doelstellingen voor een bedrijfsplan te maken.
- 3 Zie [Accountplannen](#) (op pagina 313) om accountplannen te beheren.
- 4 Zie [Planrelaties](#) (zie "[Relaties plan](#)" op pagina 317) om planrelaties te beheren.
- 5 Zie [Verkoopkansenplan](#) (zie "[Verkoopkansplannen](#)" op pagina 321) om verkoopkansen plan te beheren.

Claims met eerste melding van verlies maken

Eerste melding van verlies houdt in het maken van rapporten van klantenclaims, die informatie bevatten over de claim en de eiser. In dit rapport vindt u de dekkingsverificatie die de callcenteragent opgeeft. De callcenteragent valideert de polis- en dekkingsgegevens.

Voer de volgende taken uit om een eerste melding van verlies van een claim te maken:

- 1 Zie [Polissen](#) (op pagina 680) en valideer de polis- en dekkingsgegevens zoals opgegeven door de eiser.
- 2 Zie [Claims](#) (op pagina 660) en maak het claimrecord.
- 3 Zie [Claims](#) (op pagina 660) en geef gegevens op over de eerste melding van verlies.

Werving en vastlegging van agent-makelaarrelaties

Het instellen van agent-makelaarrelaties bestaat mede uit het plannen en uitvoeren van marketingcampagnes die gericht zijn op potentiële agenten, alsmede op het instellen van nieuwe agenten.

Voer de volgende taken uit om nieuwe agenten te werven en agent-makelaarrelaties in te stellen:

- 1 Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Campagnevelden](#) (op pagina 176) voor het maken van campagnerecords.
- 2 Zie [Beoogde relaties voor campagnes](#) (op pagina 174) om potentiële agenten aan een campagne te koppelen.

- 3 Zie [Campagnes verwerken](#) (op pagina 169) om de marketing campagne uit te voeren.
- 4 Aanvragen van agenten beheren en nieuwe agenten goedkeuren.
- 5 Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Partnervelden](#) (op pagina 383) om de nieuwe, goedgekeurde agenten in te stellen.

Agent-makelaarrelaties beheren

Het beheren van agent-makelaarrelaties houdt in de communicatie met agenten en de controle op agent-makelaarrelaties, het bijhouden van informatie over demografische gegevens van agenten, het controleren van referenties, boekenonderhoud, etc.

Voer de volgende taken uit om agent-makelaarrelaties te beheren:

- 1 Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) om informatie over agenten en agentschappen bij te werken.
- 2 Zie [Partneraccounts beheren](#) (op pagina 380) om referenties voor agenten en agentschappen te controleren.
- 3 Zie [Bedrijfsplannen beheren](#) (op pagina 304) om het bedrijfsplan te beheren.
- 4 Zie [Verkoopkansen beheren](#) (op pagina 248) en [Serviceaanvragen beheren](#) (op pagina 331) om de verkoopkansen en serviceaanvragen van agenten en agentschappen te controleren.

Verkoop en begrotingen plannen

De verkoopplanning verzekering bevat de verkoopplanning voor het jaar, het kwartaal of een andere periode. Het is ook mogelijk om verkoopplannen te beheren, zoals bijvoorbeeld het beheren van verkoopbudgetten, het beheren van verkoopprognoses en rayons.

Voer de volgende taken uit om verkoop en begrotingen te plannen:

- 1 Zie [Bedrijfsplanning](#) (op pagina 297) om de verkoopplanning uit te voeren voor het jaar, het kwartaal of een andere periode.
- 2 Zie [Prognoses](#) (op pagina 266) om de verkoopbudgetten en quota te beheren.
- 3 Zie [Prognoses](#) (op pagina 266) om verkoopprognoses te beheren.
- 4 Zie Rayonbeheer om de rayons te beheren.

Serviceaanvragen beheren

Het beheren van serviceaanvragen houdt in het behandelen van algemene aanvragen en het oplossen van enkelvoudige serviceaanvragen van begin tot eind. Het evalueren van serviceproblemen en het prioriteren van aanvragen valt hier ook onder.

Voer de volgende taken uit om serviceaanvragen te beheren:

- 1 Zie [Serviceaanvragen](#) (op pagina 329) om de serviceaanvraag te maken.
- 2 Zie [Serviceaanvragen toewijzen](#) (op pagina 332) of [Serviceaanvragen escaleren](#) (op pagina 334) om een serviceaanvraag toe te wijzen of te escaleren.
- 3 Zie [Oplossingen aan serviceaanvragen toevoegen](#) (op pagina 334) om met oplossingen voor een serviceaanvraag te werken.
- 4 Zie [Afgehandelde serviceaanvragen sluiten](#) (op pagina 335) om de opgeloste serviceaanvraag te sluiten.

Verzekeringsleads in cliënten omzetten met het Producer Success Model

In Oracle CRM On Demand kunt u workflowregels gebruiken om op te geven dat een of meer acties automatisch moeten worden uitgevoerd wanneer een opgegeven gebeurtenis optreedt. U kunt net zo veel workflowregels configureren als u in uw bedrijfsprocessen wilt implementeren.

Het Producer Success Model (PSM) in Oracle CRM On Demand is een raamwerk dat workflowregels gebruikt om het maken van activiteiten te automatiseren zodat verzekeringsagenten of financiële adviseurs hun leads kunnen opvolgen en regelmatig contact met hun cliënten kunnen houden.

In het Producer Success Model worden de volgende termen gebruikt:

- **Producent.** Een *producent* is een verzekeringsagent of financieel adviseur.
- **Cliënt.** Een *cliënt* is een relatie waarmee uw bedrijf een langetermijnrelatie onderhoudt zodat u wijzigingen in de situatie van de cliënt kunt bijhouden en verkoopkansen kunt identificeren zodat u aanvullende producten aan de cliënt kunt verkopen. Cliënten vragen meestal ook advies over welke producten aan hun behoeften kunnen voldoen.

Het Producer Success Model gebruikt workflowregels voor het volgende:

- Een taak maken om de lead op de volgende werkdag te bellen zodra een leadrecord wordt gemaakt.
- Een follow-up taak maken wanneer een producent de waarde in het veld 'Resultaat gesprek' op de pagina 'Taakgegevens' bijwerkt nadat hij een lead of een cliënt heeft gebeld.

De gesprekken die producenten met leads of cliënten hebben, bestaan uit de volgende typen:

- **Referentiegesprekken.** Gesprekken die producenten moeten voeren om leads op te volgen.
- **Verjaardagsgesprekken.** Gesprekken die producenten met bestaande leads of cliënten op hun verjaardag moeten voeren.

- **Beoordelingsgesprekken.** Gesprekken die producenten met leads of cliënten voeren wanneer het laatste gesprek met de lead zes maanden geleden is.

Een producent kan het resultaat van deze gesprekken vastleggen in het veld 'Resultaat gesprek' op de pagina 'Taakgegevens'. Dit zijn de waarden voor het veld 'Resultaat gesprek':

- **Geen bereik.** De lead is onbereikbaar.
- **Contact houden.** De lead of relatie wil vandaag niet praten, maar de lead wil dat de producent contact houdt.
- **Gesloten bestand.** De lead wil vandaag niet praten en wil niet dat er opnieuw contact wordt opgenomen.
- **Afspraak.** De lead of cliënt is gereed voor een afspraak.

Afhankelijk van het resultaat van de gesprekken, zal de workflow verschillende follow-uptaken maken. Als het resultaat van het gesprek bijvoorbeeld 'Geen bereik' is, wordt in de workflow een taak gemaakt om dezelfde lead of cliënt de volgende dag te bellen. Als het resultaat van het gesprek 'Contact houden' is, wordt in de workflow een taak gemaakt om de lead of cliënt na zes maanden of een week voor de verjaardag te bellen.

OPMERKING: voor het Producer Success Model is het configureren van workflowregels en acties vereist. Zie de configuratiedocumentatie voor Oracle On Demand Financial Services Edition voor meer details.

Als u verzekeringsleads naar cliënten wilt converteren met het Producer Success Model, voert u de volgende taken uit:

- 1 Maak een nieuwe leadrecord voor de referentie.
Met een workflowregel wordt er automatisch een taak gemaakt om de lead de volgende werkdag te bellen.
- 2 Op de lijstpagina voor activiteiten bekijkt u de dagelijkse gesprekkenlijst met referentiegesprekken en belt u de lead. Zie [Werken met lijsten met activiteiten](#) (op pagina 144).
- 3 Leg de gegevens over het resultaat van het gesprek vast in het veld 'Resultaat gesprek'.
Afhankelijk van het resultaat van het gesprek wordt in de workflow een follow-uptaak gemaakt.
- 4 Plan een afspraak om de lead te ontmoeten. Zie [Afspraken met anderen plannen](#) (op pagina 159).
- 5 Ontmoet de gekwalificeerde lead en verzamel aanvullende gegevens.
- 6 Promoveer de lead tot een prospect door 'Prospect' te selecteren in de keuzelijst 'Type lead'. Zie [Leadsvelden](#) (zie "[Leadvelden](#)" op pagina 194).
- 7 Bied producten aan om aan de behoeften van de prospect te voldoen en maak een verkoopkans als de klant is geïnteresseerd. Zie [Werken met de Startpagina Verkoopkans](#) (zie "[Werken met de Startpagina Verkoopkans](#)" op pagina 246).
- 8 Voer een afsluitend gesprek en verkoop de producten.
- 9 Wanneer de klant het product koopt, promoveert u de relatie tot een cliënt door 'Cliënt' te selecteren in de keuzelijst 'Type relatie.'
- 10 Op de gegevenspagina voor relaties stelt u het veld 'Gespreksfrequentie' in op '1-2 keer per jaar'. Zie [Workflowacties maken: taken maken voor meer informatie over de workflow 'Taak maken'](#).

Claims

Gebruik de pagina's 'Claim' om een willekeurig type claim te volgen. Claims zijn normaal gesproken de claims van een relatie of een bedrijf die door een verzekeringsmaatschappij worden beheerd.

OPMERKING: De beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van claimgegevens, kan het tabblad 'Claims' in uw installatie ontbreken.

Een *claim* is een formeel schriftelijk verzoek aan een verzekeringsmaatschappij om terugbetaling van verlies van of schade aan een verzekerd object.

Inzicht in de claimgeschiedenis van een klant, inclusief de huidige claimstatus, kan verkoop- en ondersteuningspersoneel helpen dit belangrijke aspect van de relatie tussen de verzekeraar en klant beter te begrijpen. Verzekeraars kunnen de claimpagina's ook gebruiken om kritieke informatie over de eerste melding van het verlies snel vast te leggen en de claim op de juiste wijze door te sturen naar het toepasselijke personeel.

Het recordtype 'Claim' biedt ondersteuning voor alle typen claims met een eerste melding van verlies, bijvoorbeeld voor auto's, eigendom, algemene aansprakelijkheid, enzovoort. Een claim kan bovenliggende claims hebben, dus alle typen claimstructuren en -hiërarchieën worden ondersteund. U kunt claims bijvoorbeeld organiseren in claimgroepen.

U kunt de gegevenspagina voor claims gebruiken om gedetailleerde en profielinformatie te identificeren en vast te leggen voor een claim. U kunt de gegevenspagina voor claims ook gebruiken om de onderliggende claims van een claim te bekijken. Verder kunt u andere gerelateerde informatie bekijken, zoals:

- [Betrokken partijen](#) (op pagina 677)

- [Schade](#) (op pagina 670)

- [Activiteiten](#)

Een activiteit kan zijn gerelateerd aan een claim. Op de gegevenspagina voor claims kunt u alle activiteiten bekijken die zijn gerelateerd aan een claim.

- [Serviceaanvragen](#)

Een serviceaanvraag kan zijn gerelateerd aan een claim. Op de gegevenspagina voor claims kunt u alle serviceaanvragen bekijken die zijn gerelateerd aan een claim.

Werken met de 'Startpagina Claims'

De 'Startpagina Claims' is het beginpunt voor het beheren van claims. Deze pagina bestaat uit diverse secties en bevat gegevens die voor u van belang zijn.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Claims' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een claim maken

U maakt een nieuwe claim door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde claims'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor claims](#) (zie "Claimvelden" op pagina 663) voor meer informatie.

Werken met lijsten met claims

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor claims.

Lijst met claims	Filters
Alle claims	Alle claims die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de claim.
Recent gewijzigde claims	Alle claims, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Als u een nieuwe lijst wilt maken, klikt u op 'Nieuw'. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Klik op 'Lijsten beheren' om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken of een bestaande lijst weer te geven, te bewerken of te verwijderen. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. Deze lijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

De sectie 'Recent gewijzigde claims' weergeven

De sectie 'Recent gewijzigde claims' bevat de claims die het meest recentelijk zijn gewijzigd, gesorteerd op wijzigingsdatum. Klik op de koppeling 'Volledige lijst weergeven' om de lijst uit te vouwen. In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan de 'Startpagina Claims'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Claims'

Als de machtiging 'Startpagina's personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, kunt u aanvullende secties toevoegen aan uw 'Startpagina Claims', afhankelijk van welke secties uw systeembeheerder heeft ingesteld voor weergave op uw 'Startpagina Claims'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Claims' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Claims' op de koppeling 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Claims' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over claims:

- [Claimvelden](#) (op pagina 663)
- [Claims beheren](#) (op pagina 662)

Claims beheren

Klik op een onderwerp voor stapsgewijze procedures om het volgende te doen:

- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Bovenliggende claims traceren](#) (op pagina 662)

Zie [Werken met records](#) (op pagina 38) voor aanvullende procedures die voor alle records kunnen worden uitgevoerd.

OPMERKING: Beheerders kunnen Oracle CRM On Demand op verschillende manieren aanpassen. Zij kunnen bijvoorbeeld de namen van typen records, velden en opties in zoeklijsten wijzigen. De weergegeven informatie kan dus afwijken van de standaardinformatie die is beschreven in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau is het mogelijk dat u niet alle procedures in de voorgaande lijst kunt uitvoeren.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over claims:

- [Werken met de 'Startpagina Claims'](#) (op pagina 660)
- [Velden voor claims](#) (zie "[Claimvelden](#)" op pagina 663)

Bovenliggende claims traceren

Als u de tracering van een bovenliggende claim wilt toestaan, voegt u deze toe aan het veld 'Bovenliggende claim' in de record van de onderliggende claim.

Ga als volgt te werk om een bovenliggende claim te traceren:

- 1 Selecteer de claim.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van een claim.
- 2 Klik op de pagina 'Claimgegevens' op 'Bewerken'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor 'Claim' het veld 'Bovenliggende claim' en selecteer een claim.

Claimvelden

Gebruik de bewerkingspagina voor 'Claim' om een claim toe te voegen of gegevens van een bestaande claim bij te werken. De bewerkingspagina voor 'Claim' bevat de volledige set velden voor een claim.

TIP: u kunt claims ook bewerken op de pagina's 'Lijst met claims' en 'Claimgegevens'. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Claimprofiel	
Claimnr	De claim-ID.
Type verzekering	Het type verzekering, bijvoorbeeld auto-, inboedel-, aansprakelijkheids-, arbeidsongeschiktheids- of levensverzekeringen.
Verliescode	De code voor een specifiek verlies. Verzekeringsmaatschappijen kunnen bijvoorbeeld 100 toewijzen aan ongevallen met auto's, 200 aan diefstal, enzovoort.
Type verlies	Het type verlies, dit is gerelateerd aan de verliescode. Voorbeelden van typen verlies zijn ongevallen met auto's, diefstal, enzovoort.
Rapportdatum	De datum waarop de verzekerde de claim voor het ongeval heeft gerapporteerd.
Datum/tijd verlies	De datum van het ongeval of de datum van het verlies.
Valuta	De valuta voor de claim.
Afsluitdatum	De datum waarop de claim is afgesloten.
Gebeurtenisnummer	Het nummer waarmee een gebeurtenis wordt geïdentificeerd. Verzekeringsmaatschappijen categoriseren catastrofale gebeurtenissen normaal gesproken. Enkele voorbeelden van gebeurtenisnummers: 1002 voor orkaan Ike, 1003 voor orkaan Andrew, enzovoort.
Status	De status van de claim. Enkele voorbeelden: Schaderapport, Openstaand, Beoordeeld of Afgesloten.
Claimgegevens	
Soort verlies	Het type verlies, zoals brand, diefstal, letsel, wind, overstroming, hagel of overig.

Veld	Omschrijving
Verliescategorie	De verliescategorie die de meeste verzekeringsmaatschappijen gebruiken om het verlies te categoriseren. Enkele voorbeelden: A. Woning; B. Overige bouwwerken; C. Persoonlijk eigendom; D. Verlies van gebruik.
Locatie van verlies	De locatie van het verlies, zoals een parkeergarage, winkelcentrum, enzovoort.
Hoogte van verlies	Het bedrag dat de klant heeft verloren. Als het totaal van een specifiek verlies het aansprakelijkheidsbedrag overschrijdt, moet de klant het restbedrag mogelijk zelf betalen.
Bron aansprakelijkheid	De aansprakelijkheidsbron die de oorzaak is van deze claim. Enkele voorbeelden: gewonde werknemer, beschadigd eigendom van werknemer, gewonde privépersoon, beschadigd eigendom van privépersoon, uitglijden en vallen of letsel door voertuig.
Hoogte van aansprakelijkheid	Het bedrag dat moet worden betaald bij verlies.
Relatie met verzekerde	De relatie van de verwonde persoon tot de verzekerde persoon. Enkele voorbeelden: werkgever, supervisor of collega.
Plaats van letsel	De locatie waar het letsel is ontstaan.
Bekendmakingsdatum van letsel voor werkgever	De datum waarop het letsel van de werknemer bekend werd gemaakt aan de werkgever.
Bekendmakingsdatum van claim voor werkgever	De datum waarop de claim van de werknemer bekend werd gemaakt aan de werkgever.
Aantal personen met letsel	Het aantal verwonde personen voor het ongeval. Deze personen kunnen wel of niet werknemer zijn.
Aantal medewerkers met letsel	Het aantal verwonde werknemers voor het ongeval.
Lichaamsdeel met letsel	Het verwonde lichaamsdeel. Enkele voorbeelden: hand, been, nek, enzovoort.
Type letsel	Het type letsel. Enkele voorbeelden: brandwonden, fractures, verstuingen, RSI.
Code medisch letsel	De code voor specifiek medische letsel. Enkele voorbeelden: IDC-9, IDC-10.
Mogelijkheid om te werken	Hiermee wordt aangegeven of de werknemer nog kan werken met dit letsel.
Klasse medewerker	De functie van de werknemer. Enkele voorbeelden: secretaris/secretaresse, manager, enzovoort.
Letsel ontstaan tijdens werkuren?	Hiermee wordt aangegeven of het letsel is ontstaan tijdens werkuren.

Veld	Omschrijving
Naam ziekenhuis	De naam van het ziekenhuis waar het letsel van de claimende persoon is behandeld.
Tijdstip overlijden	Het tijdstip van overlijden van de gewonde persoon.
Nummer van politie-/lijkschouwerrapport	Het nummer van het politie-/lijkschouwerrapport dat is gerelateerd aan de compensatieclaim van een werknemer.
Claimintegratie	
Externe systeem-ID	Hiermee wordt de externe bron-ID van de externe informatie voor deze claim getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over de claim. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.
Laatste externe update	Hiermee worden de datum en tijd van de laatste externe update voor deze claim getraceerd. De datum en tijd waarop de gegevens voor deze polis voor het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).
Claimpolis	
Polis	De verzekeringspolis die is gekoppeld aan deze claim.
Gerapporteerd door	De aanduiding van de persoon die het ongeval heeft gerapporteerd. Enkele voorbeelden: benoemde verzekerde, bestuurder verzekerd voertuig of agent.
Contactgegevens	De relatiegegevens van de persoon die het ongeval heeft gerapporteerd.
Conditie	De omstandigheden waaronder het ongeval is gebeurd, zoals de weersomstandigheden. Voorbeeld: <i>het regende die dag</i> .
Bij gebrek	Hier wordt de aansprakelijke persoon geïdentificeerd. Enkele voorbeelden: verzekerde bestuurder en andere bestuurder.
Politie/brandweer	Het politiebureau of de brandweerkazerne waar het rapport is opgemaakt.
Rapportnr	Het rapportnummer dat is gerelateerd aan het ongeval.
Opmerkingen	De gedetailleerde beschrijving van de claim.
Omschrijving verlies	De beschrijving van het verlies. Bijvoorbeeld: auto aangereden door vrachtwagen.
Zakelijke rekening	De bedrijfsaccount die is gekoppeld aan deze claim.
Adres	Het adres waarop de claim is ontstaan. Het adres kan verschillen van andere adressen in Oracle CRM On Demand en is niet gerelateerd aan relaties of bedrijfs- en eigendomsadressen. Dit adres is vereist en is alleen relevant en van toepassing op deze claimrecord.
Plaats	De plaats waarin de claim is ontstaan. De plaats kan verschillen van andere plaatsen in Oracle CRM On Demand en is niet gerelateerd aan relaties of bedrijfs- en eigendomsplaatsen. De plaatsnaam is vereist en is alleen relevant en van toepassing op deze claimrecord.

Veld	Omschrijving
Staat/provincie	De staat (in rechtsgebieden waar staten worden gebruikt, zoals de Verenigde Staten) of provincie (in rechtsgebieden waar provincies worden gebruikt, zoals Canada) waar de claim is ontstaan. Bijvoorbeeld CA voor Californië of ON voor Ontario.
ZIP code/postcode	De ZIP code (in de Verenigde Staten) of de postcode (in andere rechtsgebieden) van de locatie van het ongeval.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over claims:

- [Werken met de 'Startpagina Claims'](#) (op pagina 660)
- [Claims beheren](#) (op pagina 662)

Dekkingen

Gebruik de pagina's voor 'Dekking' om alle typen verzekeringsdekkingen te maken, bij te werken en te traceren. Met dekkingen worden meestal financiële limieten en risico's aangeduid die worden gedekt met een verzekeringspolis voor een relatie.

OPMERKING: De beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van dekkingsgegevens, kan het tabblad 'Dekking' in uw installatie ontbreken.

Met *dekkingen* worden de monetaire limieten en risico's beschreven die worden gedekt met een verzekeringspolis. Als u de dekkingen voor de polissen wilt traceren, voegt u deze toe als dekkingen voor de polis. Dekking kan worden gebruikt om alle typen dekking te traceren, zoals aanrijdingen, lichamelijk letsel, brand, enzovoort. U kunt de pagina's voor 'Dekking' gebruiken om dekkingen te identificeren en profileren door dekkingsgegevens vast te leggen, zoals het type dekking, de individuele limiet, de totale limiet, aftrekbaar waarden, enzovoort.

Werken met de 'Startpagina Dekking'

De 'Startpagina Dekking' is het beginpunt voor het beheren van dekkingsrecords.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Dekking' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een dekkingsrecord maken

U kunt een dekkingsrecord maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde dekkingen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor dekking](#) (zie "[Dekkingsvelden](#)" op pagina 668) voor meer informatie.

Werken met lijsten met dekkingen

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor dekkingen.

Lijst met dekkingen	Filters
Alle dekkingen	Alle dekkingen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de dekking.
Recent gewijzigde dekkingen	Alle dekkingen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bekijken, te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde dekkingen bekijken

In de sectie 'Recent gewijzigde dekkingen' worden de dekkingen weergegeven die u het meest recent hebt bekeken.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Dekking'

Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat, kunt u extra secties aan uw 'Startpagina Dekking' toevoegen, afhankelijk van welke secties de beheerder van uw bedrijf voor weergave beschikbaar heeft gemaakt op uw 'Startpagina Dekking'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Dekking' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Dekking' op de koppeling 'Lay-out bewerken'.

- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Dekking' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over dekkingen:

- [Velden voor dekking](#) (zie "[Dekkingsvelden](#)" op pagina 668)
- [Dekkingen beheren](#) (op pagina 668)

Dekkingen beheren

Klik op een onderwerp voor stapsgewijze procedures om het volgende te doen:

- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)

Zie [Werken met records](#) (op pagina 38) voor aanvullende procedures die voor alle records kunnen worden uitgevoerd.

OPMERKING: Beheerders kunnen Oracle CRM On Demand op verschillende manieren aanpassen. Zij kunnen bijvoorbeeld de namen van typen records, velden en opties in zoeklijsten wijzigen. De weergegeven informatie kan dus afwijken van de standaardinformatie die is beschreven in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau is het mogelijk dat u niet alle procedures in de voorgaande lijst kunt uitvoeren.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over dekkingen:

- [Werken met de 'Startpagina Dekking'](#) (op pagina 666)
- [Velden voor dekking](#) (zie "[Dekkingsvelden](#)" op pagina 668)

Dekkingsvelden

Gebruik de bewerkingspagina voor 'Dekking' om een dekkingsrecord toe te voegen of gegevens van een bestaande dekkingsrecord bij te werken. De bewerkingspagina voor 'Dekking' bevat de volledige set velden voor een dekkingsrecord.

TIP: u kunt dekkingsrecords ook bewerken op de pagina's 'Lijst met dekkingen' en 'Dekkingsgegevens'. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Dekkingsprofiel	
Dekkingsnaam	De unieke naam van de dekking.
Polis	De polis die is gekoppeld aan deze dekking.
Dekking	Het type dekking dat de klant heeft aangeschaft met de polis voor dekking van zijn of haar aansprakelijkheid. Enkele voorbeelden van dekking: aanrijding, uitgebreid, lichamelijk letsel, medische kosten.
Dekkingstatus	De status van de dekking. Enkele voorbeelden: 'In behandeling', 'Openstaand' en 'Afgesloten'.
Valuta	De valuta van de dekking.
Verzekerd eigendom	Het verzekeringseigendom dat is gekoppeld aan de dekkingsrecord.
Persoonlijke limiet	De limiet voor individuele dekking. Het maximumbedrag dat kan worden betaald bij aanrijdingsdekking, is bijvoorbeeld €100.000.
Totale limiet	De totale limiet die kan worden uitbetaald. Als de verzekerde betrokken is geweest bij een aanrijding tussen twee auto's, kan de totale limiet die wordt uitbetaald onder de aanrijdingsdekking voor beide auto's, bijvoorbeeld zijn beperkt tot €300.000.
Product dekking	Het verzekeringsproduct dat is gekoppeld aan deze dekking.
Dekkingsgegevens	
Eigen risico	Het bedrag dat de klant moet betalen voordat de verzekeringsmaatschappij uitbetaalt. (De term <i>deductible (eigen risico)</i> staat in bepaalde landen, zoals het Verenigd Koninkrijk en Ierland, ook wel bekend als <i>excess</i> .)
Begin	De begindatum voor de dekking.
Einde	De einddatum voor de dekking.
Verzekerd bedrag	Het verzekerde bedrag
Dekkingsintegratie	
Externe systeem-ID	Hiermee wordt de externe bron-ID van de externe informatie voor de dekking getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over de polis. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.

Veld	Omschrijving
Integratie-ID	Hiermee wordt de integratie-ID van de externe informatie voor de dekkingsrecord getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Laatste externe update	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze polis voor het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over dekkingen:

- [Werken met de 'Startpagina Dekking'](#) (op pagina 666)
- [Dekkingen beheren](#) (op pagina 668)

Schade

Met de pagina's 'Schade' kunt u informatie over schade identificeren en vastleggen, bijvoorbeeld een omschrijving en het bedrag van de schade. Onder *schade* wordt beschadiging van eigendommen verstaan die tot waardeverlies leidt. Schade wordt in verzekeringsclaims gebruikt om beschadiging van eigendommen bij te houden die door een polis wordt gedekt.

OPMERKING: De beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van schadegegevens, kan het tabblad 'Schade' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Schade'

De 'Startpagina Schade' is het beginpunt voor schadebeheer.

OPMERKING: de systeembeheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Schade' aanpassen. Daarnaast kunt u secties aan de pagina toevoegen of van de pagina verwijderen als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een schaderecord maken

U kunt een schaderecord maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde schade'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor Schade](#) (zie "[Schadevelden](#)" op pagina 672) voor meer informatie.

Werken met lijsten met schade

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor schade.

Lijst met schade	Filters
Alle schade	Alle schaderecords die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de schaderecord.
Recent gewijzigde schade	Alle schade, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op de lijstnaam om een lijst te bekijken.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde schade bekijken

In de sectie 'Recent gewijzigde schade' worden de schaderecords getoond die het meest recent zijn gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties aan uw 'Startpagina Schade' toevoegen

Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' omvat, kunt u mogelijk extra secties aan uw 'Startpagina Schade' toevoegen, afhankelijk van wat de systeembeheerder van uw bedrijf beschikbaar heeft gemaakt voor weergave op uw 'Startpagina Schade'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties toevoegt aan uw 'Startpagina Schade'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Schade' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Schade' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Schade' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over schade:

- [Velden voor Schade](#) (zie "[Schadevelden](#)" op pagina 672)
- [Schade beheren](#) (op pagina 672)

Schade beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over schade:

- [Werken met de 'Startpagina Schade'](#) (op pagina 670)
- [Velden voor 'Schade'](#) (zie "[Schadevelden](#)" op pagina 672)

Schadevelden

Gebruik de bewerkingspagina voor 'Schade' om een schaderecord toe te voegen of gegevens van een bestaande schaderecord bij te werken. De bewerkingspagina voor 'Schade' bevat de volledige set velden voor een schaderecord.

TIP: u kunt schaderecords ook bewerken op de pagina's 'Lijst met schade' en 'Schadegegevens'. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Schadeprofiel	
Claim	De claim die is gekoppeld aan de schaderecord.
Verzekerd eigendom	Het verzekerde eigendom dat is gekoppeld aan de schaderecord.
Schadenaam	De unieke naam van de schade. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Omschrijving van beschadigd	De beschrijving van het beschadigde eigendom, bijvoorbeeld 'auto BMW'. Dit veld mag maximaal 16.350 tekens bevatten.

Veld	Omschrijving
eigendom	
Omschrijving schade	De beschrijving van de schade, bijvoorbeeld <i>licht rechtsvoor beschadigd</i> . Dit veld mag maximaal 16.350 tekens bevatten.
Valuta	De valuta voor de schade.
Eigendomnr	Het nummer van het eigendom, bijvoorbeeld eigendom 1, eigendom 2, enzovoort. Als een polis bijvoorbeeld drie auto's bevat, kunt u de auto's als volgt nummeren: 1 is een Toyota Corolla, 2 is een Mazda Miata en 3 is een Hyundai Pony.
Type beschadigd eigendom	Het type beschadigd eigendom, bijvoorbeeld een motorfiets, camper, privéauto, huis, enzovoort.
Geschat bedrag	Een schatting van het schadebedrag voor het verzekerde eigendom.
Schade-integratie	
Externe systeem-ID	Hiermee wordt de externe bron-ID van de externe informatie voor de schaderecord getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over de polis. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.
Integratie-ID	Hiermee wordt de integratie-ID van de externe informatie voor de schaderecord getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Extern laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze polis voor het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor gerelateerde informatie over schade:

- [Werken met de 'Startpagina Schade'](#) (op pagina 670)
- [Schade beheren](#) (op pagina 672)

Verzekeringseigendommen

Op de pagina's voor 'Verzekeringseigendommen' kunt u rekeningen voor verzekeringseigendommen maken, bijwerken en bijhouden. Met een record voor verzekeringseigendommen kunnen relaties en de bijbehorende gerelateerde informatie worden gegroepeerd, zodat ze kunnen worden getotaliseerd op basis van de relaties die aan het verzekeringseigendom zijn gekoppeld.

Verzekerde eigendommen zijn tastbare activa waarvan een relatie of bedrijfseigenaar de wettelijke eigenaar is. De eigenaar schaft de verzekeringspolis aan om het fysieke eigendom te verzekeren tegen verlies door diefstal, brand en andere gevaren. Deze term (verzekerd eigendom) wordt ook gebruikt in claims. De eigenaar kan opgeven welk verzekerd eigendom is beschadigd tijdens een incident. Records voor verzekerde

eigendommen kunnen worden gebruikt om alle typen verzekerde eigendommen bij te houden, zoals auto's, boten, sieraden, huizen, enzovoort.

Gebruik de pagina's voor 'Verzekering eigendom' om verzekerde eigendommen te identificeren en te profileren door informatie vast te leggen, zoals het merk, model, bouwjaar, licentienummer, enzovoort. U kunt de pagina's voor 'Verzekering eigendom' ook gebruiken om andere gerelateerde informatie te bekijken. Zie [Dekkingen](#) (op pagina 666) en [Schade](#) (op pagina 670) voor meer informatie.

OPMERKING: De beheerder van uw bedrijf bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van verzekeringseigendommen, kan het tabblad 'Verzekeringseigendommen' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Verzekering Eigendom'

De 'Startpagina Verzekering Eigendom' is het beginpunt voor het beheer van records voor verzekerde eigendommen.

OPMERKING: de beheerder van uw bedrijf kan de lay-out van uw 'Startpagina Verzekering Eigendom' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een record voor eigendomsverzekering maken

Klik op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde verzekeringen Eigendommen' om een nieuwe record voor eigendomsverzekering te maken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor eigendomsverzekeringen](#) (zie "[Velden voor verzekerde eigendommen](#)" op pagina 676) voor meer informatie.

Werken met lijsten met eigendomsverzekeringen

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

In de volgende tabel worden de standaardlijsten beschreven die beschikbaar zijn voor eigendomsverzekeringen.

Lijst met verzekerde eigendommen	Filters
Alle verzekerde eigendommen	Alle verzekerde eigendommen die u kunt bekijken
Recent gewijzigde verzekerde eigendommen	Alle verzekerde eigendommen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op een lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Sectie 'Recent gewijzigde verzekeringen Eigendommen'

In de sectie 'Recent gewijzigde verzekeringen Eigendommen' vindt u de eigendomsverzekeringen die u het meest recentelijk hebt bekeken.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Verzekering Eigendom'

Als de machtiging 'Startpagina personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, kunt u aanvullende secties toevoegen aan de 'Startpagina Verzekering Eigendom', afhankelijk van welke secties uw systeembeheerder heeft ingesteld voor weergave op uw 'Startpagina Verzekering Eigendom'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan de 'Startpagina Verzekering Eigendom'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Verzekering Eigendom' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Verzekerd eigendom' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Verzekerd eigendom' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verzekering Eigendommen beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen

van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Velden voor verzekerde eigendommen

Gebruik de bewerkingspagina voor 'Verzekerd eigendom' om een record voor verzekerde eigendommen toe te voegen of gegevens van een bestaande record voor verzekerde eigendommen bij te werken. De bewerkingspagina voor 'Verzekerd eigendom' bevat de volledige set velden voor een record voor verzekerde eigendommen.

TIP: u kunt verzekerde eigendommen ook bewerken op de pagina's 'Lijst met verzekerde eigendommen' en 'Verzekerd eigendom gegevens'. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Eigendomsprofiel	
Polis	De polis die is gekoppeld aan het verzekerde eigendom.
Volgorde	Het reeksnummer voor het verzekerde eigendom. Als u bijvoorbeeld drie auto's hebt opgenomen in een polis, kan 1 voor een Toyota Corolla staan, 2 voor een Mazda Miata en 3 voor een Hyundai.
Type	Het type verzekerd eigendom, bijvoorbeeld een motorfiets, camper, privéauto, woonhuis, enzovoort.
Omschrijving	Een gedetailleerde beschrijving van het verzekerde eigendom. Dit veld mag maximaal 16.350 tekens bevatten.
Bedrag	Het verzekerde bedrag voor het verzekerde eigendom.
Valuta	De valuta voor het verzekerde eigendom.
Eigendomsintegratie	
Externe ID	Hiermee wordt de externe bron-ID van de externe informatie voor de claim getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over het verzekerde eigendom. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.
Integratie-ID	Hiermee wordt de integratie-ID van het externe systeem getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.

Betrokken partijen

Gebruik de pagina's voor 'Betrokken partijen' om alle typen betrokken partijen te maken, bij te werken en te traceren. In 'Betrokken partijen' wordt de relatie tussen de relaties en claims getraceerd.

OPMERKING: de beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van partijgegevens, kan het tabblad 'Betrokken partijen' in uw installatie ontbreken.

Een *betrokken partij* is meestal een relatie die betrokken is bij een verzekeringsclaim. Alle relaties kunnen een rol hebben in de claim en het tabblad 'Betrokken partijen' kan worden gebruikt om de relatie tot de claim te traceren voor de verschillende relaties. Enkele voorbeelden voor de rol van relaties in een claim: claimende partij, verzekerde bestuurder en jurist. U kunt de pagina's voor 'Betrokken partij' gebruiken om betrokken partijen te identificeren en profileren.

Werken met de 'Startpagina Betrokken partij'

De 'Startpagina Betrokken partij' is het beginpunt voor het beheren van betrokken partijen.

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Betrokken partij' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een record voor betrokken partij maken

U kunt een record voor betrokken partij maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie voor recent gewijzigde betrokken partijen. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor betrokken partijen](#) (op pagina 679) voor meer informatie.

Werken met lijsten met betrokken partijen

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten.

Lijst met betrokken partijen	Filters
Alle betrokken partijen	Alle betrokken partijen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de betrokken partij.
Recent gewijzigde betrokken partijen	Alle betrokken partijen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij

Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde betrokken partijen bekijken

In de sectie voor recent gewijzigde betrokken partijen worden de betrokken partijen getoond die u het meest recent hebt gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Betrokken partij'

Als uw gebruikersrol de machtiging heeft voor het personaliseren van startpagina's, kunt u extra secties toevoegen aan uw 'Startpagina Betrokken partij', afhankelijk van welke secties de beheerder van uw bedrijf beschikbaar voor weergave heeft gemaakt op uw 'Startpagina Betrokken partij'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan uw 'Startpagina Betrokken partij'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Betrokken partij' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Betrokken partij' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Betrokken partij' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Betrokken partijen beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Velden voor betrokken partijen

Gebruik de bewerkingspagina voor 'Betrokken partij' om een betrokken partij toe te voegen of gegevens van een bestaande betrokken partij bij te werken. De bewerkingspagina voor 'Betrokken partij' bevat de volledige set velden voor een betrokken partij.

TIP: u kunt betrokken partijen ook bewerken op de pagina's 'Lijst met betrokken partijen' en 'Gegevens betrokken partij'. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor 'Betrokken partij'.

Veld	Omschrijving
Profiel betrokken partij	
Claim	De claim die is gekoppeld aan deze betrokken partij.
Relatie	Relatienaam voor de claim.
Naam betrokken partij	De unieke naam van de betrokken partij.
Rol	De rol van de relatie in de claims. Enkele voorbeelden: tegenpartij, claimende partij, getuige, jurist en verzekerde echtgenoot/echtgenote.
Valuta	De valuta voor de betrokken partij.
Rol bij ongeluk	De rol van de betrokken partij in het ongeluk. Enkele voorbeelden: bestuurder, passagier en voetganger.
Locatie	De locatie van de claimende partij op het moment van het ongeluk. Enkele voorbeelden: in betrokken voertuig, in niet-betrokken voertuig en voetganger.
Gegevens betrokken partij	
Letseloverzicht	De samenvatting van het letsel van de betrokken partij. In dit veld kunt u maximaal 250 tekens opgeven.
Omschrijving letsel	De gedetailleerde omschrijving van het letsel van de betrokken partij. Dit veld mag maximaal 16.350 tekens bevatten.
Integratie betrokken partij	
ID extern systeem	Hiermee wordt de externe bron-ID van de externe informatie voor de betrokken partij getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.

Veld	Omschrijving
Externe bron	De bron van de externe informatie over de betrokken partij. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.
Integratie-ID	Hiermee wordt de integratie-ID van de externe informatie over de betrokken partij getraceerd.
Laatste externe update	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze betrokken partij het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).

Polissen

Gebruik de pagina's voor 'Polis' om alle typen verzekeringspolissen te maken, bij te werken en te traceren. Polissen zijn normaal gesproken de polissen van een relatie of bedrijf die worden beheerd door een verzekeringsmaatschappij. Met polissen kunnen echter ook alle polissen van relaties of bedrijven worden getraceerd, inclusief polissen bij andere verzekeringsmaatschappijen.

OPMERKING: de systeembeheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van polisgegevens, kan het tabblad 'Polis' in uw installatie ontbreken.

Een *polis* is een schriftelijke overeenkomst tussen de verzekeraar en de polishouder waarin de verzekeraar bevestigt dat de verzekeringsuitkering wordt betaald wanneer een verzekerde gebeurtenis optreedt, en waarin de polishouder bevestigt de premie te betalen. Polissen bieden een structuur voor verzekeraars waarin relaties met zowel relaties als bedrijven kunnen worden beheerd.

Het polisrecordtype stelt verzekeraars in staat van relaties waarbij de polis centraal staat over te gaan op relaties waarbij de klant en huishoudens centraal staan, doordat ze toegang hebben tot polisgegevens op hoog niveau. Met de polisgegevens (bijvoorbeeld type, status en ingangsdatum binnen Oracle CRM On Demand) worden overeenkomsten van relaties ondersteund waarbij de klant-het huishouden centraal staat, zoals activiteiten, claims en agenda. U kunt het polisrecordtype gebruiken om alle typen polissen bij te houden, zoals auto, eigendom, aansprakelijkheid en andere typen polissen. Een polis kan bovenliggende polissen hebben, dus alle soorten polisstructuren en polishiërarchieën worden ondersteund. Bij polishiërarchieën is het mogelijk polissen in polisgroepen te groeperen. Hierdoor kan elke verplichte polisstructuur op een flexibele manier worden geactiveerd.

Profiel- en gerelateerde informatie over polissen

Gebruik de pagina's voor 'Polis' om gedetailleerde en profielinformatie over een polis te identificeren en vast te leggen. U kunt de pagina's voor 'Polis' ook gebruiken om de subpolissen van een polis en andere gerelateerde informatie te bekijken, waaronder:

- [Polishouders](#) (op pagina 685)
- [Claims](#) (op pagina 660)

- [Verzekeringseigendommen](#) (op pagina 673)
- [Dekkingen](#) (op pagina 666)
- **Activiteiten.** Een activiteit kan zijn gerelateerd aan een polis. Op de 'Startpagina Polis' kunt u activiteiten bekijken die zijn gerelateerd aan een polis. Zie [Werken met de Startpagina Polis](#) (zie "[Werken met de 'Startpagina Polis'](#)" op pagina 681) voor meer informatie.
- **Serviceaanvragen.** Een serviceaanvraag kan zijn gerelateerd aan een polis. Op de 'Startpagina Polis' kunt u serviceaanvragen bekijken die zijn gerelateerd aan een polis. Zie [Serviceaanvragen](#) (op pagina 329) voor meer informatie over serviceaanvragen.

Werken met de 'Startpagina Polis'

De 'Startpagina Polis' is het beginpunt voor polisbeheer.

OPMERKING: de beheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Polis' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Een polis maken

U kunt een polis maken door op de knop 'Nieuw' te klikken in de sectie 'Recent gewijzigde polissen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor polis](#) (zie "[Polisvelden](#)" op pagina 683) voor meer informatie.

Werken met polislijsten

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor polissen.

Lijst met polissen	Filters
Alle polissen	Alle polissen die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de record.
Recent gewijzigde polissen	Alle polissen met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Mijn polissen	Polissen met uw naam in het veld 'Eigenaar'.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Klik op 'Lijsten beheren' om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken of een bestaande lijst weer te geven, te bewerken of te verwijderen. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. Deze lijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde polissen bekijken

In de sectie 'Recent gewijzigde polissen' worden de polissen getoond die het meest recent zijn gewijzigd.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties aan uw 'Startpagina Polis' toevoegen

Als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat, kunt u extra secties aan uw 'Startpagina Polis' toevoegen, afhankelijk van welke secties de beheerder van uw bedrijf voor weergave beschikbaar heeft gemaakt op uw 'Startpagina Polis'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan de 'Startpagina Polis'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Polis' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Polis' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Polis' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Polissen beheren

Voor het beheren van polissen voert u de volgende taak uit: [Bovenliggende polissen volgen](#) (zie "[Bovenliggende polissen traceren](#)" op pagina 682).

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Werken met bijlagen](#) (op pagina 109)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Bovenliggende polissen traceren

Als u de tratering van een bovenliggende polis voor een polis wilt toestaan, voegt u de bovenliggende polis toe aan het veld 'Bovenliggende polis' in de onderliggende polis.

Ga als volgt te werk om een bovenliggende polis te traceren:

- 1 Selecteer een polis.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor informatie over het selecteren van een polis.
- 2 Klik op de pagina 'Polis detail' op 'Bewerken'.
- 3 Selecteer op de bewerkingspagina voor 'Polis' het veld 'Bovenliggende polis' en selecteer een polis.

Polisvelden

Gebruik de bewerkingspagina voor 'Polis' om een polis toe te voegen of gegevens van een bestaande polis bij te werken. De bewerkingspagina voor 'Polis' bevat de volledige set velden voor een polis.

TIP: u kunt polisrecords ook bewerken op de lijst- en de gegevenspagina voor polissen. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

TIP: als u polishiërarchieën wilt aangeven, waarbij een polis een onderliggend item is voor een andere polis, selecteert u een bovenliggende polis in een polisrecord. Zie [Bovenliggende polissen traceren](#) (op pagina 682) voor meer informatie over het traceren van bovenliggende polissen.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden voor 'Polis'.

Veld	Omschrijving
Polisprofiel	
Polisnr	Het polisnummer dat meestal wordt gegenereerd door het polissysteem.
Polistype	Het type polis, bijvoorbeeld auto-, inboedel-, aansprakelijkheids-, arbeidsongeschiktheids- of levensverzekering.
Status	De polisstatus. Enkele voorbeelden: 'Nieuwe business', 'Van kracht', 'In behandeling', 'Beëindigd', 'Verlenging' en 'Prijsopgave'.
Substatus	De substatus van de polis. Enkele voorbeelden: 'Niet ingediend', 'Beoordeling makelaar', 'Geannuleerd' of 'Verlopen'.
Valuta	De valuta voor de polis.
Ingangsdatum	De begindatum voor de polis.
Vervaldatum	De vervaldatum voor de polis.
Datum geannuleerd	De datum waarop de polis is geannuleerd.

Veld	Omschrijving
Staat/provincie waardering	Het tarief dat op een polis kan worden toegepast in een specifieke staat/provincie.
Plan waardering	Het tariefplan voor deze polis. Elke verzekeringsmaatschappij heeft eigen tariefniveaus voor polissen. Enkele voorbeeldwaarden: 01, 02, 03, enzovoort.
Eigenaar	De eigenaar van de polisrecord. Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.
Polisintegratie	
ID extern systeem	Hiermee wordt de externe bron-ID van de externe informatie voor de polis getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over de polis. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort.
Integratie-ID	Hiermee wordt de integratie-ID van de externe informatie voor de polis getraceerd. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Extern laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze polis het laatst zijn bijgewerkt vanuit de externe bron.
Polisagent	
Primaire instelling	De primaire instelling die de polis heeft geïnitieerd.
Primaire agent	De primaire agent die verantwoordelijk is voor deze polis.
Bron referentie	De bron van de referentie, zoals internet, direct mail, advertenties in tijdschriften en cliëntreferenties.
Code producent	De code voor de producent die deze polis aan de verzekeraar heeft geleverd.
Verzekerd kapitaal	Het bedrag dat op de verzekeringspolis is vermeld als uit te keren bedrag bij overlijden of na de vervaldatum.
Totale premie	De totale premie voor deze polis.

Veld	Omschrijving
Factureringsstatus	De status van de facturering voor deze polis, zoals 'Gefactureerd', 'Volgende termijn' of 'Betaald'.
Vervaldatum factuur	De vervaldatum voor de polisfactuur.
Termijn	De termijn voor de polis. Enkele voorbeelden: 1 jaar, 2 jaar, enzovoort.
Betaalwijze polis	De methode die de klant gebruikt voor betaling van de polis. Enkele voorbeelden: 'Contant', 'Berekend', 'Cheque' of 'Elektronische overboeking'.

Polishouders

Gebruik de pagina's 'Polishouder' om een willekeurig type polishouder bij te houden. Een *polishouder* is normaal gesproken de relatie die eigenaar is van de polis die door de verzekeringsmaatschappij wordt beheerd.

Records voor polishouders worden gebruikt om de relatie tussen relaties en polissen te traceren. In deze records worden alle typen rollen vastgelegd die een relatie in een polis kan hebben. Enkele voorbeeldrollen: verzekerde, primaire bestuurders, begunstigde, enzovoort. U kunt indien gewenst andere rollen maken. Zie Velden maken en bewerken voor informatie over het instellen van velden en veldwaarden.

OPMERKING: de beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van informatie over polishouders, kan het tabblad 'Polishouders' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Polishouder'

De 'Startpagina Polishouder' is het beginpunt voor het beheren van polishouders.

OPMERKING: de beheerder kan de indeling van uw 'Startpagina Polishouder' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina personaliseren' bevat.

Ga als volgt te werk om een polishouder te maken:

Klik op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Recent gewijzigde polishouders' om een polishouder te maken. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor polishouders](#) (op pagina 687) voor meer informatie.

Werken met lijsten met polishouders

Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor polishouders.

Lijst met polishouders	Filters
Alle polishouders	Alle polishouders die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de polishouder.
Recent gewijzigde polishouders	Alle polishouders, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde polishouders bekijken

De sectie 'Recent gewijzigde polishouders' bevat de polishouders die het meest recentelijk zijn gewijzigd.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Polishouder'

Als de machtiging 'Startpagina personaliseren' aan uw gebruikersrol is toegewezen, kunt u aanvullende secties toevoegen aan de 'Startpagina Polishouder', afhankelijk van welke secties uw systeembeheerder heeft ingesteld voor weergave op uw 'Startpagina Polishouder'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u secties kunt toevoegen aan de 'Startpagina Polishouder'.

Ga als volgt te werk om secties aan uw 'Startpagina Polishouder' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Polishouder' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Polishouder' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Polishouders beheren](#) (op pagina 687)
- [Velden voor polishouders](#) (op pagina 687)

Polishouders beheren

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Werken met de 'Startpagina Polishouder'](#) (op pagina 685)
- [Velden voor polishouders](#) (op pagina 687)

Velden voor polishouders

Gebruik de bewerkingspagina voor 'Polishouder' om een polishouder toe te voegen of gegevens van een bestaande polishouder bij te werken. De bewerkingspagina voor 'Polishouder' bevat de volledige set velden voor een polishouder.

TIP: u kunt gegevens voor polishouders ook bewerken op de pagina's 'Lijst met polishouders' en 'Polishouder detail'. Zie [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71) voor meer informatie over het bijwerken van records.

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
------	--------------

Veld	Omschrijving
Profiel polishouder	
Polis	De polis die is gekoppeld aan deze polishouder.
Relatie polishouder	De relatienaam voor de polis.
Naam polishouder	De unieke naam van de polishouder.
Rol	De rol van de relatie in deze polis. Enkele voorbeeldrollen: verzekerde, primaire bestuurder en begunstigde.
Valuta	De valuta voor de polishouder.
Verzekerd type	Het type verzekerde voor alle relaties in de polis, bijvoorbeeld primair of secundair.
Percentage	Het percentage van de polis dat eigendom is van de houder. Voor een levensverzekeringspolis kunnen klanten bijvoorbeeld de opbrengst van de polis ontvangen op basis van dit percentage.
Integratie polishouder	
ID extern systeem	Dit is de externe bron-ID van de externe informatie voor de polishouder. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Externe bron	De bron van de externe informatie over de polishouder. Enkele voorbeelden: toepassingsnaam, databasenaam, integratienaam, enzovoort. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Integratie-ID	Dit is de integratie-ID van de externe informatie voor de polishouder. Dit veld kan maximaal 50 tekens bevatten.
Extern laatst bijgewerkt	De datum en tijd waarop de gegevens voor deze polishouder het laatst zijn bijgewerkt (vanuit de externe bron).

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

■ [Werken met de 'Startpagina Polishouder'](#) (op pagina 685)

Makelaarprofiel

Op het tabblad 'Makelaarprofiel' worden de verzekeringsmakelaars weergegeven die verzekeringsproducten verkopen of services met betrekking tot verzekeringen leveren. Meestal heeft de kanaalmanager elk jaar een gesprek met de verschillende makelaars, waarna er een nieuw makelaarsprofiel voor het komende jaar wordt gemaakt. Het makelaarsprofiel bevat de demografische gegevens over een makelaar voor een bepaald jaar.

Op de pagina's voor makelaarsprofielen in Oracle CRM On Demand kunt u demografische gegevens voor de partner vastleggen, zoals de naam, het adres, het telefoonnummer, het faxnummer, de website, de omzet en

een omschrijving van de activiteiten van de makelaar. Het makelaarsprofiel is een onderliggend item van de partner. Zie [Partners](#) (op pagina 378) voor meer informatie over partners.

Werken met de 'Startpagina Makelaarprofiel'

De 'Startpagina Makelaarprofiel' is het uitgangspunt voor het beheren van makelaarprofielen.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan de lay-out van uw 'Startpagina Makelaarprofiel' aanpassen. Daarnaast kunt u secties toevoegen aan en verwijderen van de pagina als uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' bevat.

Ga als volgt te werk om een makelaarprofiel te maken:

U kunt een makelaarprofiel maken door op de knop 'Nieuw' te klikken in de sectie 'Recent gewijzigde makelaarprofielen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Velden voor makelaarprofielen](#) (op pagina 691) voor meer informatie.

Werken met lijsten met makelaarprofielen

De sectie 'Lijsten met makelaarprofielen' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten zijn openbaar en kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten maken op basis van verschillende criteria. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor makelaarprofielen.

Lijst met makelaarprofielen	Omschrijving
Alle makelaarprofielen	Geeft alle records weer die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de lijst. U kunt de makelaarprofielen niet filteren in deze lijst.
Recent gewijzigde makelaarprofielen	Hiermee worden alle makelaarprofielen gefilterd, gesorteerd op de wijzigingsdatum.
Alle nationale makelaarprofielen	Hiermee worden alle makelaarprofielen gefilterd waarvoor 'Subkanaal' is ingesteld op 'Nationaal'.
Mijn makelaarprofielen	Hiermee worden makelaarprofielen gefilterd met uw naam in het veld 'Eigenaar'.

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Als u een nieuwe lijst wilt maken, klikt u op 'Nieuw'. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Als u alle beschikbare lijsten wilt weergeven, een nieuwe lijst wilt maken of een bestaande lijst wilt weergeven, bewerken of verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. Deze lijsten kunnen alleen worden gelezen. U kunt ze dus niet wijzigen of verwijderen.

De sectie 'Mijn recent gewijzigde makelaarprofielen' bekijken

De sectie 'Mijn recent gewijzigde makelaarprofielen' bevat de makelaarprofielaanvragen waarvan u de eigenaar bent en die onlangs zijn gewijzigd. Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op de koppeling 'Volledige lijst weergeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Makelaarprofiel'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Makelaarprofiel' toevoegen:

- Lijsten met makelaarprofielen
- Mijn recent gewijzigde makelaarprofielen
- Mijn makelaarprofielen
- Alle nationale makelaarprofielen

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Makelaarprofiel' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Makelaarprofiel' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Klik op de pagina 'Lay-out' van de 'Startpagina Makelaarprofiel' op de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken. Klik vervolgens op 'Opslaan'.

Makelaarprofielen beheren

Zie [Werken met records](#) (op pagina 38) voor aanvullende procedures die voor alle records kunnen worden uitgevoerd.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Velden voor makelaarprofielen

Gebruik de pagina 'Makelaarprofiel bewerken' om een makelaarprofiel toe te voegen of gegevens voor een bestaand makelaarprofiel bij te werken. Op de pagina 'Makelaarprofiel bewerken' wordt de volledige set velden voor een makelaarprofiel weergegeven.

OPMERKING: beheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in deze tabel.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Demografische gegevens	
Naam makelaarprofiel	De naam van het makelaarprofiel. Houd de naamgevingsconventies aan van uw bedrijf met betrekking tot afkortingen, gebruik van hoofdletters en dergelijke om dubbele records te voorkomen.
Partner	De naam van de makelaar die dit profiel heeft.
Subkanaal	De omschrijving van de dekking door makelaars. De opties zijn: 'Globaal', 'Lokaal', 'Nationaal', 'Regionaal' en 'Groothandel'.
Segmentering	De omschrijving van de segmentering van makelaars. De opties zijn: 'Commercieel', 'Groeit' en 'Detailhandel'.
Jaar makelaarprofiel	Het jaar waarin een makelaarprofiel geldig is.
Telefoonnr	Het telefoonnummer van de makelaar.
Faxnummer	Het faxnummer van de makelaar.
Website	Het URL-adres van de makelaar.

Veld	Omschrijving
Land	Het land waarin de makelaar is gevestigd.
Adres 1	Het adres van de locatie van de makelaar.
Adres 2	Het adres van de locatie van de makelaar.
Plaats	De plaats waar de makelaar is gevestigd.
Provincie	De staat (in rechtsgebieden waar staten worden gebruikt, zoals de Verenigde Staten) of provincie (in rechtsgebieden waar provincies worden gebruikt, zoals Canada) waar de makelaar is gevestigd. Bijvoorbeeld <i>CA</i> voor Californië of <i>ON</i> voor Ontario.
Postcode	De ZIP-code (in de Verenigde Staten) of de postcode (in andere rechtsgebieden) van de locatie van de makelaar.
Overige	
Bedrijfsoverzicht	Overzicht van de makelaar.
Historische en toekomstige groei bedrijf	De omschrijving van de historie en toekomstige groei van de makelaar.
Rayon/regionale structuur	De omschrijving van het rayon en de regionale structuur van de makelaar.

11 Auto-industrie

Oracle CRM On Demand bevat de volgende typen records voor informatie over de auto-industrie:

- **Voertuigen.** Met deze pagina's houdt u de verkoop- en servicehistorie van voertuigen bij.
- **Dealers.** Met deze pagina's beheert u informatie over dealers.

Opmerking: deze typen records zijn alleen beschikbaar met Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Dealers

Gebruik de 'Startpagina Dealer' om dealerrecords te maken, bij te werken en bij te houden.

OPMERKING: De beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van dealergegevens, kan het tabblad 'Dealer' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Dealer'

De 'Startpagina Dealer' is het beginpunt voor dealerbeheer.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Dealer' aanpassen. Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u bovendien secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Een dealer maken

U kunt een dealer maken door op de knop 'Nieuw' te klikken in de sectie voor onlangs bekeken dealers. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Dealervelden](#) (op pagina 696) voor meer informatie.

Werken met lijsten met dealers

In de sectie met dealerlijsten wordt een aantal lijsten getoond. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor dealers.

Lijst met dealers	Filters
-------------------	---------

Lijst met dealers	Filters
Alle dealers	Alle dealers die u kunt bekijken, ongeacht de eigenaar van de dealer.
Mijn dealers	Dealers met uw naam in het veld 'Eigenaar'
Onlangs gewijzigde dealers	Alle dealers met uw naam in het veld 'Eigenaar', gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Onlangs gewijzigde dealers bekijken

In de sectie met onlangs gewijzigde dealers worden de dealers getoond die u onlangs hebt bekeken.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst weer te geven.

Dealergerelateerde verkoopkansen bekijken

In de sectie 'Dealergerelateerde verkoopkansen' worden de topverkoopkansen getoond die aan u zijn toegewezen.

Klik op 'Volledige lijst weergeven' om de lijst met dealergerelateerde verkoopkansen uit te vouwen.

Secties aan uw 'Startpagina Dealer' toevoegen

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Dealer' toevoegen:

- Onlangs aangemaakte dealers
- Onlangs gewijzigde dealers
- Mijn onlangs aangemaakte dealers
- Mijn onlangs gewijzigde dealers
- Een of meer rapportsecties (de systeembeheerder van uw bedrijf kan ervoor zorgen dat op uw 'Startpagina Dealer' rapportsecties worden weergegeven)

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Dealer' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Dealer' op 'Lay-out bewerken'.

- 2 Gebruik in de lay-outpagina van de 'Startpagina Dealer' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over dealers:

- [Dealervelden](#) (op pagina 696)
- [Dealers beheren](#) (op pagina 695)

Dealers beheren

Voor het beheren van dealers voert u de volgende taken uit:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Eigendom van records overdragen](#) (op pagina 98)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 105)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 112)
- [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 119)
- [Agenda's en activiteiten beheren](#) (op pagina 141)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over dealers:

- [Dealers](#) (op pagina 693)
- [Dealervelden](#) (op pagina 696)
- [Werken met de 'Startpagina Dealer'](#) (op pagina 693)
- [Rapporten](#) (op pagina 775)

Dealervelden

Gebruik de pagina 'Dealer bewerken' als u een dealer wilt toevoegen of de gegevens van een dealer wilt bijwerken. De pagina 'Dealer bewerken' bevat alle velden voor een dealer.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in keuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie dealer	
Naam	Naam van autodealer. Maximaal 100 tekens.
Telefoonnr	Het telefoonnummer van de dealer.
Type dealer	Het type dealer, bijvoorbeeld 'Vrachtwagendealer'. Maximaal 20 tekens.
Locatie	De website van de dealer. Maximaal 50 tekens.
E-mail	Het e-mailadres van de dealer. Maximaal 50 tekens.
OPMERKING: de volgende factuur- en verzendadresvelden zijn niet standaard beschikbaar. De beheerder moet deze velden instellen op de dealergegevenspagina als onderdeel van een extra sectie. Zie Statische paginalay-outs aanpassen voor meer informatie over het instellen van gegevenspagina's.	
Factuuradres 1, 2, 3	Het factuuradres van de dealer. OPMERKING: als gedeelde adressen zijn ingesteld voor uw bedrijf, is het factuuradres alleen-lezen en worden de adresvelden gewijzigd conform de vereisten voor gedeelde adressen. Zie Adressen voor meer informatie over gedeelde adressen.
Plaats factuur	Geen.
Land factuur	Het land dat is opgegeven in het factuuradres van de dealer. De namen van alle landen in de wereld zijn waarden die standaard geldig zijn. De geldige waarde voor de Verenigde Staten is 'VS'. In Oracle CRM On Demand kunt u geldige waarden voor dit veld niet wijzigen. Zorg dat de te importeren gegevens overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld voordat u gegevens importeert. Zie Landen en adrestoewijzing voor meer informatie.
Postbus/sorteerco de factuur	Als uw bestand adressen buiten de VS bevat, wijst u de volgende adresgegevens toe aan dit veld: 'Colonia/sectie', 'CEDEX-code', 'Adres 4', 'URB' en 'Wijk'. Zie Landen en adrestoewijzing voor meer informatie.
Provincie factuur	Als uw bestand adressen buiten de VS bevat, wijst u de volgende adresgegevens, of de equivalenten daarvan voor de staten in de VS, toe aan dit veld: 'Staat MEX', 'Staat BRA', 'Parochie', 'Deel van rayon', 'Eiland', 'Prefectuur', 'Regio', 'Emiraat' en 'Gewest'. Zie Landen en adrestoewijzing voor meer informatie.

Veld	Omschrijving
Staat VS factuur	Geldige standaardwaarden: standaardafkortingen voor staten in de VS (allemaal in hoofdletters). In Oracle CRM On Demand kunt u geldige waarden voor dit veld niet wijzigen. Zorg dat de te importeren gegevens overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld voordat u gegevens importeert.
Postcode factuur	Geen.
Verzendadres 1, 2, 3	Het verzendadres van de dealer. Zie Landen en adrestoewijzing voor informatie over het toewijzen van adresvelden per land. OPMERKING: als gedeelde adressen zijn ingesteld voor uw bedrijf, is het verzendadres alleen-lezen en worden de adresvelden gewijzigd conform de vereisten voor gedeelde adressen. Zie Adressen voor meer informatie over gedeelde adressen.
Plaats	Geen.
Verzendland	De namen van alle landen in de wereld zijn waarden die standaard geldig zijn. De geldige waarde voor de Verenigde Staten is 'VS'. In Oracle CRM On Demand kunt u geldige waarden voor dit veld niet wijzigen. Zorg dat de te importeren gegevens overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld voordat u gegevens importeert. Zie Landen en adrestoewijzing voor meer informatie.
Postbus/sorteerco de verzending	Als uw bestand adressen buiten de VS bevat, wijst u de volgende adresgegevens toe aan dit veld: 'Colonia/sectie', 'CEDEX-code', 'Adres 4', 'URB' en 'Wijk'. Zie Landen en adrestoewijzing voor meer informatie.
Verzendprovincie	Als uw bestand adressen buiten de VS bevat, wijst u de volgende adresgegevens, of de equivalenten daarvan voor de staten in de VS, toe aan dit veld: 'Staat MEX', 'Staat BRA', 'Parochie', 'Deel van rayon', 'Eiland', 'Prefectuur', 'Regio', 'Emiraat' en 'Gewest'. Zie Landen en adrestoewijzing voor meer informatie.
Verzendstaat VS	Geldige standaardwaarden: standaardafkortingen voor staten in de VS (allemaal in hoofdletters). In Oracle CRM On Demand kunt u geldige waarden voor dit veld niet wijzigen. Zorg dat de te importeren gegevens overeenkomen met de geldige waarden voor dit veld voordat u gegevens importeert.
Verzendpostcode	Geen.
Aanvullende informatie	
Status	De status van de dealer, bijvoorbeeld 'Actief'.
Bovenliggende dealer	De bovenliggende dealer van de huidige dealerrecord.
Valuta	De valuta in kwestie.
Classificatie	De classificatie van een dealer ten opzichte van andere dealers, meestal voor verkoop- of servicedoeleinden. Maximaal 22 tekens.

Veld	Omschrijving
Eigenaar	<p>De eigenaar van de dealerrecord.</p> <p>De eigenaar kan meestal de record bijwerken, de record overboeken naar een andere eigenaar of de record verwijderen. De beheerder kan echter toegangsniveaus aanpassen om gebruikerstoegang tot records te beperken of uit te breiden.</p> <p>Met deze waarde in het veld 'Eigenaar' wordt bepaald welke records worden opgenomen in rapporten die vanaf de pagina's 'Rapporten' en 'Dashboard' worden uitgevoerd door u of uw managers.</p> <p>Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.</p>
URL	De URL (Universal Resource Locator) van de dealer. Maximaal 100 tekens.
Hoofdlocatie	De website van de bovenliggende dealer. Maximaal 50 tekens.
Fase	De fase van de aanvraag- en contractprocedure voor de dealer. Standaardwaarden zijn 'Actief', 'Toepassing in behandeling', 'Kandidaat' en 'Contract in behandeling'.

Aangepaste velden

OPMERKING: beheerders met een rol waaraan de machtiging 'Toepassing aanpassen' is toegewezen, maken meestal aangepaste velden.

Een aangepast veld dat in een accountrecord is gemaakt, wordt weergegeven als hetzelfde aangepaste veld in de dealerrecord omdat een dealerrecord een aangepast veld in een accountrecord overneemt. Ieder aangepast veld dat in een dealerrecord wordt gemaakt, wordt echter niet automatisch weergegeven in de accountrecord.

Als u hetzelfde aangepaste veld wilt weergegeven in de account- en dealerweergave, kan uw beheerder het aangepaste veld in de accountrecord maken en zichtbaar maken in de account- en dealerweergave.

Als u niet hetzelfde aangepaste veld wilt weergegeven in de account- en dealerweergave, kan uw beheerder het accountspecifieke aangepaste veld in de accountrecord maken en zichtbaar maken in alleen de accountweergave.

Zie Aangepaste velden voor meer informatie over aangepaste velden.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over dealers:

- [Dealers](#) (op pagina 693)
- [Werken met de 'Startpagina Dealer'](#) (op pagina 693)
- [Dealers beheren](#) (op pagina 695)

Voertuigen

Op de pagina 'Voertuigen' kunt u voertuigen maken, bijwerken en bijhouden.

OPMERKING: De beheerder bepaalt welke tabbladen voor u beschikbaar zijn. Als u niet verantwoordelijk bent voor het bijhouden van voertuiggegevens, kan het tabblad 'Voertuigen' in uw installatie ontbreken.

Werken met de 'Startpagina Voertuig'

De 'Startpagina Voertuig' is het beginpunt voor het beheren van voertuigen.

OPMERKING: de systeembeheerder van uw bedrijf kan de lay-out van de 'Startpagina Voertuig' aanpassen. Verder kunt u, als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, secties aan de pagina toevoegen en secties van de pagina verwijderen.

Voertuigen maken

U kunt een voertuig maken door te klikken op de knop 'Nieuw' in de sectie 'Mijn recent bekeken voertuigen'. Zie [Records maken](#) (op pagina 42) en [Voertuigvelden](#) (op pagina 707) voor meer informatie.

Werken met lijsten met voertuigen

De sectie 'Lijsten met voertuigen' bevat een aantal lijsten. Oracle CRM On Demand wordt met een set standaardlijsten geleverd. Alle standaardlijsten kunnen door iedereen worden bekeken. Uw managers en u kunnen extra lijsten op basis van verschillende criteria maken. Deze aangepaste lijsten worden boven de set met standaardlijsten weergegeven.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de standaardlijsten voor voertuigen.

Lijst met voertuigen	Filters
Alle voertuigen	Alle voertuigen, gesorteerd op chassisnummer
Alle recent gewijzigde voertuigen	Alle voertuigen, gesorteerd op de wijzigingsdatum

Klik op de lijstnaam om een lijst weer te geven.

Klik op 'Nieuw' om een nieuwe lijst te maken. Zie [Lijsten maken en verfijnen](#) (op pagina 88) voor meer informatie over het maken van lijsten.

Om alle beschikbare lijsten te bekijken, een nieuwe lijst te maken, of een bestaande lijst te bewerken of te verwijderen, klikt u op 'Lijsten beheren'. Op de pagina 'Lijsten beheren' staan ook de standaardlijsten die bij Oracle CRM On Demand worden geleverd. De standaardlijsten kunnen alleen worden bekeken en niet worden bewerkt of verwijderd.

Recent gewijzigde voertuigen weergeven

De sectie 'Mijn recent gewijzigde voertuigen' bevat de voertuigen die u het meest recent hebt bekeken.

Voertuiggerelateerde serviceaanvragen weergeven

De sectie 'Voertuiggerelateerde serviceaanvragen' bevat de volgende gegevens:

- **Servicenummer.** De serviceaanvragen die aan u zijn toegewezen. Klik op 'SA-nummer' om de serviceaanvraag te bekijken.
- **Onderwerp.** De titel van de serviceaanvraag.
- **Activum.** Het activum dat bij de serviceaanvraag hoort.
- **Volledige lijst weergeven.** Vouw de lijst met voertuiggerelateerde serviceaanvragen uit.

Als u de lijst wilt uitvouwen, klikt u op 'Volledige lijst weergeven'.

Secties toevoegen aan uw 'Startpagina Voertuig'

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u de volgende secties aan uw 'Startpagina Voertuig' toevoegen:

- Recent gemaakte voertuigen
- Recent gewijzigde voertuigen
- Mijn recent gemaakte voertuigen
- Mijn recent gewijzigde voertuigen
- Een of meer rapportsecties (de systeembeheerder van uw bedrijf kan ervoor zorgen dat op uw 'Startpagina Voertuig' rapportsecties worden weergegeven.)

Voer de volgende taken uit om secties aan de 'Startpagina Voertuig' toe te voegen.

Ga als volgt te werk om secties aan de 'Startpagina Voertuig' toe te voegen:

- 1 Klik op de 'Startpagina Voertuig' op 'Lay-out bewerken'.
- 2 Gebruik in de lay-outpagina van de 'Startpagina Voertuig' de pijlen om secties toe te voegen of te verwijderen en om de secties op de pagina te rangschikken.
- 3 Klik op 'Opslaan'.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over voertuigen:

- [Voertuigvelden](#) (op pagina 707)
- [Voertuigen beheren](#) (op pagina 701)

Voertuigen beheren

In de volgende onderwerpen wordt beschreven hoe uw systeembeheerder optionele configuratie kan uitvoeren voor het beheren van voertuigen in Oracle CRM On Demand:

- [Het producttype van een voertuig inschakelen](#) (op pagina 703)
- [Voertuigkoppeling inschakelen op serviceaanvragen](#) (zie "[Voertuigkoppeling op serviceaanvragen inschakelen](#)" op pagina 702)

Klik op een onderwerp voor stapsgewijze instructies voor het uitvoeren van de volgende procedures:

- [Eigendom van voertuigen bijwerken](#) (op pagina 705)
- [Serviceaanvragen voor voertuigen bijhouden](#) (op pagina 704)
- [Verkoop van voertuigen volgen](#) (op pagina 705)
- [Service van voertuigen volgen](#) (op pagina 706)
- [Financiële gegevens voor voertuigen volgen](#) (op pagina 707)

OPMERKING: Deze functie vormt geen onderdeel van de standaardtoepassing en is daarom mogelijk niet beschikbaar in uw versie van Oracle CRM On Demand.

Voor stapsgewijze procedures die op veel typen records van toepassing zijn, raadpleegt u:

- [Records maken](#) (op pagina 42)
- [Recordgegevens bijwerken](#) (op pagina 71)
- [Records koppelen aan uw geselecteerde record](#) (op pagina 72)
- [Werken met lijsten](#) (op pagina 82)
- [Werken met records](#) (op pagina 38)
- [Aantekeningen toevoegen](#) (op pagina 105)
- [Eigendom van records overdragen](#) (op pagina 98)
- [Activa volgen](#) (zie "[Activa bijhouden](#)" op pagina 218) (inclusief koppeling van voertuigen aan accounts)
- [Bestanden en URL's koppelen aan records](#) (op pagina 112)
- [Records verwijderen en herstellen](#) (op pagina 119)
- [Activa volgen](#) (zie "[Activa bijhouden](#)" op pagina 218) (inclusief koppeling van voertuigen aan accounts)
- [Namen van recordtypen wijzigen](#)

OPMERKING: Bedrijfsbeheerders kunnen Oracle CRM On Demand op allerlei manieren aanpassen, zoals het wijzigen van de namen voor recordtypen, velden en opties in lijsten. Daarom kunnen de gegevens verschillen van de standaardgegevens in de online-help.

Afhankelijk van uw toegangsniveau, kunt u een of meer van de procedures uitvoeren die zijn beschreven in de bovenstaande lijst.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over voertuigen:

- [Voertuigen](#) (op pagina 699)
- [Voertuigvelden](#) (op pagina 707)
- [Werken met de 'Startpagina Voertuig'](#) (op pagina 699)
- [Rapporten](#) (op pagina 775)

Voertuigkoppeling op serviceaanvragen inschakelen

In de standaardlay-out voor serviceaanvragen wordt geen voertuigkoppeling weergegeven. De systeembeheerder kan echter een aangepaste lay-out voor de serviceaanvraagpagina configureren door de volgende procedure uit te voeren.

Ga als volgt te werk om een voertuigkoppeling op een serviceaanvragenrecord weer te geven:

- 1 Klik op een willekeurige pagina op 'Beheer', klik op 'Toepassingsaanpassing', klik op 'Serviceaanvragen' en klik op 'Lay-out serviceaanvraagpagina'.
- 2 Voer in de lijst 'Paginalay-out' een van de volgende handelingen uit:
 - Klik op de koppeling 'Bewerken' voor een bestaande lay-out als u deze wilt wijzigen.
 - Klik op de knop 'Nieuwe lay-out' om een nieuwe lay-out te maken.
 - Klik op de koppeling 'Kopiëren' als u een bestaande lay-out wilt kopiëren.

De wizard 'Paginalay-out' wordt weergegeven.

OPMERKING: het aantal stappen dat u moet uitvoeren in de wizard 'Paginalay-out' is afhankelijk van de koppeling waarop u klikt.

- 3 In Stap 1 - Lay-outnaam voert u desgewenst een naam en omschrijving voor de lay-out in.
- 4 Selecteer de benodigde veldeigenschappen in Stap 2 - Veldset-up.
- 5 In Stap 3 - Veldlay-out zorgt u ervoor dat het veld 'Voertuig' beschikbaar is in de paginalay-out voor serviceaanvragen.
- 6 Klik op 'Voltooien' om de wizard af te sluiten.

Wijs vervolgens de nieuwe aangepaste lay-out toe aan een gebruikersrol met de wizard 'Rollenbeheer'.
- 7 Klik op 'Beheer', 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' en 'Rollenbeheer':
- 8 Zoek de rol op waaraan u de aangepaste lay-out van de serviceaanvraagpagina wilt toewijzen, en klik op 'Bewerken'.
- 9 Wijzig in stap 6 van de wizard voor de record 'Serviceaanvraag' de naam van de paginalay-out in de aangepaste lay-out van de serviceaanvraagpagina.

10 Klik op 'Voltooien' om de wizard af te sluiten

OPMERKING: wanneer u de voertuigkoppeling inschakelt, kunt u ook de lay-out van de zoekpagina voor voertuigen bijwerken om de koppelingselectie te wijzigen die een gebruiker kan zien. Zie Zoeklay-outs beheren voor meer informatie.

Het producttype van een voertuig inschakelen

Als de beheerder van uw bedrijf producten wil toevoegen, gebruikt hij gewoonlijk het gedeelte 'Inhoudbeheer' van het beheerhulpprogramma. Voor voertuigen kan de beheerder de productrecord bijwerken met het veld 'Type product' ingesteld op 'Voertuig'. Het type product voor voertuigrecords wordt niet weergegeven in de standaardlay-out van het product. Het type product voor een voertuig kan worden ingeschakeld als de beheerder van uw bedrijf een aanpaste lay-out voor de productpagina maakt (zie de volgende procedure).

Ga als volgt te werk om het type product voor een voertuigrecord weer te geven:

- 1** Klik op een pagina op 'Beheer', klik achtereenvolgens op 'Aanpassen van de toepassing', 'Product' en 'Lay-out van productpagina' en kopieer de standaardlay-out van de productpagina naar een nieuwe lay-out.
- 2** Voor de wizard 'Paginalay-out' voor het product uit.
 - a** Geef in stap 1 een naam voor de lay-out op.
 - b** Schakel in stap 2 het selectievakje 'Vereist' voor het producttype in.
 - c** Controleer in stap 3 of het veld 'Producttype' in de sectie 'Belangrijke productinformatie' rechts wordt weergegeven.
 - d** Klik op 'Voltooien' om de wizard af te sluiten
- 3** Wijs de nieuwe aangepaste lay-out indien gewenst toe aan een gebruikersrol met de 'Wizard Rollenbeheer'.
 - a** Klik op 'Beheer', 'Gebruikersbeheer en toegangscontroles' en 'Rollenbeheer':
 - b** Zoek de rol op waaraan u de aangepaste paginalay-out van het product wilt toewijzen, en klik op 'Bewerken'.
 - c** Wijzig in stap 6 van de wizard voor de record 'Product' de naam van de paginalay-out in de aangepaste paginalay-out van het product.
 - d** Klik op 'Voltooien' om de wizard af te sluiten

De gebruiker van wie de rol is gewijzigd, kan een productrecord met het veld 'Type product' maken met de functie 'Inhoudbeheer'. Zie Bedrijfsproducten instellen voor meer informatie over het toevoegen van producten.

Zie Bedrijfsproducten instellen voor meer informatie.

Serviceaanvragen voor voertuigen bijhouden

Wanneer u een serviceaanvraag voor een voertuig wilt bekijken, bijwerken of maken, werkt u de voertuigrecord bij of maakt u de serviceaanvraag voor het gekoppelde voertuig.

Ga als volgt te werk om de serviceaanvraag voor een voertuig bij te houden:

- 1 Selecteer het voertuig dat u wilt bijhouden.

Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het selecteren van voertuigen.

- 2 Schuif omlaag op de pagina 'Voertuiggegevens' en klik op de titelbalk 'Serviceaanvraag' op 'Nieuw'.

OPMERKING: wanneer een serviceaanvraag wordt gemaakt, kan de gebruiker een dealer selecteren zodat er in plaats van naar alle relaties naar relaties voor de betreffende dealer kan worden gezocht. Het filter kan worden gewijzigd om een door u gewenste query te kunnen uitvoeren.

- 3 Voer op de pagina 'Serviceaanvraag bewerken' alle benodigde gegevens in.

De volgende tabel bevat een omschrijving van de velden voor servicegeschiedenis.

Veld	Opmerkingen
Servicenummer	Dit nummer wordt in Oracle CRM On Demand gegenereerd.
Onderwerp	De titel of korte omschrijving van deze activiteit.
Prioriteit	De prioriteit van de serviceaanvraag, zoals '1-ZSM', '2-Hoog', '3-Gemiddeld'.
Status	De status van de serviceaanvraag, zoals 'Geopend', 'In behandeling' of 'Gesloten'.
Tijd geopend	Hiermee wordt het moment aangegeven waarop de serviceaanvraag is geopend. Dit nummer wordt in Oracle CRM On Demand gegenereerd.
Relatie	De relatie die aan de serviceaanvraag is gerelateerd.
Dealer	De dealer die aan de serviceaanvraag is gerelateerd.
Eigenaar	De eigenaar van de serviceaanvraag.

OPMERKING: wanneer een serviceaanvraag wordt gemaakt, kunt u een dealer selecteren zodat in plaats van alle relaties alleen die relaties worden weergegeven die standaard aan de dealer zijn gekoppeld. Het filter kan worden gewijzigd om een query voor alle relaties uit te voeren.

Eigendom van voertuigen bijwerken

Wanneer een voertuig is verkocht, moet u de voertuigrecord bijwerken om het eigendom van het voertuig te volgen.

- 1 Selecteer het voertuig.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van voertuigen.
- 2 Klik op 'Bewerken' op de titelbalk van de pagina 'Voertuiggegevens'.
Zie [Voertuigvelden](#) (op pagina 707) voor informatie over de gegevenspagina 'Voertuig'.
- 3 Werk op de pagina 'Voertuig bewerken' het veld 'Toegewezen aan' in de voertuigrecord bij.
- 4 Sla de record op:
 - Klik op 'Opslaan' om deze record op te slaan en vervolgens de pagina 'Voertuiggegevens' te openen (waar u gegevens aan deze record kunt koppelen).
 - Klik op 'Opslaan en nieuw voertuig' om deze record op te slaan en vervolgens de pagina 'Bewerken' te openen (waar u een andere voertuigrecord kunt maken).

Verkoop van voertuigen volgen

Als u de voertuigrecord bijwerkt, kunt u de verkoophistorie van een voertuig weergeven, bijwerken of maken.

Ga als volgt te werk om de verkoophistorie van een voertuig te volgen:

- 1 Selecteer het voertuig.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van voertuigen.
- 2 Schuif op de pagina 'Voertuiggegevens' naar de sectie 'Verkoophistorie' en klik op de titelbalk op 'Toevoegen'.
OPMERKING: als de sectie 'Verkoophistorie' niet wordt weergegeven op de pagina 'Voertuiggegevens', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' rechtsboven op de pagina en voegt u de sectie 'Verkoophistorie' toe aan de paginalay-out. Als deze sectie niet beschikbaar is om aan uw paginalay-out toe te voegen, neemt u dan contact op met uw systeembeheerder.
- 3 Voer op de pagina 'Verkoophistorie bewerken' alle benodigde gegevens in.
De volgende tabel bevat een omschrijving van de velden voor verkoophistorie.

Veld	Opmerkingen
Verkoopnummer	Door het systeem gegenereerd nummer.
Valutacode	Dit is standaard de valuta die u hebt ingesteld.
Voornaam eigenaar	Wanneer u de achternaam selecteert, wordt dit veld automatisch ingevuld.

Veld	Opmerkingen
Achternaam eigenaar	De eigenaar van het voertuig.

- 4 Sla de record op.

Service van voertuigen volgen

Als u de voertuigrecord bijwerkt, kunt u de servicehistorie van een voertuig weergeven, bijwerken of maken. De servicehistorie kan serviceaanvragen en andere voertuiggerelateerde services bevatten.

Ga als volgt te werk om de servicegeschiedenis van een voertuig volgen:

- 1 Selecteer het voertuig.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van voertuigen.
- 2 Schuif omlaag op de pagina 'Voertuiggegevens' en klik op de titelbalk 'Servicehistorie' op 'Toevoegen'.
OPMERKING: als de sectie 'Servicehistorie' niet zichtbaar is op de pagina 'Voertuiggegevens', klikt u in de rechterbovenhoek van de pagina op de koppeling 'Lay-out bewerken' en voegt u deze sectie toe aan de lay-out van uw pagina. Neem contact op met de systeembeheerder als de sectie niet beschikbaar is om toe te voegen aan de lay-out.
- 3 Voer op de pagina 'Servicehistorie bewerken' alle benodigde gegevens in.
De volgende tabel bevat een omschrijving van de velden voor servicegeschiedenis.

Veld	Opmerkingen
Nr servicehistorie	Het nummer van de servicehistorie. Dit nummer mag maximaal 30 tekens bevatten. Dit nummer wordt in Oracle CRM On Demand gegenereerd.
SA-nr	De servicegeschiedenisrecord die is gekoppeld aan deze servicegeschiedenis. Maximaal 64 tekens.
Achternaam eigenaar	De eigenaar van het voertuig. Maximaal 50 tekens.
Servicedatum	Dit is standaard de huidige datum.
Valutacode	Dit is standaard de valuta die u hebt ingesteld. Maximaal 20 tekens.
Naam service	Een naam of nummer dat aan de servicegeschiedenisrecord is gekoppeld. Maximaal 100 tekens.
Merk	De fabrikant of merknaam van het voertuig. Alleen lezen.

Veld	Opmerkingen
Voornaam eigenaar	Wanneer u de achternaam selecteert, wordt dit veld automatisch ingevuld. Maximaal 50 tekens.
Serviceaanbieder	De dealer of serviceaanbieder die de service van het voertuig heeft uitgevoerd. Maximaal 100 tekens.
Omschrijving	Dit veld heeft een limiet van 16.350 tekens.

- 4 Sla de record op.

Financiële gegevens voor voertuigen volgen

U kunt de financiële gegevens voor een voertuig volgen.

Ga als volgt te werk om de financiële gegevens voor een voertuig te volgen:

- 1 Selecteer het voertuig.
Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor instructies voor het selecteren van voertuigen.
- 2 Schuif omlaag op de pagina 'Voertuiggegevens' en klik op de titelbalk 'Financiële gegevens' op 'Toevoegen'.
OPMERKING: als de sectie 'Financiële gegevens' niet wordt weergegeven op de pagina 'Voertuiggegevens', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' rechtsboven op de pagina en voegt u de gewenste sectie toe aan de paginalay-out. Als deze sectie niet beschikbaar is om toe te voegen aan uw paginalay-out, neem dan contact op met uw systeembeheerder.
- 3 Voer op de pagina 'Financiële gegevens bewerken' alle benodigde gegevens in.
De volgende tabel bevat een omschrijving van de velden voor financiële gegevens.

Veld	Opmerkingen
Nummer financieel detail	Een door het systeem gegenereerd nummer van maximaal 15 tekens.
Financierder	Maximaal 30 tekens.

Voertuigvelden

Gebruik de pagina 'Voertuig bewerken' als u een voertuig wilt toevoegen of de gegevens van een voertuig wilt bijwerken. De pagina 'Voertuig bewerken' bevat alle velden voor een voertuig.

OPMERKING: systeembeheerders kunnen uw toepassing op diverse manieren aanpassen, zoals namen wijzigen van recordtypen, velden en opties in keuzelijsten. Daarom kan wat u op het scherm ziet, verschillen van de standaardgegevens die in deze tabel worden beschreven.

In de volgende tabel wordt aanvullende informatie gegeven over sommige velden.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie voertuig	
Chassisnr	Chassisnummer. Maximaal 100 tekens.
Merk	De fabrikant of merknaam van het voertuig. Standaardwaarden zijn onder andere 'Metro Motors', 'Toyota' en 'Onbekend merk'.
Model	Model van het voertuig. Standaardwaarden zijn '4Runner' en 'Tacoma'.
Jaar	Het jaar waarin het voertuig werd geproduceerd. Dit is een numerieke keuzelijst. Niet-numerieke tekens zijn niet toegestaan.
Productnaam	De naam van het product. Als de beheerder producten wil toevoegen, gebruikt hij normaal gesproken de functie 'Inhoudbeheer'. Voor voertuigen kan de beheerder de productrecord bijwerken met het veld 'Producttype' ingesteld op 'Voertuig'. Het producttype wordt niet weergegeven in de standaardlay-out van het product. De procedure voor het weergeven van het producttype voor voertuigen wordt beschreven in Het producttype van een voertuig inschakelen (op pagina 703).
Trim	De trim voor het voertuig. Standaardwaarden zijn '2WD' en 'Prerunner'.
Deuren	Het aantal deuren van het voertuig. De standaardwaarden zijn '2-deurs', '3-deurs' en '4-deurs'.
Kleur exterieur	De kleur van het voertuig.
Voertuigvaluta	De valuta waarin de prijs wordt weergegeven, bijvoorbeeld U.S. dollars (USD).
Eigenaar	De eigenaar van de voertuigrecord. Afhankelijk van de eigenaarmodus voor de record die wordt ingesteld door de beheerder voor het type record, wordt mogelijk het veld 'Eigenaar', het veld 'Boek' of worden beide velden weergegeven op de gegevenspagina van de record. Een veld of beide velden kunnen ook leeg zijn. Zie Gegevenstoegang, records delen en eigendom records (op pagina 39) voor meer informatie over eigenaar modi voor records.
Aanvullende voertuiginformatie	
Gebruikt/nieuw	Of het voertuig nieuw of gebruikt is.
Type product	Het type voertuig. Maximaal 30 tekens. OPMERKING: dit veld heeft het kenmerk 'Alleen-lezen'.

Veld	Omschrijving
Kleur interieur	Kleur van het interieur van het voertuig, bijvoorbeeld rood.
Transmissie	Het type transmissie van het voertuig. De standaardwaarden zijn: Standaard, Automatisch en Handmatig.
Motor	Het motortype van het voertuig. De standaardwaarden zijn '4-cylinder', '6-cylinder', '8-cylinder', '10-cylinder' en 'Optie'.
Carrosserie	Het carrosserietype van het voertuig, bijvoorbeeld 'Tweedeursauto' of 'Cabriolet'.
Eigendom van	Het type eigendom van het voertuig, bijvoorbeeld 'Bedrijf' of 'Bedrijfsauto'.
Relatie	De contactpersoon voor het voertuig. Maximaal 100 tekens. OPMERKING: dit veld heeft het kenmerk 'Alleen-lezen'.
Account	De account die is gekoppeld aan het voertuig.
Locatie account	De locatie van de account. Maximaal 50 tekens. OPMERKING: dit veld heeft het kenmerk 'Alleen-lezen'.
Verkopende dealer	Naam van de dealer die het voertuig verkoopt. Maximaal 100 tekens.
Serviceverlenende dealer	Naam van de dealer die het voertuig onderhoudt. Maximaal 100 tekens.
Adviesprijs	De adviesprijs van de fabrikant in de valuta die in de voertuigrecord wordt gebruikt. Maximaal 22 tekens.
Dealer - factuurprijs	De factuurprijs van de dealer in de valuta die in de voertuigrecord wordt gebruikt. Maximaal 22 tekens.
Status	De huidige status van het voertuig, bijvoorbeeld 'Productie'.
Locatie	De locatie van het voertuig, bijvoorbeeld 'Partij dealer'.
Huidige km-stand	Het huidige aantal kilometers dat wordt weergegeven op de teller van het voertuig. Maximaal 22 tekens (cijfers).
Type garantie	Het garantietype dat wordt gegeven op het voertuig, bijvoorbeeld 'Volledig' of 'Uitgebreid'.
Licentienummer	Het licentienummer van de eigenaar. Maximaal 30 tekens.
Staat/provincie licentie	De provincie waarvoor de licentie is afgegeven.
Omschrijving	Maximaal 250 tekens.

Opmerking: voor het configureren van de keuzelijstwaarden, zoals 'Model', 'Trim' en 'Deur', kan de beheerder de toepassing voor de keuzelijstwaarden aanpassen, zoals is beschreven in Keuzelijstwaarden wijzigen.

Aangepaste velden

OPMERKING: beheerders met een rol waaraan de machtiging 'Toepassing aanpassen' is toegewezen, maken meestal aangepaste velden.

Ieder aangepast veld dat wordt gemaakt in een activumrecord wordt weergegeven als hetzelfde aangepaste veld in het voertuigrecord. Een voertuigrecord neemt een aangepast veld uit een activumrecord over. Een aangepast veld in een voertuigrecord wordt echter niet automatisch weergegeven in het activumrecord.

Als u hetzelfde aangepaste veld wilt weergeven in de activum- en voertuigweergave, kan de beheerder het aangepaste veld in het activumrecord maken en weergeven in de activum- en voertuigweergave.

Als u niet hetzelfde veld wilt weergeven in de activum- en voertuigrecord, kan de beheerder het activumspecifieke aangepaste veld voor het activum maken en het aangepaste veld alleen weergeven in de activumweergave.

Zie Aangepaste velden voor meer informatie over aangepaste velden.

Aanvullende velden

Verschillende velden worden niet standaard op de pagina 'Voertuiggegevens' weergegeven: 'Onderdeelnr.', 'Inkoopdatum', 'Inkoopprijs', 'Hoeveelheid', 'Verzenddatum', 'Installatiedatum', 'Vervaldatum', 'Datum kennisgeving', 'Productcategorie' en 'Contract'.

De beheerder kan de definitie van deze velden naar wens wijzigen. Zie Velden maken en bewerken voor meer informatie over het wijzigen van velddefinities. Als de beheerder deze velden zichtbaar wil maken, moet hij deze velden opnemen in de paginalay-out. Zie Statische paginalay-outs aanpassen voor meer informatie over het zichtbaar maken van deze velden op een pagina.

Verwante informatie

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over voertuigen:

- [Werken met de 'Startpagina Voertuig'](#) (op pagina 699)
- [Voertuigen beheren](#) (op pagina 701)

12 Uw toepassing personaliseren

U kunt de pagina's 'Mijn set-up' gebruiken om Oracle CRM On Demand te personaliseren. Klik op een van de volgende onderwerpen voor stapsgewijze instructies:

- [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 712)
- [Uw standaardtype zoekrecord instellen](#) (op pagina 721)
- [Uw thema instellen](#) (op pagina 721)
- [De modus 'Voorbeeld voor records' instellen](#) (op pagina 722)
- [Uw taalinstelling wijzigen](#) (op pagina 723)
- [Controlespoorvelden weergeven](#) (op pagina 724)
- [Uw quota beheren](#) (op pagina 724)
- [Uw aanmeldingen bekijken](#) (op pagina 725)
- [Uw wachtwoord wijzigen](#) (op pagina 725)
- [Uw beveiligingsvragen instellen](#) (op pagina 726)
- [Gegevens gedelegeerde bekijken](#) (op pagina 727)
- [Gedelegeerde gebruikers toevoegen](#) (op pagina 728)
- [Technische ondersteuning aanmeldtoegang verlenen](#) (op pagina 729)
- [Uw tabbladen weergeven](#) (op pagina 729)
- [De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen](#) (op pagina 730)
- [De lay-out van uw startpagina's wijzigen](#) (op pagina 731)
- [De lay-out van uw knoppenbalk wijzigen](#) (zie "[De lay-out van uw actiebalk wijzigen](#)" op pagina 731)
- [Uw agenda instellen](#) (op pagina 732)
- [Toegang verkrijgen tot 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen'](#) (zie "[Toegang tot de gegevens- en integratiehulpmiddelen](#)" op pagina 733)
- [Exportaanvragen bekijken](#) (op pagina 734)
- [Lijsten met favorieten insluiten](#) (op pagina 737)
- [Een berichtencentrum insluiten](#) (op pagina 738)
- [Rapporten insluiten](#) (op pagina 738)

- [Eenvoudige lijsten insluiten](#) (op pagina 739)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor verwante informatie over het personaliseren van de toepassing:

- [On Demand-widgets](#) (op pagina 736)
- [Uw relaties importeren](#) (op pagina 230)
- [Werken met Offline Client](#) (op pagina 742)
- [E-mails toevoegen vanuit Microsoft Outlook en Lotus Notes](#) (op pagina 751)

Uw persoonlijke gegevens bijwerken

U kunt uw persoonlijke gegevens bijwerken, zoals uw adres en telefoonnummer. Uw beheerder bepaalt de lay-out en informatie die u ziet op de pagina 'Persoonlijke gegevens'. Daardoor komen de volgende omschrijvingen mogelijk niet overeen met wat u ziet.

OPMERKING: wijzigingen in 'Standaardtaal', 'Valuta', 'Tijdzone' en 'Land' op de pagina's van 'Persoonlijk profiel' worden pas weergegeven in alle rapporten en analyses nadat u zich hebt afgemeld en weer hebt aangemeld.

Ga als volgt te werk om uw persoonlijke gegevens bij te werken:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Mijn profiel'.
- 4 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op 'Bewerken'.
- 5 Werk in het scherm 'Persoonlijke gegevens bewerken' de gegevens bij en sla de record op.

OPMERKING: meld u af en meld u weer aan als u bepaalde wijzigingen wilt doorvoeren ('Taal', 'Landinstelling', 'Tijdzone' en 'Valuta').

In de volgende tabel worden enkele velden omschreven die u kunt bekijken of bijwerken.

Veld	Omschrijving
Belangrijke informatie gebruiker	
Voornaam	De voornaam van de gebruiker. Maximaal 50 tekens. Dit is een vereist veld.
Achternaam	De achternaam van de gebruiker. Maximaal 50 tekens. Dit is een vereist veld.

Veld	Omschrijving
Initialen	De initialen van de gebruiker. Maximaal 50 tekens.
Dhr./Mevr.	De aanhef van de gebruiker.
Status	Dit 'alleen lezen'-veld geeft de status van de gebruiker aan. Alleen actieve gebruikers hebben toegang tot Oracle CRM On Demand.
Rapporteert aan	Dit 'alleen lezen'-veld geeft de manager van de gebruiker aan. OPMERKING: afhankelijk van de paginalay-outs voor de gebruiker die door de beheerder zijn ingesteld voor uw bedrijf, wordt het veld 'Rapporteert aan (alias)' weergegeven in plaats van het veld 'Rapporteert aan'. In het veld 'Rapporteert aan (alias)' wordt de ID getoond voor de manager van de gebruiker.
Functietitel	Dit 'alleen lezen'-veld geeft de functietitel van de gebruiker aan.
Regio	De regio of het gebied waar de gebruiker zich bevindt. Maximaal 40 tekens.
Subregio	Een verdere specificatie van de regio of het gebied waar de gebruiker zich bevindt. Maximaal 40 tekens.
Rol	Dit 'alleen lezen'-veld geeft de rol aan die is toegewezen aan de gebruiker in Oracle CRM On Demand. De kenmerken in Oracle CRM On Demand worden gedefinieerd met gebruikersrollen waarvoor een gebruiker de bevoegdheid voor gebruik heeft, de set toegangsrechten die de gebruiker heeft gekregen om te werken met beveiligde gegevens, en de instellingen voor de gebruikersinterface voor het weergeven van informatie.
Primaire groep	De groep waaraan deze gebruiker is toegevoegd. Alleen-lezen.
Informatie gebruikersgegevens	
Alias	Een korte ID voor de gebruiker waarmee het eigendom van specifieke recordtypen wordt toegewezen of weergegeven. Bijvoorbeeld: voer de voorkeurs- of bijnaam van de gebruiker in. Dit is een vereist veld dat door de bedrijfsbeheerder wordt ingesteld.
Gebruikers-ID	Een unieke systeem-ID voor een gebruiker waarmee deze zich in combinatie met de 'Bedrijfsaanmeld-ID' aanmeldt bij de toepassing. Dit is een vereist veld dat door de bedrijfsbeheerder wordt ingesteld.
E-mail	Het volledige e-mailadres voor een gebruiker, zoals voorbeeld@juisteapparatuur.nl. Het e-mailadres wordt gebruikt voor systeemberichten, zoals een bericht over een opnieuw ingesteld wachtwoord. Dit is een vereist veld dat door de bedrijfsbeheerder wordt ingesteld.
Secundaire e-mail	Het secundaire e-mailadres voor de gebruiker.

Veld	Omschrijving
Telefoon werk	Het zakelijke telefoonnummer van de gebruiker. Dit is een vereist veld.
Nr mobiele telefoon	Het mobiele telefoonnummer van de gebruiker.
Aanmeld-ID bedrijf	Het bedrijf waartoe de gebruiker behoort. Dit is een standaardveld dat wordt ingesteld wanneer het bedrijf wordt gemaakt.
Aanmeld-ID gebruiker	De ID waarmee de gebruiker zich aanmeldt bij de toepassing. De ID is een combinatie van de aanmeld-ID bedrijf en de gebruikers-ID, van elkaar gescheiden door een schuine streep naar voren. 'Gebruikersaanmeld-ID' is een vereist veld dat door de bedrijfsbeheerder wordt ingesteld.
Voorkeuren relatie	
Nooit bellen	Schakel dit selectievakje in als u niet wilt worden gebeld door Oracle CRM On Demand Marketing.
Nooit e-mailen	Schakel dit selectievakje in als u geen mail wilt ontvangen van Oracle CRM On Demand Marketing.
Nooit e-mailen	Schakel dit selectievakje in als u geen e-mailberichten wilt ontvangen van Oracle CRM On Demand Marketing.
Kritieke waarschuwingen altijd verzenden	<p>Schakel dit selectievakje in als u e-mailberichten met belangrijke informatie van Oracle CRM On Demand wilt ontvangen. De waarschuwingen betreffen onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kritieke informatie over productupdates en servicewijzigingen voor Oracle CRM On Demand en verwante producten ■ Instructies en schema's voor upgrades naar belangrijke nieuwe releases ■ Berichten met hoge prioriteit of in noodgevallen als aanvulling op normale ondersteuningsprocessen (bijvoorbeeld in het geval van een hardwarestoring) <p>Dit veld kan niet worden bijgewerkt op de pagina 'Persoonlijke gegevens'. Alleen bedrijfsbeheerders kunnen dit selectievakje instellen voor gebruikers op de pagina 'Gebruikersgegevens'.</p> <p>OPMERKING: het selectievakje wordt niet gebruikt om te bepalen welke gebruikers de systeemmeldingen van Oracle CRM On Demand Customer Care ontvangen, zoals berichten over gepland onderhoud.</p>
Geografische informatie gebruiker	
Taal, Landinstelling, Valuta, Tijdzone	De bedrijfsbeheerder configureert de standaardinstellingen voor deze opties. U kunt de standaardwaarden overschrijven door in de keuzelijst voor elke optie de gewenste waarde te selecteren.

Veld	Omschrijving
	<p>Zie Gebruikersprofielen instellen (op pagina 718) voor meer informatie over deze velden.</p> <p>Meld u af en meld u weer aan als u bepaalde wijzigingen wilt doorvoeren voor de taal, landinstelling, valuta of tijdzone.</p>
Beveiligingsinformatie gebruiker	
Onderwerpgebied en rapportage	<p>Gebruik deze keuzelijst om uw toegang in te stellen voor realtime rapportrecords in Oracle CRM On Demand Answers. Deze rapporten bieden real-time analyses van gegevens. U kunt een van de volgende waarden selecteren:</p> <p>Zichtbaarheid manager: hiermee kunt u uw eigen gegevens bekijken plus de gegevens die direct eigendom van uw ondergeschikten zijn. (Dit is de standaardinstelling.)</p> <p>Zichtbaarheid team: hiermee kunt u uw eigen gegevens bekijken plus de gegevens die met u door het account- en verkoopkansteam worden gedeeld.</p> <p>Als u de instelling 'Onderwerpgebieden rapportage' niet definieert, is de instelling die de beheerder voor het gehele bedrijf heeft ingesteld van toepassing. Zie Rapporten (op pagina 775) voor meer informatie over rapporten, met name het onderwerp 'Zichtbaarheid voor records'.</p>
Onderwerpgebied en historie	<p>Gebruik deze keuzelijst om uw toegang in te stellen voor analytische onderwerpgebieden in Oracle CRM On Demand Answers. Analytische rapporten bieden historische of trendanalyses of bevatten complexere berekeningen dan realtime rapporten. U kunt een van de volgende waarden selecteren:</p> <p>Zichtbaarheid manager: hiermee kunt u uw eigen gegevens bekijken plus de gegevens die direct eigendom van uw ondergeschikten zijn. (Dit is de standaardinstelling.)</p> <p>Zichtbaarheid team: hiermee kunt u uw eigen gegevens bekijken plus de gegevens die met u door het account- en verkoopkansteam worden gedeeld.</p> <p>Volledige zichtbaarheid: met deze instelling worden 'Zichtbaarheid manager' en 'Zichtbaarheid team' en boeken gecombineerd.</p> <p>Als u de instelling 'Onderwerpgebieden historie' niet definieert, is de instelling die de beheerder voor het gehele bedrijf heeft ingesteld van toepassing. Zie Rapporten (op pagina 775) voor meer informatie over rapporten, met name het onderwerp 'Zichtbaarheid voor records'.</p>
Alle records lezen op basis van rollen	<p>Gebruik deze keuzelijst als u wilt dat in Oracle CRM On Demand Answers de instelling 'Alle records lezen' op basis van recordtypen wordt gebruikt, zoals ingesteld op de pagina 'Toegang tot type record' in de wizard 'Rollenbeheer'. Als uw systeembeheerder voor uw gebruikersrol bijvoorbeeld 'Alle records lezen' heeft ingesteld voor een bepaald recordtype (door te klikken op 'Beheer', 'Gebruikersbeheer en</p>

Veld	Omschrijving
	<p>toegangscontroles' en 'Rollenbeheer', vervolgens een rol te bewerken en te klikken op 'Toegang tot type record'), kunt u alle records van dat recordtype weergeven in Oracle CRM On Demand Answers, mits het selectievakje 'Alle records lezen op basis van rollen' is ingeschakeld in uw bedrijfs- of gebruikersprofiel.</p> <p>Zie De instelling 'Alle records lezen op basis van rollen' (zie "De instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd'" op pagina 720) voor informatie over wanneer en hoe deze instelling kan worden ingeschakeld.</p> <p>Als u de optie 'Alle records lezen op basis van rollen' niet selecteert, wordt de weergave in Oracle CRM On Demand Answers gebruikt die is ingesteld in de velden 'Onderwerpgebieden rapportage' en 'Onderwerpgebieden historie'.</p>
Externe ID voor enkele aanmelding	Alleen-lezen. Zie Uw bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen voor meer informatie.
Laatste aanmelding	Een automatisch gegenereerd veld. Zie Uw aanmeldingen bekijken (op pagina 725) voor meer informatie over het bekijken van al uw aanmeldingen.
Communicatie-instellingen	
Pop-up Klikken om te bellen weergeven	Dit selectievakje is voor gebruikers die zijn ingesteld met Oracle Contact On Demand. In Oracle Contact On Demand worden telefoonnummers weergegeven als koppelingen waarop u kunt klikken op de lijst- en gegevenspagina's. Als u het selectievakje 'Pop-up Klikken om te bellen weergeven' hebt ingeschakeld en op een koppeling met een telefoonnummer klikt, wordt een venster 'Klikken om te bellen' weergegeven voordat het gesprek wordt gestart via Oracle Contact On Demand. Zie Gesprekken starten (op pagina 360) voor meer informatie over het starten van interne of externe gesprekken.
De 'Startpagina Communicatie' voor Postvak IN weergeven voor	Selecteer een waarde in het menu om de periode te bepalen waarin activiteiten worden weergegeven in het Postvak IN op de 'Startpagina Communicatie', bijvoorbeeld 'Afgelopen maand', 'Laatste dag' enzovoort. Deze activiteiten worden gefilterd in Oracle CRM On Demand. Het filter wordt gebaseerd op de begintijd van de activiteit. Hoe korter de periode, des te geringer het aantal communicatieactiviteiten dat wordt weergegeven. Als u in het menu de optie 'Alle' selecteert of het menu leeglaat, wordt alle communicatie weergegeven op de pagina 'Communicatie'. Meldt u zich af en weer aan voordat deze wijziging wordt doorgevoerd.

Veld	Omschrijving
De 'Startpagina Communicatie' voor recent voltooide activiteiten weergegeven voor	Selecteer een waarde in het menu om de periode te bepalen waarin recent voltooide activiteiten worden weergegeven op de 'Startpagina Communicatie', bijvoorbeeld 'Afgelopen maand', 'Laatste dag' enzovoort. Deze activiteiten worden gefilterd in Oracle CRM On Demand. Het filter wordt gebaseerd op de eindtijd van de activiteit. Hoe korter de periode, des te geringer het aantal communicatieactiviteiten dat wordt weergegeven. Als u in het menu de optie 'Alle' selecteert of het menu leeglaat, worden alle activiteiten weergegeven op de pagina 'Communicatie'. Meldt u zich af en weer aan voordat deze wijziging wordt doorgevoerd.
Aanvullende informatie	
Themanaam	Met deze keuzelijst kunt u de beschikbare thema's voor uw toepassing selecteren. Met een thema wordt het uiterlijk en de werking van de toepassing gewijzigd, zoals de achtergrondkleur, hyperlinks en pictogrammen. Er zijn diverse vooraf ingestelde thema's beschikbaar. Uw bedrijfsbeheerder kan ook aangepaste thema's maken in Oracle CRM On Demand. Een lege waarde betekent dat u het thema gebruikt dat uw beheerder heeft ingesteld in het bedrijfsprofiel. Zie Nieuwe thema's maken voor meer informatie over het maken van aangepaste thema's.
Standaardtype zoekrecord	Met deze keuzelijst kunt u het standaardtype zoekrecord wijzigen dat in het zoekvak van de knoppenbalk wordt weergegeven. (Bijvoorbeeld: wijzig 'Relatie' in 'Account' of een ander recordtype waartoe u toegang hebt.) Het zoekvak van de knoppenbalk wordt standaard ingesteld op dit recordtype zodra u zich aanmeldt bij de toepassing, ongeacht waar u deze hebt verlaten toen u zich de vorige keer aanmeldde bij de toepassing.
Welkomstpagina weergegeven bij aanmelden	Met dit selectievakje kunt u aangeven of de welkomstpagina van Oracle CRM On Demand wordt weergegeven wanneer u zich bij de toepassing aanmeldt.
Modus 'Voorbeeld voor records'	<p>Met deze keuzelijst kunt u de voorbeeldfunctie inschakelen en opgeven hoe het venster wordt geopend. Afhankelijk van de instelling wordt een voorbeeldvenster geopend wanneer u de aanwijzer op een koppeling naar een record plaatst of wanneer u klikt op het voorbeeldpictogram dat verschijnt wanneer u de aanwijzer op een koppeling naar een record plaatst. In het voorbeeldvenster verschijnt de eerste sectie van de gegevenspagina van de record. U kunt de voorbeeldfunctie voor records ook uitschakelen door in dit veld de optie 'Uit' te selecteren.</p> <p>De instelling voor recordvoorbeeld kan op bedrijfsniveau door uw bedrijfsbeheerder en door elke gebruiker worden opgegeven. Uw persoonlijke instelling overschrijft de standaardinstelling van het bedrijf. Als dit veld leeg is, wordt de standaardinstelling voor het bedrijf gebruikt.</p>

Veld	Omschrijving
Head-up display	<p>Als de functionaliteit 'Head-up display' is ingeschakeld, zijn in de head-up display onder aan het browservenster koppelingen naar de gerelateerde informatiesecties van de pagina (bijvoorbeeld gekoppelde recordsecties) beschikbaar. Klik op de koppelingen om meteen naar de verwante secties te gaan, zonder te hoeven bladeren. U kunt de weergave van de koppelingen samenvouwen door te klikken op het minteken (-) in de weergave. Klik op het plusteken (+) om de weergave weer uit te vouwen. Deze instelling geldt voor alle recordtypen en alle sessies, totdat u de instelling verandert, zelfs als u zich afmeldt bij de toepassing en zich weer aanmeldt.</p> <p>U kunt de weergave van koppelingen op de gegevenspagina ook verwijderen als u de functie in uw persoonlijke profiel uitschakelt.</p> <p>OPMERKING: u kunt de functie 'Head-up Display' op bedrijfsniveau of voor elke gebruiker afzonderlijk in- of uitschakelen. Uw persoonlijke instellingen overschrijven de bedrijfsinstellingen. De kleuren in de head-up display worden bepaald op basis van het thema dat u gebruikt. Zie Uw thema instellen (op pagina 721) voor meer informatie over het kiezen van een thema.</p>
Indeling verwante informatie	<p>Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Indeling voor weergave van verwante informatie personaliseren' is toegewezen, kunt u ervoor kiezen de secties met verwante informatie weer te geven als lijsten of als tabbladen op recordgegevenspagina's. Als de optie 'Indeling verwante informatie' leeg is in uw persoonlijke profiel, worden de standaardinstellingen voor uw gebruikersrol gebruikt. Als de optie 'Indeling verwante informatie' leeg is voor uw gebruikersrol, worden de standaardinstellingen voor het bedrijf gebruikt.</p>
Ondersteuning tijdzone gebruiker voor onderwerpgebieden rapportage	<p>Als dit selectievakje is ingeschakeld voor uw gebruikersprofiel, worden de datums en tijden in real-time rapporten weergegeven volgens uw tijdzone</p> <p>Afhankelijk van hoe de beheerder de pagina 'Persoonlijk profiel' instelt, kunt u deze instelling mogelijk wijzigen.</p> <p>Als dit selectievakje is uitgeschakeld voor uw gebruikersprofiel, worden de datums en tijden in rapporten weergegeven volgens de tijdzone van het bedrijf.</p>

Gebruikersprofielen instellen

Elk bedrijf heeft ten minste één beheerder die Oracle CRM On Demand instelt en aanpast voor de hele organisatie. Beheerders maken eerst enkele standaardinstellingen die door alle gebruikers worden overgenomen. Elke gebruiker kan deze standaardinstellingen vervolgens overschrijven. De volgende tabel bevat een omschrijving van deze instellingen.

Instelling	Omschrijving
Tijdzone	De toepassing ondersteunt UTC (Universal Time Code) waardoor alle tijden en datums worden weergegeven volgens de tijdzone van de gebruiker. Zo wordt een afspraak die is gepland voor 11:00 AM PST weergegeven als 2:00 PM voor een gebruiker in EST, vanwege het tijdverschil van drie uur.
Landinstelling	De landinstelling bepaalt de notatie van getallen, valuta's, telefoonnummers, tijden en datums. Gebruikers met de landinstelling Duits - Duitsland krijgen bedragen te zien in de notatie 110.000,00, terwijl gebruikers met de landinstelling Engels - Verenigde Staten datzelfde bedrag zien in de notatie 110,000.00. Gebruikers kunnen zelf de gewenste notatie selecteren.
Taal	De taalinstelling bepaalt in welke taal de gebruikersinterface, de online-help en de zelfstudies worden weergegeven. Afhankelijk van de standaardtaal van het bedrijf, kunnen gebruikers bepaalde onderdelen van rapporten in een andere taal zien dan de standaardtaal die ze zelf hebben ingesteld.
Valuta	<p>De valuta-instelling bepaalt de standaardvaluta die wordt gekoppeld aan alle nieuwe records die de gebruiker maakt. Wanneer een gebruiker omzetrappporten weergeeft, worden de bedragen daarin weergegeven in de standaardvaluta van de gebruiker. Wanneer een manager de cumulatieve omzet weergeeft van gebruikers die verschillende valuta's hebben ingesteld, wordt dit omzetbedrag weergegeven in zijn of haar eigen standaardvaluta (beheerders moeten hiervoor wel wisselkoersen hebben ingesteld).</p> <p>Prognoses worden echter altijd getotaliseerd in de standaardvaluta van het bedrijf. Zo zal de prognose van een gebruiker die de dollar als standaardvaluta heeft ingesteld, worden geconverteerd naar euro als de standaardvaluta van het bedrijf de euro is.</p>
Land	De landinstelling in het gebruikersprofiel bepaalt welke sjabloon voor de weergave van de landspecifieke standaardadresvelden wordt gebruikt wanneer de gebruiker een nieuwe record met een adres maakt. Als het veld 'Land' in het gebruikersprofiel bijvoorbeeld is ingesteld op 'Frankrijk' en de gebruiker een record met een adres maakt (zoals een accountrecord), wordt de sjabloon 'Frans' gebruikt voor de weergave van adresvelden die specifiek van toepassing zijn op Frankrijk. Deze weergave wordt voor zowel de verzend- als factuuradressen gebruikt wanneer de nieuwe recordpagina voor het eerst wordt geopend. Oracle CRM On Demand bevat adressjablonen voor meer dan 60 landen.

Instelling	Omschrijving
Telefoon	<p>De indeling van telefoonnummers wordt bepaald door de landinstelling. Interlokale telefoonnummers worden automatisch aangepast, zodat gebruikers het volledige nummer zien dat ze moeten bellen. Een Europese gebruiker moet voor internationale gesprekken eerst 00 kiezen. Wanneer een gebruiker dus +44 3333 333 333 kiest voor het Verenigd Koninkrijk, wordt dit nummer weergegeven als 00 +44 3333 333 333.</p> <p>OPMERKING: Gebruikers moeten het plusteken (+) invoeren voor internationale gesprekken.</p> <p>Naast de telefoonvelden wordt een telefoonpictogram weergegeven. Wanneer u op dit pictogram klikt, verschijnt een controlevenster waarin de gebruiker het nummer kan controleren: landnummer, netnummer, abonneenummer en eventuele extensie. Meteen na het sluiten van dit venster wordt het telefoonnummer gekozen.</p> <p>Een gebruiker die het landnummer van een land wil opgeven, klikt op het telefoonpictogram, selecteert het land en slaat de gegevens op. Het landnummer van het desbetreffende land wordt weergegeven in het veld 'Telefoon'.</p>

OPMERKING: Als deze instellingen worden gewijzigd, moet de gebruiker zich afmelden en opnieuw aanmelden voordat de nieuwe instellingen in Oracle CRM On Demand worden weergegeven.

De instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd'

Uw bedrijfsbeheerder kan het selectievakje 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd' inschakelen op de pagina 'Bedrijfsprofiel', maar een gebruiker kan deze instelling vervangen op zijn/haar pagina 'Gebruikersprofiel'. Afhankelijk van de instelling van het selectievakje 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd', wordt bij Oracle CRM On Demand Answers-rapportage de toegankelijkheid gebruikt die is ingesteld op een objectbasis in de roldefinitie van de gebruiker, of de toegankelijkheid die is ingesteld in de velden 'Onderwerpgebieden rapportage' en 'Onderwerpgebieden historie' op de pagina's 'Bedrijfsprofiel' en 'Gebruikersprofiel'. Zie [Profielinstellingen voor bedrijven en gebruikers](#) (zie "[Gebruikersprofielen instellen](#)" op pagina 718) voor meer informatie over bedrijfs- en gebruikersprofielen.

De volgende tabel biedt informatie over wanneer en hoe u de instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd' kunt activeren.

Instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd'		Toegankelijkheid van rolrecordtype
Instelling bedrijfsprofiel	Instelling gebruikersprofiel	
Ja	Ja	Ingeschakeld
Ja	Nee	Uitgeschakeld
Ja	NULL	Ingeschakeld (geeft standaard de instelling van het bedrijfsprofiel weer)

Instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd'		Toegankelijkheid van recordtype
NULL	Ja	Ingeschakeld
NULL	NULL	Uitgeschakeld (geeft standaard de instelling van het bedrijfsprofiel weer)
NULL	Nee	Uitgeschakeld

Zie [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 712) voor informatie over het bijwerken van uw persoonlijke gegevens.

Zie Uw bedrijfsprofiel en algemene standaardwaarden instellen voor informatie over het bijwerken van het bedrijfsprofiel (alleen bedrijfsbeheerders).

Uw standaardtype zoekrecord instellen

U kunt uw standaardtype zoekrecord instellen in uw persoonlijke profiel. U kunt bijvoorbeeld het standaardtype zoekrecord voor uw gerichte zoekacties wijzigen van een relatierecord in een accountrecord. Zie [Records zoeken](#) (op pagina 45) voor meer informatie over het gebruik van zoekopdrachten in Oracle CRM On Demand. Voer de stappen in de volgende procedure uit om uw standaardtype zoekrecord in te stellen.

Ga als volgt te werk om uw standaardtype zoekrecord in te stellen:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Mijn profiel'.
- 4 Klik op de pagina 'Persoonlijke gegevens' op 'Bewerken'.
- 5 Schuif op de pagina 'Persoonlijke gegevens bewerken' omlaag naar de sectie 'Aanvullende informatie'.
- 6 Selecteer het gewenste recordtype in de keuzelijst 'Standaardtype zoekrecord'.
- 7 Sla de record op.

Opmerking: de wijzigingen worden van kracht nadat u zich hebt afgemeld en vervolgens opnieuw hebt aangemeld bij Oracle CRM On Demand.

Uw thema instellen

U kunt het thema voor de gebruikersinterface in uw persoonlijke profiel wijzigen in een van de diverse voorgedefinieerde thema's in Oracle CRM On Demand of in een aangepast thema dat reeds door een beheerder van uw bedrijf is gemaakt. Voor meer informatie over het maken van nieuwe thema's, zie Nieuwe

thema's maken. Een leeg thema geeft aan dat uw beheerder een bedrijfsthema heeft ingesteld. U bent dan verplicht om het bedrijfsthema te gebruiken.

Voer voor het instellen van uw thema de stappen uit die zijn beschreven in de volgende procedure. Als u een thema opgeeft, heeft het opgegeven thema voorrang op andere thema's die zijn opgegeven op rol- of bedrijfsniveau

Ga als volgt te werk om uw thema in te stellen:

- 1** Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2** Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3** Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Mijn profiel' en klik vervolgens op 'Bewerken'.
- 4** Schuif omlaag naar de sectie 'Aanvullende informatie'.
- 5** Selecteer het gewenste thema in de keuzelijst 'Themanaam'.

De modus 'Voorbeeld voor records' instellen

Als de functie voor het bekijken van voorbeelden van records is ingeschakeld, kunt u voorbeelden van records vanuit vele pagina's in Oracle CRM On Demand bekijken, waaronder:

- Mijn startpagina
- Startpagina's van record
- Pagina's met recordlijsten
- Pagina's met recordgegevens (inclusief lijsten met verwante records)
- Actiebalk

In het venster 'Voorbeeld' wordt de eerste sectie van de gegevenspagina van de record weergegeven. U kunt de modus 'Voorbeeld voor records' op uw pagina 'Persoonlijke gegevens' instellen. Afhankelijk van de instelling die u selecteert, wordt het voorbeeldvenster geopend wanneer u de muisaanwijzer boven de koppeling naar een record houdt, of wanneer u op het voorbeeldpictogram klikt dat wordt weergegeven wanneer u de muisaanwijzer boven de koppeling naar een record houdt. U kunt er ook voor kiezen de voorbeeldmodus voor records uit te schakelen.

De systeembeheerder van uw bedrijf kan de voorbeeldmodus voor records op bedrijfsniveau instellen, maar iedere gebruiker kan de voorbeeldmodus voor records ook zelf op de pagina 'Persoonlijke gegevens' instellen. Uw persoonlijke gegevens hebben voorrang op de standaardinstelling voor het hele bedrijf. Als u de instelling van de modus 'Voorbeeld voor records' niet op uw pagina 'Persoonlijke gegevens' wijzigt, wordt de standaardvoorbeeldmodus die voor het bedrijf is ingesteld gebruikt.

Voer de volgende procedure uit om de modus 'Voorbeeld voor records' in te stellen.

Ga als volgt te werk om de modus 'Voorbeeld voor records' in te stellen:

- 1** Klik in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina op 'Mijn set-up'.
- 2** Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op 'Persoonlijk profiel'.
- 3** Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op 'Mijn profiel'.
- 4** Klik op de pagina 'Persoonlijke gegevens' op 'Bewerken'.
- 5** Schuif op de pagina 'Persoonlijke gegevens bewerken' omlaag naar de sectie 'Aanvullende informatie'.
- 6** Selecteer in het veld 'Modus Voorbeeld voor records' in de keuzelijst de door u gewenste modus.
Als u de standaardinstelling voor de voorbeeldmodus voor records wilt gebruiken, moet u in de keuzelijst de blanco optie gebruiken.
- 7** Sla de record op.

Uw taalinstelling wijzigen

Met de taalinstelling in uw persoonlijke gegevens wordt de taal bepaald die in de gebruikersinterface, online-help en zelfstudies wordt weergegeven. Uw bedrijfsbeheerder geeft een initiële taalinstelling op, maar u kunt deze wijzigen in uw persoonlijke gegevens. Afhankelijk van de standaardtaal van het bedrijf, kunnen bepaalde items in rapporten in een andere taal worden weergegeven dan de standaardtaal die u hebt ingesteld.

Voer de volgende procedure uit om uw taalinstelling te wijzigen.

Ga als volgt te werk om uw taalinstelling te wijzigen:

- 1** Klik rechtsboven aan de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2** Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op 'Persoonlijk profiel'.
- 3** Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op 'Mijn profiel'.
- 4** Klik op de pagina 'Persoonlijke gegevens' op 'Bewerken'.
- 5** Blader op de pagina 'Persoonlijke gegevens bewerken' omlaag naar de sectie 'Geografische informatie gebruiker'.
- 6** Selecteer de gewenste taal in de keuzelijst 'Taal'.
- 7** Sla de record op.
- 8** Meld u af bij Oracle CRM On Demand en meld u opnieuw aan om de wijziging door te voeren.

Controlespoorvelden weergeven

Als u de activiteiten wilt bekijken voor toepassingen zoals webservices en Oracle Outlook Email Integration On Demand, voert u de stappen van de volgende procedure uit.

Ga als volgt te werk om de controlespoorvelden weer te geven:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Mijn profiel'.
- 4 Schuif omlaag naar de sectie 'Controlespoor' om de ingeschakelde velden te bekijken.

Uw quota beheren

U of uw beheerder kan uw quota instellen. Als eindgebruiker hebt u daarvoor geen speciale machtigingen nodig. De beheerder heeft de machtiging 'Gebruikers en toegang beheren' nodig om uw quota te kunnen instellen.

U kunt bestaande quota bekijken en wijzigen, of u kunt als volgt nieuwe quota invoeren en berekenen:

- Een jaarlijks quotum invoeren dat door het systeem gelijkmatig over het jaar wordt verdeeld.
- Een quotum voor elke maand invoeren. Hieruit berekent het systeem een jaartotaal.

U kunt een quotum op elk gewenst moment activeren. Wanneer u een quotum activeert, worden de quotumgegevens gebruikt voor het vullen van velden op de prognosepagina's. Uw doelen voor elk jaar worden opgeslagen, zodat u uw doelenhistorie kunt bekijken en uw prognoses kunt vergelijken met uw quota. Zie [Quota beheren](#) (op pagina 274) voor meer informatie.

OPMERKING: U kunt meerdere actieve quota per jaar instellen. Aangezien alleen actieve quota voor het maken van prognoses worden gebruikt, moet u zorgen dat u alle quota activeert die u in de prognose wilt opnemen.

Ga als volgt te werk om uw quotum te definiëren:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Mijn profiel'.
- 4 Schuif op de pagina 'Persoonlijke gegevens' van de record omlaag naar de sectie 'Quota'.
- 5 Klik op 'Nieuw quotum' in de sectie 'Quota'.

- 6 Voer in het scherm 'Quotum bewerken' het begin en de naam van het quotum in.
- 7 Voer een van de volgende opties uit:
 - Als u een jaarlijks quotum gelijkmatig over het boekjaar wilt verdelen, voert u het bedrag in het veld 'Totaal quota' in en klikt u op 'Spreiding'.
 - Als u de maandquota wilt samenvoegen, voert u een bedrag in voor elke maand en klikt u op 'Som'.

OPMERKING: Als u op 'Som' klikt, worden alle maandquota bij elkaar opgeteld en wordt het totaalbedrag weergegeven in het veld 'Totaal'.
- 8 Sla de record op.

Uw aanmeldingen bekijken

U kunt al uw aanmeldingen bekijken. U kunt bijvoorbeeld zien hoeveel keer u zich bij de toepassing hebt aangemeld.

Ga als volgt te werk om uw aanmeldactiviteit te bekijken:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Mijn profiel'.
- 4 Schuif op de pagina 'Persoonlijke gegevens' omlaag naar de sectie 'Aanmeldingshistorie' om uw aanmeldingen weer te geven.

U kunt daar zien hoe vaak u zich bij de toepassing hebt aangemeld vanuit andere toepassingen, zoals Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand, enzovoort.

Uw wachtwoord wijzigen

In Oracle CRM On Demand kunt u op elk gewenst moment uw wachtwoord wijzigen, mits voor uw rol de machtiging 'Persoonlijk wachtwoord opnieuw instellen' is opgegeven.

Opmerking: als uw bedrijf een oplossing heeft geïmplementeerd waarvoor u Single Sign-On (SSO) moet gebruiken voor toegang tot Oracle CRM On Demand, moet u uw wachtwoord opnieuw instellen met gebruik van die oplossing en niet in Oracle CRM On Demand.

Ga als volgt te werk om uw wachtwoord te wijzigen:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.

- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Wachtwoord bijwerken'.
- 4 Bekijk op de pagina 'Wachtwoord bijwerken' het wachtwoordbeleid voordat u uw wachtwoord wijzigt.
Doorgaans wordt het wachtwoordbeleid ingesteld door de systeembeheerder en kan zonder opgaaf van reden worden gewijzigd.
- 5 Vul de velden in de sectie 'Wachtwoord bijwerken' in.
- 6 Sla de record op.

Uw beveiligingsvragen instellen

Als u uw wachtwoord voor Oracle CRM On Demand bent vergeten, worden uw beveiligingsvragen gebruikt. U kunt uw beveiligingsvragen instellen wanneer u zich voor de eerste keer aanmeldt bij Oracle CRM On Demand. U kunt uw beveiligingsvragen en -antwoorden echter op elk gewenst moment wijzigen.

Wat gebeurt er als u uw wachtwoord bent vergeten?

Als u uw wachtwoord voor Oracle CRM On Demand bent vergeten, kunt u klikken op de koppeling 'Geen toegang tot uw account?' op de aanmeldpagina in Oracle CRM On Demand. Vervolgens klikt u op de koppeling 'Ik ben mijn wachtwoord vergeten' om uw wachtwoord terug te zetten. U ontvangt vervolgens een e-mail van Oracle CRM On Demand met een tijdelijke koppeling naar de toepassing. Wanneer u de tijdelijke koppeling opent, moet u ter verificatie uw beveiligingsvragen beantwoorden. Als u het juiste antwoord op de vragen geeft, kunt u een wachtwoord in Oracle CRM On Demand instellen. Zie [Uw aanmeld-ID ophalen of wachtwoord terugzetten](#) (zie "Uw gebruikers-ID ophalen of uw wachtwoord opnieuw instellen" op pagina 133) voor meer informatie over het terugzetten van uw wachtwoord, als u dit bent vergeten.

OPMERKING: als u uw aanmeld-ID bent vergeten, kunt u altijd de koppeling 'Geen toegang tot uw account?' op de aanmeldpagina in Oracle CRM On Demand gebruiken om een aanvraag in te dienen, zodat uw aanmeld-ID via e-mail naar u wordt verzonden.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u uw beveiligingsvragen kunt instellen.

Ga als volgt te werk om uw beveiligingsvragen in te stellen:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik op de pagina 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Mijn beveiligingsvragen'.
- 4 Geef op de pagina 'Mijn beveiligingsvragen' uw wachtwoord voor Oracle CRM On Demand op in het veld 'Huidig wachtwoord' als u uw beveiligingsvragen niet voor het eerst instelt.
- 5 Selecteer de vragen en voer de antwoorden in.

OPMERKING: gebruik voor elk antwoord niet meer dan 100 tekens.

6 Sla de record op.

TIP: maak een aantekening van de beveiligingsvragen en -antwoorden die u instelt, zodat u de informatie direct bij de hand hebt als u uw wachtwoord bent vergeten.

Gegevens gedelegeerde bekijken

Met de functie *Gebruikers delegeren* kan een gebruiker waarvoor meerdere personen worden ondersteund, alle records van die personen bekijken. Als de beheerder de functie 'Gebruikers delegeren' heeft ingeschakeld en uw rol is ingesteld voor deze functie, kunt u de volgende acties uitvoeren:

- Een lijst bekijken met de gebruikers waarvoor u een gedelegeerde bent.
- Een lijst bekijken met de gebruikers die gedelegeerden zijn voor u.
- Zelf gedelegeerden toevoegen.

Zie [Gedelegeerde gebruikers toevoegen](#) (op pagina 728) voor meer informatie over het toevoegen van gedelegeerde gebruikers.

Voer de stappen in de volgende procedure uit om een lijst te bekijken met de gebruikers waarvoor u een gedelegeerde bent.

Ga als volgt te werk om een lijst te bekijken met de gebruikers waarvoor u een gedelegeerde bent:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Mijn profiel'.
- 4 Schuif naar beneden op de pagina 'Persoonlijke gegevens' naar de sectie 'Gedelegeerd van gebruikers' om een lijst te bekijken met de gebruikers waarvoor u een gedelegeerde bent.

Voer de stappen in de volgende procedure uit om een lijst te bekijken met de gebruikers die gedelegeerden zijn voor u.

Ga als volgt te werk om een lijst te bekijken met de gebruikers die gedelegeerden zijn voor u:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Mijn profiel'.
- 4 Schuif naar beneden op de pagina 'Persoonlijke gegevens' naar de sectie 'Gedelegeerd aan gebruikers' om een lijst te bekijken met de gebruikers die gedelegeerden zijn voor u.

OPMERKING: als de sectie 'Gedelegeerd van gebruikers' of de sectie 'Gedelegeerd aan gebruikers' niet wordt weergegeven op de pagina 'Persoonlijke gegevens', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' in de rechterbovenhoek van de pagina en voegt u de sectie toe aan uw paginalay-out. Als de sectie niet beschikbaar is om toe te voegen aan uw paginalay-out, neemt u contact op met de beheerder.

Verwante onderwerpen

Gebruikers delegeren

Gedelegeerde gebruikers toevoegen

Met de functie 'Gebruiker delegeren' kan een gebruiker waarvoor meerdere personen worden ondersteund, alle records van die personen bekijken. Als de beheerder de functie 'Gebruiker delegeren' heeft ingeschakeld en uw rol is ingesteld voor gebruikersdelegatie, kunt u een gebruiker aanwijzen als gedelegeerde voor u door deze gebruiker toe te voegen aan de lijst met gedelegeerde gebruikers. Uw gedelegeerde gebruikers krijgen eigenaarsrechten voor de records waarvan u de eigenaar bent.

De beheerder kan ook gedelegeerden aanwijzen voor u. Zie Gedelegeerde gebruikers beheren (beheerder) voor informatie over hoe de beheerder dat doet.

Ga als volgt te werk om gedelegeerde gebruikers toe te voegen:

1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.

2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.

3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Mijn profiel'.

4 Schuif omlaag naar de sectie 'Gedelegeerd aan gebruikers' en klik op 'Gebruikers toevoegen'.

OPMERKING: als de sectie 'Gedelegeerd aan gebruikers' niet wordt weergegeven op de pagina 'Persoonlijke gegevens', klikt u op de koppeling 'Lay-out bewerken' in de rechterbovenhoek van de pagina en voegt u de sectie 'Gedelegeerd aan gebruiker' aan uw paginalay-out toe. Als de sectie niet beschikbaar is om toe te voegen aan uw paginalay-out, neemt u contact op met de beheerder.

5 Klik op de pagina 'Gedelegeerde gebruikers bewerken' op het zoekpictogram om de gebruikers te selecteren die u wilt toevoegen aan de lijst met gedelegeerde gebruikers.

6 Als er waarden zijn gedefinieerd in het veld met rollen van gedelegeerde gebruikers, kunt u optioneel een rol voor gedelegeerde gebruikers selecteren voor elke gebruiker.

7 Klik op 'Opslaan'.

Verwante onderwerpen

Gebruikers delegeren

Technische ondersteuning aanmeldtoegang verlenen

U kunt iemand van de technische ondersteuning machtigen voor toegang tot uw Oracle CRM On Demand-sessie. Dit kan nodig zijn als er een probleem moet worden opgelost.

Ga als volgt te werk om anderen aanmeldtoegang te verlenen:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijk profiel' op de koppeling 'Persoonlijk profiel'.
- 3 Klik in de sectie 'Persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Aanmeldtoegang'.
- 4 Voer op de pagina 'Aanmeldtoegang' een datum en tijd in voor de tijdperiode waarin de desbetreffende persoon toegang krijgt tot uw sessie.
- 5 Sla de record op.

Opmerking: als u de aanmeldtoegang nog vóór de einddatum wilt beëindigen, en u hebt met deze optie reeds toegang verleend, geeft u een nieuw datumbereik op met datums en tijden die in het verleden liggen.

Uw tabbladen weergeven

De tabbladen boven aan de pagina's bieden het beginpunt voor het beheer van uw gegevens. Het hangt af van de rol die de beheerder heeft toegewezen over welke tabbladen u beschikt en in welke volgorde deze oorspronkelijk worden weergegeven.

OPMERKING: u kunt uw tabbladen alleen personaliseren als voor uw rol de machtiging 'Tabbladen personaliseren' is ingeschakeld. Neem voor meer informatie contact op met uw systeembeheerder.

Ga als volgt te werk om de volgorde van de tabbladen te wijzigen:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijke instellingen lay-out' op de koppeling 'Persoonlijke lay-out'.
- 3 Klik in de sectie 'Lay-out tabblad persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Lay-out tabblad'.
- 4 Selecteer in de sectie 'Beschikbare tabbladen' het tabblad dat u wilt toevoegen en klik op de knop met de pijl-rechts om dit te verplaatsen vanuit de sectie 'Beschikbare tabbladen' naar de sectie 'Geselecteerde tabbladen'.

OPMERKING: U kunt meer dan één tabblad tegelijkertijd selecteren door de Shift- of Ctrl-toets ingedrukt te houden wanneer u de tabbladen selecteert.

- 5 Selecteer in de sectie 'Geselecteerde tabbladen' één tabblad tegelijk en gebruik de pijlen om het tabblad omhoog of omlaag te verplaatsen.
- 6 Sla de record op.

De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen

De bedrijfsbeheerder bepaalt welk type en in welke volgorde de secties met verwante informatie op de gegevenspagina worden weergegeven. In secties met verwante informatie worden verschillende recordtypen getoond die kunnen worden gekoppeld aan de geselecteerde record. Voorbeelden van verwante informatie zijn aantekeningen en activiteiten die u kunt koppelen aan verkoopkansen of relaties.

U kunt de volgorde van de verwante informatie wijzigen, of verwante informatie die u niet gebruikt verbergen. Deze wijzigingen hebben alleen invloed op uw weergave van de toepassing.

OPMERKING: mogelijk heeft uw systeembeheerder de lay-outmachtigingen voor de gegevenspagina uitgeschakeld. In dat geval wordt in de sectie 'Persoonlijke lay-out' aangegeven dat u geen machtiging hebt om de pagina 'Lay-out bewerken' te bekijken.

Ga als volgt te werk om de lay-out van uw gegevenspagina's te bewerken:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijke instellingen lay-out' op de koppeling 'Persoonlijke lay-out'.
- 3 Klik in de sectie 'Paginalay-out persoonlijke gegevens' op de koppeling 'Lay-out' voor de pagina waarvoor u de lay-out wilt wijzigen.
- 4 Selecteer in de sectie 'Beschikbare verwante informatie' de sectie met verwante informatie die moet worden weergegeven, en gebruik de pijl-rechts om deze naar de sectie 'Weergegeven verwante informatie' te verplaatsen.

TIP: u kunt meerdere secties tegelijkertijd selecteren door de toets SHIFT of CTRL op uw toetsenbord ingedrukt te houden wanneer u klikt om te selecteren.

- 5 Selecteer in de sectie 'Weergegeven verwante informatie' één sectie tegelijkertijd en gebruik de pijlen om de sectie met verwante informatie omhoog of omlaag te verplaatsen totdat alles in de gewenste volgorde staat.
- 6 Sla de record op.

OPMERKING: op de gegevenspagina's kunt u ook de lay-out van de pagina wijzigen door in de rechterbovenhoek te klikken op de koppeling 'Lay-out bewerken'. Wanneer u op de gegevenspagina op de koppeling 'Lay-out bewerken' klikt, gaat u naar de pagina 'Persoonlijke lay-out' voor de desbetreffende gegevenspagina.

Indeling verwante informatie op recordgegevenspagina's

Als aan uw gebruikersrol de machtiging 'Indeling voor weergave van verwante informatie personaliseren' is toegewezen, kunt u de secties met verwante informatie ook weergeven als lijsten of als tabbladen op recordgegevenspagina's. Hiervoor schakelt u de optie 'Indeling verwante informatie' in voor uw persoonlijke profiel. Als de optie 'Indeling verwante informatie' leeg is in uw persoonlijke profiel, worden de standaardinstellingen voor uw gebruikersrol gebruikt. Als de optie 'Indeling verwante informatie' leeg is voor uw gebruikersrol, worden de standaardinstellingen voor het bedrijf gebruikt. Zie [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 712) voor meer informatie over het wijzigen van de optie 'Indeling verwante informatie' in uw persoonlijke profiel.

De lay-out van uw startpagina's wijzigen

Als aan uw rol de machtiging 'Startpagina's personaliseren' is toegewezen, kunt u secties aan de lay-out van uw startpagina's toevoegen en daaruit verwijderen ('Mijn startpagina', 'Startpagina Account', 'Startpagina Relatie', 'Startpagina Lead', 'Startpagina Verkoopkans' en 'Startpagina Serviceaanvraag'). Uw beheerder configureert de standaardlay-out van de startpagina's.

OPMERKING: u kunt uw startpagina's ook personaliseren door te klikken op de koppeling 'Lay-out bewerken' op elke startpagina zelf.

Ga als volgt te werk om de lay-out van uw startpagina's te wijzigen:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Persoonlijke instellingen lay-out' op 'Persoonlijke lay-out'.
- 3 Klik op de pagina 'Persoonlijke lay-out' in de sectie 'Lay-out persoonlijke startpagina' op de startpaginalay-out die u wilt wijzigen (bijvoorbeeld 'Lay-out Mijn startpagina').
- 4 Selecteer in de sectie 'Beschikbare secties' de sectie die u op uw startpagina wilt weergeven en gebruik de pijlen om de sectie naar de sectie 'Linkerkant' of de sectie 'Rechterkant' te verplaatsen.
TIP: u kunt meerdere secties tegelijkertijd selecteren door tijdens het selecteren van de secties de Shift- of Ctrl-toets ingedrukt te houden.
- 5 Selecteer in de sectie 'Linkerkant' of 'Rechterkant' één sectie tegelijk en gebruik de pijlen om de sectie omhoog of omlaag te verplaatsen totdat deze in de gewenste volgorde op de startpagina verschijnt.
- 6 Sla de record op.

De lay-out van uw actiebalk wijzigen

De systeembeheerder wijst aan elke gebruikersrol een actiebalklay-out toe. De beheerder kan de actiebalk ook onbeschikbaar maken voor uw gebruikersrol.

Als de actiebalk beschikbaar is voor uw gebruikersrol, wordt deze standaard weergegeven aan de linkerkzijde van alle pagina's in Oracle CRM On Demand. U kunt de actiebalk naar wens verbergen en weergeven. Zie [De actiebalk weergeven of verbergen](#) (op pagina 32) voor meer informatie.

Als de machtiging 'Actiebalk personaliseren' is ingeschakeld voor uw rol, kunt u alle actiebalksecties weergeven of verbergen, inclusief de webapplets die de beheerder van uw bedrijf beschikbaar heeft gemaakt in de actiebalklay-out voor uw gebruikersrol. Neem contact op met de systeembeheerder voor meer informatie over uw gebruikersrolinstellingen.

Ga als volgt te werk om de lay-out van uw actiebalk te wijzigen:

- 1** Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
 - 2** Klik in de sectie 'Persoonlijke instellingen lay-out' op 'Persoonlijke lay-out'.
 - 3** Klik op de pagina 'Persoonlijke lay-out' in de sectie 'Lay-out persoonlijke actiebalk' op 'Lay-out van de actiebalk'.
 - 4** Gebruik op de pagina 'Persoonlijke lay-out' de pijlen om de secties als volgt te verplaatsen:
 - Verplaats de secties die u wilt weergeven in de actiebalk, van de sectie 'Beschikbare secties' naar de sectie 'Weergegeven secties'.
 - Verplaats de secties die niet op de actiebalk moeten worden weergegeven, van de sectie 'Weergegeven secties' naar de sectie 'Beschikbare secties'.
- OPMERKING:** om de actiebalk in Oracle CRM On Demand te kunnen weergeven, moet er ten minste een sectie in de sectie 'Weergegeven secties' van de pagina staan.
- 5** Ga naar de sectie 'Favorieten aanpassen' en selecteer de desbetreffende optie om nieuwe favorieten aan het begin of het eind van de lijst met favorieten toe te voegen ('Favoriete records' en 'Lijsten met favorieten'), afhankelijk van uw voorkeur.

Zie de pagina [Favoriete records](#) (zie "[Pagina 'Favoriete records'](#)" op pagina 81) voor meer informatie over 'Favoriete records'. Zie de pagina [Lijsten met favorieten](#) (zie "[Pagina 'Lijsten met favorieten'](#)" op pagina 96) voor meer informatie over 'Lijsten met favorieten'.
 - 6** Sla de record op.

Uw agenda instellen

Voer voor het instellen van uw agenda de volgende procedure uit. Zie [Agenda en activiteiten](#) (op pagina 139) voor meer informatie.

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als voor uw rol de machtiging 'Agenda delen' is gedefinieerd.

Ga als volgt te werk om uw agenda in te stellen:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2** Klik in de sectie 'Agenda-instelling' op 'Agenda-instellingen'.
- 3** Ga als volgt te werk om de agendaweergave te selecteren die u standaard wilt zien op de 'Startpagina Agenda':
 - a** Klik op de standaardweergave voor de agenda.
 - b** Selecteer een agendaweergave in de vervolgkeuzelijst voor de standaardweergave van de agenda.
- 4** Ga als volgt te werk om uw agenda te delen met een andere gebruiker:
 - a** Klik op 'Agenda delen'.
 - b** Klik in 'Gebruikers met toegang tot mijn agenda' op 'Gebruikers toevoegen'.
 - c** Klik in het venster 'Nieuwe gebruikers toestaan' op het zoekpictogram om gebruikers toe te voegen met wie u uw agenda wilt delen.
- 5** Ga als volgt te werk om een aangepaste groep agendaweergaven in te stellen:
 - a** Klik op 'Groepsweergaven beheren'.
 - b** Klik in 'Mijn aangepaste weergaven' op 'Toevoegen'.
 - c** Vul de velden in het venster 'Weergave beheren' in.

Als u een aangepaste groep agendaweergaven instelt, kunt u uw weergave aanpassen aan de beschikbaarheid van de andere gebruikers. Wanneer u een nieuwe afspraak wilt maken, gaat u naar het tabblad 'Agendagroep', selecteert u de agendagroep die u of uw bedrijfsbeheerder hebben gemaakt en controleert u de beschikbaarheid van de andere gebruikers.
- 6** Sla de record op.

Toegang tot de gegevens- en integratiehulpmiddelen

Op uw persoonlijke startpagina vindt u koppelingen naar hulpmiddelen waarmee u gegevens kunt importeren en gegevens in Oracle CRM On Demand kunt integreren met andere toepassingen.

OPMERKING: de systeembeheerder zet de toegang tot de beschikbare clients op en schakelt deze in. Clients: Oracle Outlook Email Integration On Demand en Oracle Offline On Demand.

Ga als volgt te werk om de gegevens- en integratiehulpmiddelen te openen:

- 1** Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2** Klik op uw persoonlijke startpagina in de sectie 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' op de koppeling voor het hulpmiddel dat u wilt gebruiken:
 - Als u uw relaties wilt importeren, klikt u achtereenvolgens op 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' en 'Relaties invoeren'.

Zie [Relaties importeren](#) (zie "[Uw relaties importeren](#)" op pagina 230) voor meer informatie.
 - Klik op 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' en klik daarna op 'Wachtrij importaanvragen' om de importaanvraaggegevens te bekijken (in behandeling en lopend).

Zie Importresultaten bekijken voor meer informatie.
 - Klik op 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' en klik daarna op 'Wachtrij exportaanvragen' om de exportaanvraaggegevens te bekijken (in behandeling en lopend).

Zie [Exportaanvragen bekijken](#) (op pagina 734) voor meer informatie.
 - Als u Oracle Offline On Demand (de Offline client) wilt gebruiken, klikt u achtereenvolgens op 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' en 'Oracle Offline On Demand'.

Zie [Werken met Offline Client](#) (op pagina 742) voor meer informatie.
 - Als u bepaalde e-mails aan account-, relatie-, lead-, verkoopkans- of serviceaanvraagrecords in Oracle CRM On Demand wilt koppelen, klikt u achtereenvolgens op 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' en 'Oracle Outlook Email Integration On Demand'.

Zie [E-mails toevoegen vanuit Microsoft Outlook en Lotus Notes](#) (op pagina 751) voor meer informatie.
 - Als u een widget wilt insluiten, klikt u op 'CRM On Demand-inhoud insluiten'.

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

 - [Lijsten met favorieten insluiten](#) (op pagina 737)
 - [Een berichtencentrum insluiten](#) (op pagina 738)
 - [Rapporten insluiten](#) (op pagina 738)
 - [Eenvoudige lijsten insluiten](#) (op pagina 739)

Verwant onderwerp

Zie het volgende onderwerp voor verwante informatie over gegevens- en integratiehulpmiddelen:

- [On Demand-widgets](#) (op pagina 736)

Exportaanvragen bekijken

Op de pagina 'Wachtrij persoonlijke exportaanvragen' worden alle exportaanvragen (in behandeling en voltooid) weergegeven die u hebt ingediend. Als de exportaanvraag wordt weergegeven in de sectie

'Aanvragen in behandeling', klikt u op 'Vernieuwen' om te bekijken of uw aanvraag voor bijwerken al is voltooid. Als de aanvraag is voltooid, kunt u op een lager niveau zoeken naar een aanvraag voor het uitvoerbestand.

OPMERKING: afhankelijk van uw machtigingen zijn sommige exportaanvragen mogelijk niet zichtbaar voor u of kunt u bepaalde uitvoerbestanden niet ophalen.

Ga als volgt te werk om exportaanvragen te bekijken:

- 1 Klik in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina op 'Mijn set-up'.
- 2 Klik op 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen'.
- 3 Klik op 'Wachtrij exportaanvragen'.

De pagina 'Persoonlijke wachtrij exportaanvragen' wordt weergegeven met de gegevens van de exportaanvragen. De volgende tabel bevat een omschrijving van de gegevens voor exportaanvragen.

Gegevens exportrecord	Omschrijving
Type	Het type aanvraag: 'Persoonlijk' of 'Bedrijf'.
Exporttype	<p>Het type export.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Volledig. Een volledige export voor uw bedrijfsgegevens. ■ Gedeeltelijk. Een gedeeltelijke export voor uw bedrijfsgegevens. ■ Lijst. Een exportaanvraag vanuit een lijstpagina. ■ Client. Persoonlijke extractieaanvragen voor een clienttoepassing.
Type record	Het type record. Voor gedeeltelijke aanvragen met childrecord wordt de childrecord aangegeven in de indeling <i>Parent:Child</i> , bijvoorbeeld: Account:Relatie.
Lijst	Met dit veld wordt de naam van de lijst aangegeven voor lijstexportaanvragen.
Status	Statusvoorbeelden zijn: 'Lopend' of 'Voltooid'.
Naam client	De naam van de clienttoepassing voor persoonlijke extractieaanvragen.
Aangevraagd voor	De gebruiker waarvoor de aanvraag is ingediend.

Gegevens exportrecord	Omschrijving
Aangevraagd door	De gebruiker die de aanvraag heeft ingediend. Een beheerder kan een persoonlijke extractieaanvraag maken voor een gebruiker via webservices.
Ingediend	De datum en tijd waarop de exportaanvraag is ingediend.
Voltooid	De datum en tijd waarop de exportaanvraag is voltooid.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u het ZIP-bestand voor een aanvraag ophaalt.

Ga als volgt te werk om het ZIP-bestand voor een aanvraag op te halen:

- 1 Klik in de sectie 'Voltooide aanvragen' op de koppeling 'Exporttype' of 'Type record' om de pagina 'Lijst met exportaanvraaggegevens' of de pagina 'Exportaanvraaggegevens' te openen.
- 2 Zoek in de sectie 'Exportaanvraag bijlage' van deze pagina naar de rij met het ZIP-bestand en voer een van de volgende handelingen uit:
 - Selecteer 'Downloaden' in het menu op recordniveau om het ZIP-bestand te openen of op te slaan.
Het ZIP-bestand bestaat uit een tekstbestand met een exportoverzicht en een CSV-bestand voor elk type record dat u hebt geëxporteerd. Een lijstexportaanvraag bestaat uit één CSV-bestand.
 - Klik op 'Verwijderen' om het bestand te verwijderen.

On Demand-widgets

Oracle CRM On Demand wordt geleverd met HTML-code waarmee u een aantal On Demand-widgets kunt insluiten in bureaubladtoepassingen waarmee webwidgets worden ondersteund. Ook kunt u webwidgets in portals en zelfstandige webpagina's insluiten. Een webwidget is een overdraagbaar stukje code van een andere leverancier dat in HTML kan worden ingesloten. Als de systeembeheerder van uw bedrijf deze mogelijkheid beschikbaar heeft gemaakt, kunt u met HTML-code op de pagina 'CRM On Demand-inhoud insluiten' in Oracle CRM On Demand widgets van On Demand in andere toepassingen insluiten.

Wanneer u deze HTML-code in uw toepassing hebt ingesloten, wordt er een aanmeldvenster van Oracle CRM On Demand geopend. In dit venster kunt u bijvoorbeeld de gegevens invoeren waarmee u zich kunt aanmelden bij lijsten met favorieten en het berichtencentrum van Oracle CRM On Demand. U kunt de Oracle CRM On Demand-toepassing in een nieuw browservenster openen door op 'Toepassing openen' te klikken.

OPMERKING: deze functie kan alleen in uw Oracle CRM On Demand-toepassing worden gebruikt als deze door de systeembeheerder van uw bedrijf is ingesteld. Klik op de algemene koppeling 'Mijn set-up' om te controleren of deze functie in uw Oracle CRM On Demand-toepassing is ingeschakeld. Als dat zo is, is de koppeling 'On Demand-inhoud insluiten' beschikbaar op uw persoonlijke startpagina. Als de systeembeheerder van uw bedrijf u geen toestemming heeft gegeven om On Demand-widgets te gebruiken en u probeert zich aan te melden bij een On Demand-widget, mislukt de aanmeldpoging.

De volgende On Demand-widgets zijn beschikbaar:

- **Lijsten met favorieten.** Deze On Demand-widget geeft uw lijsten met Oracle CRM On Demand-favorieten weer, bijvoorbeeld 'Alle verkoopkansen', 'Mijn accounts', enzovoort. Lijsten met favorieten staan op de actiebalk van de startpagina van Oracle CRM On Demand. Zie [Een widget Lijst met favorieten insluiten](#) (zie "[Lijsten met favorieten insluiten](#)" op pagina 737) voor meer informatie over het insluiten van deze widget.
- **Berichtencentrum.** Met deze On Demand-widget hebt u toegang tot berichten die in Oracle CRM On Demand zijn ontvangen zonder dat u zich hiervoor eerst moet aanmelden bij de Oracle CRM On Demand-toepassing. Het berichtencentrum staat op de actiebalk van de startpagina van Oracle CRM On Demand. Zie [Een widget 'Berichtencentrum' insluiten](#) (zie "[Een berichtencentrum insluiten](#)" op pagina 738) voor meer informatie over het insluiten van deze widget.
- **Rapporten.** Deze On Demand-widget geeft de rapporten weer die in Oracle CRM On Demand worden gemaakt. Zie [Een widget 'Rapporten' insluiten](#) (zie "[Rapporten insluiten](#)" op pagina 738) voor meer informatie over het insluiten van deze widget.
- **Eenvoudige lijst.** Met deze On Demand-widget wordt een lijst met snelkoppelingen naar Oracle CRM On Demand-records in één kolom weergegeven. Zie [Een widget 'Eenvoudige lijst' insluiten](#) (zie "[Eenvoudige lijsten insluiten](#)" op pagina 739) voor meer informatie over het insluiten van deze widget.

Lijsten met favorieten insluiten

U kunt uw favorieten lijsten uit Oracle CRM On Demand(bijvoorbeeld Alle verkoopkansen, Mijn accounts, etc.) insluiten in bureaubladtoepassingen die webwidgets ondersteunen. U kunt deze ook insluiten in portals en zelfstandige webpagina's.

OPMERKING: deze functie is alleen beschikbaar voor u in Oracle CRM On Demand als de functie is ingeschakeld door de systeembeheerder van uw bedrijf.

Ga als volgt te werk om de lijst met favorieten in te sluiten:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Hulpprogramma's voor gegevens en integratie' op uw persoonlijke startpagina op 'CRM On Demand-inhoud insluiten'.
- 3 Kopieer vanuit de sectie 'Widget Lijst met favorieten' de HTML-code naar uw toepassing.
Nadat u deze HTML-code in uw toepassing hebt ingesloten en er zijn daarbij geen fouten geconstateerd, wordt het aanmeldingsvenster van Oracle CRM On Demand geopend.
- 4 Voer uw Oracle CRM On Demand-aanmeldingsgegevens in om toegang tot de gegevens van de lijst met favorieten te krijgen.

TIP: gebruik de knop 'Toevoegen aan Google' om deze On Demand-widget snel toe te voegen aan iGoogle.

Een berichtencentrum insluiten

U kunt het berichtencentrum van Oracle CRM On Demand insluiten in toepassingen die webwidgets ondersteunen. U kunt het berichtencentrum ook in portals en zelfstandige webpagina's insluiten. Door gebruik te maken van het widget 'Berichtencentrum' kunt u berichten die u in Oracle CRM On Demand hebt ontvangen openen zonder u bij Oracle CRM On Demand aan te melden. Het berichtencentrum bevindt zich op de actiebalk van de startpagina van Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: deze functie is alleen beschikbaar voor u in Oracle CRM On Demand als de functie is ingeschakeld door de systeembeheerder van uw bedrijf.

Ga als volgt te werk om het berichtencentrum in te sluiten:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Hulpprogramma's voor gegevens en integratie' op uw persoonlijke startpagina op 'CRM On Demand-inhoud insluiten'.
- 3 Kopieer vanuit de sectie 'Widget Berichtencentrum' de HTML-code naar uw toepassing.
Nadat u deze HTML-code in uw toepassing hebt ingesloten en er zijn daarbij geen fouten geconstateerd, wordt het aanmeldingsvenster van Oracle CRM On Demand geopend.
- 4 Voer uw Oracle CRM On Demand-aanmeldingsgegevens in voor toegang tot de berichten in uw berichtencentrum.
- 5 Klik op 'Vernieuwen' om de nieuwe berichten weer te geven.

TIP: gebruik de knop 'Toevoegen aan Google' om deze On Demand-widget snel toe te voegen aan iGoogle.

Rapporten insluiten

U kunt rapporten en dashboards van Oracle CRM On Demand insluiten in bureaubladtoepassingen die webwidgets ondersteunen. Deze kunnen ook worden ingesloten in portals en zelfstandige webpagina's zonder dat u zich hoeft aan te melden bij de Oracle CRM On Demand-toepassing.

OPMERKING: deze functie is alleen beschikbaar voor u in Oracle CRM On Demand als de functie is ingeschakeld door de systeembeheerder van uw bedrijf.

Ga als volgt te werk om rapporten en dashboards in te sluiten:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik in de sectie 'Hulpprogramma's voor gegevens en integratie' op uw persoonlijke startpagina op 'CRM On Demand-inhoud insluiten'.
- 3 Selecteer 'Enkel rapport' of 'Dashboard' in het veld 'Type' van de sectie met widgets voor rapporten.

- 4 Voer in het veld 'Pad' de paden in van de rapporten (of dashboards) die u wilt weergeven.
OPMERKING: deze paden moeten met een dubbelepunt (:) van elkaar worden gescheiden. Zie De 'Startpagina Aangepaste rapporten' maken voor meer informatie over het maken van rapportpaden.
- 5 Klik op 'Nieuwe HTML weergeven'.
- 6 Kopieer de HTML-code naar de toepassing.
Nadat u deze HTML-code in uw toepassing hebt ingesloten en er zijn daarbij geen fouten geconstateerd, wordt het aanmeldingsvenster van Oracle CRM On Demand geopend.
- 7 Voer uw Oracle CRM On Demand-aanmeldingsgegevens in voor toegang tot uw rapporten of dashboards.
Zie [Rapporten](#) (op pagina 775) voor meer informatie over rapporten en [Dashboards](#) (op pagina 1121) voor meer informatie over dashboards.

Eenvoudige lijsten insluiten

Met deze On Demand-widget kunt u een eenvoudige lijst met records insluiten in desktoptoepassingen die webwidgets ondersteunen. U kunt ze ook in portals en zelfstandige webpagina's insluiten zonder dat u zich daarvoor bij de Oracle CRM On Demand-toepassing hoeft aan te melden. In de widget 'Eenvoudige lijst' worden snelkoppelingen weergegeven naar lijsten voor de standaardrecordtypen, behalve 'Fonds' en 'Fondsaanvraag'.

OPMERKING: deze functie kan alleen in uw Oracle CRM On Demand-toepassing worden gebruikt als de functie door de systeembeheerder is ingesteld.

Ga als volgt te werk om eenvoudige lijsten in te sluiten:

- 1 Klik rechtsboven op de pagina op de algemene koppeling 'Mijn set-up'.
- 2 Klik op 'CRM On Demand-inhoud insluiten' op uw 'Persoonlijke startpagina' in de sectie 'Hulpprogramma's voor gegevens en integratie'.
- 3 Selecteer in de sectie van de widget 'Eenvoudige lijsten' een lijst uit het menu.
- 4 Kopieer de HTML-code naar de toepassing.
Nadat u deze HTML-code in uw toepassing hebt ingesloten en er zijn daarbij geen fouten geconstateerd, wordt het aanmeldingsvenster van Oracle CRM On Demand geopend.
- 5 Voer uw Oracle CRM On Demand-aanmeldingsgegevens in om toegang tot de gegevens van de lijst te krijgen.
- 6 Klik op 'Configureren' om een andere lijst weer te geven.
OPMERKING: met deze actie wordt de beschikbare lijst gewijzigd voor de gehele duur van de huidige sessie. U kunt de lijst tijdens uw sessie onbeperkt wijzigen. De lijst wordt echter teruggezet naar de oorspronkelijke lijst als uitlogt uit de huidige sessie.

13 Werken met andere toepassingen

Oracle CRM On Demand werkt met de volgende toepassingen samen om extra functies te bieden:

- Oracle Offline On Demand

U kunt accounts (en de daaraan gekoppelde relaties en verkoopkansen), taken en afspraken kopiëren naar Oracle Offline On Demand (Offline client) op uw laptop of desktopcomputer. Zo kunt u offline werken als u geen verbinding met internet hebt. Wanneer u opnieuw verbinding met internet maakt, kunt u uw wijzigingen uploaden naar de Oracle CRM On Demand-toepassing van uw bedrijf.

- E-mailintegratie voor Microsoft Outlook en Lotus Notes

U kunt via Oracle Outlook Email Integration On Demand en Oracle Notes Email Integration On Demand specifieke e-mails koppelen aan account-, relatie-, lead-, verkoopkans- of serviceaanvraagrecords in Oracle CRM On Demand. Zo kunt u belangrijke e-mails opslaan met de records waarop ze betrekking hebben.

- Microsoft Word

U kunt gegevens van Oracle CRM On Demand gebruiken om e-mailsamenvoegingen en grootschalige mailings te maken in Microsoft Word met Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Microsoft Excel

U kunt vernieuwbare offline Microsoft Excel-rapporten maken met uw gegevens van Oracle CRM On Demand met behulp van Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Segmentatiewizard

Gebruik de segmentatiewizard om relatiesegmenten (ofwel lijsten met relaties) te maken op basis van een combinatie van account-, relatie-, verkoopkans- en serviceaanvraagvelden in Oracle CRM On Demand.

Systeemvereisten controleren

Controleer of uw computer voldoet aan de systeemvereisten voordat u de software installeert. Zie de [Oracle CRM On Demand-website <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) voor meer informatie.

OPMERKING: voor aanvullende informatie over systeemvereisten kunt u de afzonderlijke downloadpagina voor elke desktopintegratieclient raadplegen.

Ga als volgt te werk om uw systeemvereisten te controleren:

- 1 Klik op de koppeling 'Mijn set-up' op een willekeurige pagina in Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik op de koppeling 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' op de 'Persoonlijke startpagina'.
- 3 Klik op de koppeling in de sectie voor de gewenste toepassing op de pagina 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen'.
- 4 Controleer in de sectie 'Systeemvereisten' op de weergegeven pagina of uw hardware en software voldoen aan de genoemde vereisten.

Werken met Offline Client

Met Oracle Offline On Demand (de Offline client) kunt u veel taken uitvoeren, zoals accounts toevoegen, verkoopkansen bijwerken die zijn gekoppeld aan accounts, taken markeren als voltooid en afspraken plannen, terwijl u geen verbinding hebt met internet.

Wanneer u wilt werken met Offline client, moet u eerst de client installeren op uw laptop of desktopcomputer, zoals beschreven in [Offline Client installeren](#) (op pagina 744). Vervolgens kopieert of downloadt u de records vanuit Oracle CRM On Demand naar uw computer. Wanneer u de records downloadt, kunt u criteria instellen om het aantal records te beperken.

Na het downloaden kunt u deze records bekijken of bijwerken en nieuwe records maken terwijl u offline werkt. De interface komt overeen met de interface van Oracle CRM On Demand, maar Offline client biedt een subset van de beschikbare functies in Oracle CRM On Demand. De volgende functies worden niet ondersteund in Offline client:

- **Bedrijfsprocesbeheer.** Omdat Offline client als een niet-aangesloten client werkt, worden server-gebaseerde functies niet ondersteund, zoals workflows, veldvalidering, aangepaste standaardwaarden of post-standaardwaarden. Zie Veldbeheer voor meer informatie.
- **Paginalay-outs.** Op basis van de limieten van Microsoft Excel bedraagt het maximumaantal velden dat kan worden weergegeven in de paginalay-out van Offline client 250. Omdat Offline client paginalay-outs overerft uit de onlinepaginalay-out die voor de gebruiker is gedefinieerd, geldt deze limiet ook voor Offline client.
- **Weergave van tabbladen.** Voor het succesvol downloaden van records naar Offline client moet het tabblad van het corresponderende recordtype worden weergegeven als onderdeel van de onlinelay-out van het tabblad van de gebruiker. Als u bijvoorbeeld accounts wilt downloaden naar Offline client, moet het tabblad Accounts worden weergegeven in Oracle CRM On Demand voor de gebruiker.

Wanneer u verbinding maakt met internet, kunt u de nieuwe recordinformatie laden naar Oracle CRM On Demand in uw bedrijf. Het consistent maken van beide recordsets wordt *synchroniseren* genoemd.

OPMERKING: voor het gebruik van Offline client moet de beheerder de machtiging 'Offline toegang inschakelen' aan uw gebruikersrol toewijzen.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Records die u offline kunt gebruiken](#) (op pagina 743)
- [Offline Client installeren](#) (op pagina 744)
- [Records downloaden naar uw Offline Client](#) (op pagina 747)
- [Records laden vanuit uw Offline Client](#) (op pagina 750)
- [Conflicten oplossen met Offline Client](#) (op pagina 751)

Records die u offline kunt gebruiken

U kunt een subset downloaden van de volledige informatie waartoe u toegang hebt in Oracle CRM On Demand. De volgende tabel bevat de recordtypen die u kunt downloaden of laden en de records die aan deze records zijn gekoppeld.

Dit primaire type record	Bevat de secundaire recordtypen na downloaden of laden	Die ook de volgende tertiaire recordtypen bevatten
Accounts	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verkoopkansen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relaties ■ Afspraken ■ Taken
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relaties 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Voltooide activiteiten 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Open activiteiten 	
Relaties	<ul style="list-style-type: none"> ■ Accounts 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verkoopkansen ■ Relaties ■ Afspraken ■ Taken
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verkoopkansen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relaties ■ Afspraken ■ Taken
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Open activiteiten 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Voltooide activiteiten 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relaties van relatie 	

Dit primaire type record	Bevat de secundaire recordtypen na downloaden of laden	Die ook de volgende tertiaire recordtypen bevatten
Verkoopkansen	<ul style="list-style-type: none"> Relaties 	<ul style="list-style-type: none"> Accounts Relaties Afspraken Taken
	<ul style="list-style-type: none"> Open activiteiten 	
	<ul style="list-style-type: none"> Voltooide activiteiten 	

Offline Client installeren

Voor alle gebruikers, met uitzondering van gebruikers met gebruikersrol Servicemedewerker of Servicemanager, is standaard de machtiging 'Offline toegang inschakelen' ingeschakeld, zodat zij Oracle Offline On Demand (Offline client) op hun laptop of desktopcomputer kunnen installeren. Uw bedrijfsbeheerder kan voor de gebruikersrollen Servicemedewerker en Servicemanager de juiste machtiging voor de installatie van Offline client instellen in Rollenbeheer.

Voordat u begint. Controleer of uw computer voldoet aan de systeemvereisten voor Oracle Offline On Demand in Oracle CRM On Demand. Zie [Werken met andere toepassingen](#) (op pagina 741) voor informatie over het controleren van de systeemvereisten.

Ga als volgt te werk om Offline client te installeren:

- 1 Meld u aan bij Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik boven aan een pagina op de koppeling 'Mijn set-up'.
- 3 Klik op de koppeling 'Gegevens- en integratiehulpprogramma's' op de 'Persoonlijke startpagina'.
- 4 Klik op de pagina 'Gegevens- en integratiehulpprogramma's' op de koppeling 'Oracle Offline On Demand'.
- 5 Lees de informatie op de pagina 'Oracle Offline On Demand' en klik vervolgens op de koppeling 'Oracle Offline On Demand downloaden'.
- 6 Lees de informatie op de tweede pagina 'Oracle Offline On Demand' en klik vervolgens op de koppeling 'Oracle Offline On Demand downloaden'.
- 7 In het venster kunt u het volgende doen:
 - Klik op 'Opslaan' om het bestand Offline_OnDemand.exe te kopiëren naar de vaste schijf, zodat dit wordt geïnstalleerd wanneer u offline bent (aanbevolen).

- Klik om 'Uitvoeren' om de installatie te starten. U moet verbonden blijven met internet als u de installatie wilt voortzetten.

8 Volg de instructies om de installatie te voltooien.

9 Open het bestand Offline_OnDemand.exe als u dit wilt kopiëren.

10 Als een bericht over het inschakelen van macro's wordt weergegeven wanneer u Offline_OnDemand.xls opent, schakelt u macro's in en selecteert u de optie dat u macro's van Oracle altijd vertrouwt.

Ga als volgt te werk als u bij het gebruik van Excel 2007 problemen hebt met het openen van Offline client:

■ **Als u meldingen van compatibiliteitsfouten ontvangt.** Open Microsoft Excel. Klik in het Excel-venster op 'Bestand openen' en selecteer 'Offline-client' in het toepassingsvenster.

■ **Als een runtimefout wordt weergegeven op het scherm of als Offline client is geopend, maar u deze niet ziet.** Ga als volgt te werk:

a Sluit Offline client af.

b Klik boven in het scherm op het hoofdmenu van Excel.

c Selecteer 'Excel-opties'.

Het venster 'Excel-opties' wordt geopend.

d Selecteer 'Vertrouwenscentrum' in het navigatiedeelvenster.

e Klik op 'Instellingen van Vertrouwenscentrum'.

Het venster 'Instellingen van Vertrouwenscentrum' wordt geopend.

f Klik in het navigatiedeelvenster op 'ActiveX-instellingen'.

g Selecteer 'Alle besturingselementen inschakelen zonder beperkingen en zonder vragen'.

h Klik in het navigatiedeelvenster op 'Macro-instellingen'.

i Selecteer 'Alle macro's uitschakelen, behalve digitaal ondertekende macro's'.

j Klik op 'OK' en sluit Microsoft Excel.

k Open Offline client.

Offline Client configureren

In dit onderwerp wordt beschreven hoe u met de pagina 'Systeemgegevens' de downloadinstellingen van Oracle Offline On Demand kunt configureren.

Ga als volgt te werk om de systeemgegevens voor de Offline Client te configureren

- 1 Open de Offline client.
- 2 Klik op 'Help' en vervolgens op 'Informatie' om de pagina met systeemgegevens te openen.
- 3 Gebruik de volgende informatie om de systeemvereisten te configureren:
 - **Gebruikers-ID.** De Oracle CRM On Demand-ID die werd gebruikt toen er voor het laatst een geslaagde download- of laadactie werd uitgevoerd. Dit veld wordt automatisch ingevuld.
 - **ID Single Sign-On.** Geef hier uw ID voor Single Sign-On op. Dit veld hoeft alleen te worden ingevuld als uw bedrijf ID's voor Single Sign-On gebruikt voor Oracle CRM On Demand.
 - **Type verificatie.** Selecteer een van de volgende aanmeldingstypen die voor de Offline client moet worden gebruikt:
 - **Gebruikers-ID.** De gebruiker wordt gevraagd de aanmeld-ID en het wachtwoord op te geven die altijd voor Oracle CRM On Demand worden gebruikt. Dit is de standaardinstelling.
 - **Gebruikers-ID/ID Single Sign-On.** De gebruiker wordt gevraagd het aanmeldingstype te selecteren dat voor elke laad- en downloadaanvraag moet worden gebruikt.
 - **Single Sign-On.** De gebruiker wordt gevraagd de referenties voor de aanmelding van het type 'Single Sign-On' op te geven.
 - **Downloadinstellingen opslaan.** Selecteer 'Waar' in het menu als u wilt dat met de Offline client de primaire recordlijst en de afspraak- en taakinstellingen worden opgeslagen voor toekomstige downloads. Als u 'Waar' selecteert, worden de instellingen opgeslagen voor uw volgende succesvolle downloadactie. Als u 'Onwaar' selecteert, wordt u bij elke downloadactie gevraagd een primaire recordlijst op te geven.

OPMERKING: als de opgeslagen primaire recordtypelijst wordt hernoemd of verwijderd, wordt u bij uw volgende downloadaanvraag gevraagd een nieuwe lijst te selecteren.

 - **Gedownloade lijst.** Dit is de laatst gedownloade primaire recordtypelijst die in het venster 'Downloaden naar offline-client' is geselecteerd. Deze instelling is alleen-lezen.
 - **Gedownloade afspraken en taken.** Dit is de laatst gedownloade afspraak- en taakinstelling die in het venster 'Downloaden naar offline-client' is geselecteerd. Deze instelling is alleen-lezen.
 - **Logboek inschakelen.** Selecteer 'Waar' voordat u gegevens gaat downloaden of laden om een logbestand voor de klantenservice te genereren.

OPMERKING: De volgende eigenschappen op de pagina 'Systeemgegevens' zijn alleen-lezen: downloadtijd, On Demand Server, protocol, offlineversie, buildversie, besturingssysteem, Excel-versie, proxyserveraanmeldings-ID, proxyserverwachtwoord en downloadtime-out.
- 4 Klik op 'Startpagina' om terug te keren naar de Offline client.

Offline Client beheren

Bedrijfsbeheerders kunnen de instelling 'Toegang voor bewerken Offline Client' voor Oracle Offline On Demand (Offline client) configureren op de pagina 'Bedrijfsprofiel' in Oracle CRM On Demand.

Deze instelling bepaalt wanneer de bewerkingstoegang voor records wordt gecontroleerd voor een gebruiker. De instelling 'Toegang voor bewerken Offline Client' heeft de volgende drie opties:

- **Controleren tijdens laden.** De bewerkingstoegang voor records wordt gecontroleerd wanneer de records van Oracle Offline On Demand naar Oracle CRM On Demand worden geladen.
- **Controleren tijdens downloaden.** De bewerkingstoegang voor een record wordt in Oracle Offline On Demand gecontroleerd wanneer de record wordt bewerkt.
- **Geen.** De bewerkingstoegang wordt in Oracle CRM On Demand gecontroleerd, waarbij dezelfde methode wordt gebruikt als bij de optie 'Controleren tijdens downloaden'.

Zie Bedrijfsprofiel en algemene standaarden instellen voor meer informatie over de pagina 'Bedrijfsprofiel'.

Records downloaden naar uw Offline Client

In dit onderwerp wordt beschreven hoe u records moet downloaden naar uw Oracle Offline On Demand (de Offline client) en hoe u de downloadinstellingen opslaat in Oracle Offline On Demand.

Voordat u begint:

- Stel in Oracle CRM On Demand de gefilterde lijsten in waarmee u wilt beperken welke account-, relatie- of verkoopkansrecords worden gedownload naar de computer. Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 82) voor instructies.
- U kunt 250 accounts, 750 relaties of 750 verkoopkansen tegelijkertijd downloaden. Als dit aantal door uw records wordt overschreden, wordt u in Oracle CRM On Demand gevraagd om het aantal records in uw downloadaanvraag te verminderen. Gebruik gefilterde lijsten om het aantal records te verminderen.

OPMERKING: de beheerder kan verzoeken om een hoger aantal records dat kan worden gedownload. Als het aantal echter wordt verhoogd, duurt het ook langer om het downloadproces te voltooien.

- Datum en tijd worden vastgesteld op basis van de landinstellingen van de computer. Binnen landinstellingen kunt u de opmaak van de standaardtijd en -datum wijzigen. De scheidingstekens voor datum en tijd mogen niet hetzelfde zijn. Als ze hetzelfde zijn, mislukt het downloaden van records naar Oracle Offline On Demand (Offline client). U kunt bijvoorbeeld geen schuine strepen gebruiken om zowel de dag en maand (in de datum) te scheiden als het uur en de minuten (in de tijd).
- U moet verbinding hebben met internet als u uw records wilt downloaden of laden.

Nadat u Offline client hebt geïnstalleerd, downloadt u de records die u wilt gebruiken terwijl u offline bent. De volledige recordset die u kunt downloaden, bestaat uit uw eigen records en de records die met u zijn gedeeld.

OPMERKING: voordat u met het downloaden van uw records begint, configureert u de instellingen in Office 2007 om macro's in te schakelen.

Ga als volgt te werk om records te downloaden:

- 1 Open Offline client.
- 2 Klik op de knop 'Downloaden'.

- 3 Voer uw gebruikers-ID en wachtwoord in wanneer u wordt gevraagd om u aan te melden bij Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: u moet uw beveiligingsreferenties op de juiste manier voor Oracle CRM On Demand instellen, inclusief de beveiligingsvragen. Als u dit niet doet, wordt mogelijk de foutmelding 'Pagina niet gevonden' weergegeven op het scherm.

- 4 Voer een van de volgende opties uit:

- Selecteer voor 'Accounts' de accounts die u van de lijst wilt downloaden.
- Selecteer voor 'Relaties' de lijst met relaties die u van de lijst wilt downloaden.
- Selecteer voor 'Verkoopkansen' de lijst met verkoopkansen die u van de lijst wilt downloaden.

OPMERKING: alle lijsten die zijn gemaakt door u of uw managers, worden weergegeven in de lijst met primaire records in Offline client.

- 5 Als u afspraken en taken wilt downloaden die gekoppeld zijn aan uw primaire recordtype, selecteert u de taken en afspraken die u wilt downloaden:

- **Mijn standaardafspraken en taken.** Dit zijn de afspraken en taken van de afgelopen 60 dagen plus 6 maanden in de toekomst waarvan u de eigenaar, de gedelegeerde gebruiker, of een gebruiker op de activiteitenrecord bent.
- **Mijn uitgebreide afspraken en taken.** Dit zijn de afspraken en taken van het vorige jaar plus 6 maanden in de toekomst waarvan u de eigenaar, de gedelegeerde gebruiker, of een gebruiker op de activiteitenrecord bent.
- **Standaardafspraken en taken.** Dit zijn de afspraken en taken van de afgelopen 60 dagen plus 6 maanden in de toekomst.
- **Uitgebreide afspraken en taken.** Dit zijn de afspraken en taken van het vorige jaar plus 6 maanden in de toekomst.
- **Volgende 7 dagen (plus afgelopen 60 dagen).** Dit zijn de afspraken en taken voor de volgende 7 dagen plus de afgelopen 60 dagen.
- **Volgende 14 dagen (plus afgelopen 60 dagen).** Dit zijn de afspraken en taken voor de volgende 14 dagen plus de afgelopen 60 dagen.
- **Volgende 21 dagen (plus afgelopen 60 dagen).** Dit zijn de afspraken en taken voor de volgende 21 dagen plus de afgelopen 60 dagen.
- **Volgende 31 dagen (plus afgelopen 60 dagen).** Dit zijn de afspraken en taken voor de volgende 31 dagen plus de afgelopen 60 dagen.
- **Volgende 60 dagen (plus afgelopen 60 dagen).** Dit zijn de afspraken en taken voor de volgende 60 dagen plus de afgelopen 60 dagen.
- **Geen.** Er zijn geen afspraken of taken gedownload.

OPMERKING: met de geselecteerde lijst met afspraken en taken worden alleen activiteiten van het tweede niveau gefilterd; dat wil zeggen, alleen die afspraken en taken die direct gerelateerd zijn aan uw geselecteerde primaire recordtype. Voor activiteiten van het derde niveau worden de standaardinstelling van alle records altijd 60 dagen voorafgaand aan vandaag en 6 maanden in de toekomst.

OPMERKING: de lijsten voor taken en afspraken zijn in het product ingebouwd en kunnen niet door u worden gewijzigd.

6 Klik op 'Downloaden'.

Voortgangsbalken geven aan hoe de drie stappen van het downloadproces vorderen:

- a** Serveraanvraag om gegevens op te halen.
- b** Gegevens voor Offline client worden verzameld.
- c** Gegevens binnen Offline client worden verwerkt.

Wanneer het downloadproces is voltooid, wordt dit in een bericht aangegeven.

TIP: om te kunnen vaststellen of er tijdens het downloaden fouten zijn opgetreden, schakelt u de foutregistratie in Offline client in. Als dit is ingeschakeld en er een foutbericht verschijnt, navigeert u naar de directory 'Offline' om het foutenlogbestand op het specifieke foutbericht te controleren. Zie [Offline Client configureren](#) (op pagina 745) voor meer informatie over het inschakelen van de foutregistratie.

Ga als volgt te werk om uw downloadinstellingen in Oracle Offline On Demand op te slaan:

- 1** Open Offline client.
- 2** Klik op 'Help' en vervolgens op 'Informatie' om de pagina met systeemgegevens te openen.
- 3** Selecteer 'Waar' in het menu voor het opslaan van downloadinstellingen.

Met deze instelling kunt u de geselecteerde lijsten in opeenvolgende downloads opslaan als u Oracle Offline On Demand gebruikt. Hiermee worden de instellingswaarden voor zowel de primaire recordlijst als de afspraken en taken van de vorige downloads opgeslagen.

Records toevoegen aan en bijwerken in uw Offline Client

U kunt records toevoegen aan en bijwerken in uw Oracle Offline On Demand (of Offline client) en later laden naar Oracle CRM On Demand.

Voordat u begint. Zorg dat de tijdzone van uw laptop of desktopcomputer is ingesteld op dezelfde zone als die van uw Oracle CRM On Demand-toepassing. Zie [Uw persoonlijke gegevens bijwerken](#) (op pagina 712) voor instructies voor het weergeven van uw tijdzone in Oracle CRM On Demand.

U kunt in Offline client op dezelfde manier records toevoegen en bijwerken als in Oracle CRM On Demand-toepassing van uw bedrijf.

- U kunt records toevoegen met behulp van het vak 'Maken' in de linkerknoppenbalk of de knop 'Nieuw' op een pagina.

- U kunt records bijwerken met behulp van de knop of koppeling 'Bewerken'.

Als uw bedrijfsbeheerder het veld 'Bewerkingstoegang Offline-client' heeft ingesteld op 'Controleren tijdens laden', wordt in alle records een knop of koppeling voor bewerken weergegeven en wordt met Oracle CRM On Demand de volgende keer dat u records laadt uit Offline client uw bewerkingstoegang gecontroleerd. Zie voor meer informatie over de instelling 'Bewerkingstoegang Offline-client' Bedrijfsprofiel en algemene standaarden instellen.

Als u niet de juiste toegang hebt om een record te bewerken, wordt met Oracle CRM On Demand een foutbericht uitgegeven waarin wordt aangegeven dat u geen toestemming hebt om alle records te wijzigen. Ook wordt aangegeven dat niet alle records zijn geladen en dat u het logbestand kunt raadplegen voor meer gegevens. In dit foutbericht staat een koppeling naar het automatisch gegenereerde logbestand waarin u een lijst vindt van de records waarvoor het laden is mislukt, weergegeven in de volgorde van de transactie, en daarna gesorteerd op record. Als u een foutbericht ontvangt, zullen de records waarvoor u de juiste toegang hebt wel worden geladen.

TIP: In de offline-statusinformatie aan de linkerkzijde wordt het aantal wijzigingen weergegeven dat u aanbrengt terwijl u offline werkt.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Records laden vanuit uw Offline Client](#) (op pagina 750)

Records laden vanuit uw Offline Client

Nadat u records in Oracle Offline On Demand (uw Offline client) hebt toegevoegd of bijgewerkt, kunt u de nieuwe informatie laden naar de Oracle CRM On Demand-toepassing van uw bedrijf.

OPMERKING: U kunt alleen records verwijderen in Oracle CRM On Demand, niet in Offline client. Als u een andere medewerker wilt instellen als eigenaar van uw account, moet eerst de account worden geladen en vervolgens de eigenaar worden gewijzigd in Oracle CRM On Demand.

Voordat u begint. U moet verbinding hebben met internet voordat u records kunt laden.

Ga als volgt te werk om records te laden:

- 1 Klik op de knop 'Laden' in Offline client.

- 2 Meld u aan bij Oracle CRM On Demand.

Er wordt een voortgangsbalk weergegeven, gevolgd door een bericht dat het laden is geslaagd. Als u een foutbericht ontvangt, wordt het laden voortgezet maar worden de records met conflicterende wijzigingen genegeerd.

- 3 Wanneer het laden is voltooid, wordt u gevraagd een download uit te voeren.

OPMERKING: Als u geen nieuwe gegevensset downloadt, wordt uw Offline client ingesteld op alleen lezen.

- 4 Klik op 'Ja' en ga door met de download.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Records toevoegen aan en bijwerken in uw Offline Client](#) (op pagina 749)
- [Conflicten oplossen met Offline Client](#) (op pagina 751)

Conflicten oplossen met Offline Client

Conflicten treden op veldniveau op wanneer hetzelfde veld in dezelfde record in zowel Oracle CRM On Demand als Oracle Offline On Demand (Offline client) is bijgewerkt. Een andere medewerker kan bijvoorbeeld een e-mailadres in Oracle CRM On Demand bijwerken terwijl u hetzelfde e-mailadres bijwerkt in Offline client. Dit conflict wordt tijdens de synchronisatie gedetecteerd.

De veldwijziging in Oracle CRM On Demand heeft standaard voorrang op uw wijzigingen. Als een fout echter niet kan worden opgelost door deze regel, moet u elk probleem handmatig oplossen. Open het bestand UploadError in de directory Offline On Demand of druk het af om de fouten te bekijken.

De fouten worden opgeslagen in een logbestand dat zich in dezelfde directory bevindt als Offline client. In de indeling van de logbestandsnaam (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) wordt de datum vermeld waarop de wijzigingen zijn aangebracht, bijvoorbeeld: UploadErrors2009-10-22.html.

TIP: Als u de fouten wilt corrigeren, drukt u het logbestand af en brengt u de wijzigingen aan in Oracle CRM On Demand.

E-mails toevoegen vanuit Microsoft Outlook en Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (the Outlook Email Integration client) en Oracle Notes Email Integration On Demand (the Notes Email Integration client) zijn modules waarmee u e-mails afkomstig van Microsoft Outlook en Lotus Notes kunt toevoegen aan Oracle CRM On Demand. Deze e-mails vormen de historie van al uw accountinteracties en zijn beschikbaar voor het gehele verkoopteam.

Wanneer u e-mails wilt toevoegen aan de toepassing (reeds verzonden of uitgaande berichten), kunt u:

- De e-mail toevoegen aan een taakrecord (een voltooide activiteit), gekoppeld aan account-, relatie-, lead- of servicerecords in Oracle CRM On Demand.
- De e-mailontvangers als relaties, leads, verkoopkansen of serviceaanvragen toevoegen aan Oracle CRM On Demand.
- Follow-up taken of afspraken maken op basis van de e-mails in Oracle CRM On Demand.
- Records in Oracle CRM On Demand rechtstreeks via Outlook of Notes bijwerken, inclusief nieuwe e-mailadressen.

- Zoeken naar gegevens van geadresseerden in Oracle CRM On Demand (alleen Outlook Email Integration client).

Als u Outlook Email Integration client of Notes Email Integration client wilt gebruiken, moet u het programma installeren op uw laptop of desktopcomputer.

OPMERKING: als u Outlook Email Integration client of Notes Email Integration client wilt gebruiken, moet u een toegangsmachtiging tot Outlook/Notes Email Integration in uw gebruikersrol hebben.

Oracle Outlook Email Integration On Demand installeren

Voor de installatie van Outlook Email Integration client moet u een installatieprogramma met een eenvoudige InstallShield-wizard downloaden en uitvoeren. Deze wizard maakt een Outlook-invoegtoepassing waarmee de volgende pictogrammen of labels aan de Outlook-werkbalk worden toegevoegd:

- Toevoegen aan CRM On Demand (wordt weergegeven in de werkbalk van het Postvak IN).
- Verzenden en toevoegen aan CRM On Demand (wordt weergegeven in de werkbalk in het berichtvenster).
- Zoeken in CRM On Demand (wordt weergegeven in de werkbalk in het berichtvenster).

Voordat u Outlook Email Integration client gaat installeren:

- Controleer of uw computer voldoet aan de systeemvereisten voor Oracle Outlook Email Integration On Demand in Oracle CRM On Demand. Zie [Werken met andere toepassingen](#) (op pagina 741) voor informatie over het controleren van de systeemvereisten.
- Als u Microsoft Outlook 2003 gebruikt, zorgt u ervoor dat Microsoft Word niet is geselecteerd als e-maileditor. U kunt dit controleren door in de menubalk van Outlook te klikken op 'Extra' en 'Opties' te selecteren. Op het tabblad 'E-mailindeling' moet het selectievakje voor dit veld zijn uitgeschakeld. Gebruik Microsoft Word om e-mailberichten te bewerken.

Ga als volgt te werk om Outlook Email Integration client te installeren:

- 1 Sluit Microsoft Outlook af en sluit alle open vensters.
- 2 Meld u aan bij Oracle CRM On Demand.
- 3 Klik op de koppeling 'Mijn set-up' boven aan een pagina.
- 4 Klik op de koppeling 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' op de 'Persoonlijke startpagina'.
- 5 Klik op de pagina 'Gegevens- en integratiehulpmiddelen' op de koppeling 'Oracle Outlook Email Integration On Demand'.
- 6 Lees de informatie op de pagina Oracle Outlook Email Integration On Demand en klik vervolgens op de koppeling Oracle Outlook Email Integration On Demand downloaden.
- 7 Lees de informatie op de tweede pagina Oracle Outlook Email Integration On Demand en klik vervolgens op de koppeling Oracle Outlook Email Integration On Demand downloaden.
- 8 In het venster kunt u het volgende doen:

- Klik op 'Opslaan' om het bestand Oracle_OEI_OnDemand.exe te kopiëren naar de vaste schijf, zodat dit wordt geïnstalleerd wanneer u offline bent (aanbevolen).
- Klik op 'Uitvoeren' om de installatie te starten. U moet verbonden blijven met internet als u de installatie wilt voortzetten.

9 Volg de instructies om de installatie te voltooien.

Oracle Notes Email Integration On Demand installeren

Het integratieproces van Lotus Notes E-mail met Oracle CRM On Demand bestaat uit twee stappen:

- De Lotus Notes-sjabloon wijzigen.
- Notes Email Integration client installeren op de computer van de gebruiker

De Lotus Notes-sjabloon wijzigen.

De Lotus Notes-sjabloon is op bedrijfsniveau gewijzigd door de Lotus Notes-beheerder om de benodigde code en UI-elementen weer te geven die de interface verzorgen met Notes Email Integration client.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u de Oracle Notes Email Integration On Demand-bestanden kunt downloaden.

Ga als volgt te werk om de Oracle Notes Email Integration On Demand-bestanden te downloaden:

- 1 Klik op de koppeling 'Training en ondersteuning' in de rechterbovenhoek van een pagina en meld u aan bij My Oracle Support.

Als u al een Oracle.com-account hebt, kunt u zich aanmelden bij My Oracle Support zonder te registreren. Als u nog geen Oracle.com-account hebt, registreert u zich als nieuwe gebruiker.
- 2 Klik op de pagina 'My Oracle Support' op de koppeling 'Downloads' en klik vervolgens op de koppeling om de Oracle Notes Email Integration On Demand-bestanden te downloaden voor de juiste versie van Oracle CRM On Demand.

Notes Email Integration Client installeren

Voor de installatie van NEI voert u een installatieprogramma uit met een eenvoudige InstallShield-wizard. Deze wizard installeert en registreert Notes Email Integration client waarmee de volgende knoppen in de map- en memoweergaven in Lotus Notes worden toegevoegd:

- Toevoegen aan Oracle CRM On Demand. Deze knop wordt weergegeven in de mapweergaven 'Postvak IN' en 'Verzonden items'.
- Verzenden en toevoegen aan Oracle CRM On Demand. Deze knop wordt weergegeven in de mapweergaven 'Nieuw memo' en 'Memo beantwoorden'.

Voordat u Notes Email Integration client gaat installeren:

- Voor Notes Email Integration client wordt een routeringserver gebruikt om de URL-instance van een gebruiker dynamisch op te halen. Zorg ervoor dat er een router is ingesteld die compatibel is met de

installatie van Notes Email Integration client. Neem voor meer informatie contact op met de klantenservice.

- Neem contact op met de beheerder van Oracle CRM On Demand om na te gaan of Notes Email Integration client binnen uw bedrijf is ingeschakeld. De Lotus Notes-beheerder moet wijzigingen doorvoeren in de Lotus Notes-bedrijfssjabloon om Notes Email Integration client in te schakelen voordat Notes Email Integration client kan worden gebruikt.

LET OP: installeer Notes Email Integration client pas wanneer u zeker weet dat het programma binnen het bedrijf is ingeschakeld, anders moet de installatie van Notes Email Integration client ongedaan worden gemaakt en vervolgens opnieuw worden geïnstalleerd voordat het programma functioneert.

- U kunt het Notes Email Integration client-installatiepakket downloaden door te klikken op de koppeling 'Training en ondersteuning' rechtsboven in elke willekeurige pagina om het trainings- en ondersteuningscentrum te openen. Klik op de koppeling 'Knowledge and Training' en meld u vervolgens aan bij My Oracle Support. Klik op de pagina 'My Oracle Support' op de koppeling 'Downloads' en download het installatiepakket.
- Controleer of uw computer voldoet aan de systeemvereisten voor Oracle Notes Email Integration On Demand in Oracle CRM On Demand. Zie [Werken met andere toepassingen](#) (op pagina 741) voor informatie over het controleren van de systeemvereisten.

Ga als volgt te werk om Notes Email Integration client te installeren:

- 1 Sluit Lotus Notes af en sluit alle open vensters.
- 2 Verkrijg het installatieprogramma in Notes Email Integration client via de beheerder van Oracle CRM On Demand en sla dit op uw bureaublad op.
- 3 Voer het installatiebestand uit vanaf het bureaublad en volg de instructies om de installatie te voltooien.

Installatie van Oracle Outlook Email Integration On Demand of Oracle Notes Email Integration On Demand ongedaan maken

U kunt de installatie van Oracle Outlook Email Integration On Demand of Oracle Notes Email Integration On Demand te allen tijde ongedaan maken via de optie 'Software' in Microsoft Windows.

E-mailinformatie toevoegen aan Oracle CRM On Demand

Wanneer u e-mail toevoegt aan Oracle CRM On Demand, mag de totale bestandsgrootte van de e-mail en de bijlage niet groter zijn dan 5 MB. In Oracle Outlook Email Integration On Demand en Oracle Notes Email Integration On Demand worden geen gecomprimeerde bestanden ondersteund als bijlage, zoals ZIP-, RAR-, 7z-, CAB-bestanden.

OPMERKING: wanneer u e-mails opent of opstelt in Outlook 2007, worden CRM On Demand-knoppen weergegeven op het lint in de CRM On Demand-groep op het tabblad 'Bericht'.

Ga als volgt te werk om e-mailgegevens toe te voegen:

- 1 Markeer of open de e-mail die u wilt toevoegen aan Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik in Microsoft Outlook op 'Toevoegen aan CRM On Demand'. Klik in Lotus Notes op 'Toevoegen aan Oracle'.
- 3 Voer in het venster 'Aanmelden' het e-mailadres en het wachtwoord in dat u normaalgesproken gebruikt om toegang te krijgen tot Oracle CRM On Demand.
OPMERKING: u hoeft zich slechts eenmaal aan te melden voor elke Outlook- of Notes-sessie. U hoeft zich pas opnieuw aanmelden nadat u Outlook of Notes hebt afgesloten. Gegevens die via Outlook Email Integration client of Notes Email Integration client worden verzonden naar en van Oracle CRM On Demand, worden altijd ter beveiliging gecodeerd.
- 4 Als u tijdens deze sessie e-mails automatisch wilt koppelen met de relatienamen in de velden 'Aan', 'Cc' en 'Van', selecteert u 'Ja' bij 'Automatische koppeling'.
De toepassing doorzoekt de e-mails in Oracle CRM On Demand en voegt automatisch deze e-mail toe als een voltooide taak. Wanneer geen overeenkomend bericht wordt gevonden, wordt een venster voor handmatig zoeken weergegeven en kunt u de e-mail koppelen aan records.
- 5 Klik op de knop 'Aanmelden'.
De toepassing doorzoekt records in Oracle CRM On Demand en toont de resultaten in het venster 'Taak maken', zoals wordt beschreven in de volgende tabel.

Dit gebied	bevat deze records
Geselecteerde records	<p>In eerste instantie worden in dit gebied de relatierecords weergegeven waarvan het e-mailadres in Oracle CRM On Demand exact overeenkomt met het adres in de velden 'Aan', 'Cc' en 'Van' in de e-mails.</p> <p>U kunt records uit andere gedeelten in dit venster verplaatsen naar 'Geselecteerde records'. Wanneer u in dit venster klikt op 'Opslaan', wordt de e-mail opgeslagen in alle records in dit gebied en naar accountrecords die daaraan zijn gekoppeld</p> <p>OPMERKING: Een relatie moet een gekoppelde accountrecord hebben waar deze e-mail kan worden opgeslagen.</p>
E-mailontvangers niet gevonden	In dit gebied worden namen weergegeven die in het veld 'Aan', 'Cc' of 'Van' staan van de e-mail en die niet aan bestaande relaties in Oracle CRM On Demand kunnen worden toegewezen.
Verwante records	In dit gebied worden de records in Oracle CRM On Demand weergegeven die zijn gekoppeld aan de relatierecords die overeenkomen met de e-mailontvangers, zoals 'Verkoopkansen'.

- 6 Vanuit het venster 'Taak maken' kunt u de volgende handelingen uitvoeren:

Taak	Procedure
Follow-up taken of afspraken toevoegen aan Oracle CRM On Demand.	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="630 310 1224 415">1 Schakel in het gebied 'Opties na opslaan' het selectievakje 'Nieuwe taak maken' of 'Nieuwe afspraak maken' in. <li data-bbox="630 436 1224 478">2 Klik op 'Opslaan'. <li data-bbox="630 499 1224 604">3 Werk de informatie in het formulier 'Nieuwe taak' of 'Nieuwe afspraak' bij en sla de record op.
Voeg een nieuwe verkoopkans of serviceaanvraag toe die is gekoppeld aan een e-mailontvanger.	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="630 636 1224 741">1 Klik in het gebied 'Geselecteerde records' met de rechtermuisknop op de naam van de e-mailontvanger. <li data-bbox="630 762 1224 867">2 Selecteer 'Nieuwe verkoopkans toevoegen aan On Demand' of 'Nieuwe serviceaanvraag toevoegen aan On Demand'. <li data-bbox="630 888 1224 993">3 Werk de informatie in het formulier 'Nieuwe verkoopkans' of 'Nieuwe serviceaanvraag' bij. <li data-bbox="630 1014 1224 1056">4 Klik op 'Opslaan'.
De e-mailontvanger toevoegen als relatie of lead	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="630 1087 1224 1192">1 Klik in het gebied 'E-mailontvangers niet gevonden' met de rechtermuisknop op de naam van de e-mailontvanger. <li data-bbox="630 1213 1224 1350">2 Selecteer 'Toevoegen aan On Demand' (bij een nieuwe relatierecord) of 'Nieuwe lead toevoegen aan On Demand' (bij een nieuwe leadrecord). <li data-bbox="630 1371 1224 1444">3 Werk de informatie in het formulier 'Nieuwe relatie' of 'Nieuwe lead' bij. <li data-bbox="630 1465 1224 1623">4 Klik op 'Opslaan'. De naam van de e-mailontvanger wordt verplaatst naar het gebied 'Geselecteerde records' in het venster.
Deze e-mail toevoegen als een voltooide taak	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="630 1644 1224 1717">1 Controleer of een record wordt weergegeven in het gebied 'Geselecteerde records'. <li data-bbox="630 1738 1224 1883">2 Klik op 'Opslaan'. De e-mail wordt opgeslagen als een voltooide taak, gekoppeld aan elke record in het gebied 'Geselecteerde

	records', samen met accounts die zijn gekoppeld aan die records. De standaardwaarden in 'Activiteitgegevens' worden gebruikt, tenzij u deze bijwerkt.
Deze e-mail koppelen aan een andere record	<ol style="list-style-type: none"> 1 Dubbelklik in het venster 'Taak maken' op gevonden records om deze naar het gebied 'Geselecteerde records' te verplaatsen. 2 Werk de standaardinstellingen in het gebied 'Activiteitgegevens' bij (optioneel). 3 Klik op 'Opslaan'. <p>Deze e-mail wordt opgeslagen als een taak gekoppeld aan de geselecteerde records met de waarden die worden weergegeven in het gebied 'Activiteitgegevens'.</p>
De record verwijderen uit het gebied 'Geselecteerde records'	<ul style="list-style-type: none"> ■ Dubbelklik op de record. Deze wordt naar de linkerkant van het venster verplaatst, zodat deze niet aan deze e-mail wordt gekoppeld.
Oracle CRM On Demand doorzoeken op aanvullende relaties, accounts, verkoopkansen, leads of serviceaanvragen	<ol style="list-style-type: none"> 1 Selecteer het recordtype in de vervolgkeuzelijst 'Zoeken'. 2 Voer de naam in waarop u wilt zoeken. 3 Klik op 'Indienen'. <p>Records die overeenkomen met de naam, worden weergegeven in het gebied 'Zoekresultaten'.</p>
Record bijwerken	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klik met de rechtermuisknop op de record. 2 Selecteer 'Bewerken'. 3 Werk de informatie in het formulier 'Bewerken' bij. 4 Klik op 'Opslaan'.
Een e-mailadres bijwerken in Oracle CRM On Demand via deze e-mail	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klik met de rechtermuisknop op de record in het gebied 'Zoekresultaten'. 2 Selecteer 'E-mailadres koppelen'. 3 Selecteer in het venster 'Relatie koppelen met ontvanger' het bijgewerkte e-mailadres in de vervolgkeuzelijst.

	4 Klik op 'Opslaan'. Het nieuwe e-mailadres wordt weergegeven in de relatie-record.
Recordgegevens, zoals recordnaam, e-mailadres en verwante recordnamen weergeven	■ Plaats de muisaanwijzer op de record en wacht tot knopinfo wordt weergegeven met deze gegevens.

Ga als volgt te werk om een e-mail te verzenden en toe te voegen aan Oracle CRM On Demand:

- 1** Klik op de werkbalk in Microsoft Outlook op 'Nieuw'. Klik in Lotus Notes op de knop 'Nieuw memo' of 'Beantwoorden'.
- 2** Voeg e-mailontvangers toe uit de relatie-records van Oracle CRM On Demand (optioneel):
 - a** Voer in het venster 'Bericht' in het veld 'Zoeken' van CRM On Demand een naam in.
 - b** Druk op de Enter-toets.
In een venster worden de relaties weergegeven die in Oracle CRM On Demand zijn gevonden.
 - c** Selecteer een van de volgende opties: 'Aan', 'Cc' of 'Bcc'.
 - d** Klik op 'Selecteren'.
- 3** Voer aanvullende informatie in, net zoals u normaalgesproken zou doen bij het verzenden van een e-mail.
- 4** Klik in Microsoft Outlook op 'Verzenden en toevoegen aan CRM On Demand'. Klik in Lotus Notes op 'Verzenden en toevoegen aan Oracle'.
Wanneer u in het venster op 'Opslaan' klikt, wordt de e-mail verzonden naar de geselecteerde ontvangers. De e-mail zelf wordt opgeslagen volgens de informatie in het venster 'Taak maken'.

Oracle CRM On Demand Integration for Office gebruiken

Oracle CRM On Demand Integration for Office bestaat uit de volgende sjabloonbestanden die kunnen worden gedownload:

- E-mailsamenvoeging voor Word
- Rapporten en analyse voor Excel
- Segmentatiewizard

Door middel van deze sjabloonbestanden worden er speciale werkbalken aan Microsoft Word en Microsoft Excel toegevoegd. Met deze werkbalken kunt u Oracle CRM On Demand-gegevens in Microsoft Word of Excel

gebruiken voor directmaildoeleinden, bulk-emailberichten, offline rapporten die vernieuwd kunnen worden en lijsten met relaties (segmenten) voor gebruik in marketingcampagnes.

In de volgende secties wordt beschreven hoe de Oracle CRM On Demand Integration for Office-sjablonen moeten worden gebruikt:

- [Werken met E-mailsamenvoeging voor Word](#). (zie "[Werken met E-mailsamenvoeging voor Word](#)" op pagina 759) Hier vindt u een beschrijving van de werkbalk On Demand Integration in Microsoft Word, informatie over het op de juiste manier openen van de sjabloon 'E-mailsamenvoeging voor Word' en uitleg over hoe directe mailings en bulk-e-mailberichten in Microsoft Word kunnen worden gemaakt met gebruik van gegevens uit Oracle CRM On Demand.
- [Werken met Rapporten en analyse voor Excel](#) (op pagina 764). Hier vindt u een beschrijving van de werkbalk On Demand Integration in Excel, achtergrondinformatie over het maken van rapporten met de sjabloon 'Rapporten en analyse voor Excel' en een beschrijving van het uitvoeren van bestaande rapporten. Ook vindt u informatie over hoe u nieuwe rapporten kunt maken met de sjabloon 'Rapporten en analyse voor Excel'.
- [Werken met de segmentatiewizard](#) (op pagina 769). Hier vindt u een beschrijving van de werkbalk 'Target Builder' in Microsoft Excel, achtergrondinformatie over segmenttypen en een beschrijving van de manier waarop segmenten worden gemaakt, geladen en geëxporteerd.

OPMERKING: Voor het gebruik van Oracle CRM On Demand Integration for Office moet uw systeembeheerder Web Services in Oracle CRM On Demand hebben ingeschakeld.

OPMERKING: Netwerken die geverifieerde proxy's integreren, worden niet ondersteund.

Werken met E-mailsamenvoeging voor Word

Met behulp van E-mailsamenvoeging voor Word kunt u uw gegevens van Oracle CRM On Demand in Word downloaden om een direct mail of grootschalige mailing te maken. Hiervoor moet u eerst uw Word-sjablonen voor e-mailsamenvoeging instellen.

Klik op een onderwerp voor stapsgewijze procedures om het volgende te doen:

- [Word-sjabloon voor e-mailsamenvoeging downloaden](#) (op pagina 761)
- [Word-sjablonen voor e-mailsamenvoeging maken](#) (op pagina 761)
- [Direct mail of grootschalige mailings maken met behulp van E-mailsamenvoeging voor Word](#) (op pagina 762)

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [De werkbalk On Demand Integration in E-mailsamenvoeging voor Word](#) (op pagina 760)

De werkbalk On Demand Integration in E-mailsamenvoeging voor Word

E-mailsamenvoeging voor Word bevat de werkbalk On Demand Integration waarmee u e-mailsamenvoegingen kunt maken met gegevens van Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: als u Office 2007 gebruikt, is de werkbalk On Demand Integration beschikbaar op het tabblad 'Invoegtoepassingen'. Klik op het tabblad 'Invoegtoepassingen' om alle opties voor On Demand Integration weer te geven.

In de volgende tabel worden de opties beschreven die beschikbaar zijn voor de werkbalk On Demand Integration in E-mailsamenvoeging voor Word.

Werkbalkoptie	Omschrijving
1. On Demand-gegevens opvragen	Hiermee kunt u zich aanmelden bij Oracle CRM On Demand en gegevens naar Microsoft Word downloaden. Opties zijn: 'Relaties', 'Leads', 'Accounts', 'Verkoopkansen', 'Serviceaanvragen' en 'Opgeslagen lijst gebruiken'. Als u 'Opgeslagen lijst gebruiken' kiest, kunt u een bestaande gegevensbron die op uw computer is opgeslagen, als lijst selecteren.
2. Ontvangers verfijnen	Hiermee kunt u aangeven met welke ontvangers van de gedownloade gegevens u wilt corresponderen.
3. Bericht verfijnen	Bevat de volgende opties: <ul style="list-style-type: none">■ AutoTekst. Hiermee kunt u vooraf ingestelde velden invoegen in het bericht. U kunt met deze optie bijvoorbeeld een afsluiting aan elk bericht toevoegen.■ Oracle-veld invoegen. Hiermee kunt u velden van de Oracle CRM On Demand-record invoegen in het bericht. U kunt bijvoorbeeld Full_Name in de aanhef van elk bericht invoegen.
4. Voorbeeld	Hiermee kunt u een voorbeeld van elk bericht bekijken. Gebruik de pijlen om door de voorbeelden te bladeren.
5. Bericht afdrukken of verzenden	Hiermee kunt u de gegevens in een sjabloon samenvoegen en afdrukken, in een afzonderlijk Word-document samenvoegen of in afzonderlijke, geadresseerde e-mailberichten samenvoegen en deze verzenden.
6. Loggen als On Demand-activiteit	Hiermee kunt u een activiteit in Oracle CRM On Demand als een record van de correspondentie maken. Deze enkele activiteit is gekoppeld aan elk van de ontvangers van het bericht. De tekst van de verzonden sjabloon wordt automatisch ingevoegd in de omschrijving van deze activiteit.

Word-sjabloon voor e-mailsamenvoeging downloaden

Met de sjabloon 'E-mailsamenvoeging voor Word' wordt de werkbalk 'On Demand-integratie' aan Microsoft Word toegevoegd. In de volgende procedure wordt beschreven hoe u de sjabloon kunt downloaden.

Ga als volgt te werk om de sjabloon 'E-mailsamenvoeging voor Word' te downloaden:

- 1 Klik op de koppeling 'Training en ondersteuning' boven aan Oracle CRM On Demand en meld u aan bij 'My Oracle Support'.
Als u al een Oracle.com-account hebt, kunt u zich aanmelden bij My Oracle Support zonder te registreren. Als u nog geen Oracle.com-account hebt, registreert u zich als nieuwe gebruiker.
- 2 Klik op de pagina 'My Oracle Support Knowledge' op de koppeling 'Downloads' en klik vervolgens op de koppeling om de sjabloon Oracle Mail Merge voor Word te downloaden.
- 3 Volg de instructies op de webpagina om de sjabloon te downloaden.

Word-sjablonen voor e-mailsamenvoeging maken

De werkbalk 'Afdruk samenvoegen voor Word' (werkbalk On Demand Integration) wordt aan elk sjabloonbestand gekoppeld. Met de volgende procedure wordt beschreven hoe u een Word-sjabloon voor e-mailsamenvoeging maakt met de werkbalk On Demand Integration. Als u de sjablonen met behulp van de werkbalk maakt, weet u zeker dat uw gegevens van Oracle CRM On Demand ondersteuning bieden voor uw persoonlijke aanpassingen in de sjabloon.

Word-sjablonen voor e-mailsamenvoeging openen

Als u wilt zorgen dat 'Afdruk samenvoegen voor Word' wordt gekoppeld aan elke sjabloon die u maakt of wijzigt, moet u altijd de oorspronkelijke sjabloonbestanden openen. Controleer de titelbalk om zeker te weten dat u het oorspronkelijke sjabloonbestand hebt geopend. De documenttitel moet de extensie .dot hebben.

OPMERKING: Dubbelklik niet op het bestand om het te openen, omdat hiermee alleen een nieuw Word-document wordt geopend op basis van het sjabloonbestand. Als u in deze modus wijzigingen opslaat, wordt een normaal Word-document opgeslagen waaraan niet de werkbalk On Demand Integration is gekoppeld.

Ga als volgt te werk om Word-sjablonen voor e-mailsamenvoeging te maken of wijzigen:

- 1 Klik met de rechtermuisknop op de Word-sjabloon voor e-mailsamenvoeging die u hebt gedownload en lokaal hebt opgeslagen, en selecteer 'Openen'.
Het bestand wordt geopend in Microsoft Word.
- 2 Maak zoals gebruikelijk een correspondentie met behulp van de werkbalk 'On Demand Integration' en de functies van Word.

U kunt ontvangers verfijnen, Oracle CRM On Demand-velden invoegen, een voorbeeld bekijken, enzovoort. Zie [Direct mail of grootschalige mailings maken met behulp van 'Afdruk samenvoegen voor](#)

Word' (zie "[Direct mail of grootschalige mailings maken met behulp van E-mailsamenvoeging voor Word](#)" op pagina 762) voor specifieke details over het maken van een correspondentie met behulp van de werkbalk.

- 3 Voordat u de sjabloon opslaat, moet u de gegevensbron als volgt van de sjabloon loskoppelen:
 - a Klik op de knop 'Instellingen van hoofddocument' op de werkbalk 'Afdruk samenvoegen' van Microsoft Word.
 - b Selecteer het keuzerondje 'Normaal Word-document' in het dialoogvenster 'Type hoofddocument'.

OPMERKING: Als de werkbalk 'Afdruk samenvoegen' van Microsoft Word niet zichtbaar is, kunt u deze weergeven door achtereenvolgens te klikken op 'Beeld', 'Werkbalken' en 'Afdruk samenvoegen' in de menubalk van Word. Als u Office 2007 gebruikt, klikt u op het tabblad 'Verzendlijsten' en vervolgens op 'Afdruk samenvoegen starten'.

LET OP: Als u een sjabloon opslaat en publiceert voordat u de gegevensbron ontkoppelt, probeert het bestand bij gebruik verbinding te maken met een gegevensbron op de lokale computer.
- 4 Voer een van de volgende opties uit:
 - Selecteer 'Bestand' en vervolgens 'Opslaan als' als u een nieuwe sjabloon opslaat.
 - Selecteer 'Bestand' en vervolgens 'Opslaan' als u wijzigingen in een bestaande sjabloon opslaat.

Direct mail of grootschalige mailings maken met behulp van E-mailsamenvoeging voor Word

U kunt met behulp van Afdruk samenvoegen voor Word gegevens van Oracle CRM On Demand downloaden en samenvoegen met een Word-document. In de volgende procedure worden relaties als voorbeeld gebruikt, maar u kunt ook samenvoegingen maken met Oracle CRM On Demand-gegevens van leads, accounts, verkoopkansen en serviceaanvragen of door een lijst met ontvangers te gebruiken die u lokaal hebt opgeslagen.

OPMERKING: u kunt maximaal 4000 records downloaden.

Ga als volgt te werk om direct mail of grootschalige mailings te maken met behulp van 'Afdruk samenvoegen voor Word':

- 1 Open het Word-sjabloonbestand dat u wilt gebruiken voor de direct mail.
- 2 Klik in de werkbalk 'On Demand Integration' op 'On Demand-gegevens opvragen' en vervolgens Relaties.
- 3 Vul in het dialoogvenster 'Oracle On Demand - Aanmelden' de juiste velden in en klik op 'Aanmelden' om aan te melden bij Oracle CRM On Demand.
- 4 Ga als volgt te werk in het dialoogvenster 'Lijst definiëren':
 - a Definieer op het tabblad 'Filters' de criteria voor de gegevens die u wilt downloaden in Word.

Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 82) voor meer informatie over het maken van filters.

- b** Selecteer op het tabblad 'Velden' de specifieke informatievelden die u wilt downloaden. U kunt maximaal 40 velden selecteren.

Het systeem scant de huidige sjabloon en selecteert automatisch elk veld dat verplicht is. U kunt aanvullende velden selecteren voor opname in de sjabloon om de communicatie verder aan te passen.

OPMERKING: U moet ook aanvullende informatievelden selecteren die verplicht zijn voor het verzenden van de communicatie. Als u bijvoorbeeld een grootschalige mailing wilt verzenden, moet u het e-mailadres opnemen in het bestand met ontvangers.

- c** Klik op 'OK'.

5 Voer een van de volgende opties uit in het dialoogvenster 'Lijst opslaan?':

- a** Als u de lijst lokaal wilt opslaan voor later gebruik, klikt u op 'Ja'. Voer in het dialoogvenster 'Opslaan als' de verplichte velden in en klik op 'Opslaan'.
- b** Als u de lijst slechts eenmaal wilt gebruiken, klikt u op 'Nee' en vervolgens op 'OK'. Met deze optie wordt de lijst met ontvangers automatisch opgeslagen als een tijdelijk bestand dat wordt verwijderd na gebruik.

6 In het dialoogvenster 'Geadresseerden voor Afdruk samenvoegen' kunt u het volgende doen:

- Selectievakjes uitschakelen om ontvangers te verwijderen uit deze correspondentie.
- Selectievakjes inschakelen om ontvangers op te nemen in deze correspondentie.

Wanneer u klaar bent met het bewerken van de ontvangers, klikt u op 'OK'.

OPMERKING: U kunt het dialoogvenster 'Geadresseerden voor Afdruk samenvoegen' opnieuw openen door op 'Ontvangers verfijnen' te klikken in de werkbalk 'On Demand Integration'.

7 Klik op 'Bericht verfijnen' om Oracle CRM On Demand-velden of automatische tekst in te voegen in het Word-document. Zie [Werken met 'Afdruk samenvoegen voor Word'](#) (zie "[Werken met E-mailsamenvoeging voor Word](#)" op pagina 759).

8 Klik op 'Voorbeeld' en gebruik de pijlknoppen om door elk bericht te bladeren voor een voorbeeld van het afgedrukte of verzonden bericht.

Zie [De werkbalk On Demand Integration](#) (zie "[De werkbalk On Demand Integration in E-mailsamenvoeging voor Word](#)" op pagina 760) voor meer informatie over de knop 'Voorbeeld'.

9 Klik op 'Afdrukken' of 'Bericht verzenden' en voer een van de volgende opties uit:

- a** Als u wilt verzenden naar een ander Word-document, selecteert u 'Samenvoegen naar document'.
- b** Als u wilt afdrukken, selecteert u 'Samenvoegen naar printer'.
- c** Als u wilt distribueren als grootschalige mailing, selecteert u 'Als e-mailbericht verzenden'.
- d** Als u wilt distribueren als grootschalige fax, selecteert u 'Als fax verzenden'.

OPMERKING: Als u correspondentie wilt distribueren als een grootschalige fax, moet u eerst Microsoft Office configureren. Zoek voor meer informatie naar "fax" in de Help-bestanden van Microsoft Office.

- 10** Klik op 'Loggen als On Demand-activiteit' om een enkele Oracle CRM On Demand-activiteit te maken die wordt gekoppeld aan elke relatie die voor de samenvoeging is geselecteerd (optioneel). Het veld 'Omschrijving' van de activiteit wordt automatisch gevuld met de tekst van de sjabloon. Voer in het dialoogvenster 'Taken' de verplichte velden in en klik op 'Opslaan'.

Werken met Rapporten en Analyse voor Excel

U kunt met behulp van Rapporten en analyse voor Excel gegevens van Oracle CRM On Demand naar Excel downloaden en gebruiken voor het maken van rapporten. Deze sectie bevat de volgende onderwerpen:

- [De werkbalk On Demand Integration in Rapporten en analyse voor Excel](#) (op pagina 764)
- [Informatie over rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel](#) (op pagina 765)
- [De sjabloon Rapporten en analyse voor Excel downloaden](#) (zie "De sjabloon 'Rapporten en analyse voor Excel' downloaden" op pagina 765)
- [Rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel](#) (op pagina 766)

De werkbalk On Demand Integration in Rapporten en analyse voor Excel

Rapporten en analyse voor Excel bevat de werkbalk On Demand Integration, die u kunt gebruiken voor het maken van rapporten op basis van gegevens uit Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: als u Office 2007 gebruikt, is de werkbalk On Demand Integration beschikbaar op het tabblad 'Invoegtoepassingen'. Klik op het tabblad 'Invoegtoepassingen' om alle opties voor On Demand Integration weer te geven.

In de volgende tabel wordt de werkbalk On Demand Integration in Rapporten en analyse voor Excel beschreven.

Werkbalkoptie	Omschrijving
On Demand-rapport configureren	Hiermee kunt u zich aanmelden bij Oracle CRM On Demand en gegevens downloaden naar Excel.
On Demand-rapport vernieuwen	Hiermee worden de gegevens die u in Excel bekijkt bijgewerkt met de laatste gegevens die beschikbaar zijn in Oracle CRM On Demand.

Informatie over rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel

U kunt met behulp van Rapporten en analyse voor Excel gegevens van Oracle CRM On Demand downloaden naar Excel en deze in Excel bewerken. Wanneer u op 'On Demand-rapport configureren' klikt op de werkbalk On Demand Integration van Rapporten en analyse voor Excel, wordt het dialoogvenster 'Rapporten configureren' weergegeven. In dit dialoogvenster kunt u bestaande rapporten bewerken, nieuwe rapporten maken en bestaande rapporten verwijderen. In de volgende tabel worden de opties van het dialoogvenster 'Rapporten configureren' beschreven.

Knop	Opmerkingen
Rapport bewerken	Klik hierop om filterinstellingen en velden in het geselecteerde rapport te wijzigen.
Nieuw rapport	Klik hierop om een aangepast rapport te maken voor het geselecteerde recordtype. U kunt filtercriteria instellen voor elk van de standaardvelden en aangepaste velden voor het recordtype. Zie Werken met lijsten (op pagina 82) voor informatie over het instellen van filtercriteria in lijsten.
Rapport verwijderen	Klik hierop om een rapport te verwijderen uit de Excel-werkmap.
Rapport uitvoeren	Klik hierop om het huidig geselecteerde rapport uit te voeren. Na het uitvoeren wordt het rapport als nieuw werkblad toegevoegd aan de werkmap.
Afsluiten	Klik hierop om het dialoogvenster 'Rapporten configureren' af te sluiten.

De sjabloon 'Rapporten en analyse voor Excel' downloaden

Met de sjabloon 'Rapporten en analyse voor Excel' wordt de Oracle CRM On Demand-werkbalk toegevoegd aan Microsoft Excel. In de volgende procedure wordt beschreven hoe u de sjabloon kunt downloaden.

Ga als volgt te werk om de sjabloon 'Rapporten en analyse voor Excel' te downloaden:

- 1 Klik op de koppeling 'Training en ondersteuning' boven aan Oracle CRM On Demand.
- 2 Klik op het tabblad 'Ondersteuning'.
- 3 Klik op 'My Oracle Support Login'.
- 4 Klik op 'Aanmelden' en geef uw aanmeldreferenties op.
- 5 Geef in het veld 'Zoeken in kennisbank' 433624,1 op en start uw zoekopdracht.

- 6 Klik op de koppeling 'Sjabloon Oracle rapporten en analyse voor Excel'.
- 7 Volg de instructies op de webpagina om de sjabloon (ZIP-bestand) te downloaden.
- 8 Pak het ZIP-bestand uit in een lokale map.

Rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel

Deze sectie bevat de volgende onderwerpen:

- Bestaande rapporten uitvoeren
- Nieuwe rapporten maken

Bestaande rapporten uitvoeren

Met de volgende procedure wordt beschreven hoe u een bestaand rapport kunt uitvoeren met behulp van Rapporten en analyse voor Excel. Ook wordt een optionele stap voor het bewerken van een bestaand rapport beschreven. Nadat het rapport is uitgevoerd, kunt u met de gegevens in uw werkmap werken. U kunt draaitabellen, draaigrafieken, grafieken en diagrammen maken en velden berekenen op basis van informatie die in de werkbladen van uw rapport is opgenomen.

OPMERKING: als u draaitabellen, draaigrafieken, grafieken of diagrammen wilt toevoegen, maakt u ze in een nieuw werkblad. Anders worden ze overschreven wanneer u het rapport vernieuwt.

Ga als volgt te werk om bestaande rapporten uit te voeren:

- 1 Open het Excel-sjabloonbestand.
- 2 Klik op de werkbalk On Demand Integration op 'On Demand-rapport configureren'.
- 3 Vul in het dialoogvenster 'CRM On Demand - Aanmelden' de juiste velden in en klik op 'Aanmelden' om u aan te melden bij Oracle CRM On Demand.
- 4 Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Recordtype selecteren' in het dialoogvenster 'Rapporten configureren' het gewenste recordtype voor uw rapport. Opties:
 - Account
 - Relatie
 - Verkoopkans
 - Lead
 - Serviceaanvraag
 - Oplossing
 - Huishouden

- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Ontvangers campagne
- Accounts aangepast object 1
- Verkoopkansen aangepast object 1
- Accounts aangepast object 2
- Verkoopkansen aangepast object 2

De beschikbare rapporten voor het geselecteerde recordtype worden in de lijst 'Beschikbare rapporten' weergegeven. U kunt een bestaand rapport bewerken of verwijderen of een nieuw rapport maken. Zie [Informatie over rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel](#) (op pagina 765) voor meer informatie over het dialoogvenster 'Rapporten configureren'. Zie Nieuwe rapporten maken in dit onderwerp voor meer informatie over het maken van nieuwe rapporten.

- 5 Selecteer een bestaand rapport in de lijst 'Beschikbare rapporten'.
- 6 Klik op 'Rapport bewerken' om de filterinstellingen en velden in het huidig geselecteerde rapport te wijzigen (optioneel).
 - a Definieer op het tabblad 'Filters' in het dialoogvenster 'Rapport definiëren' de criteria voor de gegevens die u wilt downloaden.
Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 82) voor meer informatie over het maken van filters.
 - b Selecteer op het tabblad 'Velden' de specifieke informatievelden die u wilt downloaden en klik op 'OK'.
OPMERKING: u kunt maximaal 100 velden selecteren voor opname in een rapport.
- 7 Klik op 'Rapport uitvoeren'.

De aangevraagde gegevens worden in de Excel-werkmap ingevoegd als een nieuwe werkmap met de naam van het rapport.
- 8 Klik op 'Afsluiten' in het dialoogvenster 'Rapport definiëren' om de gegevens in Excel te kunnen bewerken.
- 9 Klik op 'On Demand-rapport vernieuwen' om de gegevens die u in Microsoft Excel aan het bewerken bent bij te werken met de laatste gegevens die beschikbaar zijn in Oracle CRM On Demand.
OPMERKING: als u op 'On Demand-rapport vernieuwen' klikt, wordt elk rapportwerkblad in de werkmap overschreven door de meest recente gegevens uit Oracle CRM On Demand.

Nieuwe rapporten maken

Met de volgende procedure wordt beschreven hoe u een nieuw rapport kunt maken en uitvoeren met behulp van Rapporten en analyse voor Excel.

Ga als volgt te werk om nieuwe rapporten te maken:

- 1** Open het Excel-sjabloonbestand dat u wilt gebruiken voor het nieuwe rapport.
- 2** Klik op de werkbalk On Demand Integration op 'On Demand-rapport configureren'.
- 3** Vul in het dialoogvenster 'CRM On Demand - Aanmelden' de juiste velden in en klik op 'Aanmelden' om u aan te melden bij Oracle CRM On Demand.
- 4** Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Recordtype selecteren' in het dialoogvenster 'Rapporten configureren' het gewenste recordtype voor uw rapport. U kunt kiezen uit: 'Account', 'Relatie', 'Lead', 'Verkoopkans', 'Serviceaanvraag' of 'Oplossing'.

De beschikbare rapporten voor het geselecteerde recordtype worden in de lijst 'Beschikbare rapporten' weergegeven.
- 5** Klik op 'Nieuw rapport' om uw eigen query te maken.

OPMERKING: als u een nieuw rapport maakt, kunt u een aangepast rapport voor een geselecteerd recordtype maken. U kunt filtercriteria instellen voor elk van de standaardvelden en aangepaste velden voor het recordtype.
- 6** Ga als volgt te werk in het dialoogvenster 'Rapport definiëren':
 - a** Definieer op het tabblad 'Filters' de criteria voor de gegevens die u wilt downloaden.

Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 82) voor meer informatie over het maken van filters.
 - b** Selecteer op het tabblad 'Velden' de specifieke informatievelden die u wilt downloaden en klik op 'OK'.

OPMERKING: u kunt maximaal 100 velden selecteren voor opname in een rapport.
- 7** Voer een naam voor dit rapport in het veld 'Rapportnaam' in het dialoogvenster 'Rapporten opslaan' in en klik op 'Opslaan'.
- 8** Selecteer het rapport dat u zojuist hebt gemaakt in het dialoogvenster 'Rapporten configureren' en klik op 'Rapport uitvoeren'.

Het rapport dat u hebt gemaakt, wordt als een werkblad in Excel weergegeven met de door u opgegeven naam.
- 9** Nadat u alle gewenste rapporten hebt toegevoegd, klikt u op 'Afsluiten' om het dialoogvenster 'Rapporten configureren' te sluiten en de gegevens in uw werkblad te gebruiken.
- 10** Klik op 'On Demand-rapport vernieuwen' om de gegevens die u in Microsoft Excel aan het bewerken bent bij te werken met de laatste gegevens die beschikbaar zijn in Oracle CRM On Demand.

Wanneer u op 'On Demand-rapport vernieuwen' klikt, wordt elk rapportwerkblad in de werkmap bijgewerkt.

Werken met de segmentatiewizard

Met de segmentatiewizard kunt u relatiesegmenten definiëren, gebaseerd op meerdere recordtypen. Een segment is een lijst met relaties afkomstig uit Oracle CRM On Demand. Deze sectie bevat de volgende onderwerpen:

- [De werkbalk 'Target Builder' in de segmentatiewizard](#) (op pagina 769)
- [De segmentatiewizard](#) (op pagina 769)
- [De segmentatiewizard downloaden](#) (op pagina 770)
- [Segmenten maken](#) (op pagina 771)
- [Segmenten laden](#) (zie "[Segmenten uploaden](#)" op pagina 773)
- [Segmenten exporteren](#) (op pagina 774)

De werkbalk 'Target Builder' in de segmentatiewizard

De segmentatiewizard bevat de werkbalk 'Target Builder', die wordt gebruikt om relatiesegmenten op basis van gegevens afkomstig uit Oracle CRM On Demand te maken.

In de volgende tabel wordt de werkbalk 'Target Builder' van de segmentatiewizard omschreven.

Werkbalkoptie	Omschrijving
Segmentenbeheer	Hiermee kunt u segmenten maken en beheren met gebruik van gegevens uit Oracle CRM On Demand. Verder kunt u segmenten exporteren als CSV-bestanden.
Segment vernieuwen	Hiermee worden de gegevens die u in Microsoft Excel bekijkt bijgewerkt met de laatste gegevens die beschikbaar zijn in Oracle CRM On Demand.
Segmenten laden	Hiermee wordt de lijst segmenten uit de segmentatiewizard geladen naar Oracle CRM On Demand.

De segmentatiewizard

U kunt de segmentatiewizard gebruiken om relatiesegmenten te maken (d.w.z. lijsten met relaties). door de velden 'Account', 'Relatie', 'Verkoopkans' en 'Serviceaanvraag' van Oracle CRM On Demand te combineren. De resulterende segmenten zijn multidimensionale klantenlijsten voor doelgerichte campagnes.

U kunt de volgende typen segmenten maken:

- **Dynamische segmenten.** Dynamische segmenten kunnen worden vernieuwd wanneer dat nodig is. Wanneer u een dynamisch segment vernieuwt, worden de filters die met het segment zijn opgeslagen

opnieuw op de records in Oracle CRM On Demand toegepast, en het segment wordt met de nieuwe records bijgewerkt. Het nieuwe segment vervangt het voorafgaande segment.

- **Statische segmenten.** Statische segmenten worden als momentopname opgeslagen. Bij statische segmenten kunt u de relaties die u in de lijst wilt opnemen ook handmatig selecteren. Statische segmenten kunnen niet worden vernieuwd.
- **Externe segmenten.** Externe segmenten zijn gebaseerd op de gegevens van een extern systeem of een externe bron. De segmentatiewizard vindt Oracle CRM On Demand-records die overeenkomen met gegevens uit de externe lijst en retourneert gekoppelde relaties.

Verder kunt u met de segmentatiewizard de volgende bewerkingen uitvoeren:

- Segmenten als campagneontvangers naar Oracle CRM On Demand laden
- Segmenten als CSV-bestanden exporteren

Scenario voor het gebruik van de segmentatiewizard

De marketingafdeling van uw bedrijf wil een marketingevent houden in Duitsland voor managers die in de automobiellndustrie werkzaam zijn. Dit event moet er mede toe bijdragen dat managers grote, actieve verkoopkansn nog voor het einde van het kwartaal om kunnen zetten in gesloten deals.

Om een segment te maken dat deze bedrijfsbehoefte ondersteunt, moet u deze filters toepassen:

- 'Functieomschrijving primaire relatie' is ingesteld op 'Voorzitter'.
- 'Accountlocatie' is ingesteld op 'Duitsland'.
- 'Branche' is ingesteld op 'Automobiellndustrie'.
- 'Verkoopfase verkoopkans' is ingesteld op 'Onderhandeling verkoopkans'.
- De omzet bedraagt meer dan € 1.000.000

Het resulterende segment is een lijst met relaties in Oracle CRM On Demand die aan alle door u ingestelde criteria voldoen.

Een relatierecord wordt bijvoorbeeld pas in de lijst opgenomen wanneer deze (behalve de functie 'Voorzitter' te hebben) aan account- en verkoopkansrecords is gekoppeld die voldoen aan de criteria voor de desbetreffende recordtypen.

De segmentatiewizard downloaden

De segmentatiewizard bevat de werkbalk 'Target Builder', waarmee relatiesegmenten op basis van gegevens afkomstig uit Oracle CRM On Demand worden gemaakt. In de volgende procedure wordt beschreven hoe u de segmentatiewizard (een Excel-bestand) kunt downloaden.

Ga als volgt te werk om de segmentatiewizard te downloaden:

- 1 Klik op de koppeling 'Training en ondersteuning' boven aan Oracle CRM On Demand en meld u aan bij 'My Oracle Support'.

Als u al een Oracle.com-account hebt, kunt u zich aanmelden bij My Oracle Support zonder te registreren. Als u nog geen Oracle.com-account hebt, moet u zich registreren als nieuwe gebruiker voordat u zich kunt aanmelden.

- 2 Klik op de optie voor toevoegtoepassingen op het tabblad *Ondersteuning*.
- 3 Klik op 'Segmentatiewizard' op de pagina voor toevoegtoepassingen.
- 4 Volg de instructies op de webpagina om het bestand te downloaden.
- 5 Sla het bestand op in een lokale map.

Segmenten maken

Wanneer u een segment maakt, moet u eerst opgeven wat voor segment u wilt maken. Vervolgens stelt u de filters in om het segment te definiëren, voert u een naam in voor het segment en genereert u het segment op basis van Oracle CRM On Demand-records.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een segment maakt.

Voordat u begint. Zorg dat de filterwaarden die u invoert overeenkomen met de records die deel uit gaan maken van uw segment. Zie [Werken met lijsten](#) (op pagina 82) voor meer informatie over het filteren van lijsten in Oracle CRM On Demand.

OPMERKING: keuzelijstvelden voor meervoudige selectie worden niet ondersteund in de segmentatiewizard.

Ga als volgt te werk om een segment te maken:

- 1 Open het sjabloonbestand (Excel) van de segmentatiewizard.
- 2 Klik in de werkbalk 'Target Builder' op 'Segmentenbeheer'.
- 3 Selecteer de van toepassing zijnde opties voor het inschakelen van macro's, indien daar om wordt gevraagd.
- 4 Meld u aan met gebruik van uw Oracle CRM On Demand-e-mailadres en -wachtwoord, indien u hierom wordt gevraagd.
- 5 Klik in het venster 'Segmentenbeheer' op 'Nieuw'.
- 6 Selecteer in het venster 'Nieuw segment' het type segment:
 - **Dynamisch.** Hiermee kunt u de criteria voor het segment opslaan en het segment bijwerken met de nieuwste gegevens die in Oracle CRM On Demand beschikbaar zijn.
 - **Statisch.** Hiermee kunt u eerst een lijst met relaties filteren en vervolgens de relaties selecteren die u in het segment op wilt nemen.
 - **Extern.** Hiermee kunt u een externe lijst met gegevens (extern CSV-bestand) gebruiken om een lijst met relaties uit Oracle CRM On Demand op te halen. Met type segment kunt u uw segmenten op een

bestand van een derde partij baseren, dat u mogelijk hebt gekocht of hebt opgehaald uit een ander intern gegevenssysteem.

De segmentatiewizard genereert het segment door de records in Oracle CRM On Demand aan de records in uw CSV-bestand te koppelen. U kunt bij het koppelen van records opgeven welke velden u wilt gebruiken.

- 7** (Alleen dynamische of statische segmenten) Stel de filters in voor de verschillende recordtypen in het venster 'Segmentfilters instellen'.

OPMERKING: filterwaarden voor numerieke velden moeten zonder scheidingsteken voor duizendtallen worden ingevoerd en decimalen moeten door middel van een punt (.) van het gehele getal worden gescheiden. Als u bijvoorbeeld vijftienhonderd cent in een veld voor Noord-Amerikaanse valuta wilt invoeren, voert u '1000.50' in.

- a** Klik op het tabblad van het recordtype voor het eerste filter.

Wanneer u filters instelt voor een recordtype, worden de relaties die aan de records zijn gekoppeld die aan de desbetreffende criteria voldoen opgenomen in het segment.

- b** Selecteer het veld, de voorwaarden en de filterwaarde om het eerste filter te definiëren.

- c** Herhaal stappen a en b tot u alle filters voor dit segment hebt gedefinieerd.

- d** Klik op 'Segment opslaan'.

- 8** (Alleen externe segmenten) Stel het segment als volgt in:

- a** Geef in het venster 'Externe lijst' het type records op dat zich in de externe lijst bevindt, en geef op of u nog meer relatiefilters wilt toepassen.

- b** Selecteer het CSV-bestand in het venster 'Externe lijst zoeken'.

- c** Selecteer in het venster 'Externe lijst' de velden die de segmentatiewizard moet gebruiken om te bepalen of velden van het CSV-bestand en Oracle CRM On Demand met elkaar overeenkomen. Koppel de velden van uw CSV-bestand vervolgens aan de overeenkomstige Oracle CRM On Demand-velden en klik op 'Opslaan'.

- 9** Typ in het venster 'Segment opslaan' een naam voor het segment en klik op 'Opslaan'.

De segmentatiewizard genereert een lijst met relatierecords die aan alle door u ingestelde criteria voldoet. De lijst verschijnt in een nieuw werkblad voorzien van het label dat u als segmentnaam hebt gebruikt.

OPMERKING: wanneer de segmentatiewizard het segment genereert, worden alleen de records geretourneerd waartoe u toegang hebt in Oracle CRM On Demand.

- 10** (Optioneel, alleen statische segmenten) Selecteer of verwijder relaties in het venster 'Leden op lijst' en klik op 'Opslaan'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een dynamisch segment vernieuwt.

OPMERKING: wanneer u een dynamisch segment vernieuwt, wordt het segment overschreven en kan het niet meer worden hersteld.

Ga als volgt te werk om een dynamisch segment te vernieuwen:

- 1 Open het sjabloonbestand (Excel) van de segmentatiewizard.
- 2 Klik in de werkbalk 'Target Builder' op 'Segment vernieuwen'.
- 3 Selecteer het segment in het venster 'Dynamische segmenten vernieuwen'.
- 4 Klik op 'Vernieuwen'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een dynamisch of statisch segment bijwerkt.

Ga als volgt te werk om een dynamisch of statisch segment bij te werken:

- 1 Open het sjabloonbestand (Excel) van de segmentatiewizard.
- 2 Klik in de werkbalk 'Target Builder' op 'Segmentenbeheer'.
- 3 Selecteer het dynamische of statische segment dat u wilt bijwerken.
- 4 Klik op 'Bewerken'.
- 5 Voer een van de volgende opties uit:
 - Bij statische segmenten kunt u relaties in het venster 'Leden van segment selecteren' selecteren of wissen.
 - In het geval van dynamische segmenten kunt u de filters bijwerken.
- 6 Klik op 'Opslaan'.

De segmentatiewizard genereert het segment met de zojuist gedefinieerde criteria.

Segmenten uploaden

De segmenten die u in de segmentatiewizard maakt, kunt u naar Oracle CRM On Demand uploaden. Wanneer u een segment uploadt, koppelt Oracle CRM On Demand de relaties in de lijst aan een campagne in Oracle CRM On Demand. De relaties worden in de sectie 'Ontvangers' van de campagnegegevenspagina weergegeven.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een segment naar Oracle CRM On Demand kunt laden.

Voordat u begint. Maak in Oracle CRM On Demand de campagne die u aan het segment wilt koppelen.

Ga als volgt te werk om een segment te laden:

- 1 Open het sjabloonbestand (Excel) van de segmentatiewizard.
- 2 Klik in de werkbalk 'Target Builder' op 'Segmenten laden'.

3 In het venster 'Segmenten laden':

- a Selecteer de segmenten die u wilt laden.
- b Selecteer de campagne voor dit segment.
- c Selecteer de leveringsstatus voor de ontvangers die u aan het laden bent.

De waarde die u selecteert wordt in de kolom 'Leveringsstatus' van de sectie 'Ontvangers' op de campagnegegevenspagina weergegeven.

- d Klik op 'Uploaden'.

OPMERKING: u kunt een totaal van 10.000 ontvangers naar een enkele campagne uploaden.

Segmenten exporteren

U kunt een segment als CSV-bestand exporteren, dat u vervolgens met derden kan delen. In de volgende procedure wordt beschreven hoe u segmenten kunt exporteren.

Ga als volgt te werk om een segment te exporteren:

- 1 Open het sjabloonbestand (Excel) van de segmentatiewizard.
- 2 Klik in de werkbalk 'Target Builder' op 'Segmentenbeheer'.
- 3 Selecteer in het venster 'Segmenten beheren' het segment dat u wilt exporteren en klik op 'Exporteren'.
- 4 Verplaats de velden die u mee wilt nemen naar het gebied 'Geselecteerde velden', plaats de velden in de gewenste volgorde en klik vervolgens op 'Exporteren'.
- 5 Typ een naam voor het bestand in het venster 'Opslaan als' en sla het op in de gewenste map.

14 Rapporten

Met de 'Startpagina Rapporten' kunt u rapporten en grafieken van uw bedrijfsgegevens maken en weergeven. De 'Startpagina Rapporten' bevat een catalogus van de beschikbare rapporten. Deze startpagina is het beginpunt voor het uitvoeren, afdrukken en opslaan van rapporten. Als de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren' aan uw rol is toegewezen, kunt u vanaf deze pagina ook aangepaste rapporten maken en deze rapporten vervolgens beschikbaar stellen aan de medewerkers van uw bedrijf.

Als u de toegankelijkheid van de verschillende records of boeken wilt wijzigen, gebruikt u de boekselectie. Zie [De toegankelijkheid van records in Analytics](#) (op pagina 776) voor meer informatie over de toegankelijkheid van records en de records die voor u toegankelijk zijn.

OPMERKING: Wijzigingen in 'Standaardtaal', 'Valuta', 'Tijdzone' en 'Land' op de pagina's van 'Persoonlijk profiel' worden pas weergegeven in alle rapporten en analyses nadat u zich hebt afgemeld en weer hebt aangemeld. Ook ziet u, afhankelijk van de standaardtaal van uw bedrijf, bepaalde items in rapporten waarschijnlijk in een andere taal dan uw eigen standaardtaal. Hoewel wijzigingen in uw tijdzone niet worden weergegeven in rapporten, wordt voor de sessievariabelen een ander set met waarden geïnitieerd die afhankelijk is van de waarde van uw tijdzone wanneer u zich opnieuw aanmeldt.

Opmerking voor nieuwe gebruikers: sommige rapporten worden 's nachts bijgewerkt, dus het kan tot 24 uur na het aanmelden duren voordat u gegevens in rapporten kunt bekijken. Zo zijn de gegevens in de rapporten over de effectiviteit van de verkoop pas na die periode beschikbaar.

Er zijn twee typen rapporten:

- **Aangepaste rapporten:** aangepaste rapporten zijn rapporten die u of uw collega's hebben gemaakt. Deze rapporten zijn beschikbaar in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van de 'Startpagina Rapporten'. Via de koppeling 'Mijn analyses' hebt u toegang tot de rapporten die u hebt gemaakt. Via de koppeling 'Gedeelde aangepaste analyses' hebt u toegang tot gedeelde rapporten die u en uw collega's hebben gemaakt. Zie [Rapportmappen instellen](#) (op pagina 809) voor meer informatie over het weergeven van bestaande aangepaste rapporten. Als u zelf een aangepast rapport wilt maken, klikt u op de koppeling 'Analyse ontwerpen'. Zie [Aan de slag met Answers \(aangepaste rapporten\)](#) (op pagina 820) voor meer informatie over het maken van aangepaste rapporten.
- **Vooraf gebouwde rapporten:** vooraf gebouwde rapporten worden meegeleverd met Oracle CRM On Demand. Deze rapporten zijn beschikbaar in de secties 'Snelle lijsten', 'Pijplijnanalyse', 'Effectiviteit verkoop', 'Klanten', 'Service' en 'Effectiviteit marketing' van de 'Startpagina Rapporten'. U kunt de vooraf gebouwde rapporten niet bewerken of verwijderen. U kunt deze rapporten echter wel openen en bewerken en opslaan met een andere naam. Op basis van deze rapporten kunt u nieuwe aangepaste rapporten maken. Zie [Vooraf gebouwde rapporten](#) (op pagina 802) voor meer informatie over vooraf gebouwde rapporten.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

[De toegankelijkheid van records in Analytics](#) (op pagina 776)

[Vooraf gebouwde rapporten](#) (op pagina 802)

[Aangepaste boekjaarkalender in Oracle CRM On Demand Answers](#) (op pagina 807)

[Rapporten beheren](#) (op pagina 808)

[Aan de slag met Answers \(aangepaste rapporten\)](#) (op pagina 820)

[Beperkingen in rapporten](#) (op pagina 822)

[Dashboards](#) (op pagina 1121)

[Prestaties optimaliseren](#) (op pagina 1114)

De toegankelijkheid van records in Analytics

De toegankelijkheid in Analytics wordt op basis van verschillende instellingen bepaald. Deze instellingen worden in de onderstaande volgorde toegepast:

- 1 De instelling 'Alle gegevens in Analytics openen' (in rolmachtigingen)
- 2 De instelling 'Onderwerpgebied rapportage' in gebruikersprofielen
- 3 De instelling 'Onderwerpgebied historie' in gebruikersprofielen
- 4 De instellingen 'Boeken' en 'Boekselectie'
- 5 Gebruikers delegeren
- 6 De instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd' (in bedrijfs- en gebruikersprofielen)

De beheerder kan met deze instellingen bepalen welke records worden weergegeven in de rapporten die u uitvoert. Zo kan een manager zijn eigen verkoopkansen weergeven en de verkoopkansen van de medewerkers die aan de manager rapporteren, maar kunnen de instellingen voor de verkoopkansen van een verkoper beperkt zijn tot alleen de verkoopkansen van de desbetreffende verkoper.

De instelling 'Alle gegevens in Analytics openen'

Gebruikers waarvoor de machtiging 'Alle gegevens in Analytics openen' aan hun rol is toegewezen, hebben volledige toegankelijkheid tot alle gegevens in de hele organisatie, waaronder toegang tot records die zijn gemarkeerd als 'Privé'. Deze machtiging wordt doorgaans verleend aan beheerders. Deze machtiging overschrijdt alle toegankelijkheidsinstellingen die zijn opgegeven in Analytics.

Als de machtiging 'Alle gegevens in Analytics openen' niet is toegewezen aan een gebruikersrol, wordt op basis van instelling toegankelijkheid in Analytics in het bedrijfs- of gebruikersprofiel bepaald welke gegevens voor gebruikers in rapporten worden weergegeven.

Instelling 'Onderwerpgebied rapportage'

Deze instelling wordt algemeen gebruikt voor alle gebruikers in de organisatie die geen beheerders zijn. De instelling is beschikbaar in zowel het bedrijfs- als het gebruikersprofiel. Als deze instelling niet in een gebruikersprofiel is gedefinieerd, is de instelling in het bedrijfsprofiel van toepassing. Voor de instelling zijn de volgende waarden beschikbaar:

- **Zichtbaarheid manager:** hiermee kunt u uw eigen gegevens weergeven en alle gegevens die in direct eigendom zijn van uw ondergeschikten, waaronder records die als 'Privé' zijn gemarkeerd.
- **Zichtbaarheid team.** hiermee kunt u uw eigen gegevens weergeven en alle gegevens die met u worden gedeeld via de account- en verkoopkansteams en via toegewezen groepen.

Onderwerpgebied historie

Deze instelling wordt algemeen gebruikt voor alle gebruikers in de organisatie die geen beheerders zijn. De instelling is beschikbaar in zowel het bedrijfs- als het gebruikersprofiel. Als deze instelling niet in een gebruikersprofiel is gedefinieerd, is de instelling in het bedrijfsprofiel van toepassing.

Voor deze instelling zijn de volgende waarden beschikbaar:

- **Zichtbaarheid manager:** hiermee kunt u uw eigen gegevens weergeven en alle gegevens die in direct eigendom zijn van uw ondergeschikten, waaronder records die als 'Privé' zijn gemarkeerd.
- **Zichtbaarheid team.** hiermee kunt u uw eigen gegevens weergeven en alle gegevens die met u worden gedeeld via de account- en verkoopkansteams en via toegewezen groepen.
- **Volledige zichtbaarheid.** hiermee worden de instellingen 'Zichtbaarheid manager' en 'Zichtbaarheid team' gecombineerd zodat de gegevens worden weergegeven die eigendom zijn van u en uw ondergeschikten en de gegevens die met u en uw ondergeschikten worden gedeeld.

'Boeken' en 'Boekselectie'

Als de instelling 'Volledige zichtbaarheid' aan u is toegewezen, wordt op basis van de functie 'Boeken' nader bepaald welke gegevens in rapporten worden weergegeven. Met behulp van 'Boekselectie' op de rapportpagina's kunt u instellen dat alleen de gegevens van een bepaald boek en eventueel de bijbehorende subboeken moeten worden weergegeven. Deze functie is alleen beschikbaar als u aan een of meer boeken bent toegewezen en als u gebruikmaakt van een onderwerpgebied voor Analytics (niet voor Rapportage). Als de machtiging 'Alle gegevens in Analytics openen' aan u is toegewezen, kunt u alle gegevens blijven weergeven, ongeacht welk boek is geselecteerd. Daarnaast overschrijft de toegankelijkheidsinstelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd' de toegankelijkheidsinstelling 'Boeken' in Analytics.

De beheerder kan voor elke gebruiker een standaardboek voor 'Boekselectie' op de rapportpagina's instellen. U geeft deze instelling op in het veld voor standaardboek voor Analytics van het gebruikersprofiel.

Opmerking: als het standaardboek op uw profiel is ingesteld op een boek dat geen gegevens kan bevatten of is ingesteld op een boek waartoe u geen toegang hebt, ontvangt u een foutbericht dat aangeeft dat de toegang is geweigerd.

De gegevens voor een boek voor implementatie van rayonbeheer en uitlijning in Oracle CRM On Demand worden ook ondersteund in Oracle CRM On Demand Answers via de toegankelijkheidsinstellingen voor boeken. Als u een boek selecteert met de optie voor boekselectie, worden in Oracle CRM On Demand Answers alleen de actieve account- en de relatierecords met koppelingen met het boek weergegeven. Records waarvoor de koppelingen met een boek zijn verwijderd of nog actief worden, worden niet weergegeven in rapporten.

Eigendom boek

Account- en relatierecords kunnen eigendom zijn van gebruikers en aangepaste boeken. Met de optie 'Eigendom boek' kunnen rayons worden gesimuleerd. Als een record exclusief eigendom is van een boek, is de record alleen zichtbaar via de toegankelijkheidsinstellingen voor boeken. Als een record exclusief eigendom is van een gebruiker en niet is gekoppeld aan een boek, is de record niet zichtbaar via de toegankelijkheidsinstellingen voor boeken. Zie het voorbeeld in onderstaande tabel voor meer informatie over de eigenaarmodus voor records:

Accountrecord	Eigendom record	Koppeling boek	Omschrijving
Action Rentals	Gebruiker (Lucy Harris)	Geen	'Actions Rentals' is eigendom van Lucy Harris en is niet gekoppeld aan een boek.
Bobcat Corp.	Boek (West)	West	'Bobcat Corp.' is eigendom van het boek 'West'. 'West' wordt het primaire boek.
Coastal Company	Gebruiker (Lucy Harris)	West	'Coastal Company' is eigendom van Lucy Harris en is gekoppeld aan het boek 'West' in de onderliggende applet.

Resultaten

De volgende records worden weergegeven in de modi 'Zichtbaarheid manager', 'Zichtbaarheid team' en 'Volledige zichtbaarheid' voor Lucy Harris omdat deze records eigendom zijn van haar of worden gedeeld door haar:

- Action Rentals
- Coastal Company

De record 'Bobcat Corp.' wordt niet weergegeven in deze modi omdat deze record exclusief eigendom is van het boek 'West'. De volgende records worden weergegeven als het boek 'West' is geselecteerd tijdens boekselectie omdat deze records eigendom zijn van of zijn gekoppeld aan het boek 'West':

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

De record 'Action Rentals' wordt niet weergegeven in de toegankelijkheidsmodus voor boeken omdat deze record exclusief eigendom is van de gebruiker, Lucy Harris. Zie [Gegevenstoegang, records delen en eigendom records](#) (op pagina 39) en Eigenaarmodi van records voor meer informatie.

Gebruikers delegeren

Met de functie 'Gebruikers delegeren' kan nader worden bepaald welke gegevens in rapporten worden weergegeven. Met behulp van 'Boekselectie' kunt u de gegevens bekijken van alle gebruikers die u aan hun lijst met gedelegeerde gebruikers hebben toegevoegd. U kunt de naam van een gebruiker in 'Boekselectie' selecteren om de rapportgegevens voor die gebruiker weer te geven. Op deze manier worden uw eigen gegevens niet meer in het rapport weergegeven, maar alleen de gegevens van de geselecteerde gebruiker. De Analytics-toegankelijkheidsinstelling die voor u is ingesteld, blijft echter van kracht. Als René u bijvoorbeeld aan zijn lijst met gedelegeerde gebruikers heeft toegevoegd en voor hem de Analytics-toegankelijkheidsinstelling 'Zichtbaarheid manager' is geselecteerd, worden in uw rapport niet

noodzakelijkerwijs dezelfde gegevens weergegeven als in het rapport van René, tenzij ook voor u de instelling 'Zichtbaarheid manager' is geselecteerd.

Instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd'

Dit besturingselement bevindt zich in zowel het bedrijfs- als het gebruikersprofiel. Op basis van het besturingselement wordt bepaald of in Oracle CRM On Demand Answers voor een rol rekening wordt gehouden met de instelling 'Alle records lezen' voor recordtypen. Als dit besturingselement in het bedrijfsprofiel op 'Ja' of in het gebruikersprofiel op 'Ja' of 'Null' is ingesteld en als ook voor een bepaald type record de markering 'Alle records lezen' is ingeschakeld, kan een gebruiker alle records voor het desbetreffende type record in rapporten weergeven. Als niet aan deze voorwaarden wordt voldaan, worden in Oracle CRM On Demand Answers de standaardtoegankelijkheidsinstellingen afgedwongen die in de onderwerpgebieden voor rapportage en analyse zijn gedefinieerd.

Als de optie 'Alle records lezen op basis van rollen' voor een gebruiker is ingeschakeld, wordt de toegankelijkheidsinstelling in Oracle CRM On Demand Answers genegeerd voor de recordtypen waarvoor de optie 'Alle records lezen' in de roldefinitie is ingeschakeld. Voor de overige recordtypen wordt de toegankelijkheid in Oracle CRM On Demand Answers afgedwongen op basis van de standaardtoegankelijkheidsinstellingen voor de onderwerpgebieden voor rapportage en historie. Bijvoorbeeld: de optie 'Alle records lezen op basis van rollen' is ingeschakeld voor uw profiel, uw toegang voor de onderwerpgebieden voor rapportage is ingesteld op 'Zichtbaarheid manager' en 'Alle records lezen' is ingesteld voor het type record 'Verkoopkans' maar niet voor het type record 'Relatie'. Wanneer u een rapport uitvoert, worden in dit geval alle verkoopkansen weergegeven, maar alleen voor de relaties waarvan u en uw ondergeschikten eigenaar zijn.

Bij het gebruik van de instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd' in Analytics moeten bedrijven en beheerders rekening houden met de volgende punten:

- De toegankelijkheidsinstelling voor records op basis van rollen overschrijft de toegankelijkheidsinstelling 'Boeken'. Wanneer u een boek in 'Boekselectie' selecteert, de toegankelijkheidsinstelling voor records op basis van rollen is ingeschakeld en de instelling 'Alle records lezen' voor een type record voor uw rol is gedefinieerd, worden alle records voor het desbetreffende type record weergegeven, niet alleen de records in het geselecteerde boek.
- De toegankelijkheidsinstelling voor records op basis van rollen overschrijft de toegankelijkheidsinstellingen voor de gebruikershiërarchie en gebruikersdelegatie in Analytics. Stel dat u in 'Boekselectie' een gebruiker selecteert waarvoor de toegankelijkheidsinstelling voor records op basis van rollen is ingeschakeld en de instelling 'Alle records lezen' voor een type record voor uw rol is gedefinieerd. In dit geval worden alle records van het desbetreffende type record weergegeven, niet alleen de records die u verwacht voor de geselecteerde gebruiker.
- In rapporten met twee of meer recordtypen wordt de toegankelijkheid van records gebaseerd op het type record waarvoor de meest beperkende instelling is opgegeven. Stel dat de toegankelijkheidsinstelling voor records op basis van rollen is ingeschakeld voor het type record 'Relatie', maar niet voor het type record 'Verkoopkans'. Wanneer beide recordtypen in het rapport worden weergegeven, worden in dit geval alleen de verkoopkansen waartoe de gebruiker toegang heeft en de bijbehorende relaties weergegeven.
- In onderwerpgebieden voor historie wordt de toegang tot het type record 'Medewerker' altijd gebaseerd op de instelling 'Zichtbaarheid manager'. Deze beperking is echter niet van toepassing op real-time onderwerpgebieden. De toegankelijkheidsinstelling voor records op basis van rollen is niet van invloed op dit gedrag.

- Toegang tot gebruikersquota wordt in zowel real-time als historische onderwerpgebieden altijd gebaseerd op de instelling 'Zichtbaarheid manager'. De toegankelijkheidsinstelling voor records op basis van rollen is niet van invloed op dit gedrag.

Beveiligings- en toegankelijkheidsinstellingen voor gegevens in onderwerpgebieden voor Analytics en Rapportage

Welke gegevens in rapporten worden weergegeven, is afhankelijk van de beveiligings- en toegankelijkheidsinstellingen van gegevens die voor recordtypen zijn gedefinieerd en de standaardtoegankelijkheidsinstellingen die voor de onderwerpgebieden voor analyse en rapportage zijn gedefinieerd. Hoewel de meeste recordtypen in elk onderwerpgebied zijn beveiligd, bestaan op deze regel uitzonderingen. Dankzij deze uitzonderingen kunnen gebruikers rapportages uitvoeren voor gekoppelde recordtypen, zelfs als deze gekoppelde recordtypen niet expliciet worden gedeeld door de gebruiker of het eigendom zijn van de gebruiker. Het type record 'Account' is bijvoorbeeld alleen beveiligd in onderwerpgebieden waarin de account het primaire aansturende type record is, terwijl in de overige onderwerpgebieden geen beperkingen gelden voor het type record 'Account'.

Door recordtypen zonder beperkingen in onderwerpgebieden toe te staan, kunt u rapportages uitvoeren voor de koppelingen tussen recordtypen. In het onderwerpgebied 'Leadhistorie' kunt u bijvoorbeeld rapportages uitvoeren voor leads die eigendom zijn van u of worden gedeeld door u en de accounts die bij deze leads horen, zelfs als deze gekoppelde accounts geen eigendom zijn van u of niet door u worden gedeeld.

In de volgende tabel worden de toegankelijkheidsinstellingen van recordtypen in de onderwerpgebieden voor analyse weergegeven.

Type record	Onderwerpgebied	Zelfde gebruiker	Zelfde organisatie	Alle gebruikers in de organisatie	Alle gebruikers in de organisatie die de recordtype eigendom hebben	Alle gebruikers in de organisatie die de recordtype eigendom hebben of de recordtype eigendom hebben	Alle gebruikers in de organisatie die de recordtype eigendom hebben of de recordtype eigendom hebben of de recordtype eigendom hebben	Alle gebruikers in de organisatie die de recordtype eigendom hebben of de recordtype eigendom hebben of de recordtype eigendom hebben of de recordtype eigendom hebben	Alle gebruikers in de organisatie die de recordtype eigendom hebben of de recordtype eigendom hebben of de recordtype eigendom hebben of de recordtype eigendom hebben of de recordtype eigendom hebben
Account	Adres account	E	E	B	e	e	v	e	i

Type record	Onderwerpgebied	ZZV iio coll Hhe tttd bbi aag aae rrz Hhi eeec iiih oct rtab aeaa rar arh ge e nd
		lli iig ggd cc
	Historie concurrent voor account	EE eee vvv eee iii lll iii ggg ccc
	Historie account en partner	EE eee vvv eee iii lll iii ggg ccc
	Historie account en verwante account	EE eee vvv eee iii lll

Type record	Onderwerpgebied	ZZV iio coll Hhe tttd bbi aag aae rrrz Hhi eeec iiih oot rtab aeaa rar arh ge e nd
		iii ccc ccc
	Historie accountrelatie	EEE eee vvv eee iii lll iii ccc ccc
	Accounthistorie	EEE eee vvv eee iii lll iii ccc ccc
	Historie accountteam	EEE eee vvv eee iii lll iii

Type record	Onderwerpgebied	ZZV iii coll He tttd tti aag aae rrz Hic ee iih oct rtab ae rar arh ge erid
		ccc ccc ccc fff ttt aaa sss iii sss vvv aaa rrr rrr zzz iii ccc ttt ttt ttt aaa aaa rrr ttt eee iii ccc

Type record	Onderwerpgebied	ZZV iio coll He tttd tti ti aag aee rrz Hi ee iih oct rt a ra ar ge nd
		ttt eee aaa rrr rrr
	Overige onderwerpgebieden	CCC rrr ttt eee fff eee rrr kkk ttt
Concurrent voor account	Alles	CCO rrn ttb eee ppp eee rrr kkk ttt
Accountpart ner	Alles	CCO rrn ttb eee

Type record	Onderwerpgebied	z i c H t t b a a r H e i c o r t a e r a r h g e n	V o l l e d d i a g e z i c h b a a r h e i d
		p e r k t	p e r k t
Verwante account van account	Alles	C r t e p e r k t	O n b e p e r k t
Accountomzet	Alles	E e r n v t b e e i p l e i r g k c t	O n b e p e r k t
Activiteit	Alles	E e v e i	B e v e i

Type record	Onderwerpgebied	ZZV iio coll Hhe tttd tti tti aag aae rrz Hic eech iih oct rtab aeaa raar arh geid e
		lli iig ggd cc
Activum	Alles	EEB eee vvv eee iil lli iig ggd cco p ccb ffa s tti aas ssv iia ssn h vve aat rrt y tth p ee

Type record	Onderwerpgebied	ZZV iio coll Hhe tttd bbi aag aae rrz Hhi ee c i i h oct rt a ae a ra r ar h ge e nd i d
		tt r e tt c yy o pp r eed , rr A ee c cc c cc o rr u cc n t' , A cc cc cc u rr tt ,
Gespreksactiviteit	Alles	EE B ee e vv v ee e i i il l i i

Type record	Onderwerpgebied	ZZV iio coll Hhe tttd tti tti aag aae rrz Hic eeh iit oct rtb ta aear rar arh ge e id
		iig ggd cc
Campagne	Alles	CCO rrn ttb eee ppp eee rrr kkk ttt
Relatie	Historie relatieteam	EEB eee vvv eee iil lli iig ggd cco p ccb ppa s tti aas ssv

Type record	Onderwerpgebied	ZZV iii coll He tt tti aa aa rr He ee ii cc rt aa rr ar ge nd
		ii ss ' vv aa rr h ' t zz ii cc rr tt tt aa aa rr he ee ii cc tt ee aa rr '
	Overige onderwerpgebieden	EE ee

Type record	Onderwerpgebied	zzV ii o cc ll Ht He tt d Ht i aa g aa e rr z Ht i ee c ii h cc t rt a ae a ra r ar h ge e e i n d
		vvv eee iii lll iii ccc ccc
Interesses relatie	Alles	EE B eee vvv eee iii il ll i ii g gg d cc
Omzet relatie	Alles	EE B eee vvv eee iii il ll i ii g gg d cc
Dealer	Dealerhistorie	EE B eee vvv

Type record	Onderwerpgebied	ZZV iio coll Hhe tttd bbi aag aae rrz Hhi eeec iiah oct rtab aeaa raar arh geei nd
		eee iil lli iig ggd cc
	Overige onderwerpgebieden	CCC rrr ttt eee fff eee rrr kkk ttt
Medewerker	Alles	EEB eee vvv eee iil lli iig ggd cc
Huishouden	Alles	EEB eee vvv eee

Type record	Onderwerpgebied	ZZV iio coll Hhe tttd bbi aag aae rrrz Hhi eeec iiah cct rtab aeaa raar arhe geid
		iiil lli iig ggd cc
Medische opleiding	Alles	EEB eee vvv eee iil lli iig ggd cc
Verkoopkans	Alles	EEB eee vvv eee iil lli iig ggd cc
Concurrent verkoopkans	Alles	CCO rrn ttb eee ffp

Type record	Onderwerpgebied	ZZV iio coll Hhe tttd tti tiag aae rrrz Hhi eeec iiah oct rtab aeaa raar arhe geid nd
		eee rrr kkk ttt
Partner verkoopkans	Alles	CCO rrn ttb eee ppp eee rrr kkk ttt
Partner	Alles	EEB eee vvv eee iil lli iig ggd cc
Portefeuille	Alles	EEB eee vvv eee iil lli

Type record	Onderwerpgebied	ZZV iio coll Hhe tttd thi aag aaz rrz Hic eeh iio oct rtab aear rarh arhe geid n
		iig ggd cc
Productomzet	Alles	EEB eee vvv eee iil lli iig ggd cco p cb pa s ti as sv ia sn h ve at rt y hp ee tr

Type record	Onderwerpgebied	z i c H t b a a r H e i c o r t a e r a g e	V o l l e d i g e z i c h t b a r h e i d
		e t c y o p r e ' r V e e c r o c o p ' k V a e n r s ' k c v c o p o k r a ' r Z s i ' c h v t a b r a	

Type record	Onderwerpgebied	ZZV iio coll Hhe tttd thi aag aaz rrz Hic eeh iio oct rtb aear rar arh geid e
		a cr eh e pi rd cm ca un ca tg ce rr' ze en th e t t y p e r e c o r d ' V

Type record	Onderwerpgebied	Zijkant	Volltekst
		Zijkant Volltekst	erkoopkansen, vande productomzetvo

Type record	Onderwerpgebied	Zi o i coll i He c ttd t tti t bti t aag a ae r rz r Hi t ee i i c i i h c o t o r b r ta a ea r ar a r h g e i e d
		o r , Z i c h t b a a r h e i d t e a m ,
Quota	Alles	E E B e e e v v v e e e i i il l l i i i g c c d

Type record	Onderwerpgebied	ZZV iii o cc ll tt He tt d tt i aa g aa e rr z tt i ee c ii h cc t rt a ae a ra r ar h ge e n i d
		cc o p cc b pp a s tt i aa s ss v ii a ss n ' vv Z aa i rr c h ' t zz b ii a cc a tt r tt h tte aa i aad rr m tt a een ii a cc g e

Type record	Onderwerpgebied	zzV iii o cc ll Ht He tt d tt i tt a aa g aa e rr z Hh i ee c ii h cc t rt b ta a ae a ra r ar h ge e e i d
		rr r' aa rr aa cc ee rr '
Relatie van relatie	Alles	CC O rr n tt b ee e pp p ee e rr r kk k tt t
Serviceaanvraag	Alles	EE B ee e vv v ee e ii il ll i ii g gg d cc

In de volgende tabel worden de toegankelijkheidsinstellingen van recordtypen in de onderwerpgebieden voor rapportage weergegeven.

Type record	Onderwerpgebied	Zichtbaarheid manager	Zichtbaarheid team
Account	Accounts	Beveiligd	Beveiligd
	Accounts en concurrenten	Beveiligd	Beveiligd
	Accounts en partners	Beveiligd	Beveiligd
	Accounts en verwante accounts	Beveiligd	Beveiligd
	Aangepaste objecten 1, 2, 3 en accounts	Beveiligd	Beveiligd
	Overige onderwerpgebieden	Onbeperkt	Onbeperkt
Concurrent voor account	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt
Accountpartner	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt
Verwante account van account	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt
Activiteit	Gedeelde activiteiten	Beveiligd op basis van 'Zichtbaarheid team'	Beveiligd op basis van 'Zichtbaarheid team'
	Overige onderwerpgebieden	Beveiligd	Beveiligd
Activum	Alles	Beveiligd op basis van account	Beveiligd op basis van account
Campagne	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt
Relatie	Alles	Beveiligd	Beveiligd
Aangepaste objecten 1-15	Alles	Beveiligd	Beveiligd
Dealer	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt
Medewerker	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt
Huishouden	Alles	Beveiligd	Beveiligd

Type record	Onderwerpgebied	Zichtbaarheid manager	Zichtbaarheid team
Lead	Alles	Beveiligd	Beveiligd
Verkoopkans	Alles	Beveiligd	Beveiligd
Concurrent verkoopkans	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt
Partner verkoopkans	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt
Productomzet	Alles	Beveiligd	Beveiligd op basis van het type record 'Verkoopkans' van de productomzet
Quota	Alles	Beveiligd op basis van 'Zichtbaarheid manager'	Beveiligd op basis van 'Zichtbaarheid manager'
Relatie van relatie	Alles	Onbeperkt	Onbeperkt
Serviceaanvraag	Alles	Beveiligd	Beveiligd
Voertuig	Alles	Beveiligd	Beveiligd

Opmerkingen:

1. Voor alle recordtypen is de toegankelijkheidsinstelling voor records op basis van rollen ingeschakeld.
2. In Oracle CRM On Demand Answers is de toegankelijkheidsinstelling 'Boek' ingeschakeld voor de volgende recordtypen: 'Account', 'Activiteit', 'Activum' (op basis van account), 'Relatie', 'Huishouden', 'Lead', 'Medische opleiding', 'Verkoopkans', 'Productomzet', 'Serviceaanvraag' en de aangepaste objecten 1-15. Voor de toegankelijkheidsinstelling 'Boek' in de onderwerpgebieden voor rapportage worden de records in het huidige boek weergegeven, terwijl in de onderwerpgebieden voor analyse ook de records in de subboeken worden weergegeven.

Vooraf gebouwde rapporten

Oracle CRM On Demand wordt geleverd met een aantal vooraf gebouwde rapporten. Deze kunt u niet bewerken of verwijderen. U kunt ze echter wel openen, bewerken en met een andere naam opslaan. U kunt op basis van deze rapporten nieuwe, aangepaste rapporten maken. Deze rapporten zijn op de 'Startpagina Rapporten' onderverdeeld in de volgende secties:

- Snelle lijsten
- Analyse pijplijn

- Effectiviteit verkoop
- Klanten
- Service
- Effectiviteit marketing
- Gebruik bijhouden

Opmerking: vooraf gebouwde rapporten worden alleen weergegeven als aan uw gebruiker de volgende machtiging is toegewezen: 'Analytics-rapporten weergeven - Vooraf gebouwde analyses weergeven'.

Snelle lijsten

De volgende tabel bevat de informatie.

Naam rapport	Omschrijving
Verkoopkansen per account	Hiermee geeft u een lijst met alle verkoopkansen per account weer.
Verkoopkansen naar verkoopfase	Hiermee geeft u een lijst met alle verkoopkansen per verkoopfase weer.
Activiteiten per verkoopkans	Hiermee maakt en evalueert u een lijst met al uw activiteiten per verkoopkans.
Accounts naar verkoper	Hiermee geeft u een lijst met al uw accounts per verkoper weer.
Mailinglijst relaties	Hiermee kunt u een mailinglijst met al uw relaties per account weergeven en afdrukken.
Lijst met medewerkers	Hiermee geeft u een volledige lijst weer met gebruikers van Oracle CRM On Demand in uw bedrijf.

Analyse pijplijn

De volgende tabel bevat de informatie.

Naam rapport	Omschrijving
Analyse pijplijn	Hiermee analyseert u uw pijplijn om verkoopkansen en uitdagingen te vinden.
Analyse omzet verkoopkans	Hiermee analyseert u uw verkoopkansomzet.
Analyse kwaliteit pijplijn	Hiermee kunt u de kwaliteit van uw deals evalueren en snel de belangrijkste deals opvolgen en sluiten.
Pijplijnanalyse team	Hiermee kunt u uw deals per team analyseren.

Naam rapport	Omschrijving
Top 10 verkoopkansen	Hiermee kunt u de tien belangrijkste verkoopkansen weergeven en analyseren.
Historische pijplijnanalyse	Hiermee kunt u de geschiedenis van de pijplijn analyseren en de huidige prestaties vergelijken met verwachtingen in het verleden.
Kwartaalanalyse historisch verwachte omzet	Hiermee vergelijkt u de historisch verwachte omzet met de huidige kwartaalomzet.
Kwartaalanalyse historische omzet verkoopkansen	Hiermee vergelijkt u de historische omzet van verkoopkansen met de huidige kwartaalomzet.
Kwartaalanalyse gerealiseerde omzet	Hiermee vergelijkt u de gerealiseerde omzet in het laatste kwartaal met de huidige omzet.
Verkoopkans vs. verwachte omzet vs. gerealiseerde omzet	Hiermee krijgt u in één weergave overzicht van uw kwartaalomzetprestaties.
Analyse verkoopfasehistorie	Hiermee kunt u de pijplijnactiviteit en andere gegevens voor de verkoopfasehistorie analyseren.

Effectiviteit verkoop

De volgende tabel bevat de informatie.

Naam rapport	Omschrijving
Lijst met toppresterders	Hiermee kunt u uw toppresterders per regio, sector, enzovoort weergeven, analyseren en zoeken.
Kwartaalanalyse effectiviteit verkoop	Hiermee kunt u de effectiviteit van de verkoop per kwartaal per ondergeschikte analyseren.
Analyse effectiviteit verkoop team	Hiermee analyseert u de effectiviteit van de verkoop per team.
Analyse teamactiviteit	Hiermee kunt u door analyse van de teamactiviteit de productiviteit verbeteren.
Analyse slagingspercentage team	Hiermee kunt u de effectiviteit van het slagingspercentage van uw team evalueren.
Analyse gemiddelde verkoopcyclus team	Hiermee analyseert u de effectiviteit van de gemiddelde verkoopcyclus van uw team.

Klanten

De volgende tabel bevat de informatie.

Naam rapport	Omschrijving
Analyse van aantal verkoopkansen account	Hiermee analyseert u het totaal aantal accounts met verkoopkansen per demografisch gegeven.
Aantal accountanalyses	Hiermee analyseert u het totaal aantal accounts per demografisch gegeven.
Analyse relatie naar verkoopkans	Hiermee kunt u het aantal relaties met verkoopkansen analyseren volgens meerdere criteria.
Analyse relatie naar account	Hiermee kunt u het aantal relaties met accounts analyseren volgens meerdere criteria.
Top 10 klanten	Hiermee kunt u uw tien beste accounts weergeven en analyseren.
Accountanalyse	Hiermee analyseert u uw accounts en klanten.
Gerealiseerde omzet naar accountanalyse	Hiermee analyseert u de gerealiseerde omzet per account volgens demografische gegevens.

Service

De volgende tabel bevat de informatie.

Naam rapport	Omschrijving
Serviceanalyse	Hiermee kunt u belangrijke serviceproblemen opsporen en servicetrends in uw gebied volgen.
Lijst met servicerapporten	Hiermee kunt u een lijst met belangrijke serviceaanvragen weergeven. Deze gegevens worden dagelijks vernieuwd.
Ouderdomsanalyse huidige serviceaanvraag	Hiermee kunt u de ouderdom van uw serviceaanvragen analyseren en beheren.
Analyse openstaande serviceaanvragen	Hiermee kunt u openstaande serviceaanvragen evalueren en analyseren.
Analyse aantal serviceaanvragen	Hiermee kunt u het totale aantal serviceaanvragen evalueren en analyseren.
Serviceanalyse team	Hiermee analyseert u de serviceaanvragen per teamlid.

Effectiviteit marketing

De volgende tabel bevat de informatie.

Naam rapport	Omschrijving
--------------	--------------

Naam rapport	Omschrijving
Actieve campagnestatus	Hiermee kunt u de prestatiegegevens van actieve campagnes analyseren.
Resultaten voltooide campagne	Hiermee kunt u bepaalde prestatiegegevens voor voltooide campagnes uitzetten in een grafiek en vergelijken.
Campagne-effectiviteit naar campagnenaam	Hiermee kunt u geselecteerde prestatiegegevens van voltooide campagnes evalueren.
Campagne-effectiviteit naar type campagne	Hiermee kunt u geselecteerde prestatiegegevens per campagnetype voor voltooide campagnes evalueren.
Analyse follow-up leads	Hiermee analyseert u de ouderdom, follow-up en statustrends van leads.
Analyse bron lead	Hiermee analyseert u volumetrends voor leads per leadbron.
Analyse bron verkoopkans per afsluitdatum	Hiermee volgt u de trend voor leadbronnen voor verkoopkans op basis van de sluitdatum van de verkoopkans.
Analyse bron verkoopkans per aanmaakdatum	Hiermee volgt u de trend voor leadbronnen voor verkoopkans op basis van de aanmaakdatum van de verkoopkans.
Verwachte omzet	Hiermee kunt u een schatting van de verwachte omzet maken. De schatting is gebaseerd op prestatiegegevens in het verleden.

Gebruik bijhouden

De rapporten voor het bijhouden van het gebruik zijn nu beschikbaar voor gebruikers waaraan de machtiging 'Gebruik bijhouden' is toegewezen. De volgende tabel bevat de informatie.

Naam rapport	Omschrijving
Gebruiksanalyse voor toepassingsobject	Hiermee kunt u het recordtypegebruik in uw toepassing per kalenderkwartaal van het geselecteerde jaar analyseren.
Analyse voor implementatie gebruiker	Hiermee kunt u de gebruikersimplementatie van uw toepassing analyseren op basis van de gebruikersaanmeldingen.
Overzicht voor set-up en configuratie	Hiermee kunt u voor uw bedrijf een overzicht weergeven van de set-up- en configuratiegegevens van de toepassing.

Naam rapport	Omschrijving
Gebruikersaanmeldingen op rol	Hiermee kunt u de gebruikersaanmeldingen per rol, per kalenderjaar en per maand weergeven en analyseren.
Gebruikersaanmeldingen op top 25 gebruikers	Hiermee kunt u de top-gebruikersaanmeldingen per kalenderjaar en maand weergeven en analyseren.
Top 10 paginaweergaven	Hiermee worden de tien meest voorkomende paginaweergaven voor uw toepassing weergegeven en geanalyseerd.
Prestatieanalyse	Hiermee wordt een analyse van de prestaties van uw query's en dashboards voor rapportage en analyse weergegeven.

Rapportstatistieken

Een aantal van de voorgaande rapporten bevatten de volgende statistieken:

- **Gem. grootte deals.** De gemiddelde grootte van deals op basis van de omzet verkoopkans, die wordt geconverteerd naar de standaardvaluta van de gebruiker.
- **Kosten per gerealiseerde verkoop.** De kosten gedeeld door het aantal gerealiseerde transacties.
- **Kosten per lead.** De kosten gedeeld door het aantal leads.
- **Rendement.** Het rendement wordt berekend op basis van de totale omzet van verkoopkansen die de campagne oplevert (Winst) en de totale kosten van de campagne (Kosten). De formule is (Winst min Kosten) gedeeld door Kosten.
- **Percentage gerealiseerde verkoopkansen.** Het percentage van verkoopkansen die zijn gerealiseerd.

Aangepaste boekjaarkalender in Oracle CRM On Demand Answers

Oracle CRM On Demand Answers ondersteunt meerdere typen kalenders:

- **Kalenderkwartaal.** Een type boekjaarkalender waarbij het boekjaar elke gewenste dag en maand kan ingaan. Elk boekjaar van twaalf maanden bestaat uit vier kwartalen van drie maanden. Elke maand is een volledige maand die op dezelfde datum begint en eindigt.
- **5-4-4-model.** Een type boekjaarkalender waarbij het boekjaar elke gewenste dag en maand kan ingaan. Elk boekjaar van twaalf maanden bestaat uit vier kwartalen van drie maanden. De eerste maand beslaat vijf weken en de tweede en derde maand beslaan vier weken.
- **4-4-5-model.** Een type boekjaarkalender waarbij het boekjaar elke gewenste dag en maand kan ingaan. Elk boekjaar van twaalf maanden bestaat uit vier kwartalen van drie maanden. De eerste en tweede maand beslaan vier weken en de derde maand beslaat vijf weken.

- **Aangepaste boekjaarkalender.** Een type boekjaarkalender met een unieke begin- en einddatum voor elk jaar. Met dit type kalender kan een bedrijf ook jaren met 53 weken of schrikkelweken verwerken.

De datumdimensie is voor 20 jaar (van 2000 tot 2020) gegenereerd voor alle typen kalenders, met uitzondering van aangepaste boekjaarkalenders. Hierdoor kunnen bedrijven waarvoor het type kalender 'Kalenderkwartaal', '4-4-5' of '5-4-4' is gedefinieerd, fiscale statistieken analyseren voor gegevens waarvan de datums binnen dit bereik (van 2000 tot 2020) vallen. Het is niet mogelijk om gegevens op basis van fiscale perioden en kalenderperioden te analyseren als deze gegevens worden benaderd of gekoppeld via datumdimensies die buiten dit bereik vallen.

Bedrijven met een aangepaste boekjaarkalender kunnen alleen fiscale statistieken via de datumdimensie analyseren voor de jaren die in Oracle CRM On Demand zijn gedefinieerd. Als u bijvoorbeeld de boekjaarkalender voor de jaren 2000 tot 2010 definieert, kunt u alleen de fiscale statistieken voor deze elf jaar analyseren. Wanneer de aanmaakdatum, begindatum of einddatum van een record buiten dit bereik valt, wordt deze record alleen weergegeven in rapporten van Oracle CRM On Demand Answers als de record niet wordt benaderd of gekoppeld via de datumdimensietabel.

Als uw bedrijf een aangepaste boekjaarkalender gebruikt, moet u rekening houden met het volgende:

- Als uw bedrijf het type boekjaarkalender wijzigt van een standaardkalender of een normale fiscale kalender (kalenderkwartaal, 4-4-5 of 5-4-4) in een aangepaste fiscale kalender, wordt de wijziging niet direct doorgevoerd. Uw bedrijf moet een volledige ETL (Extract, Transform, Load) aanvragen om de wijziging te voltooien.
- Als uw bedrijf het type boekjaarkalender wijzigt van een standaardkalender of een normale boekjaarkalender in een aangepaste boekjaarkalender, is het niet mogelijk in Oracle CRM On Demand Answers historische pijplijnmomentopnamen te analyseren voor boekjaren die niet in de aangepaste boekjaarkalender zijn gedefinieerd. Historische momentopnamen kunnen niet worden aangepast aan de nieuwe kalenderdefinitie.
- Als uw bedrijf de definitie van de aangepaste boekjaarkalender voor een bestaand jaar wijzigt, wordt deze wijziging pas doorgevoerd nadat een volledige ETL is uitgevoerd.
- De definities van aangepaste boekjaarkalenders voor nieuwe bedrijven en de kalenderdefinities van nieuwe boekjaren voor bestaande bedrijven worden verwerkt tijdens het vernieuwingsproces dat 's nachts wordt uitgevoerd.
- Het veld 'Kalendercode boekjaar' in de datumdimensie kan worden gebruikt voor het decoderen van de definitie van de boekjaarkalender voor bedrijven met een standaardkalender of een normale boekjaarkalender. De consistentie van deze code kan echter niet worden gegarandeerd voor bedrijven met een aangepaste boekjaarkalender. Hierdoor kan het decoderen onbetrouwbare resultaten opleveren.
- Bedrijven die een aangepaste boekjaarkalender willen gebruiken, moeten definities voor de boekjaarkalender invoeren, te beginnen met het eerste beschikbare jaar, gevolgd door de overige boekjaren, in de juiste volgorde en zonder onderbrekingen. U kunt ook kalenderdefinities voor eerdere jaren invoeren, maar daarvoor moet wel een volledige ETL worden aangevraagd.

Rapporten beheren

Voor het beheren van rapporten voert u de volgende taken uit:

- [Rapportmappen instellen](#) (op pagina 809)

- [Toegankelijkheid van gebruikers tot gedeelde rapportmappen instellen](#) (op pagina 811)
- [Rapportgegevens beoordelen](#) (op pagina 813)
- [Rapporten afdrukken](#) (op pagina 814)
- [Rapporten uitvoeren](#) (op pagina 815)
- [Rapporten downloaden](#) (op pagina 817)
- [Rapporten verwijderen](#) (op pagina 818)
- [Rapportnamen wijzigen](#) (op pagina 819)
- [Rapporten kopiëren en verplaatsen](#) (op pagina 819)

Als uw rol de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren' omvat, kunt u deze aanvullende procedures uitvoeren:

- [Aan de slag met Answers \(aangepaste rapporten\)](#) (op pagina 820)
- [Aangepaste rapporten openbaar maken](#) (op pagina 1068)

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Rapporten](#) (op pagina 775)

Rapportmappen instellen

U kunt rapportmappen instellen en de toegankelijkheid van gebruikers tot deze mappen beperken. Hierna kunnen gebruikers op hun 'Startpagina Rapporten' alleen die mappen weergeven waarvoor ze zijn gemachtigd.

Het instellen van rapportmappen bestaat uit de volgende algemene stappen:

- 1 Mappen en submappen maken (in Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 De mappen zichtbaar maken voor gebruikers (vanuit de beheerpagina's van Oracle CRM On Demand).
Zie [Toegankelijkheid van gebruikers tot gedeelde rapportmappen instellen](#) (op pagina 811) voor meer informatie over het zichtbaar maken van mappen voor gebruikers.
- 3 Gebruik de mappen om rapporten in op te slaan (in Oracle CRM On Demand Answers).

Opmerking: u kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw rol de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren' is toegewezen.

Rapportmappen maken

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.

- 2 Klik in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' op 'Analyse ontwerpen' om Oracle CRM On Demand Answers te openen.
- 3 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op 'Analyses beheren'.
- 4 Selecteer een van de volgende opties in het venster 'Analyses beheren':
 - Mijn mappen. Hiermee wordt de nieuwe map in uw eigen map opgeslagen.
 - Gedeelde mappen. Hiermee wordt de nieuwe map opgeslagen in een map die in het gehele bedrijf wordt gebruikt.
- 5 Als u de map als submap van een andere map wilt maken, opent u de hoofdmap.
- 6 Klik op 'Nieuwe map maken'.
- 7 Voer de mapnaam en omschrijving in.

OPMERKING: beperk namen van rapportmappen tot maximaal 255 tekens. U kunt geen toegankelijkheid configureren voor gedeelde rapportmappen waarvan de naam meer dan 255 tekens bevat.

- 8 Klik op 'Map maken'.

Wanneer een map is gemaakt, wordt deze weergegeven op 'Startpagina Rapporten'. Voor alle gebruikers met toegang tot de map 'Gedeelde aangepaste analyses' worden nieuwe mappen weergegeven die organisatiebreed worden gedeeld. U kunt de toegang tot de gedeelde map naar wens beperken door er gebruikersrollen aan te koppelen. Als er geen gebruikersrollen aan de map zijn gekoppeld, is de map openbaar toegankelijk.

Wanneer een nieuwe map in 'Mijn mappen' is gemaakt, wordt deze weergegeven in de map 'Mijn analyses'. Deze map kunt u openen via het tabblad 'Rapporten' in Oracle CRM On Demand. Deze map bevat alleen privérapporten. Andere gebruikers kunnen deze niet zien.

Zie [Toegankelijkheid van gebruikers tot gedeelde rapportmappen instellen](#) (op pagina 811) voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om de naam van een map te wijzigen:

- 1 Klik in het venster 'Analyses beheren' op 'Naam wijzigen' in de rij van de map.
- 2 Voer de nieuwe naam in.
- 3 (Aanbevolen) Selecteer 'Referenties naar oude naam van dit item behouden'.
- 4 Klik op 'Bijwerken'.

Ga als volgt te werk om een map te verwijderen:

- Klik in het venster 'Analyses beheren' op 'Verwijderen' in de rij van de map en bevestig vervolgens de bewerking.

Ga als volgt te werk om een rapportmap te vullen met rapporten:

- Voer een van de volgende opties uit:
 - Maak het rapport en sla het op in de map.
 - Kopieer of verplaats een bestaand rapport van de ene naar de andere map.
- Zie [Rapporten kopiëren en verplaatsen](#) (op pagina 819) voor meer informatie over het kopiëren en verplaatsen van rapporten.

Toegankelijkheid van gebruikers tot gedeelde rapportmappen instellen

Standaard is elke gedeelde map toegankelijk voor alle gebruikersrollen. U kunt deze standaardinstelling overschrijven door handmatig rollen aan afzonderlijke mappen te koppelen. Als u echter een gebruikersrol handmatig aan een map koppelt, wordt met uitzondering van de beheerdersrol de toegankelijkheid voor alle andere rollen tot die map automatisch ingetrokken in Oracle CRM On Demand. U moet handmatig elke rol koppelen die toegankelijkheid moet hebben.

Als u een rol aan een map met submappen koppelt, wordt die rol aan alle submappen van die map gekoppeld. U kunt dit wijzigen door naar een submap te gaan en daar de noodzakelijke wijzigingen aan te brengen.

Voor de beheerdersrol zijn alle mappen altijd toegankelijk. Daarom kan de beheerdersrol niet handmatig aan een map worden gekoppeld of van een map worden verwijderd. Elke aangepaste rol die op basis van de beheerdersrol wordt gemaakt (door de beheerdersrol te kopiëren), krijgt dezelfde toegangsrechten tot alle mappen als die beheerdersrol, ongeacht of de rol handmatig aan mappen is gekoppeld of ontkoppeld.

Voordat u begint. U kunt deze procedure alleen uitvoeren als aan uw rol de machtiging 'Inhoud beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om de toegankelijkheid tot gedeelde rapportmappen voor een gebruiker in te stellen:

- 1 Klik in de rechterbovenhoek van een willekeurige pagina in Oracle CRM On Demand (niet in Oracle CRM On Demand Answers) op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik op 'Startpagina Beheerder' in de sectie 'Inhoudbeheer' op de koppeling 'Inhoudbeheer'.
- 3 Klik op de pagina 'Inhoudbeheer' in de sectie 'Rapportmappen' op de koppeling 'Gedeelde aangepaste analyses'.

Op de pagina 'Lijst met mappen' staan alle submappen uit de hoofdmap 'Gedeelde aangepaste analyses'.

OPMERKING: de basismap 'Gedeelde aangepaste analyses' is toegankelijk voor alle gebruikers.

- 4 Selecteer als volgt een map:
 - Als de map waarvoor u de toegankelijkheid wilt instellen zich op het hoogste niveau bevindt, klikt u op de mapnaam.

- Als de map waarvoor u de toegankelijkheid wilt instellen een submap is, klikt u op de koppeling 'Submappen' van de bovenliggende map totdat de gewenste map wordt weergegeven. Klik vervolgens op de mapnaam.

5 Ga als volgt te werk om voor bepaalde rollen toegankelijkheid tot de map in te stellen:

- a** Klik op de pagina 'Mapgegevens' op 'Rollen toevoegen'.
- b** Klik op het zoekpictogram naast elk veld voor het koppelen van gebruikersrollen.
- c** Klik op 'Opslaan'.

6 Ga als volgt te werk om een rol te verwijderen waarvoor u eerder toegankelijkheid tot de map hebt ingesteld:

- a** Selecteer 'Verwijderen' in het menu voor het recordniveau van de rol op de pagina 'Mapgegevens'.
- b** Bevestig dat u de rol uit de map wilt verwijderen.

7 De toegankelijkheid tot een rapportmap verwijderen voor een gebruikersrol door op 'Verwijderen' te klikken.

8 Klik op 'Opslaan'.

TIP: tijdens het instellen van de toegankelijkheid tot een submap kunt u op de mapnaam in het veld 'Bovenliggende map' klikken om terug te gaan naar de pagina 'Mapgegevens' voor de bovenliggende map.

Privérapporten delen

Alleen de gebruiker van de Oracle CRM On Demand-sessie heeft toegang tot de map 'Mijn analyses' met privérapporten. In de map 'Mijn analyses' staan de rapporten die door de gebruiker zijn gemaakt en als privérapporten zijn opgeslagen. Gebruikers met de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren' kunnen privérapporten met anderen delen door ze op te slaan in de map die organisatiebreed wordt gedeeld.

Ga als volgt te werk als u een Privérapport wilt delen:

- 1** Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.
- 2** Klik op 'Analyse ontwerpen' in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' om Oracle CRM On Demand Answers te openen.
- 3** Klik in Oracle CRM On Demand Answers op 'Analyse openen'.
- 4** Navigeer in het dialoogvenster 'Analyse openen' naar de analyse, selecteer deze en klik op 'OK'.
- 5** Klik op 'Opslaan' op de pagina 'Analyses opstellen en weergeven'.
- 6** Selecteer een bestemmingsmap in het dialoogvenster 'Analyse opslaan' (bijvoorbeeld 'Map die organisatiebreed wordt gedeeld') binnen de map 'Gedeelde mappen' en klik op OK.

Delen en verbergen van vooraf gebouwde rapporten

Vooraf gebouwde rapporten worden automatisch gedeeld met alle gebruikers in het bedrijf.

De machtiging 'Analytics-rapporten weergeven - Vooraf gebouwde analyses weergeven' bepaalt of gedeelde, vooraf gebouwde analyses beschikbaar zijn voor gebruikers met bepaalde rollen. Als de machtiging 'Analytics-rapporten weergeven - Vooraf gebouwde analyses weergeven' is ingeschakeld voor een gebruikersrol, staan alle gedeelde vooraf gebouwde analyses op het tabblad 'Rapporten'. Is die machtiging niet voor de gebruikersrol ingeschakeld, dan worden alle vooraf gebouwde analyses verborgen.

U verbergt bepaalde vooraf gebouwde rapporten en geeft andere vooraf gebouwde rapporten weer door de machtiging 'Analytics-rapporten weergeven - Vooraf gebouwde analyses weergeven' uit te schakelen. Hiermee worden alle gedeelde vooraf gebouwde rapporten verborgen. Als u bepaalde vooraf gebouwde rapporten wilt delen, gaat u naar Oracle CRM On Demand Answers, opent u het rapport dat u wilt delen, en slaat u dat rapport op in een gedeelde map in de map 'Map die organisatiebreed wordt gedeeld'. Configureer vervolgens zo nodig de toegankelijkheid tot de gedeelde map.

OPMERKING: op basis van de machtiging 'Analytics-rapporten weergeven - Vooraf gebouwde analyses weergeven' wordt bepaald of u toegang hebt tot vooraf gebouwde rapporten. Als deze machtiging niet aan uw rol is toegewezen, ongeacht vanuit waar u de rapporten benadert (bijvoorbeeld: het tabblad 'Rapporten', een startpagina, dashboard of webapplet of het tabblad 'Web'), worden de rapporten niet weergegeven en wordt er mogelijk een foutbericht weergegeven.

Rapportgegevens beoordelen

Rapportgegevens worden in lijsten, tabellen, diagrammen of grafieken weergegeven. Voor veel rapporten kunt u verschillende categorieën kiezen om dezelfde gegevens in een andere weergave te ordenen. U kunt bijvoorbeeld eerst uw accounts op regio groeperen en vervolgens de selectie wijzigen om dezelfde gegevens op branche te groeperen.

Voor lijsten en tabellen verschijnen null-waarden als lege velden, behalve voor:

- ID-velden, zoals 'Account-ID', 'Relatie-ID' enzovoort, waar deze verschijnen als negatieve nummers.
- Veldnamen voor type record, zoals 'Naam account', 'Volledige naam relatie', naam voor 'Aangepast object 1' enzovoort, waar deze verschijnen als *Niet opgegeven*

U kunt voor diagrammen of grafieken ook binnen elk segment navigeren om de records te zien die bij dat segment horen.

Veel grafiekrapporten bevatten ook een tabel met onderliggende cijfers, zodat gebruikers relatieve en absolute getallen kunnen vergelijken.

Het perspectief van het rapport wijzigen

- Selecteer een andere categorie in de vervolgkeuzelijst om dezelfde gegevens in een ander perspectief te ordenen.

Records weergeven die bij een segment van het diagram of de grafiek horen

- Klik in het diagram op een segment van het cirkeldiagram of staafdiagram.

Er wordt een lijst weergegeven met onderliggende verkoopkansen, accounts of serviceaanvragen die deel uitmaken van dat segment.

Rapporten afdrucken

U kunt een rapport vanaf 'Startpagina Rapporten' afdrucken of vanuit Oracle CRM On Demand Answers als aan uw rol de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren' is toegewezen.

TIP: met de stand voor *horizontaal afdrucken* worden de rapporten optimaal vormgegeven.

Ga als volgt te werk om een rapport vanaf 'Startpagina Rapporten' af te drukken:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik op de 'Startpagina Rapporten' op de koppeling voor het rapport dat u wilt afdrucken.
 - Als u een kant-en-klaar rapport wilt afdrucken, klikt u op de 'Startpagina Rapporten' op de koppeling voor het rapport.
 - Als u een aangepast rapport wilt afdrucken, gaat u naar de map 'Mijn analyses' of de map 'Gedeelde analyses' en klikt u op de koppeling voor het aangepaste rapport.
- 3 Ga naar de onderkant van de rapportpagina, klik op 'Printervriendelijk' en selecteer vervolgens 'HTML' of 'PDF'; afhankelijk van de gewenste indeling.

Het rapport wordt geopend in een nieuw venster.
- 4 Selecteer in het rapportvenster in het browsermenu achtereenvolgens 'Bestand' en 'Afdrukken'.
- 5 Selecteer in het afdrukvenster uw voorkeuren en druk het rapport vervolgens af.
- 6 Sluit het rapportvenster.

Ga als volgt te werk om een rapport in Oracle CRM On Demand Answers af te drukken:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van de 'Startpagina Rapporten' op 'Analyse ontwerpen' om Oracle CRM On Demand Answers te openen.
- 3 Klik op de pagina Oracle CRM On Demand Answers op 'Analyse openen'.
- 4 Selecteer in het dialoogvenster 'Analyse openen' de analyse die u wilt afdrucken en klik vervolgens op 'OK'.
- 5 Klik in de titelbalk van de pagina 'Analyses opstellen en weergeven' op 'Analyse bekijken'.

- 6 Ga naar de onderkant van het rapport, klik op 'Printervriendelijk' en selecteer 'HTML' of 'PDF'.
Het rapport wordt geopend in een nieuw venster.
- 7 Selecteer in het rapportvenster in het browsermenu achtereenvolgens 'Bestand' en 'Afdrukken'.
- 8 Selecteer in het afdrukvenster uw voorkeuren en druk het rapport vervolgens af.
- 9 Sluit het rapportvenster.

Rapporten uitvoeren

U kunt rapporten bekijken op verschillende pagina's in uw toepassing. De 'Startpagina Rapporten' biedt echter een centraal toegangspunt tot alle vooraf gebouwde rapporten en openbare aangepaste rapporten.

Een rapport uitvoeren

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.

Op de 'Startpagina Rapporten' worden rapporten onder de volgende categorieën gegroepeerd:

Categorie	Omschrijving
Aangepaste rapporten en analyses	Alle aangepaste rapporten worden gemaakt door gebruikers van uw bedrijf. Rapporten die zijn vrijgegeven aan enkele of alle medewerkers, zijn gedeelde aangepaste analyses, terwijl privérapporten worden aangeduid als 'Mijn analyses'. Alleen gebruikers met een rol die de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren' omvat, kunnen aangepaste rapporten maken met de koppeling 'Analyse ontwerpen'.
Snelle lijsten	Rapporten die worden gebruikt voor standaardlijstrapportages in plaats van interactieve of grafische analyses.
Analyse pijplijn	Rapporten waarmee u de effectiviteit van de verkoop en het team van uw bedrijf kunt evalueren.
Effectiviteit verkopers	Rapporten waarmee u de trends en prestaties van de historische en huidige pijplijn van uw bedrijf kunt evalueren.
Klanten	Rapporten waarmee u de kwaliteit en demografische gegevens van uw accounts en relaties kunt evalueren.
Service	Rapporten waarmee u de effectiviteit van uw serviceorganisatie kunt evalueren.
Communicatie	Rapporten waarmee u de statistieken van het gebruik van Oracle Contact On Demand per werkgroep en per project kunt evalueren. De sectie 'Communicatie' wordt weergegeven als uw gebruikersrol een machtiging bevat om dit dashboard weer te geven.

Categorie	Omschrijving
Effectiviteit marketing	Rapporten waarmee u de effectiviteit van uw campagne en activiteiten van leadbeheer kunt evalueren.

- 2 Klik op de 'Startpagina Rapporten' op de koppeling voor het vooraf gebouwde rapport dat u wilt uitvoeren of navigeer binnen mappen en klik op de koppeling voor een aangepast rapport dat u wilt uitvoeren.

De rapportinformatie wordt op de pagina 'Rapporten' weergegeven.

- 3 Afhankelijk van het specifieke rapport kunt u het volgende doen op de pagina 'Rapporten':

- Als u gegevens in een ander perspectief wilt bekijken, selecteert u andere opties in de vervolgkeuzelijsten.
- Als u exacte totalen voor een segment in een diagram of grafiek wilt zien, plaatst u de aanwijzer over het segment.
- Als u de records wilt bekijken die bij een segment horen, klikt u op het segment. De lijst met records wordt met de specifieke gegevens weergegeven.
- Als u wilt filteren op rapportageniveau, selecteert u een optie in de vervolgkeuzelijst 'Rapportageniveau':

Rapportageniveau	Omschrijving
(Alle keuzen)	Een rapport dat is uitgevoerd op basis van gegevens die eigendom zijn van een willekeurige gebruiker die de sessiegebruiker mag bekijken in Oracle CRM On Demand Answers.
0	Rapport dat is uitgevoerd op gegevens die in eigendom zijn van de sessiegebruiker.
1	Rapport dat is uitgevoerd op gegevens die in eigendom zijn van gebruikers op 1 niveau onder de sessiegebruiker in de organisatiehiërarchie en op alle niveaus boven het geselecteerde niveau.
2	Rapport dat is uitgevoerd op gegevens die in eigendom zijn van gebruikers op 2 niveaus onder de sessiegebruiker in de organisatiehiërarchie en op alle niveaus boven het geselecteerde niveau.

- Als u het rapport wilt downloaden, schuift u naar beneden op de rapportpagina, klikt u op 'Downloaden' en selecteert u de gewenste optie. Volg vervolgens de instructies op het scherm om het rapport te downloaden.
- Als u het rapport wilt vernieuwen met actuele, realtimegegevens (beschikbaar voor de meeste, maar niet alle rapporten), klikt u op de knop 'Vernieuwen' onder aan de pagina.
- Als u het rapport wilt afdrukken, klikt u op de koppeling 'Printervriendelijk' onder aan de pagina.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Rapporten](#) (op pagina 775)
- [Rapportgegevens beoordelen](#) (op pagina 813)

Rapporten downloaden

U kunt een rapport downloaden via de 'Startpagina Rapporten' of, als aan uw rol de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren' is toegewezen, via Oracle CRM On Demand Answers.

Ga als volgt te werk om een rapport te downloaden via 'Startpagina Rapporten':

- 1 Klik op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik op de 'Startpagina rapporten' op de koppeling van het rapport dat u wilt downloaden.
- 3 Schuif naar de onderkant van de rapportpagina, klik op de koppeling 'Downloaden' en selecteer een van de volgende opties in de vervolgkeuzelijst:
 - Downloaden naar Microsoft Excel (voor Excel 2002 of hoger)
 - Downloaden naar Excel (2000)

OPMERKING: het downloaden van grafieken naar Excel 2000 wordt niet ondersteund, u kunt alleen gegevens downloaden.

 - Gegevens downloaden (.csv)
 - Gegevens downloaden (.txt)
 - Webpagina downloaden (MHTML)
- 4 Volg de instructies op het scherm om het rapport te downloaden.
- 5 Klik op 'Terug naar de 'Startpagina Rapporten' om terug te gaan naar de 'Startpagina Rapporten'.

Ga als volgt te werk om een rapport van Oracle CRM On Demand Answers te downloaden:

- 1 Klik op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' op 'Analyse ontwerpen'.
Oracle CRM On Demand Answers wordt weergegeven op een andere pagina, onafhankelijk van de overige Oracle CRM On Demand-pagina's.
- 3 Klik in de sectie 'Bestaande analyse openen' op 'Analyse openen'.
- 4 Zoek in het dialoogvenster 'Analyse openen' de analyse die u wilt downloaden, selecteer deze en klik vervolgens op 'OK'.
- 5 Klik op de pagina 'Analyses opstellen en weergeven' in de titelbalk op 'Analyse bekijken'.

- 6 Schuif naar de onderkant van het rapport, klik op de koppeling 'Downloaden' en selecteer een van de volgende opties:
 - Downloaden naar Microsoft Excel (voor Excel 2002 of hoger)
 - Downloaden naar Excel (2000)
 - Gegevens downloaden (.csv)
 - Gegevens downloaden (.txt)
 - Webpagina downloaden (MHTML)
- 7 Volg de instructies op het scherm om het rapport te downloaden.
- 8 Klik op de knop 'Sluiten' in de rechterbovenhoek van het rapport om terug te keren naar de pagina Oracle CRM On Demand Answers.
- 9 Klik op de knop 'Sluiten' in de rechterbovenhoek van de pagina Oracle CRM On Demand Answers om terug te keren naar de 'Startpagina Rapporten'.

Het gedownloade rapport importeren

Klik in Excel op 'Bestand' en klik vervolgens op 'Openen' om het gedownloade rapport te importeren. Wanneer de gegevens in één kolom zijn opgenomen, selecteert u die kolom en kies u 'Gegevens' en vervolgens 'Tekst naar kolommen'. In sommige versies van Excel kunt u ook dubbelklikken op het pictogram van het gedownloade bestand in Windows Verkenner om het gedownloade rapport te importeren. Neem contact op met het interne IT-ondersteuningsteam voor meer informatie over compatibiliteit met uw versie van Excel.

Rapporten verwijderen

U kunt rapporten verwijderen die u zelf hebt gemaakt. U kunt geen rapporten verwijderen die door andere gebruikers zijn gemaakt.

Ga als volgt te werk om gemaakte rapporten te verwijderen:

- 1 Klik op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' op 'Analyse ontwerpen'.
- 3 Klik in de sectie 'Analyses beheren' van de Oracle CRM On Demand Answers-pagina op de knop 'Analyses beheren'.
- 4 Selecteer in het venster 'Analyses beheren' de map met het rapport.
- 5 Klik in de rapportrij op de 'Verwijderen' en bevestig de verwijdering door 'Ja' te selecteren.
- 6 Klik op de koppeling 'Aan de slag' boven aan de pagina om terug te gaan naar de pagina 'Aan de slag met Answers'.

Rapportnamen wijzigen

U kunt de naam wijzigen van rapporten die u hebt gemaakt. U kunt alleen de naam wijzigen van rapporten die u hebt gemaakt. U kunt niet de naam wijzigen van rapporten die andere gebruikers hebben gemaakt.

Ga als volgt te werk om de naam van door u gemaakte rapporten te wijzigen:

- 1 Klik op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' op 'Analyse ontwerpen'.
- 3 Klik in de sectie 'Analyses beheren' van de Oracle CRM On Demand Answers-pagina op de knop 'Analyses beheren'.
- 4 Selecteer in het venster 'Analyses beheren' de map met het rapport waarvan u de naam wilt wijzigen.
- 5 Klik in de rapportrij op 'Naam wijzigen'.
- 6 Werk het veld 'Naam' bij.
- 7 Werk eventueel het veld 'Omschrijving' bij (maximaal 2.000 tekens).
Als het een openbaar rapport betreft, wordt de tekst in de velden 'Naam' en 'Omschrijving' exact zo weergegeven op 'Startpagina Rapporten' van de medewerker.
- 8 Klik op 'Bijwerken'.
- 9 Klik op de koppeling 'Aan de slag' boven aan de pagina om terug te gaan naar de pagina 'Aan de slag met Answers'.

Rapporten kopiëren en verplaatsen

U kunt een rapport op twee manieren van de ene naar de andere map kopiëren:

- Door het rapport te openen op de pagina 'Analyses opstellen en weergeven' in Oracle CRM On Demand Answers en vervolgens het rapport in een andere map op te slaan.
OPMERKING: gebruik deze methode wanneer u een rapport vanuit 'Mijn map' naar een gedeelde map wilt kopiëren.
- De functie 'Kopiëren/Verplaatsen' in het venster 'Analyses beheren' in Oracle CRM On Demand Answers gebruiken.
OPMERKING: gebruik deze methode niet om een rapport vanuit 'Mijn map' naar een gedeelde map te kopiëren.

U kunt de functie 'Kopiëren/Verplaatsen' in het venster 'Analyses beheren' ook in Oracle CRM On Demand Answers gebruiken om een rapport van de ene naar de andere map te verplaatsen.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een rapport vanuit 'Mijn map' naar een gedeelde map kunt kopiëren.

Ga als volgt te werk om een rapport vanuit 'Mijn map' naar een gedeelde map te kopiëren:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik op 'Analyse ontwerpen' in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' om Oracle CRM On Demand Answers te openen.
- 3 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op 'Analyse openen'.
- 4 Ga in het dialoogvenster 'Analyse openen' naar het rapport dat u wilt delen, selecteer het en klik op OK.
- 5 Klik op 'Opslaan' op de pagina 'Analyses opstellen en weergeven'.
- 6 Ga in het dialoogvenster 'Analyse opslaan' naar de map waarnaar u het rapport wilt kopiëren of verplaatsen.
- 7 Klik op 'OK'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u een rapport van de ene naar de andere map kunt kopiëren of verplaatsen.

Ga als volgt te werk om een rapport van de ene naar de andere map te kopiëren of verplaatsen via het venster 'Analyses beheren':

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik op 'Analyse ontwerpen' in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' om Oracle CRM On Demand Answers te openen.
- 3 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op 'Analyses beheren'.
- 4 Klik op 'Kopiëren/Verplaatsen' in de maprij in het venster 'Analyses beheren'.
- 5 Selecteer in de rapportdirectory de map waarnaar u het rapport wilt kopiëren of verplaatsen.
- 6 Klik op 'Kopiëren' of 'Verplaatsen'.

Aan de slag met Answers (aangepaste rapporten)

OPMERKING: als u aangepaste rapporten wilt maken, moet aan uw rol de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren' of 'Persoonlijke rapporten beheren' zijn toegewezen.

De pagina 'Aan de slag met antwoorden' bevat koppelingen voor de volgende acties:

- **Bestaande analyse openen:** Klik op deze koppeling om een bestaande analyse te openen die is opgeslagen in uw persoonlijke map of in de gedeelde map. Zie [Rapporten beheren](#) (op pagina 808) voor meer informatie.

- **Analyses beheren:** klik op deze koppeling om een bestaande analyse te verwijderen of de naam van een bestaande analyse te wijzigen. Zie [Rapporten beheren](#) (op pagina 808) voor meer informatie.
- **Nieuwe analyse maken:** deze sectie bevat koppelingen naar onderwerpgebieden die de basis vormen voor aangepaste rapporten.

Een nieuwe analyse maken (aangepast rapport)

De sectie 'Nieuwe analyse maken' bevat twee lijsten met onderwerpgebieden die u in uw rapport kunt gebruiken: de onderwerpgebieden voor analyse en de onderwerpgebieden voor rapportage. De meeste rapporten gebruiken gegevens uit één onderwerpgebied. Het is ook mogelijk om een rapport te maken met gegevens uit twee onderwerpgebieden, maar dat is een geavanceerde taak.

Elk onderwerpgebied bevat gegevensvelden (ingedeeld in dimensies) en de bijbehorende statistieken.

Voor de onderwerpgebieden 'Analyse' worden gegevens gebruikt die elke nacht worden verzameld. Deze onderwerpgebieden bevatten doorgaans historische gegevens of trendgegevens, of ze bevatten complexere berekeningen dan in de onderwerpgebieden 'Rapporten'. In de rapporten die worden gemaakt op basis van de onderwerpgebieden 'Analyse', worden onder aan de pagina de datum en tijd weergegeven van de laatste update. Als u zich voor de eerste keer aanmeldt, worden er de eerste 24 uur geen gegevens voor de historische analyse weergegeven.

De onderwerpgebieden voor rapportage bevatten real-time analyses. De gegevens in deze rapporten kunnen gedurende de werkdag veranderen. In rapporten die zijn gemaakt op basis van de onderwerpgebieden voor rapportage, wordt de knop 'Vernieuwen' weergegeven. Hiermee kunt u de rapporten in real-time bijwerken. Zie [Onderwerpgebieden in rapporten](#) (op pagina 826) voor meer informatie over onderwerpgebieden.

Voordat u begint. Voer de volgende handelingen uit:

- Controleer of de gegevens die u wilt opnemen, niet al beschikbaar zijn in een vooraf gebouwd rapport.
- Houd rekening met de beperkingen van rapporten en rapportagerecordtypen. Zie [Beperkingen in rapporten](#) (op pagina 822) voor meer informatie.
- Neem de informatie over aangepaste rapporten door. Wanneer u nieuwe velden hebt toegevoegd, kunt u die aangepaste velden gebruiken in een rapport. Wanneer u de weergavenamen van velden hebt gewijzigd, worden die nieuwe namen gebruikt voor rapporten. Wanneer u echter de naam van recordtypen hebt gewijzigd, zoals 'Accounts', worden de nieuwe namen niet in de rapporten opgenomen.

OPMERKING: wanneer u ervoor hebt gekozen om nieuwe keuzelijstwaarden toe te voegen bij het importeren van gegevens, worden die nieuwe waarden mogelijk pas na 24 uur in de rapporten opgenomen. Gedurende die periode kunt u de nieuwe keuzelijstwaarden wellicht niet als filters gebruiken.

Als u een aangepast rapport wilt maken, klikt u op een van de onderwerpgebieden voor analyse en rapportage. Vervolgens wordt u door Oracle CRM On Demand Answers begeleid bij het opzetten van een aangepast rapport en het uitvoeren van een dynamische analyse. Dit proces omvat de volgende algemene stappen:

1 [Stap 1: Criteria definiëren](#) (op pagina 978)

Stel kolommen en filters in. Voeg filters toe om te bepalen welke gegevens moeten worden opgenomen (optioneel maar aanbevolen). Filters beperken de gegevens die worden weergegeven, waardoor de grootte van de gegevensset afneemt en prestatieproblemen worden voorkomen.

2 [Stap 2: lay-outs maken](#) (op pagina 1009)

Voeg grafieken of tabellen toe (optioneel) om grafische of alternatieve weergaven van de gegevens op te nemen.

3 [Stap 3: Prompts definiëren \(optioneel\)](#) (op pagina 1062)

Voeg prompts toe zodat gebruikers filterwaarden kunnen opgeven bij het uitvoeren van het rapport.

4 [Stap 4: Rapporten beoordelen](#) (op pagina 1067)

Bekijk de rapportresultaten voordat u het rapport opslaat.

Ga als volgt te werk om een aangepast rapport te maken:

1 Klik op het tabblad 'Rapporten' boven aan de pagina.

2 Klik in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' op de koppeling 'Analyse ontwerpen'.

Oracle CRM On Demand Answers wordt weergegeven op een andere pagina, onafhankelijk van de overige pagina's in Oracle CRM On Demand.

3 Klik op een onderwerpgebied voor analyse of rapportage.

Beperkingen in rapporten

De beperkingen voor rapporten worden in de volgende secties besproken.

Rapportage over aangepaste objecten

In Oracle CRM On Demand Answers wordt uitgebreide ondersteuning geboden voor de rapportage over aangepaste objecten. U kunt over aangepaste objecten 1, 2 en 3 en hun veel-op-veel-relatie met accounts, relaties, verkoopkansen en serviceaanvragen rapporteren via speciaal toegewezen onderwerpgebieden. Gebruik het onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten' om te rapporteren over de relatie tussen aangepaste objecten 4-15 en andere vooraf gemaakte objecten, inclusief aangepaste objecten 1, 2 en 3. Rapportage over aangepaste objecten wordt momenteel echter alleen ondersteund in real-time onderwerpgebieden. Deze rapportage is niet beschikbaar in historische onderwerpgebieden.

Beperkingen voor omschrijvende tekst

De velden voor omschrijvende tekst hebben een beperking wat betreft de hoeveelheid tekst die in een rapport kan worden afgedrukt:

- Als de tekenset single-byte tekens gebruikt, verschijnen de eerste 2.000 tekens als de totale bytengrootte minder dan 4.000 is.
- Als de tekenset multi-byte tekens gebruikt, verschijnen de eerste 1.000 tekens als de totale bytengrootte meer dan 2.000 is.

Maximum aantal rijen

Het maximum aantal rijen kan als volgt worden weergegeven:

- **Tabelweergave.** Het maximum aantal records dat voor deze weergave kan worden weergegeven is 10.000. Dit aantal bepaalt ook het aantal rijen dat kan worden gedownload. Deze weergave ondersteunt echter maximaal 65.000 rijen bij het downloaden van CSV-bestanden of tekstbestanden.
- **Draaitabelweergave.** Het maximum aantal records dat voor deze weergave kan worden weergegeven, is 20.000 en het maximum aantal ingevulde cellen (rijen vermenigvuldigd met kolommen) is 200.000. Uitgesloten en verborgen kolommen worden niet meegeteld.
- **Vervolgkeuzelijsten.** Het maximum aantal waarden dat in vervolgkeuzelijsten kan worden weergegeven, is 1.000. Dit aantal omvat de vervolgkeuzelijsten in filtervoorwaarden en rapport- en dashboardprompts.

Tijdslimiet voor het uitvoeren van query's

Oracle CRM On Demand Answers biedt optimale prestaties voor query's en rapporten zonder dat dit ten koste gaat van de prestaties van Oracle CRM On Demand. Voor zowel real-time als historische rapporten is een tijdslimiet ingesteld om de negatieve gevolgen van langdurige of foutieve query's voor de algemene prestaties van Oracle CRM On Demand Answers te beperken. Als query's de tijdslimiet overschrijden, wordt een time-outbericht gegenereerd. Neem contact op met de klantenservice voor meer informatie over specifieke time-outlimieten voor uw instance van Oracle CRM On Demand. Voor alle instances geldt: de maximale querytijd mag niet meer zijn dan 10 minuten voor onderwerpgebieden voor rapportage (real-time) en 180 minuten voor onderwerpgebieden voor analyse (historisch). Zie [Info rapportprestaties](#) (zie "[Rapportprestaties](#)" op pagina 1112) en [Prestaties optimaliseren](#) (op pagina 1114) voor meer informatie over het optimaliseren van de uitvoeringstijd voor query's.

Keuzelijsten voor meervoudige selectie

Waarden in keuzelijsten voor meervoudige selectie worden niet ondersteund in real-time onderwerpgebieden voor rapportage. Deze worden in de historische onderwerpgebieden ondersteund voor de volgende onderwerpgebieden:

- Account
- Activiteit
- Relatie
- Dealer
- Lead
- Verkoopkans
- Serviceaanvraag

Kolomfilterprompt in gecombineerde analyses

Kolomfilterprompts zorgen voor een algemene filtering van een kolom binnen een aanvraag. Deze kolomfilterprompt is echter niet beschikbaar in gecombineerde analyserapporten.

Zichtbaarheid boek

Als u een boek selecteert uit de boekenselectie in een historisch onderwerpgebied, worden de records weergegeven die zowel in het boek als de subboeken zijn opgenomen. In historische onderwerpgebieden kunnen records in subboeken niet worden uitgesloten. In real-time onderwerpgebieden voor rapportage worden daarentegen alleen de records weergegeven die aan het huidige boek zijn gekoppeld, en niet de records die aan de subboeken zijn gekoppeld.

Wisselkoersen

Als uw bedrijf meer dan één actieve valuta heeft, moet uw systeembeheerder wisselkoersen voor elke valuta instellen. Wijzigingen die in wisselkoersen zijn aangebracht, verschijnen in rapporten nadat analytische gegevens 's nachts zijn vernieuwd. Er wordt één wisselkoers vastgesteld voor elke maand en alle transacties binnen die maand gebruiken die koers.

Sommige recordtypen bevatten meerdere datumvelden. Er wordt slechts één datumveld gebruikt om de maandelijkse wisselkoers vast te stellen. Met het veld 'Inkoopdatum' wordt vastgesteld welke maand voor valutaconversies voor activa wordt gebruikt. Voor een verkoopkans wordt de 'Afsluitdatum verkoopkans' gebruikt die het dichtst bij de ingangsdatum voor de wisselkoers ligt.

Lokalisatie-instellingen

Als u de standaardtaal wijzigt, worden de rapportage-elementen weergegeven in de zojuist geselecteerde taal. De gegevens in rapporten of dashboards zijn echter afhankelijk van de standaardtaal van uw bedrijf ongeacht de taal die u hebt gekozen.

Datumondersteuning

In Oracle CRM On Demand Answers wordt de datumanalyse van statistieken ondersteund via een datumdimensie van 20 jaar (2000 t/m 2020) voor bedrijven die gebruikmaken van een kalenderkwartaal of standaardmodellen voor boekjaarkalenders. Voor bedrijven die gebruikmaken van een aangepaste boekjaarkalender kan in Oracle CRM On Demand Answers alleen de datumanalyse van statistieken worden ondersteund voor de jaren die in Oracle CRM On Demand zijn gedefinieerd. Als een record buiten deze periode wordt gemaakt, kunt u deze record nog steeds weergeven mits deze niet is geanalyseerd via de datumdimensie.

Datumdimensies worden op verschillende manieren ingesteld in analytische (historische) onderwerpgebieden en (realtime) onderwerpgebieden voor rapportage. Analytische onderwerpgebieden bevatten slechts één datumdimensie (standaard of canoniek), en er kunnen een of meerdere sets statistieken zijn die gebruikmaken van verschillende datums, dus kunnen deze statistieken worden gemeld op elke datum binnen het gewenste bereik. In onderwerpgebieden voor rapportage zijn er een of meer datumdimensies (rollenspel) en slechts één set statistieken, dus kunnen deze statistieken met verschillende datumdimensies worden geanalyseerd.

Neem bijvoorbeeld het analytische onderwerpgebied 'Verkoopkanshistorie', dat één datumdimensie ('Afsluitdatum') en twee sets statistieken bevat. De standaardset statistieken, 'Statistieken verkoopkans', is gebaseerd op de 'Afsluitdatum', maar er is ook een andere set statistieken, 'Statistieken verkoopkans' op 'Openingsdatum', voor analyse van verkoopkansen op een openingsdatum. Het rapportageonderwerpgebied 'Verkoopkansen' bevat twee datumdimensies: 'Geopend op' en 'Afsluitdatum', en één set statistieken ('Statistieken verkoopkans'). Gebruik van de datumdimensie van het analytische onderwerpgebied heeft als voordeel dat analyse mogelijk is van verschillende gerelateerde statistieken voor de gehele periode met behulp van elke willekeurige datum binnen het gewenste bereik in één rapport.

De volgende tabel bevat een overzicht van de instelling van de datumdimensies tussen analytische onderwerpgebieden en onderwerpgebieden voor rapportage.

Kenmerk	Onderwerpgebieden analyse	Onderwerpgebieden rapportage
Datumdimensies	Eén	Een of meerdere
Sets statistieken	Een of meerdere	Eén

Ondersteuning voor tijd

Datums en tijden die in rapporten worden weergegeven, worden weergegeven in de tijdzone van uw bedrijf, zodat iedereen die het rapport gebruikt, consistente gegevens kan bekijken. Het is mogelijk om datums en tijden weer te geven in de tijdzone van de gebruiker (alleen voor onderwerpgebieden voor rapportage) als de beheerder het veld 'Ondersteuning tijdzone gebruiker voor onderwerpgebieden rapportage' heeft ingeschakeld en als het veld is geselecteerd in het gebruikersprofiel. Als u de instellingen wijzigt, heeft dit alleen gevolgen voor rapporten die door u worden weergegeven, niet voor rapporten die door andere gebruikers worden weergegeven. Als u rapporten deelt, verschilt de zichtbaarheid van datum- en tijdgegevens voor u mogelijk van de zichtbare gegevens voor andere gebruikers.

Gebruikersquota

Gebruikersquota's zijn beschikbaar voor rapportage in de volgende onderwerpgebieden: 'Activiteiten', 'Activiteitenhistorie', 'Verkoopkansen', 'Verkoopkansenhistorie', 'Verkoopkans - producten' en 'Verkoopkans - producthistorie'. Houdt u rekening met het volgende als u gebruikersquota's rapporteert:

- Gebruikersquota zijn gerelateerd aan de definities van de boekjaarkalender. Als de boekjaarkalender bestaat uit 12 perioden en begint op 1 juli, is dit ook het geval voor gebruikersquota. In rapporten is het jaar voor gebruikersquota afhankelijk van de laatste periode in het boekjaar. Bijvoorbeeld: als het boekjaar eindigt op 30 juni 2011, loopt het jaar voor gebruikersquota 2011 van 1 juli 2010 t/m 30 juni 2011.
- Als uw bedrijf de definitie van de boekjaarkalender wijzigt, verwijdert u gebruikersquota's en maakt u de gebruikersquota's opnieuw als de driemaandelijke en jaarlijkse totalisatie van quotawaarden voor gebruikers overeen moet komen met de gebruikersquota's voor Oracle Contact On Demand en Oracle CRM On Demand Answers. De gebruikersquotarelatie met het boekjaar in Oracle CRM On Demand Answers is echter nog steeds gebaseerd op het jaar waarin de laatste periode van het boekjaar eindigt.
- Gebruikersquota's worden gedefinieerd voor de quotanaam, datum (maand of hoger) en gebruiker. Ze worden niet gedefinieerd op het niveau van verkoopkansen. Als u quotastatistieken en verkoopkansstatistieken probeert te rapporteren met het verkoopkansdimensieveld, kunt u ODBC-fouten tegenkomen. U kunt ook ODBC-fouten tegenkomen als de gebruikersquota wordt gerapporteerd op het niveau van het dimensieobject dat lager is dan het gedefinieerde niveau of het beschikbare niveau. Gebruikersquota's worden bijvoorbeeld op het maandniveau gedefinieerd. Als u op datumniveau probeert te rapporteren, kunt u een ODBC-fout tegenkomen.
- Gebruikersquotastatistieken worden altijd gegenereerd met de optie 'Zichtbaarheid manager' ongeacht de zichtbaarheid voor de gebruiker. Het is daarom niet mogelijk voor gebruikers die geen bedrijfsbeheerders zijn om gebruikersquota's samen met verkoopkansstatistieken te rapporteren als hun zichtbaarheid is ingesteld op 'Zichtbaarheid team'.

- Er kunnen ODBC-fouten optreden als u gebruikersquotastatistieken met een niet-overeenkomende dimensie rapporteert. Voorbeeld: gebruikersquotastatistieken zijn niet gedefinieerd in de verkoopkansdimensie in het onderwerpgebied 'Verkoopkansenhistorie' en daarom kunt u ODBC-fouten tegenkomen als u geprobeerd hebt om gebruikersquota's en verkoopkansstatistieken samen met de verkoopkansdimensievelden te rapporteren.
- Als u meer dan één quota voor een bepaald jaar definieert, vormen de gebruikersquotawaarden die in rapporten worden weergegeven een optelsom van alle quotatypen voor dat jaar. Gebruikt u de functie voor het filteren op statistieken als u in het rapport gebruikersquotagegevens van geselecteerde quotatypen voor dat jaar wilt weergeven. Voorbeeld: als servicequota en licentiequota twee quotatypen voor het boekjaar 2009 zijn en als u alleen servicequota's wilt weergeven in rapporten wanneer u verkoopkansomzet rapporteert, gebruikt u de volgende filterformule voor de kolom met gebruikersquotawaarden:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Servicequota'))
```

Onderwerpgebieden in rapporten

De pagina 'Aan de slag met Answers' bevat twee soorten onderwerpgebieden: 'Analyse' en 'Rapportage'. Via de onderwerpgebieden in de categorie 'Analyse' kunt u historische rapporten maken waarin trendanalyses worden weergegeven, op basis van gegevens die iedere nacht worden vernieuwd. Via de onderwerpgebieden in de categorie 'Rapportage' kunt u rapporten maken die tot op de minuut bijgewerkte gegevensanalyses en real-time gegevens bevatten.

Onderwerpgebieden bevatten gegevens die toebehoren aan een bepaald onderdeel van het bedrijf of de rapport- en analysegegevens van een bepaalde doelgroep. De namen van onderwerpgebieden komen overeen met de soorten gegevens die in de onderwerpgebieden zijn opgenomen, bijvoorbeeld dimensieobjecten (recordtypen) en op feiten gebaseerde statistieken die door zakelijke gebruikers worden geanalyseerd. Dankzij de verschillende namen van de onderwerpgebieden kunnen deze gegevens in verschillende mappen worden geplaatst en in categorieën worden ingedeeld.

Onderwerpgebieden analyse

De volgende koppelingen bieden gedetailleerde informatie over elk onderwerpgebied, inclusief het zakelijke doel, het type relatie (een-op-een, een-op-veel, veel-op-veel, enzovoort) en een overzicht van de beschikbare dimensies en statistieken:

- [Accountadressen](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied 'Adressen account'](#)" op pagina 833)
- [Historie account en concurrent](#) (zie "[Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Concurrent'](#)" op pagina 833)
- [Historie account en partner](#) (zie "[Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Partner'](#)" op pagina 836)
- [Historie account en verwante account](#) (zie "[Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Verwante account'](#)" op pagina 839)
- [Historie accountrelatie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Accountrelatie'](#)" op pagina 841)
- [Accounthistorie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Account'](#)" op pagina 842)

- [Historie accountteam](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Accountteam'](#)" op pagina 844)
- [Activiteitenhistorie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Activiteit'](#)" op pagina 845)
- [Activahistorie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Activa'](#)" op pagina 847)
- [Historie oproepactiviteit](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Gespreksactiviteit'](#)" op pagina 849)
- [Campagnehistorie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Campagne'](#)" op pagina 850)
- [Historie campagnereactie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Campagnereactie'](#)" op pagina 852)
- [Adressen relatie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied 'Adressen relatie'](#)" op pagina 854)
- [Historie relatie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Account'](#)" op pagina 854)
- [Historie interesses relatie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Interesses relatie'](#)" op pagina 855)
- [Historie omzet relatie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Omzet relatie'](#)" op pagina 856)
- [Historie relatieteam](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Team relatie'](#)" op pagina 858)
- [Historie registratie deal](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Registratie deal'](#)" op pagina 858) (alleen voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historie productopbrengst dealregistratie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied 'Omzethistorie per product voor dealregistratie'](#)" op pagina 860) (alleen voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historie dealer](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Dealer'](#)" op pagina 863) (alleen voor Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [Historie huishouden](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Huishouden'](#)" op pagina 864) (alleen voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Leadhistorie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Lead'](#)" op pagina 866)
- [Historie MDF-aanvraag](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'MDF-aanvraag'](#)" op pagina 867) (alleen voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historie gebeurtenis medische opleiding](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Gebeurtenis medische opleiding'](#)" op pagina 870) (alleen voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Historie verkoopkans en concurrent](#) (zie "[Analytische onderwerpgebieden historie 'Verkoopkans' en 'Concurrent'](#)" op pagina 871)
- [Historie verkoopkans en partner](#) (zie "[Analytische onderwerpgebieden historie 'Verkoopkans' en 'Partner'](#)" op pagina 874)
- [Verkoopkanshistorie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Verkoopkans'](#)" op pagina 876)
- [Historie Omzet per product voor verkoopkans](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Omzet per product voor verkoopkans'](#)" op pagina 878)
- [Historie partner](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Partner'](#)" op pagina 879) (alleen voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Pijplijnhistorie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Pijlijn'](#)" op pagina 881)
- [Historie portefeuille](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Portefeuille'](#)" op pagina 883) (alleen voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)

- [Producthistorie](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Product'](#)" op pagina 884)
- [Historie verkoopfase](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Verkoopfase'](#)" op pagina 886)
- [Historie serviceaanvraag](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Serviceaanvraag'](#)" op pagina 887)
- [Historie 'Product speciale prijs'](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied historie 'Speciale prijs product'](#)" op pagina 889)
- [Analyse voor bijhouden gebruik](#) (zie "[Analytisch onderwerpgebied 'Analyse voor bijhouden gebruik'](#)" op pagina 891)

Onderwerpgebieden rapportage

De volgende koppelingen bieden gedetailleerde informatie over elk onderwerpgebied, inclusief het zakelijke doel, het type relatie (een-op-een, een-op-veel, veel-op-veel, enzovoort) en een overzicht van de beschikbare dimensies en statistieken:

- [Accountomzet](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Accountomzet'](#)" op pagina 897)
- [Accounts](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Accounts'](#)" op pagina 898)
- [Accounts en concurrenten](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Accounts' en 'Concurrenten'](#)" op pagina 901)
- [Accounts en partners](#) (zie "[Onderwerpgebieden 'rapportage 'Accounts' en 'Partners'](#)" op pagina 903)
- [Accounts en verwante accounts](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Accounts' en 'Verwante accounts'](#)" op pagina 906)
- [Activiteiten](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage](#)" op pagina 909)
- [Geavanceerde aangepaste objecten](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Geavanceerde aangepaste objecten'](#)" op pagina 910)
- [Beoordelingen](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Beoordelingen'](#)" op pagina 923)
- [Activa](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Activa'](#)" op pagina 926)
- [Bedrijfsplanning](#) (zie "[Onderwerpgebied 'Bedrijfsplanning' voor rapportage](#)" op pagina 928)
- [Campagnes](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Campagnes'](#)" op pagina 930)
- [Relaties van relaties](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Relaties van relatie'](#)" op pagina 932)
- [Relaties](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Relaties'](#)" op pagina 933)
- [Aangepast object 1 en accounts](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Accounts'](#)" op pagina 935)
- [Aangepast object 1 en relaties](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Relaties'](#)" op pagina 937)
- [Aangepast object 1 en verkoopkansen](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Verkoopkansen'](#)" op pagina 939)
- [Aangepast object 1 en serviceaanvragen](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Serviceaanvragen'](#)" op pagina 941)
- [Aangepaste objecten 1](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Aangepaste objecten'](#)" op pagina 943)

- [Aangepast object 2 en accounts](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Accounts'](#)" op pagina 935)
- [Aangepast object 2 en relaties](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Relaties'](#)" op pagina 937)
- [Aangepast object 2 en verkoopkansen](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Verkoopkansen'](#)" op pagina 939)
- [Aangepast object 2 en serviceaanvragen](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Serviceaanvragen'](#)" op pagina 941)
- [Aangepaste objecten 2](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Aangepaste objecten'](#)" op pagina 943)
- [Aangepast object 3 en accounts](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Accounts'](#)" op pagina 935)
- [Aangepast object 3 en relaties](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Relaties'](#)" op pagina 937)
- [Aangepast object 3 en verkoopkansen](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Verkoopkansen'](#)" op pagina 939)
- [Aangepast object 3 en serviceaanvragen](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Serviceaanvragen'](#)" op pagina 941)
- [Aangepaste objecten 3](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Aangepaste objecten'](#)" op pagina 943)
- [Prognoses](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Prognoses'](#)" op pagina 945)
- [Huishoudens](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Huishoudens'](#)" op pagina 950) (alleen voor Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Leads](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Leads'](#)" op pagina 953)
- [Onderwerpgebied Verkoopkansen](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Verkoopkansen'](#)" op pagina 955)
- [Verkoopkansen en concurrenten](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Verkoopkansen' en 'Concurrenten'](#)" op pagina 957)
- [Verkoopkansen en partners](#) (zie "[Onderwerpgebieden rapportage 'Verkoopkansen' en 'Partners'](#)" op pagina 960)
- [Verkoopkans - producten](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Omzet per product voor verkoopkans'](#)" op pagina 962)
- [Team verkoopkans](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Team verkoopkans'](#)" op pagina 963)
- [Partners](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Partners'](#)" op pagina 964) (alleen voor Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Personalized Content Delivery](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Personalized Content Delivery'](#)" op pagina 966) (alleen voor Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Serviceaanvragen](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Serviceaanvragen'](#)" op pagina 970)
- [Gedeelde activiteiten](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Gedeelde activiteiten'](#)" op pagina 972)
- [Voertuigen](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Voertuigen'](#)" op pagina 973)

In de volgende tabel ziet u de vijf typen onderwerpgebieden waarvan in Oracle CRM On Demand gebruik wordt gemaakt.

Type onderwerpgebied	Omschrijving
Enkelvoudig onderwerpgebied	<p>Dit type onderwerpgebied bestaat uit een enkele feitentabel met alle statistieken van het desbetreffende recordtype. Het rapport levert altijd een begrijpelijk resultaat op. Anders gezegd, welke combinatie aan attributen en statistieken u ook voor het rapport selecteert, het geretourneerde resultaat geeft altijd de in Oracle CRM On Demand aanwezige gegevens weer.</p> <p>Enkelvoudige onderwerpgebieden zijn handig wanneer u een rapport wilt maken op basis van een enkele set statistieken. Zo kunt u transactiegegevens tot in het kleinste detail bekijken.</p>
Meervoudig onderwerpgebied	<p>Dit onderwerpgebied bestaat uit twee of meer feitentabellen op verschillende dimensionale niveaus. De feitentabellen worden samengevoegd door geconformeerde (gedeelde) dimensies. Met een meervoudig onderwerpgebied kunt u gecombineerde feitenanalyses uitvoeren.</p> <p>Niet alle dimensies hebben een relatie met alle feitentabellen. Zo heeft de tabel met quotastatistieken alleen een relatie met de dimensies 'Toegewezen aan (gebruiker)', 'Quota' en 'Datum'. Deze dimensies worden in de dimensionalemodellenterminologie ook wel geconformeerde dimensies genoemd. Als u in een meervoudig onderwerpgebied attributen uit een dimensie en een statistiek uit een feit selecteert, en deze niet rechtstreeks aan elkaar verwant zijn, werkt uw rapport niet goed. In sommige gevallen blijft het veld met statistieken leeg of verschijnt er een fout in het rapport.</p> <p>Meervoudige onderwerpgebieden gebruikt u bij voorkeur wanneer u een rapport wilt maken op basis van meerdere sets statistieken die aan elkaar verwant zijn.</p>
Overzicht	<p>Dit onderwerpgebied bestaat uit een enkele overzichtstabel met feiten. Hiermee kunt u een overzichtsanalyse van statistieken maken met gebruik van een sleuteldimensie. De analyse is een <i>overzicht</i>, omdat deze overzichtsgegevens bevat voor een specifieke dimensie of een specifiek recordtype in Oracle CRM On Demand Analyse, zoals bijvoorbeeld het recordtype 'Account'. Vanuit dit onderwerpgebied kunt u alle aan de CRM-functionaliteit verwante statistieken ophalen, zoals de verkoopomzet, serviceaanvragen, activiteiten en leadstatistieken.</p> <p>Onderwerpgebieden voor overzicht kunt u gebruiken wanneer u een overzicht met statistieken nodig hebt, met gebruik van een sleuteldimensie, maar zonder deze statistieken te analyseren met gebruik van andere dimensies.</p>
Veel-op-veel (V:V)	<p>In dit type onderwerpgebied worden zowel veel-op-veel- als een-op-veel-relaties weergegeven. Het bevat een feitentabel, maar het had ook een onderwerpgebied zonder feitentabel kunnen zijn.</p>

Type onderwerpgebied	Omschrijving
	<p>Vanuit dit onderwerpgebied kunt u ook rapporten maken van de een-op-veel-relatie tussen 'Aangepast object 1' en 'Account'. Gebruik dit gebied niet als u een rapport wilt maken van de veel-op-een-relatie tussen 'Account' en 'Aangepast object 1'. In onderwerpgebied 'Aangepast object 1', dat een eenvoudig ontworpen onderwerpgebied is, kunt u rapporten maken van alle veel-op-een-relaties tussen alle standaardrecordtypen en 'Aangepast object 1'.</p> <p>Veel-op-veel-onderwerpgebieden zijn de enige onderwerpgebieden die u kunt gebruiken om rapporten van veel-op-veel- en een-op-veel-relaties tussen recordtypen te maken.</p>
Federatief	<p>In dit onderwerpgebied worden alle mappen met dimensies en statistieken in een enkelvoudig onderwerpgebied gecombineerd. Hiermee kunt u rapporten maken van alle recordtypen en daaraan gekoppelde recordtypen; er is dus geen enkel sturend type record in dit type onderwerpgebied. U kunt rapporten maken van zowel een-op-veel- als van veel-op-een-relaties tussen de nieuwe aangepaste objecten (aangepast object 4 tot en met aangepast object 12) en andere recordtypen, maar niet van veel-op-veel-relaties.</p> <p>Het onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten' is het enige dat bij dit type onderwerpgebied hoort. Het is ook het enige waarmee u een rapport kunt maken van de relatie tussen aangepast object 4 t/m aangepast object 15 en andere standaardobjecten, inclusief aangepast object 1, 2 en 3. Met dit onderwerpgebied kunnen er rapporten worden gemaakt over alle soorten relaties, behalve over de veel-op-veel-relatie.</p>

De vier eerst genoemde typen onderwerpgebieden (enkelvoudig, meervoudig, overzicht en veel-op-veel) zijn standaardonderwerpgebieden. Het vijfde type onderwerp is een federatief onderwerpgebied voor nieuwe aangepaste objecten.

Standaardonderwerpgebieden

Standaardonderwerpgebieden zijn bedoeld om rapporten te maken over de relatie tussen standaardrecordtypen, inclusief aangepaste objecten 1, 2 en 3. Tussen de standaardrecordtypen en aangepaste objecten 1, 2 en 3 kunnen de volgende relaties bestaan:

- Een-op-veel
- Veel-op-een
- Veel-op-veel

Oracle CRM On Demand biedt speciale onderwerpgebieden waarmee rapporten kunnen worden gemaakt van veel-op-een-relaties tussen standaardrecordtypen en andere recordtypen. Het onderwerpgebied 'Verkoopkansen' biedt bijvoorbeeld de mogelijkheid een rapport te maken over de relatie tussen een verkoopkansrecordtype en andere recordtypen. Speciale onderwerpgebieden bieden ook de mogelijkheid een rapport te maken over een veel-op-veel-relatie tussen twee recordtypen. Het onderwerpgebied 'Historie verkoopkansen en partner' biedt de mogelijkheid om rapporten te maken over veel-op-veel-relaties tussen verkoopkansen- en partnerrecordtypen.

Onderwerpgebied 'Federatief'

In het onderwerpgebied 'Federatief' kunnen rapporten worden gemaakt van aangepast object 4 t/m aangepast object 15 met andere standaardobjecten, inclusief aangepast object 1, 2 en 3. Het onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten', dat is opgenomen in deze versie, is uniek in zijn soort en verenigt de rapporten van aangepaste objecten en de daaraan verwante objecten in één onderwerpgebied.

Dankzij deze benadering zijn er meer functies beschikbaar bij recordtypen en de daaraan verwante recordtypen. Het concept van één sturend recordtype wordt niet meer toegepast. Het gebrek aan een sturend recordtype heeft als gevolg dat er altijd een standaardmeting aan het rapport moet worden toegevoegd. Aangezien het federatieve onderwerpgebied geen enkelvoudig sturend object heeft, moet het rapport altijd een meting bevatten om een relatiepad tussen objecten te kunnen kiezen. Dit geldt niet voor andere onderwerpgebieden, omdat de relatie vooraf gedefinieerd is in de opslagplaats met gebruik van impliciete op feiten gebaseerde cijfers.

Het onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten' biedt toegang tot alle statistieken die aan het recordtype verwant zijn. Vanuit dit onderwerpgebied kunt u een overzichtsrapport maken voor alle verwante statistieken, waarbij alle recordtypen in Oracle CRM On Demand worden inbegrepen.

Met het onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten' kunt u rapporten maken waarin de een-op-veel en veel-op-veel-relaties voor alle recordtypen worden weergegeven. In het veel-op-veel-ontwerp gebruikt u het onderwerpgebied 'Account en aangepast object 1' om een rapport te maken van de een-op-veel-relatie en gebruikt u het onderwerpgebied 'Aangepast object 1' om een rapport te maken van de een-op-veel-relatie tussen andere recordtypen en aangepast object 1. Door gebruik te maken van onderwerpgebied 'Geavanceerd aangepast object' hebt u toegang tot beide typen relaties. Veel-op-veel-relaties zijn echter niet beschikbaar in dit onderwerpgebied.

In de volgende tabel ziet u het onderwerpgebied voor de nieuwe aangepaste objecten.

Naam onderwerpgebied	Type onderwerpgebied
Onderwerpgebied Aangepast object	
Geavanceerde aangepaste objecten	Geavanceerd of Federatief

Namen van recordtypen wijzigen in 'Analyse'

Oracle biedt de mogelijkheid om de namen van alle standaardrecordtypen te wijzigen in 'Analyse'. Systeembeheerders kunnen namen van recordtypen in Oracle CRM On Demand wijzigen. Deze nieuwe namen worden weergegeven in het gedeelte 'Analyse' van Oracle CRM On Demand. De recordtypen waarvan de naam is gewijzigd, worden met hun nieuwe naam weergegeven in onderwerpgebieden, rapporten en dashboards. Bijvoorbeeld: als een systeembeheerder de naam van een accountrecordtype in Oracle CRM On Demand in *Arts* wijzigt, wordt het woord *Account* in alle antwoorden en onderwerpgebieden vervangen. Het onderwerpgebied *Adres account* wordt dus gewijzigd in *Adres arts*. Het onderwerpgebied *Statistieken account* wordt gewijzigd in *Statistieken arts*, enzovoort. Het wijzigen van namen van recordtypen wordt momenteel niet ondersteund voor rapport- en dashboardnamen.

Rij-ID en object-ID

Voor elk type record in een onderwerpgebied (zoals account, activiteit, activa, enzovoort) is het veld 'Row_ID' in de database gekoppeld aan een veld genaamd '<object>-ID', bijvoorbeeld: 'Account-ID', 'Lead-ID', 'Serviceaanvraag-ID', enzovoort.

Analytisch onderwerpgebied 'Adressen account'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de veel-op-veel relaties tussen accounts en adressen rapporteren. In andere onderwerpgebieden is het mogelijk om alleen het primaire adres van een account te rapporteren. Met dit onderwerpgebied kunt u echter alle adressen van een account alsmede een adres dat wordt gedeeld door meerdere accounts, rapporteren. Dit onderwerpgebied bevat geen statistieken.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

Dit onderwerpgebied bevat de volgende dimensies:

- Account
- Adres

Statistieken

Geen

Gebruiksnotities

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Concurrent'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunnen rapporten worden gemaakt van de veel-op-veel-relatie tussen accounts en concurrentaccounts. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor accounts. Het enige verschil is dat dit onderwerpgebied de dimensie 'Concurrent' bevat, die een veel-op-veel-relatie met het accountrecordtype heeft. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle concurrenten voor een account worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied betrekking heeft op de veel-op-veel-relatie tussen accounts en concurrentaccounts, kunt u met dit onderwerpgebied geen rapporten maken voor accounts die niet aan ten minste één concurrentaccount zijn gekoppeld. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met concurrentaccounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Concurrent voor account
- Campagne
- Datum
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Relatie van relatie
- Rayon

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Aantal accounts

- Aantal accounts met verkoopkansen
- Aantal activiteiten
- Aantal relaties
- Aantal leads
- Aantal gearchiveerde leads
- Aantal gekwalificeerde leads
- Aantal afgewezen leads
- Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
- Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
- Aantal serviceaanvragen
- Aantal geannuleerde serviceaanvragen
- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Aantal verkoopkansen
- Aantal successen
- Potentiële omzet
- Potentiële omzet (000)
- Gemiddelde potentiële omzet
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal minuten voor het sluiten van serviceaanvragen
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen (in minuten)
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
- Gerealiseerde omzet
- Gerealiseerde omzet (000)
- Gemiddelde gerealiseerde omzet
- Omzet
- Omzet (000)
- Gerealiseerde omzet product

- Gemiddelde omzet
- Omzet
- Omzet product (000)
- Gerealiseerde omzet product (000)

Gebruiksnotities

Dit onderwerpgebied maakt deel uit van een groep verwante onderwerpgebieden. Alle onderwerpgebieden in deze groep hebben dezelfde statistieken en grotendeels dezelfde dimensies. Het enige verschil tussen de onderwerpgebieden is dat de eerste dimensie in de lijst met dimensies specifiek is voor het onderwerpgebied. Deze groep bevat de volgende onderwerpgebieden:

- Historie account en concurrent
- Historie account en partner
- Historie account en verwante account

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Partner'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunnen rapporten worden gemaakt van de veel-op-veel-relatie tussen accounts en partneraccounts. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor accounts. Het enige verschil is dat dit onderwerpgebied de dimensie 'Partner' bevat, die een veel-op-veel-relatie met het accountrecordtype heeft. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle partners voor een account worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied betrekking heeft op de veel-op-veel-relatie tussen accounts en partneraccounts, kunt u met dit onderwerpgebied geen rapporten maken voor accounts die niet aan ten minste één partneraccount zijn gekoppeld. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met partneraccounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten

- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Accountpartner
- Campagne
- Datum
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Relatie van relatie
- Rayon

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Aantal accounts
 - Aantal accounts met verkoopkansen
 - Aantal activiteiten
 - Aantal relaties
 - Aantal leads
 - Aantal gearchiveerde leads
 - Aantal gekwalificeerde leads
 - Aantal afgewezen leads
 - Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
 - Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
 - Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)

- Aantal serviceaanvragen
- Aantal geannuleerde serviceaanvragen
- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Aantal verkoopkansen
- Aantal successen
- Potentiële omzet
- Potentiële omzet (000)
- Gemiddelde potentiële omzet
- Gemiddelde leeftijd openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal minuten voor het sluiten van serviceaanvragen
- Gemiddelde leeftijd openstaande serviceaanvragen (minuten)
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
- Gerealiseerde omzet
- Gerealiseerde omzet (000)
- Gemiddelde gerealiseerde omzet
- Omzet
- Omzet (000)
- Gerealiseerde omzet product
- Gemiddelde omzet
- Omzet
- Omzet product (000)
- Gerealiseerde omzet product (000)

Gebruiksnotities

Dit onderwerpgebied maakt deel uit van een groep verwante onderwerpgebieden. Alle onderwerpgebieden in deze groep hebben dezelfde statistieken en grotendeels dezelfde dimensies. Het enige verschil tussen de onderwerpgebieden is dat de eerste dimensie in de lijst met dimensies specifiek is voor het onderwerpgebied. Deze groep bevat de volgende onderwerpgebieden:

- Historie account en concurrent
- Historie account en partner

■ Historie account en verwante account

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Verwante account'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunnen rapporten worden gemaakt van de veel-op-veel-relatie tussen accounts en verwante accounts. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor accounts. Het enige verschil is dat dit onderwerpgebied de dimensie 'Verwante account' bevat, die een veel-op-veel-relatie met het accountrecordtype heeft. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle verwante accounts voor een account worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied betrekking heeft op de veel-op-veel-relatie tussen accounts en verwante accounts, kunt u met dit onderwerpgebied geen rapporten maken voor accounts die niet aan ten minste één verwante account zijn gekoppeld. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met verwante accounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Campagne

- Datum
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Verwante account
- Relatie van relatie
- Rayon

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Aantal accounts
 - Aantal accounts met verkoopkansen
 - Aantal activiteiten
 - Aantal relaties
 - Aantal leads
 - Aantal gearchiveerde leads
 - Aantal gekwalificeerde leads
 - Aantal afgewezen leads
 - Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
 - Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
 - Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
 - Aantal serviceaanvragen
 - Aantal geannuleerde serviceaanvragen
 - Aantal gesloten serviceaanvragen
 - Aantal openstaande serviceaanvragen
 - Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Potentiële omzet
 - Potentiële omzet (000)
 - Gemiddelde potentiële omzet
 - Gemiddelde leeftijd openstaande serviceaanvragen

- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal minuten voor het sluiten van serviceaanvragen
- Gemiddelde leeftijd openstaande serviceaanvragen (minuten)
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
- Gerealiseerde omzet
- Gerealiseerde omzet (000)
- Gemiddelde gerealiseerde omzet
- Omzet
- Omzet (000)
- Gerealiseerde omzet product
- Gemiddelde omzet
- Omzet
- Omzet product (000)
- Gerealiseerde omzet product (000)

Gebruiksnotities

Dit onderwerpgebied maakt deel uit van een groep verwante onderwerpgebieden. Alle onderwerpgebieden in deze groep hebben dezelfde statistieken en grotendeels dezelfde dimensies. Het enige verschil tussen de onderwerpgebieden is dat de eerste dimensie in de lijst met dimensies specifiek is voor het onderwerpgebied. Deze groep bevat de volgende onderwerpgebieden:

- Historie account en concurrent
- Historie account en partner
- Historie account en verwante account

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Accountrelatie'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de veel-op-veel relaties tussen accounts en adressen rapporteren. In andere onderwerpgebieden is het mogelijk om alleen het primaire adres van een account te rapporteren. Met dit

onderwerpgebied kunt u echter alle adressen van een account alsmede een adres dat wordt gedeeld door meerdere accounts, rapporteren. Dit onderwerpgebied bevat geen statistieken.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Relatie

Statistieken

Geen

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Account'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied biedt een overzichtswaargave van statistieken die van belang zijn voor de accounts van een bedrijf. Het accountrecordtype is het type record dat u wilt analyseren. U kunt met het accountrecordtype vragen beantwoorden over accountprestaties: welke bedrijven hebben het grootste aantal serviceaanvragen? Welke bedrijven hebben de meeste verkoopkansen? Met dit onderwerpgebied kunt u deze statistieken op elk gewenst niveau groeperen en totaliseren op basis van de dimensies 'Account', 'Rayon account' en 'Datum'. Voor een grondigere analyse op basis van andere bedrijfsgebieden moeten andere onderwerpgebieden worden gebruikt.

Type relatie

Overzicht

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Campagne
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Datum
- Rayon

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Aantal accounts
 - Aantal accounts met verkoopkansen
 - Aantal activiteiten
 - Aantal relaties
 - Aantal leads
 - Aantal gearchiveerde leads
 - Aantal gekwalificeerde leads
 - Aantal afgewezen leads
 - Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
 - Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
 - Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
 - Aantal serviceaanvragen
 - Aantal geannuleerde serviceaanvragen
 - Aantal gesloten serviceaanvragen
 - Aantal openstaande serviceaanvragen
 - Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Potentiële omzet
 - Potentiële omzet (000)

- Gemiddelde potentiële omzet
- Gemiddelde leeftijd openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal minuten voor het sluiten van serviceaanvragen
- Gemiddelde leeftijd openstaande serviceaanvragen (minuten)
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
- Gerealiseerde omzet
- Gerealiseerde omzet (000)
- Gemiddelde gerealiseerde omzet
- Omzet
- Omzet (000)
- Gerealiseerde omzet product
- Gemiddelde omzet
- Omzet
- Omzet product (000)
- Gerealiseerde omzet product (000)

Gebruiksnotities

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Accountteam'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken over de veel-op-veel-relatie tussen accounts en teamleden. Omdat in Oracle CRM On Demand een account aan verschillende teamleden kan worden gekoppeld, kunt u met dit onderwerpgebied een lijst maken met alle teamleden die aan een account zijn gekoppeld. U kunt ook een lijst maken met alle accounts waaraan een gebruiker als teamlid is toegevoegd. Met dit onderwerpgebied kunt u geen rapporten maken over accounts die niet aan een gebruiker zijn gekoppeld of gebruikers die niet aan een account zijn gekoppeld. Dit onderwerpgebied bevat geen statistieken.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Teamlid

Statistieken

Geen

Gebruiksnotities

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Activiteit'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u een brede set activiteitstatistieken analyseren per dimensie van activiteit, account, verkoopkans, lead, campagne, relatie, serviceaanvraag en datum. Omdat met dit onderwerpgebied elke activiteitgebeurtenis en interactie in verband met deze recordtypen wordt weergegeven, bevindt dit onderwerpgebied zich op het laagst mogelijke niveau; dit betekent dat de tabel met feiten van activiteiten waarmee dit onderwerpgebied wordt bepaald, mogelijk de grootste is. Met dit onderwerpgebied kunt u activiteitstatistieken totaliseren en analyseren met behulp van de breedste set dimensies. Dit onderwerpgebied bestaat uit twee of meer feitentabellen, waardoor de rapportage van gebruikersquota in relatie tot activiteitstatistieken mogelijk is.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activiteit
- Campagne
- Relatie
- Datum
- Dealer
- Lead
- Gebeurtenis medische opleiding
- Verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Quota
- Serviceaanvraag

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Activiteitstatistieken
 - Aangepaste activiteitstatistieken
 - Activiteitstatistieken per aanmaakdatum
 - Aantal activiteiten (gemaakt op)
 - Aantal afspraken (gemaakt op)
 - Aantal gesloten activiteiten (gemaakt op)
 - Aantal openstaande activiteiten (gemaakt op)
 - Aantal taken (gemaakt op)
 - Activiteitstatistieken per andere datums
 - Aantal afspraken (einddatum)
 - Aantal afspraken (begindatum)
 - Aantal taken (vervaldatum)
 - Aantal accounts met activiteiten
 - Aantal activiteiten
 - Aantal geplande afspraken
 - Aantal gepoogde gesprekken
 - Aantal werkelijke gesprekken
 - Aantal gesloten activiteiten

- Aantal openstaande activiteiten
- Statistieken quotum
- Quotumwaarde

Gebruiksnotities

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Ingeschakelde velden voor 'Tijdzone gebruiker'

Voor alle tijden in de rapporten voor onderwerpgebieden voor analyse wordt de tijdzone van het bedrijf weergegeven zodat de tijdgegevens consistent zijn, ongeacht de rapporteur. De dimensie 'Activiteit' bevat de volgende velden:

- Eindtijd
- Eindtijd tijdzone gebruiker
- Begintijd
- Begintijd tijdzone gebruiker

Met de velden 'Eindtijd' en 'Begintijd' wordt de tijd weergegeven van de activiteit in de tijdzone van het bedrijf. Met de velden 'Eindtijd tijdzone gebruiker' en 'Begintijd tijdzone gebruiker' worden dezelfde gegevens weergegeven als met de standaardvelden maar dan voor de lokale tijdzone van de gebruiker.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Activa'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u activastatistieken analyseren op basis van de dimensies 'Account', 'Activum', 'Product' en 'Gebruiker'. Hiermee kunt u activa en producten bijhouden die aan een klant of bedrijf zijn verkocht. Dit onderwerpgebied is een van de weinige onderwerpgebieden waarbij de toegankelijkheid van de activumrecords is gebaseerd op de toegankelijkheid van de gekoppelde accountrecords.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activum
- Datum
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Productcategorie
- Product

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Activastatistieken
 - Activastatistieken op inkoopdatum
 - Aantal activa
 - Inkoopprijs
 - Hoeveelheid
 - Gemiddelde inkoopprijs
 - Gemiddelde hoeveelheid
 - Activastatistieken op verzenddatum
 - Aantal activa
 - Inkoopprijs
 - Hoeveelheid
 - Gemiddelde inkoopprijs
 - Gemiddelde hoeveelheid
- Aantal activa
- Inkoopprijs
- Hoeveelheid
- Gemiddelde inkoopprijs
- Gemiddelde hoeveelheid

Gebruiksnotities

Analyseer de activastatistieken met de dimensie 'Toegewezen aan (gebruiker)'. De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Gespreksactiviteit'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met het onderwerpgebied voor de historie van gespreksactiviteiten kunnen verkoopmanagers en verkopers gegevens van gespreksactiviteiten controleren per account, relatie, activiteit, eigenaar, product, productcategorie en datum. In tegenstelling tot het onderwerpgebied 'Activiteitenhistorie' zijn de statistieken van het onderwerpgebied voor de historie van gespreksactiviteiten gebaseerd op de Life Sciences-recordtypen die aan de activiteit zijn gekoppeld, waaronder: 'Gedetailleerde producten', 'Afgeleverde monsters' en 'Afgegeven promotieartikelen'. Dit betekent dat met dit onderwerpgebied geen rapporten kunnen worden gemaakt over activiteiten zonder records voor een of meerdere van deze gerelateerde onderliggende recordtypen. Dit onderwerpgebied bevat onder andere de volgende statistieken:

- Aantal gesprekken
- Aantal gesprekken met afgeleverde monsters
- Aantal gesprekken met afgegeven promotieartikelen

Met de dimensie 'Productcategorie' kunt u alle statistieken van gespreksactiviteiten samenvatten voor verschillende niveaus van een producthiërarchie, zoals merk, deelmarkt en markt.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Relatie
- Gespreksactiviteit
- Campagne
- Verkoopkans
- Productcategorie
- Product
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Gedetailleerde producten
- Afgeleverde monsters

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken gespreksactiviteiten
 - Aangepaste statistieken gedetailleerde producten
 - Geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Aangepaste statistieken afgeleverde monsters
 - Geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
- Aantal accounts
- Aantal gespreksgegevens naar product
- Aantal details te bespreken producten
- Aantal gesprekken
- Aantal gesprekken met afgegeven promotieartikelen
- Aantal gesprekken met afgeleverde monsters
- Aantal relaties
- Aantal afgegeven promotieartikelen
- Aantal afgeleverde monsters

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Campagne'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunnen campagnes uitgebreid worden geanalyseerd op de dimensies 'Campagne', 'Gebruiker' en 'Datum'. Zo kunt u campagneresultaten, prestaties en het rendement analyseren. Ook bevat dit onderwerpgebied statistieken waarmee problemen kunnen worden opgelost bij het realiseren van campagnedoelstellingen en het optimaliseren van toekomstige campagnes.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

Dit onderwerpgebied bevat de volgende dimensies:

- Campagnes
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Datum

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken
 - Aantal campagnes
 - Aantal actieve campagnes
 - Aantal voltooide campagnes
 - Aantal geplande campagnes
 - Aantal leads
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Aantal accounts voor campagne
 - Aantal relaties voor campagne
 - Percentage (%) budget (definitie: de kosten vermenigvuldigd met 100, vervolgens gedeeld door de gebudgetteerde kosten)
 - Percentage (%) behaalde leaddoelstelling (definitie: het aantal leads vermenigvuldigd met 100, vervolgens gedeeld door de leaddoelstelling)
 - Percentage (%) behaalde omzetdoelstelling (definitie: de gerealiseerde omzet vermenigvuldigd met 10, vervolgens gedeeld door de omzetdoelstelling)
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)

- Gemiddeld aantal dagen voor het omzetten van leads (definitie: het aantal dagen tussen de datum waarop een lead is gemaakt en omgezet gedeeld door het aantal leads dat naar verkoopkansen is omgezet)
- Kosten per gesloten verkooptransactie (definitie: de kosten gedeeld door het aantal gerealiseerde transacties)
- Gemiddelde kosten per gerealiseerde verkooptransactie (definitie: de gemiddelde kosten gedeeld door het aantal gerealiseerde transacties)
- Kosten per lead (definitie: de kosten gedeeld door het aantal leads)
- Gemiddelde kosten per lead (definitie: de gemiddelde kosten gedeeld door het aantal leads)
- Conversiepercentage leads (definitie: de leads die klanten worden, uitgedrukt als een percentage.)
- Omzet
- Gerealiseerde omzet
- Gemiddelde gerealiseerde omzet
- Percentage gerealiseerde verkoopkansen (definitie: het totale aantal gewonnen verkoopkansen gedeeld door het totale aantal gerealiseerde en niet-gerealiseerde verkoopkansen)
- Rendement

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Campagnereactie'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied stelt u in staat de gegevens van de responsgeschiedenis te analyseren. Het vormt een aanvulling op de onderwerpgebieden die de gegevens leveren. Het stelt bedrijven in staat tot het analyseren van de reactie op een campagne aan de hand van de volgende vragen: hoeveel personen ontvingen de campagne? Hoeveel personen hebben geantwoord? Hoe hebben zij geantwoord? Hoeveel tijd hadden zij nodig om te antwoorden? Enzovoort.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Campagne
- Ontvanger campagne
- Campagnerespons
- Datum

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken
 - Aantal ontvangers. Deze statistiek is gebaseerd op het veld 'Ontvanger campagne'.
 - Aantal harde retouren. Deze statistiek is gebaseerd op de reactietypen: 'Adres gewijzigd', 'Onjuist adres' en 'Onjuiste afzender'.
 - Aantal zachte retouren. Deze statistiek is gebaseerd op de reactietypen: 'Probleem met mailbox', 'Systeemprobleem', 'Netwerkprobleem', 'Protocolprobleem', 'Beveiligingsprobleem', 'Bericht te groot', 'Vakantie' en 'Laatste hulpmiddel'.
 - Aantal beantwoorders. Deze statistiek is gebaseerd op de leveringsstatus.
 - Aantal reacties. Deze statistiek is gebaseerd op de leveringsstatus.
 - Aantal open reacties. Deze statistiek is gebaseerd op het reactietype 'Bericht geopend'.
 - Aantal doorklikken. Deze statistiek is gebaseerd op het reactietype 'Doorklikken'.
 - Aantal inschrijvingen. Deze statistiek is gebaseerd op het reactietype 'Inschrijven op lijst'.
 - Aantal uitschrijvingen. Deze statistiek is gebaseerd op het reactietype 'Uitschrijven uit lijst'.
 - Aantal algemene inschrijvingen. Deze statistiek is gebaseerd op het reactietype 'Algemene inschrijving'.
 - Aantal algemene uitschrijvingen. Deze statistiek is gebaseerd op het reactietype 'Algemene uitschrijving'.
 - Gemiddeld aantal dagen reactie. Deze statistiek is gebaseerd op de leveringsstatus.

Gebruiksnotities

De statistieken voor campagnereacties zijn gebaseerd op de leveringsstatus of het reactietype. Bijvoorbeeld: het aantal harde retouren is gebaseerd op het reactietype (niet op de leveringsstatus), ook al bestaat er een leveringsstatus 'Harde retour'.

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied 'Adressen relatie'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de veel-op-veel-koppeling tussen relaties en adressen rapporteren. In andere onderwerpgebieden is het mogelijk om alleen het primaire adres van een relatie te rapporteren. Met dit onderwerpgebied kunt u echter alle adressen van een relatie rapporteren alsmede een adres dat wordt gedeeld door meerdere relaties. Dit onderwerpgebied bevat geen feitentabellen of statistieken.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Relatie
- Adres

Statistieken

Geen

Gebruiksnotities

De dimensie 'Relatie' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Account'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten met relatiestatistieken genereren voor de dimensies 'Relatie', 'Account', 'Campagne', 'Toegewezen aan (gebruiker)' en 'Datum'. Dit onderwerpgebied bevat één rij voor elke

relatie die wordt gemaakt in Oracle CRM On Demand. Met dit onderwerpgebied kunt u snel de volgende vragen beantwoorden: Welke zijn de top-10 medewerkers met het grootste aantal relaties? Welke accounts hebben geen relaties? Wat zijn de grootste campagnes voor relaties? Hoeveel prospects levert een bepaalde relatie op voor mijn bedrijf?

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Campagne
- Relatie
- Datum
- Toegewezen aan (gebruiker)

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken relatie
 - Aantal klanten
 - Aantal relaties
 - Aantal prospects

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Interesses relatie'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met het analytische onderwerpgebied voor historie 'Interesses relatie' kunt u rapporten over de interesses van relaties genereren voor de dimensie 'Relatie'. Aan de hand van deze rapporten kunnen adviseurs en hun managers de interesses en hobby's van hun cliënten vaststellen. Vervolgens kunnen ze geschenken voor hun cliënten uitzoeken die aansluiten bij deze interesses. Ze kunnen deze informatie ook gebruiken om relevante evenementen voor hun cliënten te organiseren, zoals golftoernooien. Zo kunnen adviseurs de relatie met hun cliënten verdiepen en kennis maken met de familie en vrienden van hun cliënten. Deze evenementen kunnen weer nieuwe cliënten opleveren.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Relatie
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Datum
- Interesses relatie

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken interesses relatie
 - Aantal interesses van relatie

Gebruiksnotities

De dimensie 'Relatie' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Omzet relatie'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Het onderwerpgebied Historie omzet relatie stelt u in staat tot het analyseren van productomzetgegevens op contact, product, productcategorie, eigenaar en datum. Dit onderwerpgebied bevat onder andere de volgende statistieken:

- Aantal producten
- Gemiddeld aantal producten
- Gemiddelde omzet

Het stelt gebruikers in staat rapporten te maken met verschillende soorten productomzet in de loop van de tijd, zoals geprojecteerde omzet in vergelijking tot actuele omzet. Hierdoor hebben gebruikers een beter inzicht in de potentiële omzet en verkoop van producten door relaties. U kunt de dimensie Productcategorie gebruiken voor het samenvatten van de relatieomzetmetriek van producthiërarchie op verschillende niveaus, zoals merk, submarkt en markt.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Relatie
- Productcategorie
- Product
- Omzet relatie
- Datum
- Toegewezen aan (gebruiker)

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken omzet relatie
 - Gemiddeld aantal producten
 - Aantal producten
 - Gemiddelde omzet

Gebruiksnotities

De dimensie 'Relatie' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Team relatie'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Via dit onderwerpgebied kunt u rapporteren over veel-op-veel relaties tussen klanten en teamleden. U kunt het gebruiken om alle teamleden die verwant zijn aan een relatie weer te geven en om alle relaties waar een gebruiker als teamlid is toegevoegd weer te geven. U kunt dit onderwerpgebied niet gebruiken om te rapporteren over relaties die niet verwant zijn aan een gebruiker of over gebruikers die niet gekoppeld zijn aan een relatie. Dit onderwerpgebied bevat geen feitentabellen of statistieken.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Relatie
- Teamlid

Statistieken

Geen

Gebruiksnotities

De dimensie 'Relatie' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Registratie deal'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Zakelijke doelstelling

Het rapportageonderwerpgebied 'Registratie deal' geeft informatie over de manier waarop uw partners gebruikmaken van dealregistraties en het effect dat dealregistratie heeft op uw bedrijf. U kunt bijvoorbeeld het volgende doen:

- Een rapport maken om de verwachte omzet van dealregistraties te tonen.
- Het gemiddelde aantal dagen bepalen dat nodig is om een dealregistratie goed te keuren.
- Het percentage verkoopkansen bepalen dat is geregistreerd.
- Rapportage opstellen over het aantal dealregistraties dat heeft geresulteerd in nieuwe verkoopkansen.
- De gemiddelde geldigheidsperiode van dealregistraties bepalen.
- Rapportage opstellen over de kwartaalgewijze omzetverandering van dealregistraties.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Gekoppelde klant
- Gekoppelde verkoopkans
- Relatie
- Datum
- Registratie deal
- Laatste fiatteur
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Hoofdaccount partner

Statistieken datum niet gerealiseerd

De volgende statistieken worden niet gebaseerd op de afsluitdatum van de registraties:

- Statistieken dealregistratie
 - Aangepaste statistieken dealregistratie
 - Aantal dealregistraties
 - Aantal dealregistraties met verkoopkansen
 - Aantal dealregistraties zonder verkoopkansen
 - Aantal dealregistraties voor nieuwe verkoopkansen
 - Aantal dealregistraties voor bestaande klanten

- Aantal dealregistraties voor nieuwe klanten
- Aantal dealregistraties omgezet in verkoopkansen
- Aantal dealregistraties goedkeuring in behandeling
- Aantal goedgekeurde dealregistraties
- Aantal vervallen dealregistraties
- Aantal dagen goedkeuring in behandeling
- Gemiddeld aantal dagen voor goedkeuring
- Gemiddelde geldigheidsperiode (in dagen)
- Percentage goedgekeurde dealregistraties
- Percentage afgewezen dealregistraties
- Percentage teruggestuurde dealregistraties
- Percentage dealregistraties omgezet in verkoopkansen
- Aantal dealregistraties met succesvolle resultaten

Statistieken datum gerealiseerd

De volgende statistieken worden gebaseerd op de afsluitdatum van de registraties:

- Statistieken dealregistratie
 - Totale dealomvang bij openstaande dealregistraties
 - Gemiddelde totale dealomvang bij openstaande dealregistraties
 - Totale omzet uit dealregistraties
 - Gemiddelde totale omzet uit dealregistraties
 - Totaalomzet vorig kwartaal van dealregistraties
 - Gemiddelde totaalomzet vorig kwartaal van dealregistraties

Gebruiksnotities

De dimensie 'Gekoppelde relatie' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied 'Omzethistorie per product voor dealregistratie'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

860 Online-help van Oracle CRM On Demand Release 20

Zakelijke doelstelling

Met behulp van het onderwerpgebied 'Omzethistorie per product voor dealregistratie' kunt u de trends en tendensen van de regelitems voor dealregistratie identificeren. Met dit onderwerpgebied kunt u basisquery's maken met statistieken voor de omzet per product voor dealregistratie. Hierbij wordt gebruikgemaakt van de kenmerken van kerndimensies. Gebruik dit onderwerpgebied als u antwoord wilt krijgen op vragen zoals:

- Wat is de verwachte maximumomzet die op basis van één product voor een afzonderlijke dealregistratie wordt gegenereerd?
- Als alleen naar de openstaande dealregistraties wordt gekeken, wat is dan de gemiddelde omzet voor elke dealregistratie (zoals berekend op basis van de omzetrecords)?
- Naar hoeveel unieke producten wordt in alle dealregistraties verwezen (ongeacht de goedkeuringsstatus)?
- Wat zijn de topproducten voor alle openstaande dealregistraties (per totale hoeveelheid, per totale omzet, per instantie en per gemiddelde hoeveelheid voor elke dealregistratie of per gemiddelde omzet voor elke dealregistratie)?
- Is een lijstweergave mogelijk met alle openstaande dealregistraties waarvoor ten minste één productomzetregelitem nul is, een nulhoeveelheid heeft of een nulprijs heeft?
- Wat waren de topproducten in het vorige kwartaal (per hoeveelheid, per omzet, per instantie, per gemiddelde hoeveelheid per dealregistratie of per gemiddelde omzet voor elke dealregistratie)?

Type relatie

Een-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Gekoppelde relatie
- Gekoppelde klant
- Gekoppelde verkoopkans
- Datum (op basis van de afsluitdatum van de dealregistratie)
- Registratie deal
- Omzet per product voor dealregistratie
- Hoofdaccount partner (alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).
- Product
- Productcategorie

Statistieken

Het onderwerpgebied bevat de volgende statistieken:

- Statistieken voor omzet per product voor dealregistratie

- Aangepaste statistieken voor omzet per product voor dealregistratie:
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Gemiddeld geïndexeerd aantal
 - Geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
- Aantal producten
- Aantal producten voor dealregistraties zonder verkoopkansen
- Aantal producten voor openstaande dealregistraties
- Gemiddeld aantal producten voor dealregistraties zonder verkoopkansen
- Gemiddeld aantal producten voor openstaande dealregistraties
- Gemiddelde prijs
- Gemiddelde hoeveelheid
- Gemiddelde totale omzet vorig kwartaal
- Gemiddelde omzet
- Gemiddelde totale hoeveelheid voor dealregistraties zonder verkoopkansen
- Gemiddelde totale hoeveelheid voor openstaande dealregistraties
- Gemiddelde totale omzet voor dealregistraties zonder verkoopkansen
- Gemiddelde totale omzet voor openstaande dealregistraties
- Gemiddeld aantal producten (per dealregistratie)
- Totale omzet vorig kwartaal
- Totale omzet vorig kwartaal (000)
- Totale hoeveelheid
- Totale hoeveelheid (000)
- Totale hoeveelheid voor dealregistraties zonder verkoopkansen
- Totale hoeveelheid voor openstaande dealregistraties
- Totale omzet
- Totale omzet (000)
- Totale omzet voor dealregistraties zonder verkoopkansen
- Totale omzet voor dealregistraties zonder verkoopkansen (000)
- Totale omzet voor openstaande dealregistraties
- Totale omzet voor openstaande dealregistraties (000)
- Hoofdaccount partner

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Dealer'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Zakelijke doelstelling

Met het analytisch onderwerpgebied voor historie 'Dealer' kunt u de dealerhistorie voor serviceaanvragen en activiteiten analyseren.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Dealer
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Datum

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken dealer
 - Aangepaste statistieken dealer
 - Aantal dealers
 - Aantal serviceaanvragen
 - Aantal activiteiten
 - Aantal openstaande activiteiten
 - Aantal gesloten activiteiten

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Huishouden'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Zakelijke doelstelling

Met het analytisch onderwerpgebied voor historie 'Huishouden' kunt u rapporten maken van huishoudens voor de dimensie 'Relatie'. Op basis van dit rapport kunnen adviseurs en hun managers onder andere de volgende vragen beantwoorden:

- Welke cliënten horen bij welke huishoudens?
- Hoe zijn de huishoudensactiva in mijn bedrijvenboek over mijn cliënten verdeeld?
- Welke huishoudens hebben de hoogste totale activawaarde?

U kunt de huishoudensrapporten combineren met portefeuillerrapporten om betere service te bieden aan uw klanten, vooral omdat u uw klanten als leden van een huishouden leert kennen.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Relatie
- Huishouden
- Relatie huishouden

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken huishouden
 - Totale activa huishouden
 - Totale activa huishouden
 - Gemiddelde totale activa huishouden
 - Totale onkosten huishouden
 - Totale onkosten huishouden

- Gemiddelde totale onkosten huishouden
- Totale inkomsten huishouden
 - Totale inkomsten huishouden
 - Gemiddelde totale inkomsten huishouden
- Totale passiva huishouden
 - Totale passiva huishouden
 - Gemiddelde totale passiva huishouden
- Netto materieel actief huishouden
 - Netto materieel actief huishouden
 - Gemiddeld netto materieel actief huishouden
- Totale activa relatie
 - Totale activa
 - Gemiddelde totale activa
- Totale onkosten relatie
 - Totale onkosten
 - Gemiddelde totale onkosten
- Totale inkomsten relatie
 - Totale inkomsten
 - Gemiddelde totale inkomsten
- Totale passiva relatie
 - Totale passiva
 - Gemiddelde totale passiva
- Netto materieel actief relatie
 - Netto materieel actief
 - Gemiddeld netto materieel actief
- Aangepaste statistieken huishoudens
- Aantal getotaliseerde relaties
- Aantal getotaliseerde serviceaanvragen
- Aantal getotaliseerde leads
- Aantal relaties
- Aantal serviceaanvragen relatie
- Aantal leads relatie
- Aantal huishoudens

Gebruiksnotities

De dimensie 'Relatie' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Lead'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de leadstatistieken analyseren per account, rayon account, campagne, relatie, datum, lead, verkoopkans, toegewezen aan (gebruiker) en hoofdaccount partner. Dit onderwerpgebied bevat recordtypen met verwijzingen naar statistieken waarmee de leadkwaliteit, leadconversie en omzet gekoppeld aan leads wordt geanalyseerd.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Rayon account
- Campagne
- Relatie
- Datum
- Lead
- Verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Hoofdaccount partner (alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken leads

- Aantal gearchiveerde leads
- Aantal leads
- Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
- Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
- Aantal nieuwe verkoopkansen
- Aantal gekwalificeerde leads
- Aantal afgewezen leads
- Aantal successen
- Gemiddeld aantal dagen voor het converteren van leads (definitie: het aantal dagen tussen de datum waarop de lead is gemaakt en de datum waarop de lead is geconverteerd, gedeeld door het aantal leads dat is geconverteerd naar verkoopkansen.)
- Gemiddeld aantal dagen voor de follow-up van leads
- Gerealiseerde omzet voor lead
- Verwachte omzet voor lead
- Omzet verkoopkans voor lead
- Verwachte omzet

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'MDF-aanvraag'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Zakelijke doelstelling

Door middel van marktontwikkelingsfondsen (Market Development Funds of MDF) kan de merkeigenaar op systematische wijze marketingfondsen beschikbaar stellen aan partners, zodat partners de producten van de merkeigenaar in specifieke geografische gebieden kunnen verkopen of het merk kunnen marketen. Via MDF-aanvragen vragen partners vooraf goedkeuring voor de financiering van marketingactiviteiten. Als de

merkeigenaar de MDF-aanvraag goedkeurt, kunnen partners de activiteit uitvoeren. Vervolgens kunnen ze een MDF-claim indienen om het voorlopig goedgekeurde bedrag dat ze hebben uitgegeven, terug te krijgen.

Merkeigenaren moeten kunnen beschikken over statistieken en informatie over MDF-aanvragen voor elke partner en elk kwartaal, zodat ze de marketingactiviteiten en kanaalverkopen op elkaar kunnen afstemmen. Met het onderwerpgebied voor analyse 'Historie MDF-aanvragen' beschikken merkeigenaren over de vereiste informatie om hun MDF-budgetten te beheren en fondsen toe te wijzen aan activiteiten die het maximale rendement opleveren.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

Dit onderwerpgebied heeft de volgende dimensies:

- Account hoofdpartner
- Campagne
- MDF-aanvraag
- Datum
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Goedgeurder

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken MDF-aanvraag
 - Aangepaste statistieken MDF-aanvraag
 - MDF-aanvraagstatistieken op datum ingediend
 - Aantal MDF-aanvragen
 - Aangevraagd bedrag
 - Gemiddeld aangevraagd bedrag
 - Bedrag vooraf goedgekeurd
 - Gemiddeld bedrag vooraf goedgekeurd
 - Aangevraagd totaalbedrag claim
 - Gemiddeld aangevraagd totaalbedrag claim
 - Goedgekeurd totaalbedrag claim
 - Gemiddeld goedgekeurd totaalbedrag claim
 - Aantal MDF-aanvragen

- Aangevraagd bedrag
- Gemiddeld aangevraagd bedrag
- Bedrag vooraf goedgekeurd
- Gemiddeld bedrag vooraf goedgekeurd
- Aangevraagd bedrag vorig kwartaal
- Gemiddeld aangevraagd bedrag vorig kwartaal
- Bedrag vooraf goedgekeurd vorig kwartaal
- Gemiddeld bedrag vooraf goedgekeurd vorig kwartaal
- Aangevraagd totaalbedrag claim
- Gemiddeld aangevraagd totaalbedrag claim
- Goedgekeurd totaalbedrag claim
- Gemiddeld goedgekeurd totaalbedrag claim
- Aangevraagd totaalbedrag claim vorig kwartaal
- Gemiddeld aangevraagd totaalbedrag claim vorig kwartaal
- Goedgekeurd totaalbedrag claim vorig kwartaal
- Gemiddeld goedgekeurd totaalbedrag claim vorig kwartaal
- Aantal MDF-aanvragen waarvoor goedkeuring is vereist
- Aangevraagde hoeveelheid waarvoor goedkeuring is vereist
- Aantal ingediende MDF-aanvragen
- Aantal goedgekeurde MDF-aanvragen
- Aantal afgewezen MDF-aanvragen
- Aantal geretourneerde MDF-aanvragen
- Aantal geannuleerde MDF-aanvragen
- Aantal verlopen MDF-aanvragen
- Aantal ingediende MDF-claims
- Aantal goedgekeurde MDF-claims
- Aantal afgewezen MDF-claims
- Percentage goedgekeurde MDF-aanvragen
- Percentage verlopen MDF-aanvragen
- Percentage afgewezen MDF-aanvragen
- Percentage geretourneerde MDF-aanvragen
- Aantal dagen waarvoor goedkeuring is vereist
- Aantal dagen voor goedkeuring

- Gemiddeld aantal dagen waarvoor goedkeuring is vereist
- Gemiddeld aantal dagen voor goedkeuring

Gebruiksnotities

Als uw bedrijf de weergavenaam voor MDF-aanvragen wijzigt in een aangepaste naam, wordt de aangepaste naam weergegeven in Oracle CRM On Demand Answers.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Gebeurtenis medische opleiding'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Zakelijke doelstelling

Een gebeurtenis medische opleiding kan elk type promotionele of educatieve gebeurtenis zijn die wordt bijgewoond door artsen of medici. Vanuit het perspectief van een bedrijf worden de volgende typen gebeurtenissen medische opleiding onderscheiden:

- **Verkoperniveau.** Uitgevoerd door een manager of een of meer verkopers.
- **Bedrijfsniveau of nationaal niveau.** Een nationale training of bijeenkomst voor een bepaalde groep medici.

U kunt gebeurtenissen op nationaal niveau plannen voor een bepaald product of een bepaalde periode, en vervolgens bronnen toewijzen per regio, district of verkoper. Farmaceutische bedrijven hebben cijfers en informatie over medische gebeurtenissen nodig om verkoop- en marketingactiviteiten op elkaar af te stemmen. Vanuit het oogpunt van naleving wordt met rapporten informatie geleverd aan bedrijven, zodat bedrijven hun budget kunnen bewaken en zorgen dat daarvan niet of slechts weinig wordt afgeweken.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Gebeurtenis medische opleiding
- Genodigden
- Productcategorie
- Product

- Datum
- Toegewezen aan (gebruiker)

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Cijfers gebeurtenis medische opleiding
 - Aantal genodigden
 - Aantal gebeurtenissen medische opleiding
 - Kosten gebeurtenis medische opleiding
(Definitie: de kosten van voltooide activiteiten voor alle genodigden van een gebeurtenis medische opleiding.)
 - Budget gebeurtenis medische opleiding
De cijfers over het budget zijn afkomstig van de dimensie. Als alleen de dimensie 'Gebeurtenis medische opleiding' wordt gebruikt, is dit cijfer de som van de dimensieveldwaarde. Als echter andere dimensies (met name 'Genodigde') worden gebruikt, wordt dit cijfer berekend als het maximum van de dimensieveldwaarde.
 - Overschot/tekort budget
(Definitie: het verschil tussen het budget en de kosten van de gebeurtenis.)

Gebruiksnotities

Als uw bedrijf de weergegeven naam voor een gebeurtenis medische opleiding verandert, wordt de aangepaste naam weergegeven in Oracle CRM On Demand Answers.

Analytische onderwerpgebieden historie 'Verkoopkans' en 'Concurrent'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de veel-op-veel-relatie tussen verkoopkans en concurrentaccounts analyseren. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor verkoopkans. Het enige verschil is dat het de dimensie voor de concurrerende account bevat, die een veel-op-veel-relatie heeft met het verkoopkansrecordtype. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle concurrenten voor een verkoopkans worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied de veel-op-veel-relatie tussen verkoopkans en concurrerende accounts weergeeft, kunnen de verkoopkans die geen koppeling

hebben met ten minste één concurrerende account, niet worden gerapporteerd met dit onderwerpgebied. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met concurrentaccounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Rayon account
- Campagne
- Datum
- Verkoopkans
- Concurrent verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Primaire relatie
- Relatie van relatie
- Rayon

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken verkoopkans
 - Aangepaste statistieken verkoopkans
 - Statistieken verkoopkans op openingsdatum

- Aantal openstaande verkoopkansen
- Aantal verkoopkansen
- Aantal relaties met verkoopkansen
- Gerealiseerde omzet
- Verwachte omzet
- Omzet
- Gemiddeld aantal dagen in fase
- Aantal successen
- Gemiddelde omvang van deals (definitie: de gemiddelde omvang van elke verkooptransactie voor elke klant, uitgedrukt als het aantal eenheden of het omzetbedrag.)
- Gem. verkoopcyclus
- Percentage gerealiseerde verkoopkansen (definitie: het aantal gerealiseerde verkoopkansen gedeeld door het aantal gerealiseerde en niet-gerealiseerde verkoopkansen.)
- Percentage niet-gerealiseerde verkoopkansen
- Omzet
- Verwachte omzet
- Gerealiseerde omzet
- Aantal verkoopkansen
- Aantal openstaande verkoopkansen
- Aantal relaties met verkoopkansen
- Aantal successen
- Gemiddeld aantal dagen in fase
- Gemiddelde omvang van deals (definitie: de gemiddelde omvang van elke verkooptransactie voor elke klant, uitgedrukt als het aantal eenheden of het omzetbedrag.)
- Gem. verkoopcyclus
- Percentage gerealiseerde verkoopkansen (definitie: het aantal gerealiseerde verkoopkansen gedeeld door het totale aantal gerealiseerde en niet-gerealiseerde verkoopkansen.)
- Percentage niet-gerealiseerde verkoopkansen
- Omzet verkoopkans - vorig kwartaal
- Gerealiseerde omzet - vorig kwartaal

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Primaire relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytische onderwerpgebieden historie 'Verkoopkans' en 'Partner'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de veel-op-veel-relatie tussen verkoopkansen en partneraccounts analyseren. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor verkoopkansen. Het enige verschil is dat het de partneraccountdimensie bevat, die een veel-op-veel-relatie heeft met het verkoopkansrecordtype. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle partners voor een verkoopkans worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied de veel-op-veel-relatie tussen verkoopkansen en partneraccounts weergeeft, kunnen de verkoopkansen die geen koppeling hebben met ten minste één partneraccount, niet worden gerapporteerd met dit onderwerpgebied. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met partneraccounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Rayon account
- Campagne
- Datum
- Verkoopkans
- Partner verkoopkans

- Toegewezen aan (gebruiker)
- Primaire relatie
- Relatie van relatie
- Rayon

Statistieken

De lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied luidt als volgt:

- Statistieken verkoopkans
 - Aangepaste statistieken verkoopkans
 - Statistieken verkoopkans op openingsdatum
 - Aantal openstaande verkoopkansen
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal relaties met verkoopkansen
 - Gerealiseerde omzet
 - Verwachte omzet
 - Omzet
 - Gemiddeld aantal dagen in fase
 - Aantal successen
 - Gemiddelde omvang van deals (definitie: de gemiddelde omvang van elke verkooptransactie voor elke klant, uitgedrukt als het aantal eenheden of het omzetbedrag)
 - Gem. verkoopcyclus
 - Percentage gerealiseerde verkoopkansen (definitie: het aantal gerealiseerde verkoopkansen gedeeld door het aantal gerealiseerde en niet-gerealiseerde verkoopkansen.)
 - Percentage niet-gerealiseerde verkoopkansen
 - Omzet
 - Verwachte omzet
 - Gerealiseerde omzet
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal openstaande verkoopkansen
 - Aantal relaties met verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Gemiddeld aantal dagen in fase
 - Gemiddelde omvang van deals (definitie: de gemiddelde omvang van elke verkooptransactie voor elke klant, uitgedrukt als het aantal eenheden of het omzetbedrag)

- Gem. verkoopcyclus
- Percentage gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal gerealiseerde verkoopkans gedeeld door het aantal gerealiseerde en niet-gerealiseerde verkoopkans.)
- Percentage niet-gerealiseerde verkoopkans
- Omzet verkoopkans - vorig kwartaal
- Gerealiseerde omzet - vorig kwartaal

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Primaire relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Verkoopkans'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u verkoopkans per dimensie van account, rayon, campagne, relatie, eigenaar en datum analyseren. Dit onderwerpgebied bestaat uit twee of meer feitentabellen en omvat verkoopkansstatistieken en quotastatistieken. Verkoopkansstatistieken worden op het laagste gegevensniveau in dit onderwerpgebied gedefinieerd. U kunt dus de statistieken voor alle dimensies analyseren.

Quotastatistieken bevinden zich echter op een hoger gegevensniveau en kunnen alleen worden geanalyseerd op de volgende dimensies: datum (maand), quota en eigenaar.

Type relatie

Meervoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Rayon account
- Campagne
- Datum
- Verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)

- Primaire relatie
- Hoofdaccount partner
- Quota
- Rayon

Statistieken

De lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied luidt als volgt:

- Statistieken verkoopkans

Aangepaste statistieken verkoopkans

- Statistieken verkoopkans op openingsdatum
 - Aantal openstaande verkoopkansen
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal relaties met verkoopkansen
 - Gerealiseerde omzet
 - Verwachte omzet
 - Omzet
 - Gemiddeld aantal dagen in fase
 - Aantal successen
 - Gemiddelde omvang van deals (definitie: de gemiddelde omvang van elke verkooptransactie voor elke klant, uitgedrukt als het aantal eenheden of het omzetbedrag)
 - Gem. verkoopcyclus
 - Percentage gerealiseerde verkoopkansen (definitie: het aantal gerealiseerde verkoopkansen gedeeld door het aantal gerealiseerde en niet-gerealiseerde verkoopkansen.)
 - Percentage niet-gerealiseerde verkoopkansen
- Omzet
- Verwachte omzet
- Gerealiseerde omzet
- Aantal verkoopkansen
- Aantal openstaande verkoopkansen
- Aantal relaties met verkoopkansen
- Aantal successen
- Gemiddeld aantal dagen in fase
- Gemiddelde omvang van deals (definitie: de gemiddelde omvang van elke verkooptransactie voor elke klant, uitgedrukt als het aantal eenheden of het omzetbedrag)

- Gem. verkoopcyclus
- Percentage gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal gerealiseerde verkoopkans gedeeld door het aantal gerealiseerde en niet-gerealiseerde verkoopkans.)
- Percentage niet-gerealiseerde verkoopkans
- Omzet verkoopkans - vorig kwartaal
- Gerealiseerde omzet - vorig kwartaal
- Statistieken quotum
 - Quotumwaarde

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Primaire relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Omzet per product voor verkoopkans'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

In dit onderwerpgebied kunt u inkomsten van producten met verkoopkans analyseren op account, accountrayon, partner, campagne, kans, kansproduct, gebruik door gebruiker, product en productcategorie. Omdat elke terugkerende productomzetrecord een andere begindatum kan hebben, heeft dit onderwerpgebied het laagste gegevensniveau en bevat het een rij voor elke terugkerende productomzetcord binnen de verkoopkans. Gezien het hoge gegevensniveau van dit onderwerpgebied biedt het maximale flexibiliteit voor de verzameling van gegevens op elk niveau van de ondersteunde dimensies. Dit onderwerpgebied bevat tevens de quotadimensie en statistieken, waarmee u zowel over verkoopkansomzet als quotastatistieken in hetzelfde verslag kunt rapporteren.

Type relatie

Meervoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Rayon account

- Campagne
- Datum
- Verkoopkans
- Omzet per product voor verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Hoofdaccount partner (alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).
- Product
- Productcategorie
- Quota
- Rayon

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken omzet per product voor verkoopkans
 - Aantal producten
 - Gemiddeld aantal producten
- Statistieken quotum
 - Quotumwaarde

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Primaire relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Partner'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Zakelijke doelstelling

Met het analytisch onderwerpgebied voor historie 'Partner' kunt u de partnerhistorie analyseren. U kunt leads, verkoopkansen en omzet per partner en rayon analyseren.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Partner
- Rayon
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Datum

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken eigenaar partner
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal partners met verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Gemiddelde gerealiseerde omzet
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
 - Gerealiseerde omzet
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Gerealiseerde omzet product
 - Gerealiseerde omzet product (000)
 - Omzet product (000)
 - Aantal leads
 - Aantal gearchiveerde leads
 - Aantal gekwalificeerde leads
 - Aantal afgewezen leads
 - Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
 - Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
 - Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert

- Gemiddeld aantal dagen voor het omzetten van leads (definitie: het aantal dagen tussen de datum waarop een lead is gemaakt en omgezet gedeeld door het aantal leads dat naar verkoopkansen is omgezet)
- Gemiddeld aantal dagen voor de follow-up van leads
- Gemiddelde potentiële omzet
- Potentiële omzet
- Potentiële omzet (000)
- Aantal partners met leads
- Aangepaste statistieken partner
- Aantal partners

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied historie 'Pijplijn'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Het Analytisch onderwerpgebied 'Historie pijplijn' biedt een maandelijkse momentopname van alle verkoopkansen in Oracle CRM On Demand. Pijplijnmomentopnamen worden dagelijks gemaakt tijdens de nachtelijke verwerking, maar het archiveerproces bewaart alleen de laatste pijplijnmomentopname voor elke maand en schoont de andere momentopnamen op. Deze pijplijnmomentopnamen worden nooit verwijderd. Tijdens volledige extractie, transformatie en laden (ETL) van gegevens, wordt er een back-up gemaakt van deze momentopnamen en worden ze volledig hersteld. Als bedrijven hun type boekjaarkalender wijzigen, worden deze historische momentopnamen niet opnieuw uitgelijnd met de nieuwe boekjaarkalenderdefinitie. Voor bedrijven met een aangepast type boekjaarkalender kunnen deze historische momentopnamen alleen worden gerapporteerd voor de boekjaardefinities die zijn gedefinieerd in Oracle CRM On Demand. Momentopnamen worden alleen gemaakt voor verkoopkansen die in het laatste kwartaal zijn gesloten. Momentopnamen worden echter voor alle open verkoopkansen gemaakt.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Datum
- Verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Datum momentopname pijplijn
- Rayon

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken historische pijplijn
 - Omzet. Met deze statistiek wordt de omzet uit de verkoopkans aangegeven.
 - Verwachte omzet. Met deze statistiek wordt het resultaat aangegeven van de omzet uit de verkoopkans vermenigvuldigd met de waarschijnlijkheid van de verkoopkans.
 - Gerealiseerde omzet. Met deze statistiek wordt de gerealiseerde omzet uit de verkoopkans aangegeven. Als de status van de verkoopkans 'Gesloten/Gerealiseerd' is, hebben omzet en gerealiseerde omzet dezelfde waarde.
 - Omzet (000). Met deze statistiek wordt de omzet uit de verkoopkans aangegeven (in duizendtallen).
 - Verwachte omzet (000). Met deze statistiek wordt het resultaat aangegeven van de omzet uit de verkoopkans vermenigvuldigd met de waarschijnlijkheid van de verkoopkans (in duizendtallen).
 - Gerealiseerde omzet (000). Met deze statistiek wordt de gerealiseerde omzet uit de verkoopkans aangegeven (in duizendtallen). Als de status van de verkoopkans 'Gesloten/Gerealiseerd' is, hebben omzet en gerealiseerde omzet dezelfde waarde.
 - Omzet verkoopkans - vorig kwartaal. Met deze statistiek wordt de waarde aangegeven voor de omzet uit het vorige kwartaal.
 - Verwachte omzet - vorig kwartaal. Met deze statistiek wordt de waarde aangegeven voor de verwachte omzet uit het vorige kwartaal.
 - Gerealiseerde omzet - vorig kwartaal. Met deze statistiek wordt de waarde aangegeven voor de gerealiseerde omzet uit het vorige kwartaal.
 - Omzet verkoopkans - vorig kwartaal (000). Met deze statistiek wordt de waarde aangegeven voor de omzet uit het vorige kwartaal (in duizendtallen).
 - Verwachte omzet - vorig kwartaal (000). Met deze statistiek wordt de waarde aangegeven voor de verwachte omzet uit het vorige kwartaal (in duizendtallen).
 - Gerealiseerde omzet - vorig kwartaal (000). Met deze statistiek wordt de waarde aangegeven voor de gerealiseerde omzet uit het vorige kwartaal (in duizendtallen).
- Rayon

Gebruiksnotities

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Portefeuille'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied biedt de mogelijkheid om portefeuillehistorie, relaties en producten te analyseren. Portefeuillerrapporten bieden de mogelijkheid om rapporten te genereren over portefeuilles voor de volgende dimensies: 'Relatie', 'Account', 'Product', 'Adviseur' en 'Tijd'. Op basis van dit rapport kunnen adviseurs en hun managers onder andere de volgende vragen beantwoorden:

- Welke financiële producten hebben klanten en wat is hun demografische profiel?
- Hoeveel van de activa van mijn klanten zijn geïnvesteerd in welke fondsen en fondstypen?
- Wat is de omvang van de activa in het 'Book of Business' van elke adviseur?
- Wat zijn de typen fondsen in het 'Book of Business' van elke adviseur?
- Wie zijn mijn beste klanten, gesorteerd op portefeuilleomvang en omzet?

Aan de hand van deze informatie kunt u portefeuilles analyseren in relatie tot zowel klanten als adviseurs.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Relatie
- Datum
- Instelling
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Portefeuille
- Product

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken portefeuille
 - Aangepaste statistieken portefeuille
 - Aantal portefeuilles
 - Totale activumwaarde
 - Leenbedrag
 - Premie
 - Omzet
 - Nominale waarde
 - Kredietlimiet
 - Gemiddelde totale activumwaarde
 - Gemiddeld leenbedrag
 - Gemiddelde premie
 - Gemiddelde omzet
 - Gemiddelde nominale waarde
 - Gemiddeld kredietlimiet

Gebruiksnotities

De dimensie 'Relatie' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Product'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied stelt u in staat omzetstatistieken te analyseren op product, account, gebruiker, verkoopkans, datum en territorium. Het gegevensniveau is iets hoger dan dat van het onderwerpgebied Verkoopkansproductrapportage, omdat u hier de omzet kunt analyseren vanuit het perspectief van de productdimensie. Dit onderwerpgebied dicht het hiaat tussen de onderwerpgebieden voor rapportage 'Verkoopkansen' en 'Verkoopkansen-Producten'.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Datum
- Verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Producten
- Rayon

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken omzet product
 - Aangepaste statistieken omzet product
 - Omzet
 - Verwachte omzet product
 - Gerealiseerde omzet product
 - Omzet product (000)
 - Verwachte omzet product (000)
 - Gerealiseerde omzet product (000)
 - Inkoopprijs
 - Gemiddelde inkoopprijs
 - Gemiddelde hoeveelheid
 - Totale hoeveelheid
 - Productomzet voorgaand kwartaal
 - Gerealiseerde productomzet voorgaand kwartaal
 - Productomzet voorgaand kwartaal (000)
 - Gerealiseerde productomzet voorgaand kwartaal (000)

Gebruiksnotities

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Verkoopfase'

Het onderwerpgebied 'Verkoopfasehistorie' heeft de volgende kenmerken.

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u verkoopkansen in verschillende verkoopfasen analyseren op basis van de dimensies 'Account', 'Verkoopkans', 'Verkoopfase' en 'Datum'. Het onderwerpgebied 'Verkoopfasehistorie' omvat op gebeurtenissen gebaseerde historische momentopnamen van verkoopkansen en is alleen beschikbaar voor historische analyses. Doordat verkoopkansen verschillende verkoopfasen doorlopen, omvat dit onderwerpgebied meer records dan het onderwerpgebied 'Verkoopkansen'. Het aantal records voor het onderwerpgebied 'Verkoopfasehistorie' is gelijk aan het aantal verkoopkansen maal het aantal verkoopfasen dat de verkoopkansen hebben doorlopen.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

Dit onderwerpgebied bevat de volgende dimensies:

- Account
- Historische verkoopfase
- Verkoopkans

Statistieken

Dit is de volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied:

- Cijfers verkoopfase
 - Gemiddeld aantal dagen in fase
 - Aantal dagen in fase
 - Aantal verkoopkansen
 - Bijproduct

- Ratio bijproduct

Gebruiksnotities

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Serviceaanvraag'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de serviceaanvraaghistorie, accounts en activa analyseren. Met dit onderwerpgebied kunt u tevens serviceaanvragen analyseren voor de dimensies 'Account', 'Relatie', 'Serviceaanvraag', 'Gebruiker', 'Partner' en 'Datum'. Tevens kunt u belangrijke prestatiestatistieken meten en analyseren voor de klantorganisatie voor serviceaanvragen, inclusief de vraag hoe lang serviceaanvraag openstaand zijn geweest en hoe lang het heeft geduurd voordat de serviceaanvragen zijn gesloten. Met deze prestatiestatistieken voor serviceaanvragen kunt u de klanttevredenheid, de productiviteit van medewerkers voor uw bedrijf verbeteren en de operationele kosten voor uw bedrijf terugbrengen.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activum
- Relatie
- Datum
- Dealer
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Hoofdaccount partner (alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).
- Product
- Serviceaanvraag

■ Voertuig

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken serviceaanvraag
 - Statistieken serviceaanvraag op datum gerealiseerd
 - Aantal geannuleerde serviceaanvragen (datum gerealiseerd)
 - Aantal gesloten serviceaanvragen (SA's) (datum gerealiseerd)
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen (datum gerealiseerd)
 - Gemiddeld aantal minuten voor het sluiten van serviceaanvragen (datum gerealiseerd)
 - Aangepaste statistieken serviceaanvraag
 - Aantal serviceaanvragen
 - Aantal openstaande serviceaanvragen
 - Aantal gesloten serviceaanvragen
 - Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
 - Aantal geannuleerde serviceaanvragen
 - Gemiddelde leeftijd openstaande serviceaanvragen
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
 - Gemiddelde leeftijd openstaande serviceaanvragen (minuten)
 - Gemiddeld aantal minuten voor het sluiten van serviceaanvragen

Gebruiksnotities

De aangepaste velden in de dimensie 'Voertuig' worden gedeeld door het type record 'Voertuig' en het type record 'Activa'. Het type record 'Voertuig' bevat twee sets aangepaste velden: één set die wordt gedeeld met het type record 'Activa' en wordt weergegeven in de dimensie 'Voertuig', en één set die alleen voor het type record 'Voertuig' wordt gebruikt. De aangepaste velden die alleen voor het type record 'Voertuig' worden gebruikt, zijn niet in rapporten beschikbaar. Als u aangepaste velden toevoegt aan het type record 'Voertuig', voegt u velden die u in rapporten wilt opnemen toe aan de gedeelde aangepaste velden in het type record 'Activa' en 'Voertuig', niet aan de aangepaste velden die alleen voor het type record 'Voertuig' worden gebruikt.

De dimensies 'Account' en 'Relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Analytisch onderwerpgebied historie 'Speciale prijs product'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Zakelijke doelstelling

Met aanvragen voor speciale prijzen kunnen partners en merkeigenaren een set bedrijfsprocessen uitvoeren, waarbij een partner de merkeigenaar vraagt om een lagere prijs voor een product (vanwege diverse redenen, zoals een reactie op een concurrerende deal of algemeen dalende prijstrends).

Via dit onderwerpgebied kunt u historische analyses en rapporten uitvoeren voor aanvragen voor speciale prijzen, zodat u de prestaties van partners kunt vaststellen. U kunt gebruikmaken van statistieken en gegevens, zoals geautoriseerde prijskortingen voor elk product, kwartaal en elke partner om de effectiviteit en productprestaties in het kanaal te meten.

Type relatie

Enkelvoudig

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Datum (gebaseerd op de begindatum voor de aanvraag voor de speciale prijs)
- Registratie deal
- Eindklant
- Laatst goedgekeurd door
- Verkoopkans
- In eigendom van gebruiker
- Account hoofdpartner
- Product
- Productcategorie
- Aanvraag speciale prijs

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken speciale prijs product
 - Statistieken speciale prijs product op autorisatiedatum

- Aantal aanvragen speciale prijs (autorisatiedatum)
- Geautoriseerd bedrag (autorisatiedatum)
- Geautoriseerd bedrag (autorisatiedatum) (000)
- Aangevraagd bedrag (autorisatiedatum)
- Aangevraagd bedrag (autorisatiedatum) (000)
- Gem. geautoriseerd bedrag (autorisatiedatum)
- Gem. aangevraagd bedrag (autorisatiedatum)
- Gem. hoeveelheid (autorisatiedatum)
- Hoeveelheid (autorisatiedatum)
- Statistieken speciale prijs product op ingediend op
 - Aantal aanvragen speciale prijs (ingediend op)
 - Geautoriseerd bedrag (ingediend op)
 - Geautoriseerd bedrag (ingediend op) (000)
 - Aangevraagd bedrag (ingediend op)
 - Aangevraagd bedrag (ingediend op) (000)
 - Gem. geautoriseerd bedrag (ingediend op)
 - Gem. aangevraagd bedrag (ingediend op)
 - Gem. hoeveelheid (ingediend op)
 - Hoeveelheid (ingediend op)
- Aantal aanvragen speciale prijs
- Geautoriseerd bedrag
- Geautoriseerd bedrag (000)
- Aangevraagd bedrag
- Aangevraagd bedrag (000)
- Gem. geautoriseerd bedrag
- Gem. aangevraagd bedrag
- Gem. geautoriseerde kosten
- Gem. geautoriseerd kortingspercentage
- Gem. adviesprijs (door fabrikant voorgestelde detailhandelprijs)
- Gem. inkoopkosten
- Gemiddelde hoeveelheid
- Gem. aangevraagde kosten
- Gem. aangevraagd kortingspercentage

- Gem. aangevraagde prijs wederverkoop
- Gem. voorgestelde prijs wederverkoop
- Hoeveelheid
- Geautoriseerd bedrag vorig kwartaal
- Geautoriseerd bedrag vorig kwartaal (000)
- Aangevraagd bedrag vorig kwartaal
- Aangevraagd bedrag vorig kwartaal (000)
- Hoeveelheid vorig kwartaal

Gebruiksnotities

Geen

Analytisch onderwerpgebied 'Analyse voor bijhouden gebruik'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand. Om toegang tot dit onderwerpgebied te kunnen krijgen, is de machtiging 'Gebruik bijhouden' vereist. Deze machtiging is standaard toegewezen aan de gebruikersrol 'Beheerder'.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunnen gebruikers waaraan de machtiging 'Gebruik bijhouden' is toegewezen, het gebruik van Oracle CRM On Demand binnen het bedrijf analyseren. Bedrijven kunnen het gebruik van de volgende toepassingsgebieden in Oracle CRM On Demand analyseren:

- Gebruik toepassing
- Implementatie gebruiker
- Set-up en configuratie

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Inhoud
- Datum

- Type object
- Gebruiker

Statistieken

Hieronder vindt u een volledig overzicht van de statistieken voor dit onderwerpgebied en de velden waarvoor ze worden opgeslagen.

In de volgende tabel worden de prestatiestatistieken voor analyse weergegeven. Deze statistieken hebben betrekking op de prestaties van query's.

Statistiek	Gebruiker	Datum (week)	Type object	Omschrijving
Aantal aanvragen	Ja	Ja	Ja	Aantal aanvragen op naam rapport en naam dashboard per week. Als een rapport ook beschikbaar is op een dashboard, worden voor het aantal aanvragen voor het rapport alleen de aanvragen weergegeven waarvoor een rapport is uitgevoerd in Oracle CRM On Demand Answers. Omdat een dashboard meestal meer dan één rapport bevat, worden uitgevoerde aanvragen vanuit een dashboard niet opgenomen in het rapportaantal.
Aantal mislukte pogingen	Ja	Ja	Ja	Aantal mislukte pogingen op rapport- en dashboardnamen per week.
Gemiddelde reactietijd (s)	Ja	Ja	Ja	Gemiddelde reactietijd (in seconden) voor aanvragen.

In de volgende tabel worden de statistieken voor het toepassingsgebruik in Oracle CRM On Demand weergegeven. Deze statistieken hebben betrekking op het gebruik van de verschillende objecttypen voor de toepassing, zoals het aantal gemaakte, bijgewerkte en verwijderde records. Met de waarde *Ja* in de tabel wordt aangegeven dat de statistiek beschikbaar is voor het veld.

Statistiek	Gebruiker	Datum (week)	Type object	Omschrijving
Aantal gemaakte records	Ja	Ja	Ja	Aantal gemaakte records op object en gebruiker per maand
Aantal bijgewerkte records	Ja	Ja	Ja	Aantal bijgewerkte records op object en gebruiker per maand
Aantal verwijderde records	Ja	Ja	Ja	Aantal verwijderde records op object en gebruiker per maand

In de volgende tabel worden de prestatiestatistieken voor paginaweergave in Oracle CRM On Demand weergegeven.

Statistiek	Gebruiker	Datum (week)	Type object	Omschrijving
Aantal aanvragen	Ja	Ja	Ja	Aantal aanvragen op pagina per week
Gemiddelde reactietijd (ms)	Ja	Ja	Ja	Gemiddelde reactietijd (in milliseconden) voor paginaweergaven

In de volgende tabel worden de statistieken voor de set-up en configuratie weergegeven. Deze statistieken zijn een momentopname van de laatste set-up- en configuratiegegevens van Oracle CRM On Demand die in het systeem aanwezig waren op het moment dat er een incrementeel vernieuwingsproces werd uitgevoerd voor de gegevens voor het bijhouden van het gebruik. De statistieken voor de set-up en configuratie zijn uniek omdat ze op geen enkel dimensieniveau worden vastgelegd.

Statistiek	Omschrijving
Aantal beheerders	Aantal beheerders die over een van de volgende machtigingen beschikken: 'Bedrijf beheren', 'Bedrijf beheren - Valuta definiëren', 'Bedrijf beheren - Alle wachtwoorden opnieuw instellen', 'Thema's beheren', 'Inhoud beheren', 'Inhoud beheren - Bijlagen beheren', 'Boeken beheren', 'Rayons beheren', 'Gebruikers en toegang beheren', 'Gebruikers en toegang beheren - Gedelegeerde gebruikers beheren'
Aantal toewijzingsregels	Aantal gedefinieerde toewijzingsregels in Oracle CRM On Demand
Aantal boeken	Aantal gedefinieerde boeken in Oracle CRM On Demand
Aantal valuta's	Aantal geactiveerde valuta's in Oracle CRM On Demand
Aantal aangepaste velden	Aantal gebruikte aangepaste velden in Oracle CRM On Demand
Aantal aangepaste objecten	Aantal geïmplementeerde aangepaste velden in Oracle CRM On Demand
Aantal aangepaste tabbladen	Aantal gebruikte aangepaste webtabbladen in Oracle CRM On Demand
Aantal groepen	Aantal ingestelde groepen in Oracle CRM On Demand
Aantal talen	Aantal ingeschakelde talen in Oracle CRM On Demand
Aantal producten	Aantal gedefinieerde producten in Oracle CRM On Demand
Aantal verkoopprocessen	Aantal gedefinieerde verkoopprocessen in Oracle CRM On Demand
Aantal rayons	Aantal ingestelde rayons in Oracle CRM On Demand
Aantal webapplets	Aantal gebruikte webapplets in Oracle CRM On Demand
Aantal webkoppelingen	Aantal gebruikte webkoppelingen in Oracle CRM On Demand
Aantal workflows	Aantal ingestelde workflows in Oracle CRM On Demand

In de volgende tabel worden de statistieken voor implementaties van gebruikers weergegeven. Met behulp van deze statistieken kunnen bedrijven gebruikersimplementaties van de toepassing van Oracle CRM On Demand controleren en analyseren. Met de waarde *Ja* in de tabel wordt aangegeven dat de statistiek beschikbaar is voor het veld.

Statistiek	Gebruiker	Datum (maand)	Omschrijving
Aantal actieve gebruikers	Nee	Ja	Aantal actieve gebruikers in de toepassing
Aantal dagen sinds laatste aanmelding	Ja	Nee	Aantal dagen sinds de laatste aanmelding van de gebruiker
Aantal gedelegeerde gebruikers	Nee	Ja	Aantal gedelegeerde gebruikers in de desbetreffende maand
Aantal licenties	Nee	Nee	Aantal gedefinieerde licenties in het bedrijfsprofiel
Totaal aantal aanmeldingen	Ja	Ja	Aantal keren dat een gebruiker zich gedurende een bepaalde maand heeft aangemeld. Als een gebruiker zich vandaag drie keer aanmeldt, wordt dit als drie aanmeldingen voor de huidige week geteld.
Aantal unieke aanmeldingen	Ja	Ja	Aantal unieke keren dat een gebruiker zich gedurende een bepaalde maand heeft aangemeld. Als een gebruiker zich vandaag drie keer aanmeldt, wordt dit als één aanmelding voor de huidige week geteld.
Aantal niet-geslaagde aanmeldingen	Ja	Ja	Aantal mislukte aanmeldingen per gebruiker per maand

Percentage (%) aangemeld	Nee	Ja	Aantal gebruikers dat zich in de desbetreffende maand heeft aangemeld, gedeeld door het aantal actieve gebruikers.
Gemiddelde aanmeldfrequentie per maand	Nee	Ja	Aantal unieke aanmeldingen voor een bepaalde maand, gedeeld door het aantal gebruikers dat zich in de desbetreffende maand heeft aangemeld.

Gebruiksnotities

Dit onderwerp bevat gebruiksnotities.

Gegevens voor bijhouden gebruik

De gegevens voor het bijhouden van het gebruik in data warehouse worden wekelijks vernieuwd op basis van de gegevens in de toepassing Oracle CRM On Demand. Het vernieuwingsproces voor het bijhouden van het gebruik wordt uitgevoerd in het weekeinde en maakt niet deel uit van het nachtelijke, incrementele vernieuwingsproces van de overige gegevens in Oracle CRM On Demand Answers.

De statistieken voor het bijhouden van het gebruik worden alleen opnieuw berekend voor de huidige maand. De gegevens van de vorige maand worden niet opnieuw berekend, tenzij de week aan het einde van de maand valt. Als het incrementele vernieuwingsproces voor de gegevens voor het bijhouden van het gebruik bijvoorbeeld op vrijdag 28 mei 2010 wordt uitgevoerd, worden de statistieken voor deze gegevens opnieuw berekend voor de hele maand mei, beginnend bij 1 mei 2010. Als het incrementele vernieuwingsproces wordt uitgevoerd op vrijdag 4 juni 2010, worden de statistieken voor mei en juni opnieuw berekend omdat die week in zowel mei als juni valt.

De statistieken voor het bijhouden van het gebruik worden -per kalendermaand samengevat. Hoewel u deze statistieken kunt analyseren op basis van de boekjaarkalenders van een bedrijf, worden ze niet op één lijn gebracht met de boekjaarkalender van bedrijven die niet-standaardkalenders gebruiken. In de definities van boekjaarkalenders kunnen afwijkingen ontstaan, met name als u een kalender van het type '4-4-5' of '5-4-4' of een aangepaste kalender gebruikt waarin twee kalendermaanden in één boekjaarperiode beginnen of waarin geen enkele kalendermaand in een boekjaarperiode begint. In dergelijke situaties kunnen de statistieken voor het bijhouden van het gebruik hoger uitvallen of kunnen de statistieken voor een bepaalde boekjaarperiode ontbreken.

De meeste gegevens voor het bijhouden van het gebruik worden op weekniveau vastgelegd. Sommige statistieken voor gebruikersimplementaties worden niet op weekniveau vastgelegd. Statistieken voor set-up en configuratie worden nooit op weekniveau vastgelegd. Omdat de gegevens voor het bijhouden van het gebruik op weekniveau worden vastgelegd, kunnen deze gegevens per maand, kwartaal en jaar worden geaggregeerd. Als de gegevens echter op een lager niveau dan het weekniveau worden uitgevoerd, worden er mogelijk geen resultaten gegenereerd.

Aanmeldhistorie gebruiker

Gegevens van de aanmeldhistorie van een gebruiker die ouder zijn dan 90 dagen, worden doorlopend uit de toepassing van Oracle CRM On Demand verwijderd. Met de functie 'Gebruik bijhouden' kunnen de statistieken van gebruikersimplementaties dus ongeveer 90 dagen worden ondersteund als de toepassing van Oracle CRM On Demand de eerste keer naar deze release wordt bijgewerkt. De gegevens van de historie van gebruikersimplementaties worden echter in data warehouse bewaard om de analyse van ontwikkelingen in de historie van statistieken voor gebruikersimplementaties in het onderdeel 'Analyse' in Oracle CRM On Demand te ondersteunen. Deze gegevens blijven behouden tot het volgende volledige vernieuwingsproces, zelfs nadat de gegevens uit Oracle CRM On Demand zijn verwijderd.

Statistieken voor bijhouden gebruik

De statistieken voor het bijhouden van het gebruik worden per kalenderweek verzameld. Als u een afwijkende kalender gebruikt, bijvoorbeeld een kalender van het type '5-4-4' of '4-4-5' of een aangepaste boekjaarkalender, bestaat de mogelijkheid dat een boekmaand of -kwartaal meer of minder weken bevat dan andere boekmaanden of -kwartalen. Dit betekent dat de statistieken voor het gebruik in een maand of kwartaal enigszins hoger of lager kunnen uitvallen. Dit probleem kan zich voordoen als de statistieken voor het gebruik bij uw bedrijf niet volledig zijn afgestemd op de definities van de boekjaarkalender van het bedrijf en de statistieken worden geanalyseerd per maand of per kwartaal van het boekjaar.

Dimensie 'Inhoud'

De dimensie 'Inhoud' komt zowel in de prestatiestatistieken voor analyse als de prestatiestatistieken voor paginaweergave voor.

Als u een rapport wilt maken van de prestatiestatistieken voor analyse, gebruikt u het veld 'Categorie inhoud' om op de volgende voorwaarde te filteren:

Categorie inhoud = Analyse

Als u een rapport wilt maken van de prestatiestatistieken voor paginaweergave, gebruikt u het veld 'Categorie inhoud' om op de volgende voorwaarde te filteren:

Categorie inhoud = Paginaweergave

Bij het analyseren van de prestatiestatistieken voor paginaweergave zijn alleen de volgende velden beschikbaar voor de dimensie 'Inhoud': 'Categorie inhoud' en 'Naam inhoud'. Voor de paginaweergaveprestaties wordt met de waarde 'Naam inhoud' de titel van het scherm aangegeven. Bij de prestatieanalyse wordt met de waarde 'Naam inhoud' de rapport- of dashboardnaam aangegeven.

Prestatiestatistieken voor analyse

Prestatiestatistieken voor analyse kunnen niet met andere statistieken worden gecombineerd. De prestatiestatistieken voor paginaweergave kunnen niet met andere statistieken worden gecombineerd. Deze twee prestatiestatistieken worden op verschillende detailniveaus opgeslagen, die afwijken van elkaar en van alle andere statistieken. De prestatiestatistieken voor analyse worden vastgelegd op inhouds-, gebruikers- en weekniveau. Deze statistieken worden elke keer verzameld dat een gebruiker een rapport uitvoert en worden op weekniveau samengevat. De gemiddelde reactietijd wordt in seconden gemeten.

De prestatiestatistieken voor paginaweergave worden daarentegen op pagina- en weekniveau vastgelegd. Deze statistieken worden elke keer verzameld dat een pagina wordt weergegeven en worden op weekniveau samengevat. De gemiddelde reactietijd wordt in milliseconden gemeten.

Met de prestatiestatistieken voor analyse kunnen statistieken van afzonderlijke gebruikers worden gerapporteerd. De paginaweergaveprestaties worden echter alleen op bedrijfsniveau gerapporteerd. De meeste paginaweergaven hebben een titel, maar voor paginaweergaven zonder titel worden de prestatiestatistieken voor het gebruik gerapporteerd als *Overige*. Statistieken voor prestatieanalyse zijn beschikbaar voor gedeelde en persoonlijke dashboards, maar niet voor dynamische query's. In de inhoudsnamen van paginaweergaven en analyses worden statistieken weergegeven die zijn gebaseerd op de standaardtaal van het bedrijf en standaardobjectnamen. Ze bieden geen ondersteuning voor gebruikerstalen of het wijzigen van namen van objecten.

Onderwerpgebied rapportage 'Accountomzet'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Het onderwerpgebied voor analyse van accountomzet biedt de mogelijkheid om de accountomzet per product, categorie, rayon en gebruiker bij te houden.

Type relatie

Meervoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Accountomzet
- Rayon account
- Campagne
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Product
- Productcategorie
- Quota

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de

geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC geïndexeerde datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken accountomzet:
 - Aangepaste statistieken accountomzet
 - Aantal producten
 - Gemiddeld aantal producten
- Statistieken quotum:
 - Quotumwaarde

Gebruiksnotities

Zie [Onderwerpgebied rapportage Prognoses](#) (zie "[Onderwerpgebied rapportage 'Prognoses'](#)" op pagina 945) voor meer informatie over de mogelijkheden van accountomzet. In het onderwerpgebied voor prognoses kunt u prognoses, quota en accountomzet combineren in een enkel doorzoekbaar rapport. Dimensies en statistieken voor de map 'Quotum' kunnen alleen worden gecombineerd met dimensies en statistieken voor de map 'Toegewezen aan (gebruiker)'.

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebied rapportage 'Accounts'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied biedt een overzichtswaargave van statistieken voor de accounts van een bedrijf. Het accountrecordtype is het type record dat u wilt analyseren. Gebruik dit onderwerpgebied om vragen over accountprestaties te beantwoorden: welke bedrijven hebben het grootste aantal serviceaanvragen? Welke bedrijven hebben de meeste verkoopkansen? Met dit onderwerpgebied kunt u deze statistieken op elk

gewenst niveau groeperen en totaliseren op basis van de dimensies 'Account', 'Rayon account' en 'Datum'. Voor een grondigere analyse op basis van andere bedrijfsgebieden moeten andere onderwerpgebieden worden gebruikt.

Type relatie

Overzicht

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Campagne
- Gemaakt op
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Rayon

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Omzet
 - Omzet (000)
 - Gemiddelde omzet
 - Gerealiseerde omzet

- Gerealiseerde omzet (000)
- Gemiddelde gerealiseerde omzet
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
- Potentiële omzet
- Gemiddelde potentiële omzet
- Omzet
- Omzet product (000)
- Gerealiseerde omzet product
- Gerealiseerde omzet product (000)
- Aantal accounts
- Aantal accounts met verkoopkansen
- Aantal activiteiten
- Aantal relaties
- Aantal verkoopkansen
- Aantal successen
- Aantal serviceaanvragen
- Aantal geannuleerde serviceaanvragen
- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Aantal leads
- Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
- Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
- Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal gekwalificeerde leads
- Aantal afgewezen leads

Gebruiksnotities

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebieden rapportage 'Accounts' en 'Concurrenten'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken van de veel-op-veel-relatie tussen accounts en concurrentaccounts. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor accounts. Het enige verschil is dat dit onderwerpgebied de dimensie 'Concurrent' bevat, die een veel-op-veel-relatie met het accountrecordtype heeft. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle concurrenten voor een account worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied betrekking heeft op de veel-op-veel-relatie tussen accounts en concurrentaccounts, kunt u met dit onderwerpgebied geen rapporten maken voor accounts die niet aan ten minste één concurrentaccount zijn gekoppeld. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met concurrentaccounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Concurrent voor account
- Campagne

- Gemaakt op
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Relatie van relatie
- Rayon

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Omzet
 - Omzet (000)
 - Gemiddelde omzet
 - Gerealiseerde omzet
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Gemiddelde gerealiseerde omzet
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
 - Potentiële omzet
 - Gemiddelde potentiële omzet
 - Omzet
 - Omzet product (000)
 - Gerealiseerde omzet product
 - Gerealiseerde omzet product (000)

- Aantal accounts
- Aantal accounts met verkoopkansen
- Aantal activiteiten
- Aantal relaties
- Aantal verkoopkansen
- Aantal successen
- Aantal serviceaanvragen
- Aantal geannuleerde serviceaanvragen
- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Aantal leads
- Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
- Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
- Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal gekwalificeerde leads
- Aantal afgewezen leads

Gebruiksnotities

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebieden 'rapportage 'Accounts' en 'Partners'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunnen rapporten worden gemaakt van de veel-op-veel-relatie tussen accounts en partneraccounts. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor accounts. Het

enige verschil is dat dit onderwerpgebied de dimensie 'Partner' bevat, die een veel-op-veel-relatie met het accountrecordtype heeft. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle partners voor een account worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied betrekking heeft op de veel-op-veel-relatie tussen accounts en partneraccounts, kunt u met dit onderwerpgebied geen rapporten maken voor accounts die niet aan ten minste één partneraccount zijn gekoppeld. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met partneraccounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

Dit onderwerpgebied bevat de volgende dimensies:

- Account
- Accountpartner
- Campagne
- Gemaakt op
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Relatie van relatie
- Rayon

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Omzet
 - Omzet (000)
 - Gemiddelde omzet
 - Gerealiseerde omzet
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Gemiddelde gerealiseerde omzet
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
 - Potentiële omzet
 - Gemiddelde potentiële omzet
 - Omzet
 - Omzet product (000)
 - Gerealiseerde omzet product
 - Gerealiseerde omzet product (000)
 - Aantal accounts
 - Aantal accounts met verkoopkansen
 - Aantal activiteiten
 - Aantal relaties
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Aantal serviceaanvragen
 - Aantal geannuleerde serviceaanvragen
 - Aantal gesloten serviceaanvragen
 - Aantal openstaande serviceaanvragen
 - Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
 - Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen

- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Aantal leads
- Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
- Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
- Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal gekwalificeerde leads
- Aantal afgewezen leads

Gebruiksnotities

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebieden rapportage 'Accounts' en 'Verwante accounts'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunnen rapporten worden gemaakt van de veel-op-veel-relatie tussen accounts en verwante accounts. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor accounts. Het enige verschil is dat dit onderwerpgebied de dimensie 'Verwante account' bevat, die een veel-op-veel-relatie met het accountrecordtype heeft. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle verwante accounts voor een account worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied betrekking heeft op de veel-op-veel-relatie tussen accounts en verwante accounts, kunt u met dit onderwerpgebied geen rapporten maken voor accounts die niet aan ten minste één verwante account zijn gekoppeld. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met verwante accounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten
- Zwakke punten

- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Campagne
- Gemaakt op
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Verwante account
- Relatie van relatie
- Rayon

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Omzet
 - Omzet (000)
 - Gemiddelde omzet
 - Gerealiseerde omzet

- Gerealiseerde omzet (000)
- Gemiddelde gerealiseerde omzet
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)
- Potentiële omzet
- Gemiddelde potentiële omzet
- Omzet
- Omzet product (000)
- Gerealiseerde omzet product
- Gerealiseerde omzet product (000)
- Aantal accounts
- Aantal accounts met verkoopkansen
- Aantal activiteiten
- Aantal relaties
- Aantal verkoopkansen
- Aantal successen
- Aantal serviceaanvragen
- Aantal geannuleerde serviceaanvragen
- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Aantal leads
- Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen
- Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
- Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal gekwalificeerde leads
- Aantal afgewezen leads

Gebruiksnotities

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebied rapportage

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u een set activiteitstatistieken analyseren per dimensie van activiteit, account, verkoopkans, lead, campagne, relatie, serviceaanvraag en datum. Omdat met dit onderwerpgebied elke activiteitgebeurtenis en interactie in verband met deze recordtypen wordt weergegeven, bevindt dit onderwerpgebied zich op het laagste gegevensniveau; dit betekent dat de tabel met feiten van activiteiten waarmee dit onderwerpgebied wordt bepaald, mogelijk de grootste is. Met dit onderwerpgebied kunt u activiteitstatistieken totaliseren en analyseren met behulp van de grootste set dimensies. Dit onderwerpgebied is een meervoudig onderwerpgebied, waardoor de rapportage van gebruikersquota in relatie tot activiteitstatistieken mogelijk is.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activiteit
- Campagne
- Relatie
- Lead
- Verkoopkans
- Serviceaanvraag
- Quota

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC geïndexeerde datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over

het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Activiteit
- Campagne
- Relatie
- Lead
- Verkoopkans
- Serviceaanvraag

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Activiteitstatistieken
 - Aantal activiteiten
 - Aantal openstaande activiteiten
 - Aantal accounts met activiteiten
 - Aantal gesloten activiteiten
- Statistieken quotum
 - Quotumwaarde

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebied rapportage 'Geavanceerde aangepaste objecten'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunnen geavanceerde aangepaste objecten worden geanalyseerd.

Het onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten' is een specialistisch onderwerpgebied waarmee kan worden gerapporteerd over de één-op-veel-relatie en de veel-op-één-relatie tussen aangepaste objecten 4 tot

en met 15 en vooraf gemaakte objecten, inclusief aangepaste objecten 1, 2 en 3. Omdat in het onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten' de rapportage van alle objecten wordt verenigd in een enkel onderwerpgebied, is het nodig om voor het rapport een bepalende statistiek op te nemen waarmee een relatiepad tussen de objecten in het rapport kan worden gekozen. De rapportage van de veel-op-veel-relatie is met behulp van dit onderwerpgebied niet mogelijk omdat deze rapportage niet direct in Oracle CRM On Demand wordt ondersteund voor de aangepaste objecten 4 tot en met 15.

De veel-op-veel-relatie is geïmplementeerd voor aangepaste objecten 1, 2 en 3 en accounts, relaties, serviceaanvragen en verkoopkansen in 'Analytische gegevens'. Het is daarom alleen mogelijk om te rapporteren over de één-op-veel-relatie tussen aangepaste objecten 1, 2 en 3 en deze objecten. Het is niet mogelijk om te rapporteren over de één-op-veel-relatie tussen aangepaste objecten 1, 2 en 3 en activiteiten, activa, leads en producten.

Type relatie

Federatief

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activiteit
- Toewijzing
- Campagne
- Claim
- Relatie
- Dekking
- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Aangepast object 3
- Aangepast object 04
- Aangepast object 05
- Aangepast object 06
- Aangepast object 07
- Aangepast object 08
- Aangepast object 09
- Aangepast object 10
- Aangepast object 11
- Aangepast object 12

- Aangepast object 13
- Aangepast object 14
- Aangepast object 15
- Schade
- Rekening
- Rekeninghouder
- Rekeningenportefeuille
- Financieel plan
- Financieel product
- Financiële transactie
- Huishouden
- Verzekerd eigendom
- Voorraadperiode
- Betrokken partij
- Lead
- Verkoopkans
- Partner
- Polis
- Polishouder
- Product
- Monstervoorraad
- Monstertransactie
- Serviceaanvraag
- Transactie-item

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC geïndexeerde datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account

- Activiteit
- Toewijzing
- Claim
- Relatie
- Dekking
- Aangepaste objecten 1-15
- Schade
- Rekening
- Rekeninghouder
- Rekeningenportefeuille
- Financieel plan
- Financieel product
- Financiële transactie
- Verzekerd eigendom
- Voorraadperiode
- Betrokken partij
- Verkoopkans
- Polis
- Polishouder
- Monstervoorraad
- Monstertransactie
- Serviceaanvraag

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Aantal accounts
- Activiteitstatistieken
 - Aantal accounts met activiteiten
 - Aantal activiteiten
 - Aantal gesloten activiteiten
 - Aantal openstaande activiteiten

- Statistieken toewijzing
 - Aantal toewijzingen
 - Gemiddelde maximum aantal toewijzingen
 - Gemiddelde maximum aantal gesprekken
 - Gemiddelde sorteren op
 - Totaal maximum aantal toewijzingen
 - Totaal maximum aantal gesprekken
 - Totaal sorteren op
- Statistieken campagne
 - Aantal accounts voor campagne
 - Aantal campagnes
 - Aantal actieve campagnes
 - Aantal voltooide campagnes
 - Aantal geplande campagnes
 - Aantal relaties voor campagne
 - Aantal leads voor campagne
 - Aantal verkoopkansen voor campagne
 - Aantal successen voor campagne
 - Percentage (%) budget (definitie: de kosten vermenigvuldigd met 100, vervolgens gedeeld door de gebudgetteerde kosten)
 - Percentage (%) behaalde leaddoelstelling (definitie: het aantal leads vermenigvuldigd met 100, vervolgens gedeeld door de leaddoelstelling)
 - Percentage (%) behaalde omzetdoelstelling (definitie: de gerealiseerde omzet vermenigvuldigd met 100, vervolgens gedeeld door de omzetdoelstelling)
 - Gemiddeld aantal dagen voor sluiten van verkoopkansen voor campagne
 - Gemiddelde gerealiseerde omzet voor campagne
 - Gemiddeld aantal dagen voor sluiten van verkoopkansen voor campagne
 - Gemiddelde kosten per gerealiseerde verkooptransactie (definitie: de gemiddelde kosten gedeeld door het aantal gerealiseerde transacties)
 - Gemiddelde kosten per lead (definitie: de gemiddelde kosten gedeeld door het aantal leads)
 - Gerealiseerde omzet voor campagne
 - Kosten per gesloten verkooptransactie (definitie: de kosten gedeeld door het aantal gerealiseerde transacties)
 - Kosten per lead (definitie: de kosten gedeeld door het aantal leads)
 - Leadconversiepercentage voor campagne

- Omzet verkoopkans voor campagne
- Percentage gerealiseerde verkoopkansen voor campagne
- Rentabiliteit

- Statistieken claim
 - Aangepaste statistieken claim
 - Aantal claims
 - Gem. hoogte van aansprakelijkheid
 - Gem. hoogte van verlies
 - Gem. aantal medewerkers met letsel
 - Gem. aantal personen met letsel
 - Totale hoogte van aansprakelijkheid
 - Totale hoogte van verlies
 - Totaal aantal medewerkers met letsel
 - Totaal aantal personen met letsel

- Statistieken relatie
 - Aangepaste statistieken relatie
 - Aantal relaties

- Statistieken dekking
 - Aangepaste statistieken dekking
 - Aantal dekkingen
 - Gemiddeld eigen risico
 - Gemiddelde persoonlijke limiet
 - Gemiddeld verzekerd bedrag
 - Gemiddelde totale limiet
 - Totaal eigen risico
 - Totaal persoonlijke limiet
 - Totaal verzekerd bedrag
 - Totale som limiet

- Statistieken aangepaste objecten 1-15
 - Aangepaste statistieken aangepaste objecten 1-15

- Aantal aangepaste objecten 1-15
- Statistieken schade
 - Aangepaste statistieken schade
 - Aantal schadegevallen
 - Gemiddeld geschat bedrag
 - Gemiddeld aantal eigendommen
 - Totaal geschat bedrag
 - Totaal aantal eigendommen
- Statistieken rekening
 - Aangepaste statistieken rekening
 - Aantal rekeningen
 - Gemiddeld saldo
 - Totaal saldo
- Statistieken rekeninghouder
 - Aangepaste statistieken rekeninghouder
 - Aantal rekeninghouders
- Statistieken rekeningenportefeuille
 - Aangepaste statistieken rekeninghouder
 - Aantal rekeningenportefeuilles
 - Gemiddelde prestatie
 - Gemiddelde inkoopprijs
 - Gemiddelde hoeveelheid
 - Gemiddelde waarde
 - Totale prestatie
 - Totale inkoopprijs
 - Totale hoeveelheid
 - Totale waarde
- Statistieken financieel plan
 - Aangepaste statistieken financieel plan
 - Aantal financiële plannen
- Statistieken financieel product
 - Aangepaste statistieken financieel product
 - Aantal financiële producten

- Gemiddelde huidige prijs
- Totale huidige prijs
- Statistieken financiële transactie
 - Aangepaste statistieken financiële transactie
 - Aantal financiële transacties
 - Gemiddelde hoeveelheid
 - Gemiddelde transactieprijs
 - Gemiddelde waarde
 - Totale hoeveelheid
 - Totale transactieprijs
 - Totale waarde
- Statistieken huishouden
 - Aangepaste statistieken huishoudens
 - Totale activa relatie
 - Gemiddelde totale activa
 - Gemiddelde totale activa (000)
 - Totale activa
 - Totale activa (000)
 - Totale onkosten relatie
 - Gemiddelde totale onkosten
 - Gemiddelde totale onkosten (000)
 - Totale onkosten
 - Totale onkosten (000)
 - Totale inkomsten relatie
 - Gemiddelde totale inkomsten
 - Gemiddelde totale inkomsten (000)
 - Totale inkomsten
 - Totale inkomsten (000)
 - Totale passiva relatie
 - Gemiddelde totale passiva
 - Gemiddelde totale passiva (000)
 - Totale passiva

- Totale passiva (000)
- Netto materieel actief relatie
 - Gemiddeld netto materieel actief
 - Gemiddeld netto materieel actief (000)
 - Netto materieel actief
 - Netto materieel actief (000)
- Totale activa huishouden
 - Gemiddelde totale activa huishouden
 - Gemiddelde totale activa huishouden (000)
 - Totale activa huishouden
 - Totale activa huishouden (000)
- Totale onkosten huishouden
 - Gemiddelde totale onkosten huishouden
 - Gemiddelde totale onkosten huishouden (000)
 - Totale onkosten huishouden
 - Totale onkosten huishouden (000)
- Totale inkomsten huishouden
 - Gemiddelde totale inkomsten huishouden
 - Gemiddelde totale inkomsten huishouden (000)
 - Totale inkomsten huishouden
 - Totale inkomsten huishouden (000)
- Totale passiva huishouden
 - Gemiddelde totale passiva huishouden
 - Gemiddelde totale passiva huishouden (000)
 - Totale passiva huishouden
 - Totale passiva huishouden (000)
- Netto materieel actief huishouden
 - Gemiddeld netto materieel actief huishouden
 - Gemiddeld netto materieel actief huishouden (000)
 - Netto materieel actief huishouden
 - Netto materieel actief huishouden (000)
- Aantal leads relatie
- Aantal serviceaanvragen relatie

- Aantal relaties
- Aantal huishoudens
- Aantal getotaliseerde relaties
- Aantal getotaliseerde leads
- Aantal getotaliseerde serviceaanvragen

- Statistieken verzekerd eigendom
 - Aangepaste statistieken verzekerd eigendom
 - Aantal verzekerde eigendommen
 - Gemiddeld bedrag
 - Gemiddelde volgorde
 - Totaalbedrag
 - Totale volgorde
- Statistieken voorraadperiode
 - Aangepaste statistieken voorraadperiode
 - Aantal voorraadperioden
- Statistieken betrokken partij
 - Aangepaste statistieken betrokken partij
 - Aantal betrokken partijen
- Statistieken leads
 - Aantal gearchiveerde leads
 - Aantal leads
 - Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
 - Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
 - Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
 - Aantal nieuwe verkoopkansen
 - Aantal gekwalificeerde leads
 - Aantal afgewezen leads
 - Aantal successen
 - Gerealiseerde omzet voor lead
 - Verwachte omzet voor lead
 - Omzet verkoopkansen voor lead

- Statistieken verkoopkans
 - Aangepaste statistieken verkoopkans
 - Aantal gesloten verkoopkansen
 - Aantal openstaande verkoopkansen
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Gemiddeld aantal dagen in fase
 - Gerealiseerde omzet
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Verwachte omzet
 - Verwachte omzet (000)
 - Omzet
 - Omzet (000)
- Statistieken partner
 - Aangepaste statistieken partner
 - Aantal partners
- Statistieken polis
 - Aangepaste statistieken polis
 - Aantal polissen
 - Gemiddeld verzekerd kapitaal
 - Gemiddelde modale premie
 - Gemiddelde totale premie
 - Totaal verzekerd kapitaal
 - Totale modale premie
 - Totale som premie
- Statistieken polishouder
 - Aangepaste statistieken polishouder
 - Aantal polishouders
 - Gemiddeld percentage houder
 - Totaal percentage houder
- Statistieken voorraad monsters
 - Aangepaste statistieken voorraad monsters
 - Aantal voorraad monsters

- Gemiddelde laatste fysieke telling
- Gemiddeld openingssaldo
- Gemiddelde fysieke telling
- Gemiddelde systeemtelling
- Totaal laatste fysieke telling
- Totaal openingssaldo
- Totaal fysieke telling
- Totaal systeemtelling
- Statistieken monstertransactie
 - Aangepaste statistieken monstertransactie
 - Aantal monstertransacties
 - Gemiddelde ontvangen pakketten
 - Gemiddelde verzonden pakketten
 - Totaal ontvangen pakketten
 - Totaal verzonden pakketten
- Statistieken serviceaanvraag
 - Aangepaste statistieken serviceaanvraag
 - Aantal geannuleerde serviceaanvragen
 - Aantal gesloten serviceaanvragen
 - Aantal openstaande serviceaanvragen
 - Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
 - Aantal serviceaanvragen
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
 - Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Statistieken transactie-item
 - Aangepaste statistieken transactie-item
 - Aantal transactie-items
 - Gemiddeld regelnummer
 - Gemiddelde hoeveelheid
 - Gemiddelde verzonden hoeveelheid
 - Totaal regelnummer
 - Totale hoeveelheid
 - Totaal verzonden hoeveelheid

Gebruiksnotities

Rapporten zonder resultaten kunnen om verschillende redenen voorkomen. Eén reden is het ontbreken van een statistiek in het rapport. Uw rapport moet ten minste één statistiek bevatten.

U kunt ook een rapport zonder resultaten krijgen als u twee aangepaste objecten gebruikt die niet rechtstreeks aan elkaar zijn gekoppeld. Voorbeeld: als een accountobject rechtstreeks is gekoppeld aan aangepast object 4 en aangepast object 5, kunt u rapporteren over de koppeling tussen de account en aangepast object 4 en over de koppeling tussen de account en aangepast object 5. U kunt echter niet rapporteren over de gecombineerde koppeling tussen de account, aangepast object 4 en aangepast object 5 tenzij er een directe koppeling bestaat tussen aangepast object 4 en aangepast object 5 die in de toepassing is gedefinieerd.

In dit voorbeeld geldt ook het volgende: als een accountobject direct aan aangepast object 4 is gekoppeld en aangepast object 4 direct aan aangepast object 5 is gekoppeld, kunt u rapporteren over de koppeling tussen de account en aangepast object 4 en over de koppeling tussen aangepast object 4 en aangepast object 5. U kunt echter niet rapporteren over de gecombineerde koppeling tussen de account, aangepast object 4 en aangepast object 5 tenzij er een directe koppeling bestaat tussen de account en aangepast object 5 die in de toepassing is gedefinieerd.

De dimensies 'Account' en 'Relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten' en financiële objecten en verzekeringsobjecten

Met het onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten' kunt u rapporteren over alle kenmerken en statistieken van de objecten in het onderwerpgebied. Ook kunt u rapporteren over de koppelingen tussen deze objecten. Voor elk objectenpaar wordt in dit onderwerpgebied maar één koppeling ondersteund. Bijvoorbeeld:

- Het object 'Rekening' kan een onderliggend object zijn voor een account, filiaal of financiële instelling. Maar alleen de objectkoppeling met de account kan worden gerapporteerd.
- Het object 'Rekening' kan een onderliggend object zijn voor een relatie en een adviseur. Maar alleen de objectkoppeling met de relatie kan worden gerapporteerd.
- Het object 'Polis' kan een onderliggend object zijn voor een account, instelling en verzekeraar. Maar alleen de objectkoppeling met de account kan worden gerapporteerd.
- Het object 'Polis' kan een onderliggend object zijn voor een relatie, agent en assuradeur. Maar alleen de objectkoppeling met de account kan worden gerapporteerd.

De koppeling tussen financiële objecten en aangepaste objecten 1-5 en de koppeling tussen verzekeringsobjecten en aangepaste objecten 1-15 zijn niet beschikbaar voor rapportage in het onderwerpgebied 'Geavanceerde aangepaste objecten'.

In de financiële dimensie en de verzekerings- en monsterdimensies zijn de velden 'Valuta' en 'Datum' vooraf ingedeeld. Andere veldtypen in deze dimensies (bijvoorbeeld 'Geheel getal' en 'Percentage') zijn niet vooraf ingedeeld. U kunt aangepaste indelingen toepassen op deze velden.

Onderwerpgebied rapportage 'Beoordelingen'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied geeft een real-time analyse van het gebruik en de resultaten van beoordelingen. U hebt volledige toegang tot beoordelingsvoltooiing en -scores en de interactie met verwante dimensies zoals activiteiten, relaties en accounts.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activiteit
- Beoordeling
- Relatie
- Datum laatste wijziging
- Begindatum
- Lead
- Doelstelling
- Verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Serviceaanvraag

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC geïndexeerde datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over

het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Activiteit
- Relatie
- Verkoopkans
- Serviceaanvraag

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Aantal accounts
- Activiteitstatistieken
 - Aantal accounts met activiteiten
 - Aantal activiteiten
 - Aantal gesloten activiteiten
 - Aantal openstaande activiteiten
- Statistieken beoordeling
 - Antwoorden
 - Aantal antwoorden criteria
 - Antwoord gegeven
 - Antwoord niet gegeven
 - Criteria
 - Aantal criteria script
 - Gemiddeld aantal criteria script
 - Gemiddelde score criteria
 - Score criteria
 - Maximale score criteria
 - Minimale score criteria
 - Script
 - Aantal keren script gebruikt
 - Percentage (%) voltooid

- Werkelijke score script
- Gemiddelde werkelijke score script
- Gemiddelde drempelscore script
- Maximale werkelijke score script
- Minimale werkelijke score script
- Drempelscore script
- Statistieken relatie
 - Aangepaste statistieken relatie
 - Aantal relaties
- Statistieken leads
 - Aantal gearchiveerde leads
 - Aantal leads
 - Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen
 - Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
 - Aantal leads dat in een gerealiseerde verkoopkans resulteert
 - Aantal nieuwe verkoopkansen
 - Aantal gekwalificeerde leads
 - Aantal afgewezen leads
 - Aantal successen
 - Gerealiseerde omzet voor lead
 - Verwachte omzet voor lead
 - Omzet verkoopkans voor lead
- Statistieken doelstelling
 - Aangepaste statistieken doelstelling
 - Aantal doelstellingen
 - Gemiddelde omzet doelstelling
 - Gemiddelde doelstelling
 - Omzet doelstelling
 - Doelstelling
- Statistieken verkoopkans
 - Aangepaste statistieken verkoopkans
 - Aantal gesloten verkoopkansen
 - Aantal openstaande verkoopkansen

- Aantal verkoopkansen
- Aantal successen
- Gemiddeld aantal dagen in fase
- Gerealiseerde omzet
- Gerealiseerde omzet (000)
- Verwachte omzet
- Verwachte omzet (000)
- Omzet
- Omzet (000)
- Statistieken serviceaanvraag
 - Aangepaste statistieken serviceaanvraag
 - Aantal geannuleerde serviceaanvragen
 - Aantal gesloten serviceaanvragen
 - Aantal openstaande serviceaanvragen
 - Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
 - Aantal serviceaanvragen
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
 - Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen

Gebruiksnotities

U kunt de statistieken voor beoordeling alleen gebruiken in de dimensie 'Beoordelingen'. Als er beoordelingsstatistieken worden verwijderd, wordt dit niet weergegeven in eerder voltooide beoordelingen en zijn de resultaten mogelijk onjuist.

Onderwerpgebied rapportage 'Activa'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u activastatistieken analyseren op basis van de dimensies 'Account', 'Activum', 'Product' en 'Gebruiker'. U kunt activa en producten volgen die aan een klant of bedrijf zijn verkocht. Dit is

één van de weinige onderwerpgebieden waar de zichtbaarheid van activarecords is gebaseerd op de zichtbaarheid van de verwante accountrecords.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activum
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Product

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC geïndexeerde datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Activum

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Activastatistieken
 - Aantal activa
 - Gemiddeld aantal activa

Gebruiksnotities

Analyseer de activastatistieken met de dimensie 'Toegewezen aan (gebruiker)'. De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebied 'Bedrijfsplanning' voor rapportage

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied biedt de mogelijkheid om accounts, relaties, verkoopkansen en producten te bekijken in de context van bedrijfsplannen, doelstellingen, plantypen, perioden, omzetdoelen en eenheden. Ook kunt u de werkelijke prestaties controleren in vergelijking met de doelen en doelstellingen in bedrijfsplannen. Resultaten kunnen worden gecombineerd met query's uit andere onderwerpgebieden om de resultaten met de doelen te vergelijken.

Type relatie

Een-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activiteit
- Boek
- Bedrijfsplan
- Relatie
- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Aangepast object 3
- Lead
- Doelstelling
- Verkoopkans
- Periode
- Accountplan
- Relatie plan
- Verkoopkansplan
- Hoofdaccount partner
- Product

- Serviceaanvraag

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC geïndexeerde datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Activiteit
- Relatie
- Lead
- Verkoopkans
- Serviceaanvraag

Statistieken

De lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied luidt als volgt:

- Statistieken account
- Activiteitstatistieken
- Statistieken bedrijfsplan
- Statistieken relatie
- Statistieken aangepast object 1
- Statistieken aangepast object 2
- Statistieken aangepast object 3
- Statistieken leads
- Statistieken doelstelling
- Statistieken verkoopkans
- Statistieken partner
- Statistieken periode
- Statistieken accountplan
- Statistieken relatie plan
- Statistieken verkoopkansplan

- Statistieken serviceaanvraag

Gebruiksnotities

Dit onderwerpgebied heeft meerdere dimensies, maar vermijd willekeurige combinaties van dimensies. Niet alle combinaties van dimensies leveren nuttige resultaten op. In de volgende lijst wordt de aansturende objectdimensie in een vet lettertype weergegeven en welke dimensies er mee kunnen worden gecombineerd om geldige resultaten te produceren.

- **Account:** Doelstelling, Accountplan
- **Activiteit:** Bedrijfsplan, Doelstelling
- **Bedrijfsplan:** Activiteit, Doelstelling, Partner, Periode, Accountplan, Planrelatie, Verkoopkansplan, Product
- **Relatie:** Doelstelling, Planrelatie
- **Lead:** Doelstelling
- **Doelstelling:** Account, Activiteit, Bedrijfsplan, Relatie, Lead, Periode, Product, Serviceaanvraag
- **Verkoopkans:** Doelstelling, Verkoopkansplan
- **Partner:** Bedrijfsplan
- **Periode:** Bedrijfsplan, Doelstelling
- **Accountplan:** Account, Bedrijfsplan
- **Relatie plan:** Bedrijfsplan, Relatie
- **Verkoopkansplan:** Bedrijfsplan, Verkoopkans
- **Product:** Bedrijfsplan, Planrelatie
- **Serviceaanvraag:** Doelstelling

Opmerking: als u dimensies in een rapport met elkaar combineert, zorg er dan voor dat u ook statistieken uit deze dimensies opneemt, zodat de juiste joins met Oracle CRM On Demand kunnen worden gemaakt. Als de aansturende dimensie bijvoorbeeld 'Doelstelling' is en u enkele relatievelden wilt gebruiken, neem dan ook een doelstellingsstatistiek in uw query op. U kunt het afdrukken van de query onderdrukken, maar dit moet in de query staan.

Met de dimensie 'Boek' kunt u statistieken en gerelateerde kenmerken analyseren voor accounts en relaties, op elk niveau in de boekhiërarchie.

Onderwerpgebied rapportage 'Campagnes'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied maakt uitgebreide analyse mogelijk van campagnes op de dimensies campagne, gebruiker en datum. U kunt het resultaat, de prestaties en het rendement van een campagne analyseren. Het bevat ook gegevens waarmee u problemen bij het behalen van de campagnedoelen kunt oplossen en toekomstige campagnes kunt optimaliseren.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Campagne
- Datum
- Toegewezen aan (gebruiker)

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Campagne' bevat bijvoorbeeld het veld 'Type campagne'. Er bestaat ook een veld 'Code type campagne'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type campagne'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensie in dit onderwerpgebied bevat geoptimaliseerde filtervelden:

- Campagne

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken campagne
 - Aantal campagnes
 - Aantal geplande campagnes
 - Aantal actieve campagnes
 - Aantal voltooide campagnes
 - Aantal accounts voor campagne
 - Aantal relaties voor campagne
 - Aantal leads voor campagne
 - Aantal verkoopkansen voor campagne

- Aantal successen voor campagne
- Percentage (%) budget (definitie: de kosten vermenigvuldigd met 100, vervolgens gedeeld door de gebudgetteerde kosten)
- Percentage (%) behaalde leaddoelstelling (definitie: het aantal leads vermenigvuldigd met 100, vervolgens gedeeld door de leaddoelstelling)
- Percentage (%) behaalde omzetdoelstelling (definitie: de gerealiseerde omzet vermenigvuldigd met 100, vervolgens gedeeld door de omzetdoelstelling)
- Gemiddeld aantal dagen voor sluiten van verkoopkansen voor campagne
- Kosten per gesloten verkooptransactie (definitie: de kosten gedeeld door het aantal gerealiseerde transacties)
- Gemiddelde kosten per gerealiseerde verkooptransactie (definitie: de gemiddelde kosten gedeeld door het aantal gerealiseerde transacties)
- Kosten per lead (definitie: de kosten gedeeld door het aantal leads)
- Gemiddelde kosten per lead (definitie: de gemiddelde kosten gedeeld door het aantal leads)
- Leadconversiepercentage voor campagne
- Gerealiseerde omzet voor campagne
- Omzet verkoopkans voor campagne
- Gemiddelde gerealiseerde omzet voor campagne
- Percentage gerealiseerde verkoopkansen voor campagne
- Rendement

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebied rapportage 'Relaties van relatie'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

In het onderwerpgebied voor rapportage 'Relaties van relatie' kunt u relaties van de relatie analyseren. Relaties van de relatie kunnen worden geanalyseerd op account, relatie en verwante relatie. Dit onderwerpgebied bevat geen statistieken.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Relatie
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Verwante relatie

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code of UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC geïndexeerde datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Relatie

Statistieken

Geen

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebied rapportage 'Relaties'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten met relatiestatistieken genereren voor de dimensies 'Relatie', 'Account', 'Campagne', 'Toegewezen aan (gebruiker)' en 'Datum'. Het detailniveau voor dit onderwerpgebied is één rij voor elke relatie die in Oracle CRM On Demand is gemaakt. Met behulp van dit onderwerpgebied kunt u snel het antwoord vinden op vragen als: Wie zijn de tien medewerkers met de grootste accounts? Welke accounts hebben geen relaties? Wat zijn de grootste campagnes voor relaties?

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Campagne
- Relatie
- Gemaakt op
- Toegewezen aan (gebruiker)

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken relatie
 - Aangepaste statistieken relatie
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta

- Geïndexeerd getal
- Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
- Aantal relaties

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Accounts'

In dit onderwerp worden de volgende onderwerpgebieden voor rapportage behandeld:

- Aangepast object 1 en accounts
- Aangepast object 2 en accounts
- Aangepast object 3 en accounts

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met deze onderwerpgebieden kunt u de veel-op-veel-relatie tussen accounts en aangepaste objecten 1, 2 en 3 analyseren. Het onderwerpgebied account wordt gekopieerd en toegevoegd met de dimensies van aangepaste objecten 1, 2 en 3. Vaak ontwerpen bedrijven aangepaste objecten 1, 2 en 3 opnieuw en willen rapporteren over deze opnieuw ontworpen objecten met accounts. Omdat dit onderwerpgebied de veel-op-veel-relatie tussen accounts en aangepaste objecten 1, 2 en 3 weergeeft, kunnen de accounts die geen koppeling hebben met ten minste één instance van aangepaste objecten 1, 2 en 3 niet worden gerapporteerd met behulp van deze onderwerpgebieden.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

Deze onderwerpgebieden hebben de volgende dimensies:

- Account
- Campagne
- Aangepast object

- Gemaakt op
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Rayon

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne
- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Aangepast object 3

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor deze onderwerpgebieden is als volgt:

- Statistieken account
 - Aangepaste statistieken account
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Omzet
 - Omzet (000)
 - Gemiddelde omzet
 - Gerealiseerde omzet
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Gemiddelde gerealiseerde omzet
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen (definitie: het aantal dagen voor het sluiten van een verkoopkans gedeeld door het aantal gewonnen verkoopkansen)

- Aantal accounts
- Aantal accounts met verkoopkansen
- Aantal relaties
- Aantal verkoopkansen
- Aantal successen
- Aantal serviceaanvragen
- Aantal geannuleerde serviceaanvragen
- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen

Gebruiksnotities

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Relaties'

In dit onderwerp worden de volgende onderwerpgebieden voor rapportage behandeld:

- Aangepast object 1 en relaties
- Aangepast object 2 en relaties
- Aangepast object 3 en relaties

Beschikbaarheid

Deze onderwerpgebieden zijn beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Deze onderwerpgebieden stellen u in staat de diverse koppelingen tussen relaties en Aangepast object 1, 2 en 3 te analyseren. Het onderwerpgebied Relatie wordt gerepliceerd en aangevuld met de aangepaste objecten 1, 2 en 3. Bedrijven ontwikkelen Aangepast object 1, 2 en 3 dikwijls en willen rapporteren over deze opnieuw ontwikkelde objecten met relaties. Omdat dit onderwerpgebied de diverse koppelingen tussen relaties en Aangepast object 1, 2 en 3 vertegenwoordigt, kunnen relaties die geen koppeling hebben met ten minste één instance van Aangepast object 1, 2 en 3 niet worden gerapporteerd via deze onderwerpgebieden.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

Deze onderwerpgebieden hebben de volgende dimensies:

- Account
- Campagne
- Relatie
- Aangepast object
- Gemaakt op
- Toegewezen aan (gebruiker)

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne
- Relatie
- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Aangepast object 3

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor deze onderwerpgebieden is als volgt:

- Statistieken relatie
 - Aangepaste statistieken relatie
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal

- Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
- Aantal relaties

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Verkoopkansen'

In dit onderwerp worden de volgende onderwerpgebieden voor rapportage behandeld:

- Aangepast object 1 en verkoopkansen
- Aangepast object 2 en verkoopkansen
- Aangepast object 3 en verkoopkansen

Beschikbaarheid

Deze onderwerpgebieden zijn beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met deze onderwerpgebieden kunt u de veel-op-veel relaties analyseren tussen verkoopkansen en aangepaste objecten 1, 2 en 3. Het onderwerpgebied Verkoopkansen wordt gerepliceerd en toegevoegd samen met de aangepaste objecten 1, 2 en 3. Bedrijven maken vaak een nieuw ontwerp voor de aangepaste objecten 1, 2 en 3 en willen over deze opnieuw ontworpen objecten rapporteren met verkoopkansen. Omdat dit onderwerpgebied betrekking heeft op de veel-op-veel relaties tussen verkoopkansen en aangepaste objecten 1, 2 en 3, kunnen de verkoopkansen die niet gekoppeld zijn aan ten minste één instance van aangepaste objecten 1, 2 en 3 niet worden gerapporteerd met deze onderwerpgebieden.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

Deze onderwerpgebieden hebben de volgende dimensies:

- Aangepast object
- Account
- Campagne
- Datum gerealiseerd

- Geopend op
- Verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Primaire relatie
- Rayon

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne
- Relatie
- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Aangepast object 3
- Verkoopkans

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor deze onderwerpgebieden is als volgt:

- Statistieken verkoopkans
 - Aangepaste statistieken verkoopkans
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Omzet
 - Verwachte omzet
 - Gerealiseerde omzet
 - Omzet (000)

- Verwachte omzet (000)
- Gerealiseerde omzet (000)
- Aantal verkoopkansen
- Aantal openstaande verkoopkansen
- Aantal gesloten verkoopkansen
- Aantal successen
- Gemiddeld aantal dagen in fase

Gebruiksnotities

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Serviceaanvragen'

In dit onderwerp worden de volgende onderwerpgebieden voor rapportage behandeld:

- Aangepast object 1 en serviceaanvragen
- Aangepast object 2 en serviceaanvragen
- Aangepast object 3 en serviceaanvragen

Beschikbaarheid

Deze onderwerpgebieden zijn beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met deze onderwerpgebieden kunt u de veel-op-veel relaties analyseren tussen serviceaanvragen en aangepaste objecten 1, 2 en 3. Het onderwerpgebied voor serviceaanvragen wordt gerepliceerd en toegevoegd samen met de aangepaste objecten 1, 2 en 3. Bedrijven maken vaak een nieuw ontwerp voor de aangepaste objecten 1, 2 en 3 en willen over deze opnieuw ontworpen objecten rapporteren met serviceaanvragen. Omdat dit onderwerpgebied betrekking heeft op de veel-op-veel relaties tussen verkoopkansen en aangepaste objecten 1, 2 en 3, kunnen de serviceaanvragen die niet gekoppeld zijn aan ten minste één instance van aangepaste objecten 1, 2 en 3 niet worden gerapporteerd met deze onderwerpgebieden.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

Deze onderwerpgebieden hebben de volgende dimensies:

- Account
- Relatie
- Aangepast object
- Afgesloten op
- Geopend op
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Serviceaanvraag

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Relatie
- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Aangepast object 3
- Serviceaanvraag

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor deze onderwerpgebieden is als volgt:

- Statistieken serviceaanvraag
 - Aangepaste statistieken serviceaanvraag
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Aantal serviceaanvragen

- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Aantal geannuleerde serviceaanvragen
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebied rapportage 'Aangepaste objecten'

In dit onderwerp worden de volgende onderwerpgebieden voor rapportage behandeld:

- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Aangepast object 3

Beschikbaarheid

Deze onderwerpgebieden zijn beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met deze onderwerpgebieden kunt u rapporteren over statistieken van aangepaste objecten 1, 2 en 3 per account, activiteit, campagne, relatie, lead, verkoopkans, serviceaanvraag, partner, datum en dimensies van aangepaste objecten 1, 2 en 3. Hiermee kunt u statistieken van aangepaste objecten 1, 2 en 3 analyseren per verschillende verwante objecten. De rapportage over aangepaste objecten 1, 2 en 3 is momenteel alleen in real-time beschikbaar. Als u aangepaste objecten 1, 2 en 3 analyseert, moet u alleen deze onderwerpgebieden gebruiken.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

Deze onderwerpgebieden hebben de volgende dimensies:

- Account

- Activiteit
- Campagne
- Relatie
- Gemaakt op
- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Aangepast object 3
- Lead
- Verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Partner (alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Serviceaanvraag

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC geïndexeerde datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Activiteit
- Campagne
- Relatie
- Aangepast object 1
- Aangepast object 2
- Aangepast object 3
- Lead
- Verkoopkans
- Serviceaanvraag

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor deze onderwerpgebieden is als volgt:

- Aangepaste statistieken voor object
 - Aangepaste statistieken aangepast object
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Aantal aangepaste objecten

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebied rapportage 'Prognoses'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Via dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken met de gegevens die via de module 'Prognose' in Oracle CRM On Demand worden gegenereerd. In dit onderwerpgebied kunt u het prognoseoverzicht ook vergelijken met de laatste real-time gegevens over de verkoopkansen per account, rayon, gebruiker, verkoopkans, product, datum en gebruikersquotadimensies. U kunt een prestatierapport voor een verkoopteam maken, waarin de pijplijndekking, gerealiseerde quota en nauwkeurigheid van de prognose wordt getoond. Daarnaast stelt het managers in staat de prestaties van de afzonderlijke teamleden te controleren door gebruik te maken van de gebruikershiërarchie.

Type relatie

Meervoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Accountomzet (zie opmerking 1)
- Rayon account
- Boek

- Datum gerealiseerd (zie opmerking 2)
- Relatie
- Prognose
- Prognosedatum (zie opmerking 2)
- Verkoopkans (zie opmerking 4)
- Omzet per product voor verkoopkans (zie opmerking 4)
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Product
- Productcategorie
- Quota

Opmerking 1: de dimensie 'Accountomzet' kan niet worden gecombineerd met de dimensie 'Verkoopkans' of 'Verkoopkans product'.

Opmerking 2: voor quota is de afsluitdatum de eerste dag van de maand voor de quotaperiode. Voor prognoses is de afsluitdatum de afsluitdatum voor de verkoopkans die zich in de momentopnamen van een prognose bevinden. Voor verkoopkans is de afsluitdatum de afsluitdatum voor de verkoopkans.

Opmerking 3: de prognosedatum is de datum waarop de prognose is uitgevoerd. Een verkoopkans kan voorkomen in meerdere prognoses.

Opmerking 4: 'Verkoopkans' en 'Omzet per product voor verkoopkans' kunnen alleen worden gekoppeld aan de statistieken 'Verkoopkans' en 'Omzet per product voor verkoopkans'.

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Relatie
- Verkoopkans

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken accountomzet
 - Aantal producten

- Gemiddeld aantal producten
- Prognosestatistieken
 - Mijn accountomzet
 - Mijn accountomzet
 - Mijn omzet relatie
 - Mijn omzet relatie
 - Mijn verkoopkansen
 - Mijn omzet verkoopkans
 - Mijn productomzet
 - Mijn productomzet
 - Mijn producten
 - Afgesloten hoeveelheid
 - Gerealiseerde omzet
 - Verwachte omzet
 - Prognose hoeveelheid
 - Hoeveelheid pijplijn
- Teamoverzicht
 - Prognose
 - Gerealiseerde omzet
 - Pijplijn
 - Hoogste
- Productoverzicht team
 - Afgesloten hoeveelheid
 - Prognose hoeveelheid
 - Hoeveelheid pijplijn
 - Gerealiseerde omzet
 - Verwachte omzet
- Gerealiseerde omzet
- Pijplijn
- Prognose
- Verwachte omzet
- Hoogste
- Statistieken quotum

- Quotumwaarde
- Statistieken verkoopkans
 - Aangepaste statistieken verkoopkans
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Omzet
 - Verwachte omzet
 - Gerealiseerde omzet
 - Omzet (000)
 - Verwachte omzet (000)
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal openstaande verkoopkansen
 - Aantal gesloten verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Gemiddeld aantal dagen in fase
- Statistieken omzet per product voor verkoopkans
 - Aantal producten
 - Gemiddeld aantal producten

Gebruiksnotities

De volgende beperkingen zijn van toepassing:

- **Meervoudig.** Omdat het onderwerpgebied voor prognoses een meervoudig onderwerpgebied is, zorgt u ervoor dat slechts één statistiek deel van een rapport uitmaakt.
- **Boekdimensie.** Met de boekdimensie en de hiërarchie kunt u gegevensrecords groeperen in boeken. Maar met de weergavemodus in Analyse wordt bepaald welke gegevens u kunt zien. Deze optie werkt alleen met Account, Accountomzet, Verkoopkans en Verkoopkans - product.
- **Hiërarchieën.** alle hiërarchieën zijn beperkt tot acht niveaus.
- **Splitsing omzet.** wanneer de functie 'Splitsing omzet' is geconfigureerd (zie Bedrijfsprofiel en algemene standaarden instellen), vormt het prognoseoverzicht een weerspiegeling van de splitsing en niet de real-time statistieken voor de verkoopkans.
- **Statistieken quota.** u kunt alleen quotastatistieken met andere statistieken vergelijken op maand- of gebruikersniveau.

- **Aangepaste velden prognoseoverzicht:** deze velden zijn niet beschikbaar voor het maken van rapporten. Het prognoseoverzicht dat wordt gegenereerd door Oracle CRM On Demand bevat getotaliseerde totalen. Daarom zijn de prognosestatistieken in uw rapport alleen zinvol wanneer u de gegevens weergeeft per gebruiker. Wanneer u de prognosestatistieken weergeeft zonder de gebruiker, wordt de waarde mogelijk niet goed weergegeven.
- **Verkoopkans en meerdere prognoses:** dezelfde verkoopkans kan voorkomen in meerdere prognoses. Daarom moeten de statistieken worden gefilterd en moeten er prognosestatistieken worden weergegeven voor een specifieke datum. Als u dit niet doet, worden er mogelijk onjuiste prognosestatistieken weergegeven.
- **Statistieken prognose en gebruikersquota:** de datum van de omzet is gelijk aan de datum van het prognoseoverzicht, zodat alle verkoopkansen worden weergegeven op de eerste dag van de maand. De gebruikersquota is ook ingesteld voor een maandelijkse periode en verschijnt op de eerste dag van de maand. Daarom zijn rapporten met statistieken voor prognoses en gebruikersquota's alleen zinvol wanneer de gegevens voor de maand of op een hoger niveau worden verzameld.
- **Statistieken gebruikersquota.** de toegankelijkheid van de statistieken voor gebruikersquota's wordt beheerd via 'Zichtbaarheid manager', ongeacht de weergavemodus die de gebruiker instelt. Het is daarom niet mogelijk voor gebruikers die geen bedrijfsbeheerders zijn om gebruikersquota's samen met verkoopkansstatistieken te rapporteren als hun zichtbaarheid is ingesteld op 'Zichtbaarheid team'.
- **Percentiele classificatie van gebruiker.** u kunt geen percentiele classificatie van een gebruiker opbouwen zonder toegang tot de onderliggende gegevens.
- **Kalendermaand en meerdere prognoses:** elke kalendermaand kan meerdere prognoses bevatten. Een rapport met de totale prognosestatistieken moet zijn gekwalificeerd met een specifieke prognosedatum.
- **Quotum en omzet.** als uw rapport het gebruikersquotum bevat en de real-time omzet voor de verkoopkans niet de verwachte resultaten laat zien, kan dit komen omdat er voor dezelfde periode als de quotarecords geen records zijn met afsluitdatums voor de verkoopkans.
- **Maandelijkse prognose.** uw maandelijks prognoseoverzichtstotalen zijn al getotaliseerd. Een totaal voor alle gebruikers geeft dus een onjuiste resultaten. Als u het totaal op deze manier wilt verkrijgen, moet u de omzetstatistieken uit de map 'Mijn omzet' gebruiken.
- **Zichtbaarheid Analytics-manager.** gebruik 'Zichtbaarheid Analytics-manager' als de prognose alleen personen bevat die aan u rapporteren.
- **Zichtbaarheid Analytics-team.** gebruik 'Zichtbaarheid Analytics-team' als de personen in de prognose deel uitmaken van uw prognose. Als de personen geen deel uitmaken van uw team en ook niet aan uw rapporteren, komen de weergaven 'Verkoopkans' en 'Verkoopkans - product' niet overeen met het prognoseoverzicht.
- **Prognosestatistieken.** de prognosestatistieken moet verwijzen naar een specifieke prognose. Gebruik de functie 'FILTER' voor het filteren van de statistieken om de statistieken te filteren op prognosedatum en op het type prognose. Gebruik de filterfunctie bijvoorbeeld om de prognosewaarde weer te geven voor een bepaalde prognosedatum, zoals 16 september 2009. Omdat er meerdere typen prognoses zijn, voegt u nog een filter toe, zodat alleen de waarde voor 'Omzetprognose verkoopkans' wordt weergegeven., Bijvoorbeeld:

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Omzetprognose verkoopkans'))
```

Als u de functie 'FILTER' gebruikt om de statistieken te filteren, is dit niet hetzelfde als wanneer u een filter aan een rapport toevoegt. Als u een rapportfilter aan het filter toevoegt, zoals 'Prognosedatum' en Prognosetype' verkrijgt u geen waarden voor de gebruikersquota of real-time omzet. Als u

meerdere quota's hebt gedefinieerd voor elke gebruiker, gebruikt u de filterfunctie voor de statistieken om naar een specifieke quotawaarde te verwijzen. Bijvoorbeeld:

```
FILTER("Quota Metric"."Quota value" USING (Quota."Quota Name" = 'Verkoop')
```

In dit voorbeeld wordt met de filterfunctie voor statistieken de quotawaarde voor een bepaalde quotanaam (Verkoop) verkregen. Zonder dit filter voor de statistieken verkrijgt u alleen de totaalwaarden van alle quota's.

De dimensies 'Account' en 'Relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren. Met de dimensie 'Boek' kunt u statistieken en gerelateerde kenmerken analyseren voor accounts en relaties, op elk niveau in de boekhiërarchie.

Onderwerpgebied rapportage 'Huishoudens'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Zakelijke doelstelling

Het onderwerpgebied rapportage 'Huishoudens' biedt de mogelijkheid om rapporten te genereren over huishoudens voor de dimensie 'Relatie'. Op basis van dit rapport kunnen adviseurs en hun managers onder andere de volgende vragen beantwoorden:

- Welke klanten behoren tot welke huishoudens?
- Hoe zijn de huishoudelijke activa in mijn 'book of business' verdeeld over mijn klanten?
- Welke huishoudens hebben de hoogste totale activawaarde?

U kunt de huishoudensrapporten combineren met portefeuilleraapporten om betere service te bieden aan uw klanten, vooral omdat u uw klanten als leden van een huishouden leert kennen.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Relatie
- Huishouden
- Relatie huishouden

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Relatie' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type relatie'. Er bestaat ook een veld 'Code type relatie'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type relatie'. Ook bestaat er een veld 'UTC aanmaakdatum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Aanmaakdatum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensie in dit onderwerpgebied bevat geoptimaliseerde filtervelden:

■ Relatie

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

■ Statistieken huishouden

- Totale activa huishouden
 - Totale activa huishouden
 - Totale activa huishouden (000)
 - Gemiddelde totale activa huishouden
 - Gemiddelde totale activa huishouden (000)
- Totale onkosten huishouden
 - Totale onkosten huishouden
 - Totale onkosten huishouden (000)
 - Gemiddelde totale onkosten huishouden
 - Gemiddelde totale onkosten huishouden (000)
- Totale inkomsten huishouden
 - Totale inkomsten huishouden
 - Totale inkomsten huishouden (000)
 - Gemiddelde totale inkomsten huishouden
 - Gemiddelde totale inkomsten huishouden (000)
- Totale passiva huishouden
 - Totale passiva huishouden
 - Totale passiva huishouden (000)
 - Gemiddelde totale passiva huishouden
 - Gemiddelde totale passiva huishouden (000)
- Netto materieel actief huishouden

- Netto materieel actief huishouden
- Netto materieel actief huishouden (000)
- Gemiddeld netto materieel actief huishouden
- Gemiddeld netto materieel actief huishouden (000)
- Totale activa relatie
 - Totale activa
 - Totale activa (000)
 - Gemiddelde totale activa
 - Gemiddelde totale activa (000)
- Totale onkosten relatie
 - Totale onkosten
 - Totale onkosten (000)
 - Gemiddelde totale onkosten
 - Gemiddelde totale onkosten (000)
- Totale inkomsten relatie
 - Totale inkomsten
 - Totale inkomsten (000)
 - Gemiddelde totale inkomsten
 - Gemiddelde totale inkomsten (000)
- Totale passiva relatie
 - Totale passiva
 - Totale passiva (000)
 - Gemiddelde totale passiva
 - Gemiddelde totale passiva (000)
- Netto materieel actief relatie
 - Netto materieel actief
 - Netto materieel actief (000)
 - Gemiddeld netto materieel actief
 - Gemiddeld netto materieel actief (000)
- Aangepaste statistieken huishoudens
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Geïndexeerde valuta

- Gemiddelde geïndexeerde valuta
- Aantal getotaliseerde relaties
- Aantal getotaliseerde serviceaanvragen
- Aantal getotaliseerde leads
- Aantal relaties
- Aantal serviceaanvragen relatie
- Aantal leads relatie
- Aantal huishoudens

Gebruiksnotities

De dimensie 'Relatie' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebied rapportage 'Leads'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de statistieken voor leads analyseren per account, rayon account, campagne, relatie, datum, lead, verkoopkans, in eigendom van gebruiker en account hoofdpartner. Dit onderwerpgebied bevat statistieken voor het analyseren van de kwaliteit van leads, leadconversie en omzet die aan leads is gekoppeld.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Rayon account
- Campagne
- Relatie
- Datum

- Lead
- Verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Hoofdaccount partner

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC geïndexeerde datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne
- Relatie
- Lead
- Verkoopkans

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken leads
 - Rayonhiërarchie account
 - Naam hoofdrayon
 - Naam rayon niveau 8
 - Naam rayon niveau 7
 - Naam rayon niveau 6
 - Naam rayon niveau 5
 - Naam rayon niveau 4
 - Naam rayon niveau 3
 - Naam rayon niveau 2
 - Naam rayon niveau 1
 - Aantal leads
 - Aantal gekwalificeerde leads

- Aantal afgewezen leads
- Aantal gearchiveerde leads
- Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen)
- Aantal leads dat resulteert in een gerealiseerde verkoopkans (definitie: het aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen en zich in de verkoopfase 'Gesloten/gerealiseerd' bevindt)
- Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal nieuwe verkoopkansen
- Aantal successen
- Gerealiseerde omzet voor lead
- Verwachte omzet voor lead
- Omzet verkoopkans voor lead

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebied rapportage 'Verkoopkansen'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u verkoopkansen per dimensie van account, rayon, campagne, relatie, eigenaar en datum analyseren. Dit onderwerpgebied is een meervoudig onderwerpgebied dat verkoopkans- en quotastatistieken bevat. Verkoopkansstatistieken worden gedefinieerd op het fijnste niveau in dit onderwerpgebied en kunnen daarom op elke mogelijke dimensie worden geanalyseerd. Quotastatistieken worden echter op een minder fijn niveau gedefinieerd en kunnen alleen op beperkte dimensies worden geanalyseerd, waaronder Datum (Maand), Quota, Eigenaar.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

- Account

- Rayon account
- Campagne
- Datum gerealiseerd
- Geopend op
- Verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Primaire relatie
- Hoofdaccount partner
- Quota
- Rayon

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne
- Relatie
- Verkoopkans

Statistieken

De volgende statistieken zijn de belangrijkste statistieken in dit onderwerpgebied:

- Omzet (verwachte en gerealiseerde)
- Aantal verkoopkansen (open en gesloten)
- Aantal successen
- Quotabedragen

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken verkoopkans
 - Aangepaste statistieken verkoopkans
 - Geïndexeerde valuta

- Gemiddelde geïndexeerde valuta
- Geïndexeerd getal
- Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
- Omzet
- Verwachte omzet
- Gerealiseerde omzet
- Omzet (000)
- Verwachte omzet (000)
- Gerealiseerde omzet (000)
- Aantal verkoopkansen
- Aantal openstaande verkoopkansen
- Aantal gesloten verkoopkansen
- Aantal successen
- Gemiddeld aantal dagen in fase
- Statistieken quotum
 - Quotumwaarde

Gebruiksnotities

Omdat quotastatistieken niet worden gedefinieerd op het dimensieniveau van verkoopkansen, worden deze statistieken als lege cellen weergegeven wanneer dimensiekenmerken van verkoopkansen in het rapport staan.

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebieden rapportage 'Verkoopkansen' en 'Concurrenten'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de veel-op-veel-relatie tussen verkoopkansen en concurrentaccounts analyseren. Dit onderwerpgebied komt nagenoeg overeen met de onderwerpgebieden voor verkoopkansen. Het enige verschil is dat het de dimensie voor de concurrerende account bevat, die een veel-op-veel-relatie heeft met het verkoopkansrecordtype. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle concurrenten voor een verkoopkans worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied de veel-op-veel-relatie

tussen verkoopkansen en concurrerende accounts weergeeft, kunnen de verkoopkansen die geen koppeling hebben met ten minste één concurrerende account, niet worden gerapporteerd met dit onderwerpgebied. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met concurrentaccounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Rayon account
- Campagne
- Datum gerealiseerd
- Afgesloten op
- Verkoopkans
- Concurrent verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Primaire relatie
- Relatie van relatie
- Rayon

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit

is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne
- Relatie
- Verkoopkans

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken verkoopkans
 - Aangepaste statistieken verkoopkans
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Omzet
 - Verwachte omzet
 - Gerealiseerde omzet
 - Omzet (000)
 - Verwachte omzet (000)
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal openstaande verkoopkansen
 - Aantal gesloten verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Gemiddeld aantal dagen in fase

Gebruiksnotities

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebieden rapportage 'Verkoopkansen' en 'Partners'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de veel-op-veel-relatie tussen verkoopkansen en partneraccounts analyseren. Het is bijna identiek aan de verkoopkansonderwerpgebieden. Het enige verschil is dat het de partneraccountdimensie bevat, die een veel-op-veel-relatie heeft met het verkoopkansrecordtype. Met dit onderwerpgebied kunt u rapporten maken waarin alle partners voor een verkoopkans worden weergegeven. Omdat dit onderwerpgebied de veel-op-veel-relatie tussen verkoopkansen en partneraccounts weergeeft, kunnen de verkoopkansen die geen koppeling hebben met ten minste één partneraccount, niet worden gerapporteerd met dit onderwerpgebied. De volgende attributen voor het definiëren van de relatie met partneraccounts zijn beschikbaar voor de rapporten:

- Primaire relatie
- Rol
- Rol omkeren
- Begindatum
- Einddatum
- Sterke punten
- Zwakke punten
- Opmerkingen

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Rayon account
- Campagne
- Datum gerealiseerd
- Geopend op
- Verkoopkans
- Partner verkoopkans

- Toegewezen aan (gebruiker)
- Primaire relatie
- Relatie van relatie
- Rayon

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne
- Relatie
- Verkoopkans

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken verkoopkans
 - Aangepaste statistieken verkoopkans
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Omzet
 - Verwachte omzet
 - Gerealiseerde omzet
 - Omzet (000)
 - Verwachte omzet (000)
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal openstaande verkoopkansen

- Aantal gesloten verkoopkansen
- Aantal successen
- Gemiddeld aantal dagen in fase

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebied rapportage 'Omzet per product voor verkoopkans'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is verkrijgbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand

Zakelijke doelstelling

In dit onderwerpgebied kunt u inkomsten van producten met verkoopkansen analyseren op account, accountterritorium, campagne, kans, kansproduct, gebruik door gebruiker, product en productcategorie. Omdat elke terugkerende productinkomstenrecord een andere begindatum kan hebben, heeft dit onderwerpgebied het laagste gegevensniveau en bevat het een rij voor elke teurgkerende productinkomstenrecord binnen de verkoopkansen. Gezien het hoge gegevensniveau van dit onderwerpgebied biedt het maximale flexibiliteit voor het verzamelen van gegevens op elk niveau van de ondersteunde dimensies. Dit onderwerpgebied bevat tevens de quotadimensie en metriek, waarmee u zowel over verkoopkansinkomsten als quotametriek in hetzelfde verslag kunt rapporteren.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Rayon account
- Campagne
- Verkoopkans
- Omzet per product voor verkoopkansen
- Toegewezen aan (gebruiker)

- Product
- Productcategorie
- Quota

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC geïndexeerde datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Campagne
- Verkoopkans

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken omzet per product voor verkoopkans
 - Aantal producten
 - Gemiddeld aantal producten
- Statistieken quotum
 - Quotumwaarde

Gebruiksnotities

De dimensie 'Account' bevat een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebied rapportage 'Team verkoopkans'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle versies van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

In dit onderwerpgebied kan worden gerapporteerd over de relatie tussen verkoopkans en verkoopkansteams. Gebruik dit onderwerpgebied om teamleden op te vragen die bij een verkoopkans zijn betrokken. Dit onderwerpgebied bevat geen statistieken.

Type relatie

Een-op-veel.

Dimensies

Dit onderwerpgebied bevat de volgende dimensies:

- Verkoopkans
- Team verkoopkans
- Toegewezen aan (gebruiker)

Statistieken

Geen.

Gebruiksnotities

Geen.

Zichtbaarheid gegevens. In dit onderwerpgebied wordt altijd gebruikgemaakt van de modus 'Zichtbaarheid team', ongeacht de instellingen die u in uw profiel hebt gedefinieerd. Daarom kunt u altijd over alle verkoopkanssen rapporteren wanneer u de eigenaar of een teamlid bent.

Onderwerpgebied rapportage 'Partners'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Zakelijke doelstelling

Met het onderwerpgebied rapportage 'Partners' kunt u partners analyseren en belangrijke prestatie-statistieken meten, inclusief het aantal gekwalificeerde leads en de totale omzet in de pijplijn verkoopkanssen.

Type relatie

Samenvatting

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Gemaakt op
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Partner
- Rayon

Statistieken

De volledige lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken partner
- Aangepaste statistieken partner
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
- Aantal partners
- Aantal gearchiveerde leads
- Aantal geannuleerde serviceaanvragen (SA's)
- Aantal gesloten verkoopkansen
- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal leads
- Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen
- Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal leads dat in een gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal openstaande verkoopkansen
- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal verkoopkansen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Aantal gekwalificeerde leads
- Aantal afgewezen leads

- Aantal serviceaanvragen
- Aantal successen
- Gemiddeld aantal dagen in fase
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Gerealiseerde omzet
- Gerealiseerde omzet (000)
- Gerealiseerde omzet voor lead
- Verwachte omzet voor lead
- Omzet verkoopkans voor lead
- Omzet
- Omzet (000)

Gebruiksnotities

De vorige statistieken zijn gebaseerd op de Hoofdaccount partner van leads, verkoopkans en serviceaanvragen.

Onderwerpgebied rapportage 'Personalized Content Delivery'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Zakelijke doelstelling

Dit onderwerpgebied bevat de gegevens die de verschillende rollen in farmaceutische organisaties nodig hebben om artsen beter te kunnen begrijpen, de inhoud te verfijnen en het juiste bericht op het juiste moment aan de juiste persoon te kunnen versturen. Een marketingmanager kan bijvoorbeeld de detailleringstrends, de resultaten van promotiemateriaal en de reacties van verschillende segmenten verzamelen. Op basis van deze gegevens kan de manager het promotiemateriaal herzien of de klantenbasis opnieuw segmenteren, waarna de klantendoelgroep opnieuw kan worden bepaald. Een verkoopmanager kan de detailleringstrends analyseren, de best en slechtst presterende verkopers in een gebied analyseren en indien nodig het team coachen.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activiteit
- Relatie
- Reactiebericht
- Berichtgevingsplan
- Item berichtgevingsplan
- Product

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC geïndexeerde datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Activiteit
- Relatie

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken berichtgevingsplan
 - Aangepaste statistieken berichtgevingsplan
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Geïndexeerd getal
 - Aantal berichtgevingsplannen
- Statistieken item berichtgevingsplan
 - Aangepaste statistieken item berichtgevingsplan
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta

- Geïndexeerde valuta
- Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
- Geïndexeerd getal
- Aantal items berichtgevingsplan
- Statistieken reactiebericht
 - Aangepaste statistieken reactiebericht
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Geïndexeerd getal
 - Aantal reacties berichtgeving
- Statistieken account
 - Omzet
 - Omzet (000)
 - Gemiddelde omzet
 - Gerealiseerde omzet
 - Gerealiseerde omzet (000)
 - Gemiddelde gerealiseerde omzet
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van verkoopkansen
 - Potentiële omzet
 - Gemiddelde potentiële omzet
 - Omzet
 - Omzet product (000)
 - Gerealiseerde omzet product
 - Gerealiseerde omzet product (000)
 - Aantal accounts
 - Aantal accounts met verkoopkansen
 - Aantal activiteiten
 - Aantal relaties
 - Aantal verkoopkansen
 - Aantal successen
 - Aantal serviceaanvragen
 - Aantal geannuleerde serviceaanvragen

- Aantal gesloten serviceaanvragen
- Aantal openstaande serviceaanvragen
- Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
- Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
- Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen
- Aantal leads
- Aantal leads dat is omgezet naar verkoopkansen
- Aantal leads dat in een gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal leads dat in een niet-gerealiseerde verkoopkans resulteert
- Aantal gekwalificeerde leads
- Aantal afgewezen leads
- Activiteitstatistieken
 - Aantal activiteiten
 - Aantal openstaande activiteiten
 - Aantal accounts met activiteiten
 - Aantal gesloten activiteiten
- Statistieken relatie
 - Aangepaste statistieken relatie
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Beheerd via aangepaste gebruikersvelden
 - Beheerd via aangepaste gebruikersvelden
 - Aantal relaties
- Statistieken omzet product
 - Omzet
 - Verwachte omzet product
 - Gerealiseerde omzet product
 - Omzet product (000)
 - Verwachte omzet product (000)
 - Gerealiseerde omzet product (000)
 - Gemiddelde inkoopprijs

- Gemiddelde hoeveelheid
- Hoeveelheid

Gebruiksnotities

Geen

Onderwerpgebied rapportage 'Serviceaanvragen'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u tevens serviceaanvragen analyseren voor de dimensies 'Account', 'Relatie', 'Serviceaanvraag', 'Gebruiker', 'Partner' en 'Datum'. Tevens kunt u belangrijke prestatiestatistieken meten en analyseren voor de klantorganisatie voor serviceaanvragen, inclusief de vraag hoe lang serviceaanvraag openstaand zijn geweest en hoe lang het heeft geduurd voordat de serviceaanvragen zijn gesloten. Met behulp van deze prestatiestatistieken voor serviceaanvragen kan uw bedrijf de klanttevredenheid en productiviteit van werknemers verhogen, en kunnen de bedrijfskosten worden verminderd.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Relatie
- Afgesloten op
- Geopend op
- Toegewezen aan (gebruiker)
- Hoofdaccount partner (alleen beschikbaar in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).
- Serviceaanvraag

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC-datum laatste gesprek'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Datum laatste gesprek'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Relatie
- Serviceaanvraag

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken serviceaanvraag
 - Aangepaste statistieken serviceaanvraag
 - Geïndexeerde valuta
 - Gemiddelde geïndexeerde valuta
 - Geïndexeerd getal
 - Gemiddeld (Gem.) geïndexeerd getal
 - Aantal serviceaanvragen
 - Aantal openstaande serviceaanvragen
 - Aantal gesloten serviceaanvragen
 - Aantal serviceaanvragen die in behandeling zijn
 - Aantal geannuleerde serviceaanvragen
 - Gemiddelde periode openstaande serviceaanvragen
 - Gemiddeld aantal dagen voor het sluiten van serviceaanvragen

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebied rapportage 'Gedeelde activiteiten'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u de gedeelde activiteiten op account, contact en gebruikersdimensies analyseren. Omdat deze activiteiten in Oracle CRM On Demand gedeeld kunnen worden door meerdere gebruikers, kunt u met dit onderwerpgebied gedeelde activiteiten rapporteren. Niet-gedeelde activiteiten met tenminste één gebruiker kunnen niet worden gerapporteerd met dit onderwerpgebied.

Type relatie

Veel-op-veel

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Account
- Activiteit
- Relatie
- Toegewezen aan (gebruiker)

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account'. Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Ook bestaat er een veld 'UTC geïndexeerde datum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Geïndexeerde datum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Account
- Activiteit
- Relatie

Statistieken

Geen

Gebruiksnotities

De dimensies 'Account' en 'Relatie' bevatten een boekhiërarchie waarmee u statistieken en gerelateerde kenmerken op elk niveau kunt analyseren.

Onderwerpgebied rapportage 'Voertuigen'

Beschikbaarheid

Dit onderwerpgebied is beschikbaar in alle edities van Oracle CRM On Demand.

Zakelijke doelstelling

Met dit onderwerpgebied kunt u voertuiggerelateerde statistieken analyseren op voertuig en kunt u dealerdimensies en andere gekoppelde dimensieobjecten analyseren zoals 'Relatie', 'Datum', 'Dealer' en 'Product'.

Type relatie

Enkelvoudig onderwerpgebied

Dimensies

In dit onderwerpgebied vindt u de volgende dimensies:

- Relatie
- Datum
- Dealer
- Product
- Voertuig

Geoptimaliseerde filtervelden

Dit onderwerpgebied bevat velden die zijn geoptimaliseerd voor het verkorten van de querytijd als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden eindigen met de woorden 'Code' of 'UTC'. De dimensie 'Relatie' bevat bijvoorbeeld een veld 'Toewijzingsfilter 1'. Er bestaat ook een veld 'Code toewijzingsfilter 1'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Toewijzingsfilter 1'. Ook bestaat er een veld 'UTC aanmaakdatum'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Aanmaakdatum'. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het standaardveld wordt gebruikt. Zie [Geoptimaliseerde filtervelden](#) (op pagina 977) voor meer informatie over het gebruik van geoptimaliseerde filtervelden. De volgende dimensies in dit onderwerpgebied bevatten geoptimaliseerde filtervelden:

- Relatie
- Datum

- Dealer
- Voertuig

Statistieken

De complete lijst met statistieken voor dit onderwerpgebied is als volgt:

- Statistieken voertuigen
 - Aangepaste statistieken voertuigen
 - Aantal voertuigen

Gebruiksnotities

Geen

De weergave van rapporten wijzigen

Bij het opstellen of bijwerken van rapporten in Oracle CRM On Demand Answers kunt u de visuele weergave van rapporten wijzigen (cosmetische opmaak). U kunt cosmetische opmaak toepassen, cosmetische-opmaakkenmerken kopiëren en plakken en een opgemaakt rapport opslaan voor gebruik als stijlsjabloon.

Afhankelijk van het item dat u opmaakt, worden in het dialoogvenster verschillende opties weergegeven, zoals lettertype, cel- en randbesturingselementen, achtergrondkleur, aanvullende opmaakopties zoals celopvulling en opties voor aangepaste CSS-stijl voor HTML.

U kunt de opmaak wijzigen van:

- Kolommen en secties, zoals achtergrondkleur en randen.
- Kolommen in tabellen.
- De grootte van titels.

U kunt het bereik van cosmetische-opmaakkenmerken kopiëren die u op een item toepast, zoals een kolom in een tabel, en deze plakken naar een item van hetzelfde type, zoals een andere kolom in de tabel of een kolom in een andere tabel. U kunt ook de standaardweergave herstellen met de pictogrammen rechtsboven in de dialoogvensters.

Weergaven die kopiëren en plakken ondersteunen, zijn onder andere tabel-, draaitabel- en grafiekweergaven.

Rapporten opslaan als stijlsjablonen

Nadat u de cosmetische weergave van een rapport hebt aangepast en opgeslagen, kunt u dit rapport als sjabloon gebruiken. Op die manier kunt u de opmaak van het opgeslagen rapport toepassen op nieuwe of bestaande rapporten.

Weergaven die het gebruik van een opgeslagen rapport als sjabloon ondersteunen, zijn onder andere tabel-, draaitabel- en grafiekweergaven.

In dit onderwerp vindt u informatie over het uitvoeren van de volgende taken:

- De visuele weergave van een rapport opmaken
- Opmaakkenmerken kopiëren en plakken
- De standaardweergave van kenmerken herstellen
- Opgeslagen rapporten als sjablonen gebruiken

Ga als volgt te werk om de visuele weergave van een rapport op te maken:

- 1** Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.
- 2** Klik in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' op 'Analyse ontwerpen' om Oracle CRM On Demand Answers te openen.
- 3** Klik in Oracle CRM On Demand Answers op 'Analyse openen'.
- 4** Selecteer het rapport waarmee u wilt werken en klik op 'OK'.
- 5** Open vanuit de pagina 'Analyses opstellen en weergeven' het dialoogvenster 'Cosmetische opmaak door een van de volgende handelingen uit te voeren:
 - Klik in stap 1 op de knop 'Kolomeigenschappen' en klik vervolgens op het tabblad 'Stijl' in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen'.
 - Open in stap 2 het dialoogvenster 'Opmaak bewerken' door een van de volgende handelingen uit te voeren:
 - Klik voor 'Titel' of 'Tabel' op de knop 'Weergave opmaken'.
 - Klik in de draaitabelweergave op de knop 'Eigenschappen draaitabelweergave' en klik vervolgens op de knop 'Alternatieve opmaak instellen'.

OPMERKING: in de tabelweergave kunt u ook klikken op de knop 'Kolom opmaken' en het tabblad 'Waarde opmaken' gebruiken. In de draaitabelweergave kunt u ook klikken op de knop 'Sectie-eigenschappen' en het tabblad 'Sectie-eigenschappen' gebruiken.

Het dialoogvenster 'Cosmetische opmaak' wordt weergegeven.
- 6** In het gebied 'Lettertype' kunt u allerlei opmaakopties selecteren en toepassen, zoals de lettertypefamilie, grootte, kleur, stijl (bijvoorbeeld vet) en andere effecten, zoals onderstrepen.

OPMERKING: deze optie is bij sommige items niet beschikbaar.
- 7** Stel in het gebied 'Cel' de uitlijning en de achtergrondkleur in.

OPMERKING: over het algemeen worden gegevens bij horizontaal uitlijnen links uitgelijnd en worden getallen rechts uitgelijnd.

Verticale uitlijning heeft alleen effect bij kolommen met meerdere rijen.

- 8** Selecteer in het gebied 'Rand' de gewenste opties voor de positie, kleur en stijl van de celrand.

TIP: u kunt aangepaste randen selecteren of deselecteren door bij de vervolgkeuzelijst 'Positie' op de bovenste, onderste, linkse of rechtse rand te klikken.

- 9** U stelt de afstand in cellen in door te klikken op 'Aanvullende opmaakopties' en waarden voor de breedte en hoogte van de celinhoud en de afstand boven, onder, links en rechts van de celinhoud op te geven. Waarden worden opgegeven in pixels.

- 10** U kunt de stijl- en klassenelementen uit de stijlmodellen van Oracle CRM On Demand Answers overschrijven met de opties die u in het gebied 'Aangepaste CSS-stijlopties' selecteert:

a Klik op de gewenste instellingen.

b Geef de locatie van de klasse, stijl of het stijlmodel op.

OPMERKING: de geavanceerde opmaakopties zijn bedoeld voor gebruikers die ervaring hebben met overlappende stijlmodellen.

- 11** Klik op 'OK'.

Ga als volgt te werk om een opmaakkenmerk te kopiëren en plakken:

- 1** Ga op de pagina 'Analyses opstellen en weergeven' naar het item (rij, kolom of tabelcel) waarvan u de opmaak wilt kopiëren.
- 2** Klik op de knop 'Opmaak kopiëren' om het dialoogvenster 'Cosmetische opmaak' te openen. Klik op 'Annuleren' om dit dialoogvenster te sluiten.
- 3** Ga naar het item waarop u de opmaak wilt toepassen.
- 4** Open het dialoogvenster 'Cosmetische opmaak', klik op de knop 'Opmaak kopiëren' en klik op 'OK' om de wijzigingen toe te passen.

Ga als volgt te werk om de standaardweergave te herstellen:

- Open het dialoogvenster 'Cosmetische opmaak' voor het item en klik vervolgens op de knop 'Opmaak wissen'.

Voor bepaalde weergavetypen geldt dat u bij het toevoegen van de weergave een opgeslagen rapport als sjabloon kunt gebruiken. Meer informatie hieronder vindt u in de onderstaande procedure.

Ga als volgt te werk om een opgeslagen rapport te gebruiken als sjabloon:

- 1** Ga op de pagina 'Analyses opstellen en weergeven' naar stap 2 ('Lay-out maken').
- 2** Klik op 'Weergave toevoegen' en selecteer de gewenste weergave.

- 3 Klik op de knop 'Weergaveopmaak uit andere analyse kopiëren'. Deze knop bevindt zich boven in de werkruimte:



- 4 Navigeer naar het opgeslagen rapport in het dialoogvenster 'Opgeslagen opmaak importeren' en klik op 'OK'.
- 5 Klik op de koppeling 'Opgeslagen resultaten' of op de knop 'Analyses bekijken'.

Geoptimaliseerde filtervelden

Geoptimaliseerde velden eindigen met de woorden *Code* (voor keuzelijsten) of *UTC* (Coordinated Universal Time) voor datum-/tijdvelden. Als het geoptimaliseerde veld in het filter wordt gebruikt, worden de rapportprestaties verbeterd.

Codevelden in filters

Met codevelden worden keuzelijstwaarden opgeslagen in taalafhankelijke code (LIC) voor meertalige keuzelijsten. In Oracle CRM On Demand worden meerdere talen beheerd via taalafhankelijke codes en afzonderlijke gegevens voor elke taal. Bijvoorbeeld: een statusveld kan als volgt worden geïmplementeerd voor de taalwaarde met de status 'Actief'.

Taal	Waarde	Taalafhankelijke code
Engels	Actief	Actief
Frans	Actif	Actief
Duits	Aktiv	Actief
Spaans	Activo	Actief

Maak een filter voor het veld 'Code status' (de geoptimaliseerde versie van het veld 'Status') en voor de LIC-waarde (in dit geval 'Actief') om actieve accounts te filteren. Onafhankelijk van welke taal u gebruikt, zorgt zoeken op de LIC-waarde voor verbeterde rapportprestaties omdat er geen extra vertaaltap nodig is om te zoeken op andere talen.

LIC-waarden weergeven voor een keuzelijst

Gebruik de volgende procedure om de LIC-waarden weer te geven voor een keuzelijst.

Ga als volgt te werk om de LIC-waarden weer te geven voor een keuzelijst:

- 1 Klik rechtsboven op een pagina op de algemene koppeling 'Beheer'.
- 2 Klik in de sectie 'Toepassingsaanpassing' op de koppeling 'Toepassingsaanpassing'.

- 3 Klik in de sectie 'Set-up recordtypen' op de koppeling voor het vereiste recordtype.
- 4 Klik in de sectie 'Veldbeheer' op *recordtype* 'Veldset-up'.
- 5 Klik op een van de koppelingen 'Keuzelijst bewerken' op de pagina met velden voor het gewenste keuzelijstveld.
De LIC-waarden staan in de kolom 'ID'.

UTC-velden in filters

Als u UTC-velden gebruikt, worden de velden niet omgezet naar tijdzones voor bedrijven of gebruikers. Hiermee worden de rapportprestaties verbeterd. De prestaties worden nog verder verbeterd als de datum-/tijdvelden in de database zijn geïndexeerd. U kunt deze velden onderdrukken in de rapporten en de velden met aangepaste tijdzones gebruiken.

Stap 1: Criteria definiëren

U kunt criteria definiëren voor uw rapporten op de pagina 'Criteria definiëren' in Oracle CRM On Demand Answers. U bereikt de pagina 'Criteria definiëren' door ofwel een nieuwe analyse te maken, zoals wordt omschreven in [Aan de slag met Answers \(aangepaste rapporten\)](#) (op pagina 820) danwel door een bestaande analyse te openen in Oracle CRM On Demand Answers.

Klik op een onderwerp voor stapsgewijze instructies om de volgende acties uit te voeren:

- [Kolommen toevoegen aan rapporten](#) (op pagina 979)
- [Aangepaste velden toevoegen aan rapporten](#) (op pagina 979)
- [Filters toevoegen aan kolommen](#) (op pagina 979) (optioneel maar aanbevolen)
- [Kolomeigenschappen bewerken](#) (op pagina 989)
- [Kolomformules instellen](#) (op pagina 1001)
- [Actiekoppelingen toevoegen aan resultaten](#) (zie "[Actiekoppelingen aan resultaten toevoegen](#)" op pagina 1002) (optioneel)
- [Kolommen sorteren en opnieuw ordenen](#) (op pagina 1006)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Adressen in rapporten gebruiken](#) (op pagina 1007)
- [Resultaten van meerdere rapporten combineren met setbewerkingen](#) (op pagina 1008)

Kolommen toevoegen aan rapporten

Bij het maken of wijzigen van rapporten in Oracle CRM On Demand Answers kunt u kolommen blijven toevoegen totdat uw rapport alle gewenste gegevens bevat.

OPMERKING: De perioden in uw rapporten kunnen zijn gebaseerd op de fiscale kalender van uw bedrijf. Deze kan afwijken van de standaardkalender. Het fiscale jaar van uw bedrijf kan bijvoorbeeld beginnen op 1 juni van een kalenderjaar. Als het fiscale kalenderjaar van uw bedrijf onlangs in Oracle CRM On Demand is gewijzigd, moet u voorzichtig zijn met historische analyses die meerdere jaren beslaan. Gegevens in rapporten die zijn gebaseerd op uw vorige fiscale kalender, kunnen niet worden uitgelijnd met gegevens waarvoor een nieuwe fiscale kalender is gebruikt.

Ga als volgt te werk om kolommen toe te voegen aan uw rapport:

- 1 Vouw in Oracle CRM On Demand Answers de lijst 'Kolommen' uit in de sectie 'Actief onderwerpgebied' om de kolommen weer te geven die u in de rapporten kunt opnemen.
- 2 Klik op de kolommen die u in het rapport wilt opnemen.

OPMERKING: U kunt een kolom uit het rapport verwijderen door te klikken op het pictogram 'X' binnen de betreffende kolom. U kunt de volgorde van kolommen wijzigen door deze naar de nieuwe locatie te slepen en daar neer te zetten.

Aangepaste velden toevoegen aan rapporten

U kunt aangepaste velden toevoegen als kolommen in rapporten en analyses in Oracle CRM On Demand Answers. Zie [Kolommen toevoegen aan rapport](#) (zie "[Kolommen toevoegen aan rapporten](#)" op pagina 979) voor meer informatie over het toevoegen van kolommen aan rapporten.

U moet voor meertalige implementaties met Oracle CRM On Demand Answers de aangepaste velden vertalen in elke taal die wordt gebruikt voor Oracle CRM On Demand Answers, zodat deze velden kunnen worden toegevoegd aan rapporten en analyses. Als een aangepast veld bijvoorbeeld in het Engels wordt gemaakt, moet deze naar het Duits worden vertaald, zodat een Duitse gebruiker het veld kan bekijken en gebruiken in een rapport of analyse.

Filters toevoegen aan kolommen

Op de pagina 'Criteria definiëren' in Oracle CRM On Demand Answers kunt u filters instellen voor kolommen in uw rapport. Een filter beperkt de resultaten die worden weergegeven wanneer een rapport wordt uitgevoerd. In Oracle CRM On Demand Answers worden alleen resultaten getoond die overeenkomen met de criteria.

Een kolomfilter bestaat uit de volgende elementen:

- Een kolom die wordt gefilterd, bijvoorbeeld Accounttype.
- Een waarde die wordt gebruikt voor het toepassen van het filter, bijvoorbeeld 10 (u kunt eventueel ook een SQL-expressie of een variabele gebruiken in plaats van een waarde).
- Een operator die bepaalt hoe de waarde wordt toegepast, bijvoorbeeld Kleiner dan.

Als de kolom bijvoorbeeld de verkochte hoeveelheid bevat, de operator Kleiner dan en de waarde 10 is, bevatten de resultaten alleen orderhoeveelheden waarbij minder dan 10 eenheden zijn verkocht.

Een kolomfilter kan ook de volgende kenmerken hebben:

- Het kan met andere kolomfilters van hetzelfde onderwerpgebied worden gecombineerd om de resultaten van een rapport verder te beperken.
- Filters kunnen worden gegroepeerd om complexe filters te maken.
- De waarde kan worden beperkt door de resultaten van een eerder opgeslagen rapport uit hetzelfde onderwerpgebied.

Het filter wordt vertaald in een WHERE-clausule in de SQL SELECT- instructie. De WHERE-clausule wordt gebruikt om de geretourneerde rijen te beperken tot rijen die voldoen aan de opgegeven beperkingen. Ervaren gebruikers kunnen rechtstreeks de SQL voor een filter invoeren.

OPMERKING: als u de optie hebt geselecteerd om nieuwe keuzelijstwaarden toe te voegen tijdens het importeren van gegevens, worden deze waarden mogelijk pas na 24 uur weergegeven in de rapporten. Daardoor kunt u mogelijk gedurende deze tijdsperiode de nieuwe keuzelijstwaarden niet gebruiken als filters.

Kolomfilters maken

U kunt een filter maken voor elke kolom in uw rapporten. Als u een kolom niet wilt weergeven in resultaten, kunt u de kolom verbergen.

LET OP: als u op de vernieuwknop van uw browser klikt voordat u klaar bent met het maken van een kolomfilter, wordt de pagina opnieuw geladen in de browser en gaan uw wijzigingen verloren.

Ga als volgt te werk om filters maken zonder dat er een kolom wordt toegevoegd aan het rapport:

- Houd de Ctrl-toets ingedrukt en klik op de kolom.

Ga als volgt te werk om kolomfilters te maken:

- 1 Klik op de pagina 'Criteria definiëren' in Oracle CRM On Demand Answers op de knop 'Nieuw filter' in de kolom waarvoor u het filter wilt maken.
- 2 Selecteer in het dialoogvenster 'Filter maken/bewerken' een operator in de vervolgkeuzelijst 'Operator'.
In de linkerkolom worden opties voor operatoren en waarden weergegeven. Afhankelijk van het geselecteerde kolomtype worden mogelijk aanvullende opties in de rechterkolom weergegeven, zoals kalenderknoppen voor het opgeven van een datumbereik of een tekstvak voor het beperken van lange lijsten met waarden.
- 3 Als u een waarde wilt opgeven, voert u deze in het vak 'Waarde' in. U kunt ook klikken op 'Alle keuzen' om de beschikbare waarden in de kolom te bekijken en een waarde in de lijst te selecteren.
Als u meerdere waarden wilt opgeven, klikt u op 'Toevoegen' en selecteert u 'Waarde' nadat u de gegevens voor het huidige waardeveld hebt ingevoerd.

Gebruik de richtlijnen in de volgende tabel voor het kiezen van een operator en het opgeven van waarden. Zie de *Gebruiksnotities over operatoren* aan het einde van deze procedure voor meer informatie over operatoren.

Operator	Richtlijnen voor gebruik
is gelijk aan of in	Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom overeenkomen met de waarde van het filter.
is niet gelijk aan of niet in	Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom niet overeenkomen met de waarde van het filter.
is kleiner dan	Geldig voor een kolom die getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom kleiner zijn dan de waarde van het filter.
is groter dan	Geldig voor een kolom die getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom groter zijn dan de waarde van het filter.
is kleiner dan of gelijk aan	Geldig voor een kolom die getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom kleiner dan of gelijk zijn aan de waarde van het filter.
is groter dan of gelijk aan	Geldig voor een kolom die getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom groter dan of gelijk zijn aan de waarde van het filter.
ligt tussen	Geldig voor een kolom die getallen of datums bevat. Geef twee waarden op. Resultaten bevatten records voor de opgegeven waarden en de waarden die hiertussen liggen.
is NULL	<p>Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef geen waarde op. De operator test alleen op de afwezigheid van gegevens in de kolom. Resultaten bevatten alleen records waarvoor geen gegevens aanwezig zijn in de kolom.</p> <p>In sommige situaties kan het handig zijn te weten of bepaalde gegevens aanwezig zijn. Met behulp van de operator 'IS NULL' kunt u controleren of aan deze voorwaarde wordt voldaan.</p>
is niet NULL	Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef geen waarde op. De operator test alleen op de aanwezigheid van gegevens in de kolom. Resultaten bevatten alleen records waarvoor gegevens aanwezig zijn in de kolom.

Operator	Richtlijnen voor gebruik
is bovenaan	<p>Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde op. Resultaten bevatten alleen de eerste n records, waarbij n een geheel getal is dat is opgegeven als de waarde in het filter.</p> <p>Deze operator is voor geclassificeerde resultaten. U kunt deze operator bijvoorbeeld gebruiken om een lijst met de top 10 presteerders te verkrijgen.</p>
is onderaan	<p>Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde op. Resultaten bevatten alleen de laatste n records, waarbij n een geheel getal is dat is opgegeven als de waarde in het filter.</p> <p>Deze operator is voor geclassificeerde resultaten. U kunt deze operator bijvoorbeeld gebruiken om een lijst te verkrijgen met de klanten die het minste aantal problemen rapporteren.</p>
bevat alle	Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom alle waarden in het filter bevatten.
bevat een van	Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom tenminste een van de waarden in het filter bevatten.
bevat geen	Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom geen van de waarden in het filter bevatten.
begint met	Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom beginnen met de waarde in het filter.
eindigt op	Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Geef een enkele waarde op. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom eindigen met de waarde in het filter.
lijkt op (patroonovereenkomst)	Geldig voor een kolom die tekst bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Vereist het gebruik van een percentagesymbool (%) als jokerteken. U kunt maximaal twee percentagetekens in de waarde opgeven. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom overeenkomen met de patroonwaarde in het filter.
lijkt niet op (patroonovereenkomst)	Geldig voor een kolom die tekst bevat. Geef een enkele waarde of meerdere waarden op. Vereist het gebruik van een percentagesymbool (%) als jokerteken. U kunt maximaal twee percentagetekens in de waarde opgeven. Resultaten bevatten alleen records waarvoor de gegevens in de kolom niet overeenkomen met de patroonwaarde in het

Operator	Richtlijnen voor gebruik
	filter.
wordt gevraagd	<p>Geldig voor een kolom die tekst, getallen of datums bevat. Wanneer een kolom wordt ingesteld op <i>wordt gevraagd</i>, wordt deze gemarkeerd om te worden gefilterd op een waarde die wordt doorgegeven uit een ander rapport.</p> <p>OPMERKING: gebruik deze optie wanneer u rapporten samenkoppelt via navigatie (zie Stap 2: lay-outs maken (op pagina 1009)). Een of meer kolommen in het rapport waarin u zoekt, moet het filter <i>wordt gevraagd</i> bevatten om rijen voor dat rapport te tonen die zijn beperkt tot de waarde waarop is geselecteerd en waarnaar wordt gezocht vanuit het hoofdrapport.</p>

- 4 Gebruik de besturingselementen voor paginering om binnen de keuzen te navigeren wanneer de kolom veel keuzen bevat:
 - Klik op een specifiek paginanummer om naar die pagina te navigeren.
 - Klik op de paginaknop met een dubbele pijl-rechts (>>) om naar de laatste pagina te gaan of op de paginaknop met een dubbele pijl-links (<<) om terug te gaan naar de eerste pagina.
- 5 Gebruik de kalenderknoppen om het datumbereik op te geven voor kolommen die datums bevatten. Als u een enkele datum wilt opgeven, geeft u dezelfde datum op voor de begin- en einddatum.
- 6 Gebruik de vervolgkeuzelijst 'Overeenstemming' om de beschikbare waarden te tonen die in een filter kunnen worden gebruikt. U kunt als u wilt criteria opgeven om de geretourneerde waarden te beperken (dit is niet verplicht). Klik vervolgens op de koppeling 'Alle keuzen' en selecteer een waarde uit de geretourneerde lijst.

Stel dat u bijvoorbeeld resultaten wilt weergeven voor de regio 'Oost'. Als u een 'O' invoert in het tekstvak en "begint met" in de vervolgkeuzelijst 'Overeenstemming' kiest, toont de lijst alleen waarden die beginnen met een O.
- 7 Voer de volgende stappen uit om een SQL-expressie of een sessievariabele toe te voegen:
 - a Klik op de knop 'Toevoegen' en selecteer de juiste optie.

Het label in het vak 'Waarde' wijzigt volgens uw selectie.
 - b Voer de naam van de SQL-expressie of sessievariabele in het vak in.

SQL-expressies kunnen functieaanroepen bevatten die op kolomwaarden werken. Zie [Functies in analyses gebruiken](#) (op pagina 1069) en [Sessievariabelen](#) (op pagina 1110) voor meer informatie.
- 8 Als u een waarde, SQL-expressie of sessievariabele wilt verwijderen, klikt u op het X-pictogram naast het item.

Als u alle definities wilt verwijderen, klikt u op de knop 'Waarden wissen'.

- 9** Als u dit filter wilt beperken door de waarde van een kolom uit hetzelfde onderwerpgebied in een andere analyse, klikt u op de knop 'Geavanceerd' en selecteert u het filter op basis van resultaten van een andere aanvraagoptie.

Het dialoogvenster 'Filteren op opgeslagen aanvragen' wordt weergegeven.

- 10** Als u het filter wilt converteren naar SQL, klikt u op de knop 'Geavanceerd' en selecteert u de optie 'Dit filter converteren naar SQL'.

Het dialoogvenster 'Geavanceerd SQL-filter' wordt weergegeven.

- 11** Klik op 'OK' wanneer u klaar bent.

Het filter wordt weergegeven in het gebied 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren' of op de pagina 'Opgeslagen filters'.

Gebruiksnotities over operatoren

Met sommige operatoren worden soortgelijke (niet exact gelijke) functies uitgevoerd. Bekijk de overeenkomsten en verschillen tussen de volgende operatoren:

- is gelijk aan
- in onderdeel van
- bevat alle
- bevat een van
- lijkt op

Met de operatoren *is gelijk aan* of *is onderdeel van* wordt gezocht naar een exacte overeenkomst tussen de zoekcriteria en de waarden in de database. Bijvoorbeeld: bij het criterium 'Pat Lee' worden alleen waarden met de exacte overeenkomst 'Pat Lee' geretourneerd. Omdat alle zoekacties hoofdlettergevoelig zijn, worden waarden als 'pat Lee' of 'Pat lee' niet geretourneerd.

Met de operator *bevat alle* wordt gezocht naar alle waarden die overeenkomen met de criteria. Alle waarden moet beschikbaar zijn om waarden te retourneren (zoals in een zoekactie met de operator EN). Bijvoorbeeld: als met de criteria wordt gezocht naar twee waarden ('Pat' en 'Lee'), worden de waarden 'Pat Lee' en 'Lee Pat' geretourneerd maar worden de waarden 'pat Lee', 'Pat Smith' en 'Chris Lee' niet geretourneerd omdat deze waarden niet voldoen aan alle criteria ('Pat' EN 'Lee').

Met de operator *bevat een van* wordt gezocht naar waarden die overeenkomen met de criteria. Deze is operator is minder streng omdat niet alle waarden vereist zijn (zoals in een zoekactie met de operator OF). Bijvoorbeeld: als met de criteria wordt gezocht naar twee waarden ('Pat' en 'Lee'), worden de waarden 'Pat', 'Pat Smith', 'Chris Lee' en 'Lee' geretourneerd omdat deze waarden voldoen aan de criteria 'Pat' OF 'Lee'.

Met de operator *lijkt op* wordt gezocht naar patronen. Hiervoor moeten een of twee percentagesymbolen (%) worden gebruikt als jokerteken. Bijvoorbeeld: als met de criteria wordt gezocht naar de waarde 'P%t %ee', worden de waarden 'Pat Lee', 'Pit smee' en 'Packet trainee' geretourneerd maar wordt de waarde 'pat Lee' niet geretourneerd.

Voor een optimale zoeksnelheid gebruikt u zo min mogelijk operatoren die overeenkomen met patronen zoals 'bevat alle', 'bevat een van' en 'lijkt op'. Als u wilt zoeken op exacte waarden, gebruikt u geen operatoren die overeenkomen met patronen maar exacte operatoren.

Kolomfilters opslaan

U kunt een filter opslaan als deel van een analyse of voor gebruik in andere analyses. Als een filter is bedoeld voor een specifieke analyse en u de analyse opslaat, wordt het filter opgeslagen als deel van de analyse en wordt het telkens toegepast wanneer de analyse wordt uitgevoerd. U kunt het filter ook expliciet opslaan, zodat het in andere analyses kan worden gebruikt.

Opgeslagen filters en mappen die filters bevatten voor het onderwerpgebied worden na de naam van het onderwerpgebied weergegeven. Als er geen opgeslagen filters zijn voor het onderwerpgebied, is dit gedeelte van de pagina leeg.

Ga als volgt te werk om kolomfilters op te slaan als deel van een analyse:

- 1 Klik op de pagina 'Criteria definiëren' op 'Opslaan'
- 2 Selecteer in het dialoogvenster 'Analyse opslaan' de locatie waar u de analyse wilt opslaan en klik op 'OK'.

Ga als volgt te werk om kolomfilters op te slaan voor gebruik in andere analyses:

- 1 Klik op de pagina 'Criteria definiëren' in de sectie 'Filters' op 'Filter opslaan'.
- 2 Selecteer in het dialoogvenster 'Filter opslaan' de map waarin u het filter wilt opslaan:
 - Klik op 'Mijn filters' als u het filter wilt opslaan voor persoonlijk gebruik.
Filters die zijn opgeslagen in 'Mijn filters', zijn alleen beschikbaar voor uzelf.
 - Klik op 'Openbare filters' als u het filter wilt opslaan voor gebruik door anderen.
Filters die zijn opgeslagen in een openbare filtermap, zijn beschikbaar voor andere gebruikers die toestemming hebben de map te openen.
- 3 Voer een naam in voor het filter.
- 4 Voer een beschrijving in voor het filter (optioneel).
- 5 Klik op 'OK'.

Eigenschappen weergeven voor een opgeslagen filter

- Klik in de sectie 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren' op het pictogram voor de filteropties naast het filter waarvan u de eigenschappen wilt weergeven. Selecteer vervolgens de optie 'Filter bewerken'.

Opgeslagen kolomfilters toepassen op analyses

U kunt een opgeslagen kolomfilter toepassen op een analyse. U kunt de inhoud van het filter of een verwijzing naar het filter toepassen.

Wanneer u de inhoud van een opgeslagen kolomfilter toepast, wordt de werkelijke inhoud van dat filter gekopieerd naar het gebied 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren'. Hierdoor kunt u de filtercriteria

manipuleren zonder het opgeslagen filter te wijzigen. Wanneer u een verwijzing naar een filter toepast, wordt alleen naar de naam van het opgeslagen filter verwezen en kunt u de inhoud weergeven maar niet aanpassen.

Ga als volgt te werk om een opgeslagen kolomfilter toe te passen op een analyse:

- 1 Klik op de pagina 'Criteria definiëren' in de sectie 'Filters' op 'Opgeslagen filter openen'.
- 2 Navigeer naar de juiste filtermap, selecteer het opgeslagen filter dat u wilt toepassen en klik op 'OK'.
- 3 Geef in het dialoogvenster voor het toepassen van opgeslagen filters de gewenste opties op in de sectie met filteropties.
- 4 Klik op 'OK'.

Het filter wordt in het gebied 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren' weergegeven.

Kolomfilters bewerken

U kunt een kolomfilter bewerken zonder de eigenschappen ervan te wijzigen.

Ga als volgt te werk om een kolomfilter te bewerken:

- 1 Klik in de sectie 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop voor de filteropties voor het filter dat u wilt bewerken. Selecteer vervolgens 'Filter bewerken'.
- Het dialoogvenster 'Filter maken/bewerken' wordt weergegeven.
- 2 Wijzig de gewenste opties en klik op 'OK'.

De formule voor een kolomfilter bewerken

U kunt de formule voor een kolomfilter bewerken. De gemaakte wijzigingen worden alleen toegepast op het kolomgebruik van de filter. Een formule kan aanroepen naar functies bevatten om meer geavanceerde berekeningen uit te voeren. Zie [Functies in analyses gebruiken](#) (op pagina 1069).

Ga als volgt te werk om de kolomformule voor een filter te bewerken:

- 1 Klik in de sectie 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop voor de filteropties voor het filter. Selecteer vervolgens 'Kolomformule bewerken'.
- 2 Klik op het tabblad 'Kolomformule'.
- 3 Typ de formule in het gebied 'Kolomformule'.
- 4 Klik op 'OK' om de wijzigingen op te slaan.

Kolomfilters verwijderen

U kunt een enkel filter of alle filters uit een analyse verwijderen.

OPMERKING: als de analyse eerder was opgeslagen terwijl filters waren toegepast, slaat u de analyse opnieuw op om de filters te verwijderen.

Ga als volgt te werk om een kolomfilter te verwijderen uit een analyse:

- Klik op de pagina 'Criteria definiëren' in de sectie 'Filters' op het X-pictogram.

Kolomfilters combineren met andere kolomfilters

Door kolomfilters te combineren (ook wel parenthetisch filteren genoemd), kunt u complexe filters maken zonder dat u kennis van SQL hoeft te hebben.

U kunt kolomfilters combineren met de operatoren AND en OR. De operator AND betekent dat moet worden voldaan aan de criteria die in alle filters is opgegeven. Dit is de standaardmethode voor het combineren van kolomfilters. De operator OR betekent dat moet worden voldaan aan de criteria die tenminste in een van de filters is opgegeven.

Ga als volgt te werk om een kolomfilter te combineren met andere kolomfilters:

- 1 Voeg op de pagina 'Criteria definiëren' ten minste twee kolomfilters toe aan een analyse, of voeg ten minste twee kolomfilters toe aan een opgeslagen filter.
De filters worden in de sectie 'Filters' weergegeven met een operator AND tussen de filters.
- 2 Klik op een operator AND als u deze wilt wijzigen in een operator OR.
- 3 Wanneer u kolomfilters toevoegt, klikt u op de operatoren AND en OR om filters te groeperen en de gewenste filtercombinaties te maken.
Gecombineerde filterelementen worden verbonden door vakken.
- 4 Klik op de knop 'Filtergroep bewerken' en selecteer de gewenste optie om verbonden elementen te knippen, kopiëren of ontkoppelen.

Voorkomen dat een filter wordt vervangen tijdens navigatie en prompts

U kunt de inhoud van een filter in een rapport beschermen tegen wijzigingen tijdens navigatie en prompts. Een beschermd filter wordt altijd toegepast op resultaten.

Ga als volgt te werk om een filter te beschermen tegen wijzigingen tijdens navigatie en prompts:

- Klik in de sectie 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop voor de filteropties voor het filter. Selecteer vervolgens 'Filter beschermen'.

Opgeslagen rapporten gebruiken als filters

U kunt filters combineren met andere filters en filters baseren op waarden die door een ander rapport worden geretourneerd. U kunt elk opgeslagen rapport dat een kolom met waarden retourneert, gebruiken om de geselecteerde kolom in uw rapport te filteren.

Ga als volgt te werk om een filter te maken op basis van resultaten van een ander opgeslagen rapport:

- 1 Klik op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Nieuw filter' in de kolom waar u het filter wilt maken.
- 2 Klik in het dialoogvenster 'Filter maken/bewerken' op 'Geavanceerd' en selecteer het filter dat is gebaseerd op de resultaten van een andere aanvraagoptie.
- 3 Selecteer de juiste relatie tussen de resultaten en de kolom die u wilt filteren in het veld 'Relatie' van het dialoogvenster 'Filter voor opgeslagen aanvraag'.
- 4 Klik op 'Bladeren' en navigeer naar het opgeslagen rapport.
- 5 Selecteer in het veld 'Waarden gebruiken in kolom' de kolom die u voor het filter wilt gebruiken.

Als het opgeslagen rapport een kolomnaam bevat die overeenkomt met de kolom waarvoor u het filter maakt, verschijnt die kolomnaam boven in de lijst met waarden van het veld 'Waarden gebruiken in kolom'. Indien gewenst kunt u een andere kolom selecteren.

- 6 Klik op 'OK'.

Het filter wordt weergegeven in de sectie 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren'.

OPMERKING: als u het filter later wilt bewerken, kunt u alleen de gegevens bewerken die in het dialoogvenster 'Filter voor opgeslagen aanvraag' worden weergegeven.

De SQL voor een kolomfilter bewerken

U kunt de logische SQL WHERE-clausule bewerken om te worden gebruikt als een filter. Hoewel dit meestal niet nodig is, is deze functie beschikbaar voor gebruikers die geavanceerde filtermogelijkheden willen toepassen. Raadpleeg voor een uitgebreide beschrijving van de SQL-syntaxis een naslagwerk over SQL van derden, een handleiding over SQL van een van de databaseleveranciers of een onlinereferentiebron. Zie [Functies in analyses gebruiken](#) (op pagina 1069) voor algemene informatie over het gebruik van SQL in Oracle CRM On Demand Answers.

Ga als volgt te werk om de gegenereerde SQL voor een kolomfilter te bewerken:

- 1 Klik in het dialoogvenster 'Filter maken/bewerken' op de knop 'Geavanceerd' en selecteer de optie 'Dit filter omzetten in SQL'.
- 2 Voer uw wijzigingen in het tekstvak in en klik op 'OK'.

Het filter wordt in het gebied 'Filters' op de pagina 'Criteria definiëren' weergegeven. Wanneer u deze optie eenmaal hebt gekozen, wordt bij het bewerken van het filter altijd de SQL weergegeven die u hebt ingevoerd.

Voorbeeld: klanten identificeren met het hoogste verkoopvolume

In het volgende voorbeeld worden gegevens gerapporteerd over de tien klanten met het hoogste verkoopvolume in 2003.

```
"Datum gerealiseerd"."kalenderjaar" = 2003  
AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

Kolomeigenschappen bewerken

U kunt de eigenschappen voor een kolom bewerken om de weergave en lay-out van een kolom en de inhoud ervan aan te passen. U kunt ook opgeven dat opmaak alleen wordt toegepast als de inhoud van de kolom aan bepaalde voorwaarden voldoet. De selecties voor een kolom gelden standaard alleen voor het huidige rapport.

De weergave van kolominhoud bewerken

De standaardweergave van kolominhoud in resultaten is gebaseerd op trapsgewijze stijlpagina's en XML-berichtbestanden. Gebruik het tabblad 'Stijl' van het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' om verschillende standaardinstellingen te negeren, zoals het lettertype en de lettergrootte die worden gebruikt. Uw selecties gelden alleen voor de inhoud van de kolom van het rapport waarmee u werkt.

Ga als volgt te werk om de weergave van kolominhoud te bewerken:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' voor de kolom.
- 2 Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad 'Stijl'.
- 3 Stel de gewenste opmaakoptyes in voor lettertype, cellen, randen, afbeeldingen en geavanceerde stijl. Zie 'Kolominhoud opmaken' in dit onderwerp voor meer informatie.
- 4 Op het tabblad 'Gegevensopmaak' kunt u aanpassen hoe gegevens worden weergegeven door het selectievakje 'Standaardgegevensopmaak negeren' in te schakelen.

Met deze optie kunt u de standaardweergavekenmerken negeren. De weergegeven opties hangen af van het gegevenstype. Als de kolom bijvoorbeeld numerieke gegevens bevat, kunt u selecteren hoe de getallen moeten worden verwerkt, bijvoorbeeld als percentages, maandnamen of datums. U kunt bepalen hoeveel cijfers en decimalen worden weergegeven en hoe negatieve getallen worden weergegeven. Verder kunt u aangeven welk scheidingsteken wordt gebruikt voor duizendtallen. Als de kolom tekst bevat, kunt u selecteren hoe de tekst moet worden verwerkt, bijvoorbeeld als onbewerkte tekst, HTML of een koppeling. Het tekstvak 'Aangepaste tekstopmaak' bevat op basis van uw selectie de toepasselijke HTML-tekenreeks die wordt gebruikt om de gegevens weer te geven.

Als u een aangepaste opmaak voor tekst wilt gebruiken, selecteert u 'Aangepaste tekstopmaak' in de vervolgkeuzelijst 'Tekst behandelen als' en voert u de gewenste opmaak in. U kunt HTML-oproepen invoeren die speciale opmaak bieden. U kunt ook geldige HTML-tekenreeksen invoeren, zoals JavaScript, VBScript, enzovoort.

In het volgende voorbeeld wordt met HTML de kolombreedte en -hoogte in (draai)tabellen ingesteld. In het voorbeeld betekent de tekst html tussen haken ([html]) dat HTML moet worden gebruikt en geeft het apenstaartje (@) de dynamische inhoud van de kolom aan.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Als u geen HTML, JavaScript, VBScript, enzovoort kent, kunt u documentatie hierover van derden raadplegen.

Als u een aangepaste numerieke notatie wilt maken, kunt u het getalteken (#) gebruiken om significante cijfers op te nemen en het getal nul (0) om het opgegeven aantal cijfers op te nemen, zelfs als het getal niet zoveel gegevens bevat. Hier volgen enkele voorbeelden:

Als u ##,# opgeeft, wordt 12,34 als 12,3 weergegeven.

Als u ##,000 opgeeft, wordt 12,34 als 12,340 weergegeven.

- 5 Klik op 'OK' als u klaar bent.

De lay-out van kolominhoud bewerken

Gebruik het tabblad 'Kolomopmaak' van het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' om de volgende taken uit te voeren:

- Opgeven of de kolom wordt weergegeven in de resultaten.
Kolommen zijn standaard zichtbaar in de resultaten. U kunt echter een kolom in uw rapport gebruiken die u niet in de resultaten wilt weergeven, zoals een kolom dat u gebruikt bij het maken van een filter.
- Alternatieve tabel- en kolomkoppen toewijzen en hierop aangepaste opmaak toepassen.
- De weergave van dubbele gegevens beheren, zoals herhaalde kolomwaarden.
De gegevens in een kolom van een tabel kunnen worden herhaald in relatie tot rijen in andere kolommen van de tabel. Als een kolom bijvoorbeeld klantnamen bevat en een andere kolom de regio's waarin deze klanten zich bevinden, kunnen de regiogegevens voor elke klantenrij worden herhaald. U kunt dubbele gegevens slechts eenmaal weergeven, of u kunt deze gegevens voor elke rij weergeven. Als u herhaalde of dubbele gegevens slechts eenmaal weergeeft, is een tabel eenvoudiger te lezen en worden kenmerken van die gegevens duidelijker zichtbaar.
- Opgeven welke interactie moet optreden wanneer gebruikers met de resultaten werken, bijvoorbeeld navigatie naar een ander rapport.

U kunt ook functies en voorwaardelijke expressies gebruiken om resultaten op verschillende manier op te maken.

Uw selecties gelden alleen voor de inhoud van de kolom van het rapport waarmee u werkt.

Ga als volgt te werk om een kolom in de resultaten te verbergen:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' voor de kolom.
- 2 Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad voor kolomopmaak.

- 3 Schakel het selectievakje 'Deze kolom verbergen' in als het nog niet is geselecteerd.

Ga als volgt te werk om aangepaste tabel- en kolomkoppen te maken:

- 1 Klik op 'Criteria definiëren' in Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klik op de knop 'Kolomeigenschappen' voor de kolom.
Als u resultaten hebt gecombineerd van meerdere rapporten, vindt u de knop 'Kolomeigenschappen' op het niveau van de resultatenkolom. Zie [Resultaten van meerdere rapporten combineren met setbewerkingen](#) (op pagina 1008) voor meer informatie over rapporten.
- 3 Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad voor kolomopmaak.
- 4 Schakel in het gebied 'Koppen' het selectievakje 'Aangepaste koppen' in.
Hierdoor kunt u de tekst en opmaak van de kop wijzigen.
- 5 Als u de tekst van de tabel of kolomkop wilt wijzigen, voert u een nieuwe kop in het betreffende tekstvak in.
In dit rapport wordt dan deze kop gebruikt, in plaats van de standaardkop.
OPMERKING: u kunt ook navigatie naar andere rapporten opgeven in het gebied 'Interactie kolomkoppen'.
- 6 Klik op de knop 'Opmaak bewerken' naast het tekstvak om de opmaak van de tabel- of kolomkop te wijzigen.
Het dialoogvenster 'Opmaak bewerken' wordt weergegeven.
Stel de gewenste opmaakoptyes in voor lettertype, cellen, randen, afbeeldingen en geavanceerde stijl. Zie 'Kolominhoud opmaken' hierna voor meer informatie.

Ga als volgt te werk om dubbele gegevens te onderdrukken:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' voor de kolom.
- 2 Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad voor kolomopmaak.
- 3 Selecteer de betreffende optie in het gebied 'Waarde onderdrukken':
 - Selecteer 'Onderdrukken' om herhaalde gegevens slechts eenmaal te tonen en dubbele rijen te onderdrukken.
 - Selecteer 'Herhalen' om herhaalde gegevens voor elke rij te tonen.
 - Selecteer 'Standaard' om de standaardweergavekenmerken te behouden.

Ga als volgt te werk om de interactie op te geven wanneer gebruikers op de kolom klikken:

- 1** Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' voor de kolom.
- 2** Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad voor kolomopmaak.
- 3** Selecteer de betreffende optie in het gebied 'Interactie kolomkoppen' om op te geven wat er gebeurt wanneer gebruikers op de kolom klikken:
 - Standaard: hierdoor wordt de standaardinteractie hersteld.
 - Lager niveau: hierdoor kunt u naar een lager niveau gaan, zodat u meer informatie kunt bekijken.
 - Navigeren: hierdoor wordt navigatie naar andere analyses mogelijk. Klik op de knop 'Navigatiedoel toevoegen', blader naar een doelrapport of -dashboard, klik op 'OK' en voer een bijschrift voor het doel in het tekstvak 'Bijschrift' in. Herhaal deze stap voor elk navigatiedoel dat u wilt toevoegen. Klik op de knop 'Verwijderen' naast het tekstvak 'Bijschrift' als u het navigatiedoel wilt verwijderen.
 - Geen interactie: hierdoor kunt u niet naar een lager niveau gaan of navigeren. Interacties worden afzonderlijk gedefinieerd voor kolomkoppen en gegevens in een kolom.

Ga als volgt te werk om op te geven wat er gebeurt wanneer gebruikers op een waarde klikken:

- 1** Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' voor de kolom.
- 2** Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad voor kolomopmaak.
- 3** Selecteer de betreffende optie in het gebied 'Interactie waarden' om op te geven wat er gebeurt wanneer gebruikers op een waarde klikken:
 - Standaard: hierdoor wordt de standaardinteractie hersteld.
 - Lager niveau: hierdoor kunt u naar een lager niveau gaan, zodat u meer informatie kunt bekijken.
 - Navigeren: hierdoor wordt navigatie naar andere analyses mogelijk. Klik op de knop 'Navigatiedoel toevoegen', blader naar een doelrapport of -dashboard, klik op 'OK' en voer een bijschrift voor het doel in het tekstvak 'Bijschrift' in. Herhaal deze stap voor elk navigatiedoel dat u wilt toevoegen. Klik op de knop 'Verwijderen' naast het tekstvak 'Bijschrift' als u het navigatiedoel wilt verwijderen.
 - Geen interactie: hierdoor kunt u niet naar een lager niveau gaan of navigeren. Interacties worden afzonderlijk gedefinieerd voor kolomkoppen en gegevens in een kolom.

Voorwaardelijke opmaak toepassen op kolominhoud

Gebruik voorwaardelijke opmaak in tabellen en draaitabellen om direct aandacht te vestigen op een gegevenselement als dit aan een bepaalde voorwaarde voldoet. U kunt bijvoorbeeld hoge cijfers voor verkoopopbrengsten in een bepaalde kleur weergeven of een afbeelding als een soort trofee weergeven naast de naam van elke verkoper die een omzet met een bepaald percentage heeft overtroffen.

Selecteer hiervoor een of meer kolommen in het te gebruiken rapport, geef de voorwaarde op waaraan moet worden voldaan en kies de opties voor lettertype, cel, rand en stijlpagina die worden toegepast als aan de voorwaarde wordt voldaan. De voorwaardelijke opmaak kan kleuren, lettertypen, afbeeldingen, enzovoort

omvatten voor de gegevens en de tabelcel die de gegevens bevat. De stappen voor het opgeven van een voorwaarde komen sterk overeen met die voor het maken van filters.

U kunt meerdere voorwaarden toevoegen, zodat de gegevens en de tabelcel met verschillende opmaken worden weergegeven, afhankelijk van de waarde van de gegevens. U kunt bijvoorbeeld een lage omzet met een bepaalde kleur weergeven en een hoge omzet met een andere kleur.

Er bestaan enkele subtiele verschillen in de voorwaardelijke opmaak voor traditionele tabellen en draaitabellen. Voorwaardelijke opmaken waarmee een kolom wordt opgemaakt op basis van de waarde van een andere kolom, ziet u niet terug in een draaitabel, maar wel in een standaardtabel. Als u bijvoorbeeld de kleur van een regionaam instelt op basis van de verkoop in die regio, heeft dit geen effect in een draaitabel. Als u echter de kleur van verkoopgegevens instelt op basis van de waarde van de verkoopgegevens, ziet u dit terug in een draaitabel, net als het instellen van de kleur van de regionaam op basis van de werkelijke naam (bijvoorbeeld de weergave van een waarde van een Aziatische regio in een vetgedrukte kleur).

OPMERKING: in draaitabellen worden voorwaarden geëvalueerd volgens de waarde zoals die wordt berekend of samengevoegd door de draaitabel. Voorwaardelijke opmaak wordt toegepast op basis van de onderliggende waarde, zelfs als u de optie 'Weergeven als' selecteert om de gegevens als percentages of indexen te tonen.

Uw selecties gelden alleen voor de inhoud van de kolom van het rapport waarmee u werkt.

Ga als volgt te werk om voorwaardelijke opmaak toe te voegen aan een kolom in een rapport:

- 1** Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' voor de kolom.
- 2** Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad voor voorwaardelijke opmaak.
- 3** Klik op de knop 'Voorwaarde toevoegen' en selecteer de gewenste kolom in het rapport dat u wilt gebruiken voor de voorwaarde.
Het dialoogvenster 'Filter maken/bewerken' wordt geopend. Selecteer de operator en waarde voor de voorwaarde.
OPMERKING: wanneer u het dialoogvenster 'Filter maken/bewerken' opent vanuit het tabblad 'Voorwaardelijke opmaak', bevat het dialoogvenster alleen opties die van toepassing zijn op voorwaardelijke opmaak. De vervolgkeuzelijst 'Operator' bevat bijvoorbeeld een subset van operatoren die worden gebruikt in voorwaardelijke opmaken.
- 4** Klik op 'OK' in het dialoogvenster 'Filter maken/bewerken'.
Het dialoogvenster 'Opmaak bewerken' wordt weergegeven.
- 5** Stel de gewenste opmaakoptyes in voor lettertype, cellen, randen, afbeeldingen en geavanceerde stijl.
Zie 'Kolominhoud opmaken' in dit onderwerp voor meer informatie.
OPMERKING: als u een afbeelding opgeeft als deel van de voorwaardelijke opmaak, wordt deze alleen voorwaardelijk in de resultaten weergegeven.
- 6** Klik op 'OK' wanneer u klaar bent om terug te gaan naar het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen'.
Het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' toont de voorwaarde en de voorwaardelijke opmaak die moeten worden toegepast.

Kolommen worden geëvalueerd in de volgorde waarin ze worden weergegeven.

- Als u een kolom opnieuw wilt ordenen, klikt u op de knoppen 'Omhoog' of 'Omlaag'.
- Als u een kolom uit de voorwaarde wilt verwijderen, klikt u op de knop 'Verwijderen'.
- Als u een kolom of een voorwaardelijke opmaak wilt bewerken, klikt u erop.

7 U kunt een andere voorwaarde opgeven die u wilt opnemen of op 'OK' klikken als u klaar bent.

In het volgende voorbeeld wordt beschreven hoe u voorwaardelijke opmaak kunt toepassen op resultaten.

Stel dat een rapport tien classificatiecategorieën bevat met een waarde van 1 in de kolom met de slechtste classificatie en een waarde van 10 voor de beste classificatie. U kunt voorwaardelijke opmaak toepassen om het volgende te tonen:

- Een afbeelding om een lage classificatie aan te geven voor kolommen die de waarde 1, 2 of 3 bevatten.
- Een andere afbeelding om een gemiddelde classificatie aan te geven voor kolommen die de waarde 4, 5, 6 of 7 bevatten.
- Een derde afbeelding om een hoge classificatie aan te geven voor kolommen die de waarde 8, 9 of 10 bevatten.

Selecteer in het dialoogvenster 'Afbeeldingen' de optie 'Alleen afbeeldingen'. In de resultatenweergave worden de kolommen dan alleen met de afbeeldingen weergegeven, niet met de classificatienummers.

Kolominhoud opmaken

U kunt in het dialoogvenster 'Opmaak bewerken' (en op het tabblad 'Stijl' van het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen') opmaakoptyes voor lettertype, cellen, randen en geavanceerde stijl selecteren voor kolomgegevens die worden weergegeven in een cel in tabelindeling, zoals een tabel of draaitabel. U kunt ook instellingen selecteren voor (draai)tabelkoppen.

Als u de standaardopmaakeigenschappen voor een kolom negeert, zijn uw selecties statisch. Als u eigenschappen voor voorwaardelijke opmaak voor een kolom opgeeft, gelden uw selecties alleen wanneer aan de voorwaarde is voldaan.

Ga als volgt te werk om het dialoogvenster 'Opmaak bewerken' of het tabblad 'Stijl' van het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' te gebruiken:

- 1** Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' voor de kolom.
- 2** Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad 'Stijl'.
- 3** Selecteer in het gebied 'Lettertype' de gewenste opties voor lettertypefamilie, grootte, kleur, stijl (bijvoorbeeld vet) en effecten die u wilt toepassen (bijvoorbeeld onderstrepen).
- 4** Selecteer in het gebied 'Cel' de gewenste opties voor uitlijning, achtergrondkleur en een afbeelding die in de cel wordt weergegeven.

- De selecties voor horizontale en verticale uitlijning komen overeen met opties voor tekstuitlijning in tekstverwerkers. Verticale uitlijning heeft geen effect, tenzij de kolom meerdere rijen van andere kolommen omspannt.

Voor horizontale uitlijning:

Selecteer 'Links' om de gegevens links uit te lijnen. Dit is de meest gebruikte uitlijningsoptie voor tekstgegevens. Selecteer 'Rechts' om de gegevens rechts uit te lijnen. Dit is de meest gebruikte uitlijningsoptie voor numerieke gegevens. Selecteer 'Gecentreerd' om de gegevens te centreren. Als u de standaardgegevensuitlijning van de kolom wilt behouden, selecteert u 'Standaard'.

Voor verticale uitlijning:

Selecteer 'Boven' om de gegevens boven in de tabelcel uit te lijnen. Selecteer 'Onder' om de gegevens onder in de tabelcel uit te lijnen. Selecteer 'Gecentreerd' om de gegevens in het midden van de tabelcel uit te lijnen. Als u de verticale standaarduitlijning van de kolom wilt behouden, selecteert u 'Standaard'.

- Klik op de knop 'Afbeelding' om het dialoogvenster 'Afbeelding' te openen.
 - Selecteer de optie 'Geen afbeelding' als u geen afbeelding wilt opnemen.
 - Als u een aangepaste afbeelding wilt opnemen, selecteert u de optie 'Aangepaste afbeelding' en geeft u het juiste pad op in het tekstvak. Kies een afbeelding die toegankelijk is voor alle gebruikers die de resultaten zullen bekijken. U kunt aangepaste afbeeldingen voor resultaten met of zonder voorwaarden gebruiken.
 - Als u een afbeelding wilt gebruiken die met Oracle CRM On Demand Answers is gedistribueerd, gebruikt u het selectievenster voor afbeeldingen. Het venster bevat afbeeldingen die handig zijn voor voorwaardelijke opmaak, zoals meters en trendpijlen. Het linkerpaneel bevat afbeeldingscategorieën. Klik op een afbeeldingscategorie om de afbeeldingen in de categorie weer te geven in het rechterpaneel. Kies de gewenste afbeelding door het selectierondje naast de afbeelding te selecteren.
 - Geef de locatie van de afbeelding binnen de cel op door een optie te kiezen uit de vervolgkeuzelijst 'Positie afbeelding':

Standaard: hierdoor worden afbeeldingen op de standaardpositie weergegeven, doorgaans links van de kolomgegevens of kolomkop.

Afbeeldingen links: hierdoor worden afbeeldingen links van de kolomgegevens of kolomkop weergegeven.

Afbeeldingen rechts: hierdoor worden afbeeldingen rechts van de kolomgegevens of kolomkop weergegeven.

Alleen afbeeldingen: hierdoor wordt alleen de afbeelding weergegeven, geen kolomgegevens of kolomkop.

- 5 Selecteer in het gebied 'Rand' de gewenste opties voor de positie, kleur en stijl van de celrand.
- 6 Selecteer in het gebied 'Aanvullende opmaakoptyes' de gewenste kolomopties voor breedte, hoogte, inspringing (links opvullen), rechts opvullen, boven opvullen en onder opvullen.

7 U kunt in het gebied 'Aangepaste opties voor CSS-stijlen (alleen HTML)' de stijl- en klassenelementen negeren die in de stijlpagina's van Oracle CRM On Demand Answers zijn opgegeven. Deze voorziening is bedoeld voor gebruikers die ervaring hebben met trapsgewijze stijlpagina's.

- Vouw het gebied 'Aangepaste opties voor CSS-stijlen (alleen HTML)' uit door op het plusteken te klikken.
- Klik op het selectievakje naast de instellingen die u wilt gebruiken en geef vervolgens de locatie van de klasse, stijl of stijlpagina op.

Voor de optie 'Aangepaste CSS-stijl gebruiken' kunt u bijvoorbeeld geldige CSS-stijlkenmerken gescheiden door puntkomma's invoeren, zoals:

`text-align:center;color:red`

8 Klik op 'OK' als u klaar bent om het dialoogvenster te sluiten.

Aangepaste tekenreeksen voor datum-/tijdnotatie gebruiken

Aangepaste tekenreeksen voor datum-/tijdnotatie bieden aanvullende opties voor de opmaak van kolommen die tijdstempels, datums en tijden bevatten.

Ga als volgt te werk om een aangepaste tekenreeks voor datum-/tijdnotatie in te voeren:

- 1** Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' voor een kolom die een tijdstempel, datum of tijd bevat.
- 2** Selecteer in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' de volgende optie in het gebied 'Gegevensindeling': 'Standaardgegevensopmaak negeren'.
- 3** Selecteer 'Aangepast' in de vervolgkeuzelijst in het veld 'Datumnotatie'.
- 4** Typ in het veld 'Aangepaste datumnotatie' de tekenreeks voor de aangepaste notatie exact zoals in de volgende tabellen wordt aangegeven, inclusief linker- en rechterhaken ([]).

OPMERKING: u moet de tekenreeks voor de aangepaste notatie in het veld 'Aangepaste datumnotatie' typen. U kunt geen tekenreeksen voor aangepaste notatie kiezen in de vervolgkeuzelijst.

Algemene tekenreeksen voor aangepaste notatie

In de volgende tabel worden enkele algemene tekenreeksen voor aangepaste notatie beschreven en welke resultaten ze hebben. Het is bij deze tekenreeksen mogelijk datum-/tijdvelden weer te geven in de landinstelling van de gebruiker.

Algemene tekenreeks voor notatie	Resultaat
[FMT:dateShort]	Hiermee wordt de datum opgemaakt met de korte datumnotatie van de landinstelling. U kunt ook [FMT:date] typen.

Algemene tekenreeks voor notatie	Resultaat
[FMT:dateLong]	Hiermee wordt de datum opgemaakt met de lange datumnotatie van de landinstelling.
[FMT:dateInput]	Hiermee wordt de datum opgemaakt met een notatie die wordt geaccepteerd bij invoer terug in het systeem.
[FMT:time]	Hiermee wordt de tijd opgemaakt met de tijdnotatie van de landinstelling.
[FMT:timeHourMin]	Hiermee wordt de tijd opgemaakt met de tijdnotatie van de landinstelling, maar worden seconden weggelaten.
[FMT:timeInput]	Hiermee wordt de tijd opgemaakt met een notatie die wordt geaccepteerd bij invoer terug in het systeem.
[FMT:timeInputHourMin]	Hiermee wordt de tijd opgemaakt met een notatie die wordt geaccepteerd bij invoer terug in het systeem, maar worden seconden weggelaten.
[FMT:timeStampShort]	Overeenkomstig aan [FMT:dateShort] [FMT:time]. Hiermee wordt de datum opgemaakt met de korte datumnotatie van de landinstelling en wordt de tijd opgemaakt met de tijdnotatie van de landinstelling. U kunt ook [FMT:timeStamp] typen.
[FMT:timeStampLong]	Overeenkomstig aan [FMT:dateLong] [FMT:time]. Hiermee wordt de datum opgemaakt met de lange datumnotatie van de landinstelling en wordt de tijd opgemaakt met de tijdnotatie van de landinstelling.
[FMT:timeStampInput]	Overeenkomstig aan [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Hiermee worden de datum en tijd opgemaakt met een notatie die wordt geaccepteerd bij invoer terug in het systeem.
[FMT:timeHour]	Hiermee wordt het urenveld alleen opgemaakt met de notatie van de landinstelling, bijvoorbeeld 8 PM.

ODBC-tekenreeksen voor aangepaste notatie

In de volgende tabel worden de ODBC-tekenreeksen voor aangepaste notatie beschreven en welke resultaten ze hebben. Hierbij worden datum-/tijdvelden weergegeven volgens de ODBC-standaard.

Tekenreeks voor ODBC-notatie	Resultaat
[FMT:dateODBC]	Hiermee wordt de datum opgemaakt met de standaard-ODBC-notatie yyyy-mm-dd (4 cijfers voor het jaar, 2 cijfers voor de maand en 2 cijfers voor de dag).
[FMT:timeODBC]	Hiermee wordt de tijd opgemaakt met de standaard-ODBC-notatie uu:mm:ss (2 cijfers voor het uur, 2 cijfers voor de minuten en 2 cijfers voor de seconden).
[FMT:timeStampODBC]	Overeenkomstig aan [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Hiermee wordt de datum opgemaakt met de notatie yyyy-mm-dd en de tijd met de

Tekenreeks voor ODBC-notatie	Resultaat
	notatie uu:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Hiermee wordt de datum eerst met woorden weergegeven en vervolgens met de standaard-ODBC-notatie jjjj-mm-dd. De datum staat tussen enkele aanhalingstekens (').
[FMT:timeTyped]	Hiermee wordt de tijd eerst met woorden weergegeven en vervolgens met de standaard-ODBC-notatie uu:mm:ss. De tijd staat tussen enkele aanhalingstekens (').
[FMT:timeStampTyped]	Hiermee wordt de tijdstempel eerst met woorden weergegeven en vervolgens met de standaard-ODBC-notatie jjjj-mm-dd uu:mm:ss. De tijdstempel staat tussen enkele aanhalingstekens (').

Tekenreeksen voor aangepaste notatie voor integrale velden

In de volgende tabel worden tekenreeksen voor aangepaste notatie beschreven die beschikbaar zijn bij gebruik van integrale velden. Het is bij deze tekenreeksen mogelijk de namen van maanden en dagen weer te geven in de landinstelling van de gebruiker.

Integrale velden bevatten gehele getallen die de maanden van het jaar of de dagen van de week vertegenwoordigen. Bij de maanden staat 1 voor januari, 2 voor februari, enzovoort met 12 voor december. Bij de dagen van de week staat 1 voor zondag, 2 voor maandag, enzovoort met 7 voor zaterdag.

Tekenreeks voor notatie in integraal veld	Resultaat
[MMM]	Hiermee wordt de afgekorte maandnaam in de landinstelling van de gebruiker weergegeven.
[MMMM]	Hiermee wordt de volledige maandnaam in de landinstelling van de gebruiker weergegeven.
[DDD]	Hiermee wordt de afgekorte weekdag in de landinstelling van de gebruiker weergegeven.
[DDDD]	Hiermee wordt de volledige weekdag in de landinstelling van de gebruiker weergegeven.

Tekenreeksen voor aangepaste notatie voor conversie in uren

De volgende tabel bevat tekenreeksen voor aangepaste notatie die kunnen worden gebruikt om gegevens in uren op te maken. Deze tekenreeksen kunnen worden gebruikt voor de volgende soorten velden:

- Velden met gehele getallen of decimale getallen die de tijd vertegenwoordigen die is verstreken sinds het begin van de dag (12:00 AM).
- Velden met uitvoer in de notatie [FMT:timeHour]. (Deze notatie toont het urenveld alleen in de landinstelling van de gebruiker, bijvoorbeeld 8 PM.)

Tekenreeks voor notatie van gegevensconversie	Resultaat
[FMT:timeHour]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal uren aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. Het aantal uren wordt opgemaakt met de notatie uu, waarbij uu het aantal uren is. Delen van waarden worden weggelaten. De waarde 2 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 2 AM en de waarde 12,24 als 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal minuten aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. Het aantal minuten wordt opgemaakt met de notatie uu, waarbij uu het aantal uren is. Delen van waarden worden weggelaten. De waarde 2 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 12 AM en de waarde 363,10 als 06 AM.
[FMT:timeHour(sec)]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal seconden aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. Het aantal seconden wordt opgemaakt met de notatie uu, waarbij uu het aantal uren is. Delen van uren worden weggelaten. De waarde 600 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 12 AM, de waarde 3600 als 06 AM en de waarde 61.241,30 als 5 PM.

Tekenreeksen voor aangepaste notatie voor conversie in uren en minuten

De volgende tabel bevat tekenreeksen voor aangepaste notatie die kunnen worden gebruikt om gegevens in uren en minuten op te maken. Deze tekenreeksen kunnen worden gebruikt voor velden met gehele getallen of decimale getallen die de tijd vertegenwoordigen die is verstreken sinds het begin van de dag (12:00 AM).

De tekenreeksen kunnen ook worden gebruikt voor velden met uitvoer in de notatie [FMT:timeHour]. (Bij deze notatie wordt de tijd met de tijdsnotatie van de landinstelling getoond, maar worden de seconden weggelaten.)

Tekenreeks voor notatie van gegevensconversie	Resultaat
[FMT:timeHourMin]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal minuten aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. De waarde wordt geconverteerd naar de weergave uu:mm, waarbij uu het aantal uren en mm het aantal minuten is. Delen van waarden worden weggelaten. De waarde 12 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 12:12 AM, de waarde 73 als 1:13 AM en de waarde 750 als 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal seconden aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. De waarde wordt geconverteerd naar de weergave uu:mm, waarbij uu het aantal uren en mm het aantal minuten is. Delen van waarden worden weggelaten. De waarde 60 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 12:01 AM, de waarde 120 als 12:02 AM en de waarde 43200 als 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal uren aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. Het aantal uren wordt geconverteerd naar de weergave uu:mm, waarbij uu het aantal uren en mm het aantal minuten is. De waarde 0 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 12:00 AM, de

Tekenreeks voor notatie van gegevensconversie	Resultaat
	waarde 1,5 als 1:30 AM en de waarde 13,75 als 1:45 PM.

Tekenreeksen voor aangepaste notatie voor conversie in uren, minuten en seconden

De volgende tabel bevat tekenreeksen voor aangepaste notatie die kunnen worden gebruikt om gegevens in uren, minuten en seconden op te maken. Deze tekenreeksen kunnen worden gebruikt voor velden die gehele getallen of decimale getallen bevatten die tijd vertegenwoordigen.

Deze tekenreeksen kunnen ook worden gebruikt voor velden met uitvoer in de notatie [FMT:time], wat wordt beschreven in het onderwerp Algemene tekenreeksen voor aangepaste notatie. (Bij deze notatie wordt de tijd met de tijdnnotatie van de landinstelling getoond.)

Tekenreeks voor notatie van gegevensconversie	Resultaat
[FMT:time]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal seconden aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. De waarde wordt geconverteerd naar de weergave uu:mm:ss, waarbij uu het aantal uren, mm het aantal minuten en ss het aantal seconden is. De waarde 60 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 12:01:00 AM, de waarde 126 als 12:02:06 AM en de waarde 43200 als 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal minuten aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. De waarde wordt geconverteerd naar de weergave uu:mm:ss, waarbij uu het aantal uren, mm het aantal minuten en ss het aantal seconden is. De waarde 60 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 1:00:00 AM, de waarde 126 als 2:06:00 AM en de waarde 1400 als 11:20:00 PM.
[FMT:time(hour)]	Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de waarde het aantal uren aangeeft dat is verstreken sinds het begin van de dag. De waarde wordt geconverteerd naar de weergave uu:mm:ss, waarbij uu het aantal uren, mm het aantal minuten en ss het aantal seconden is. De waarde 6,5 wordt bijvoorbeeld opgemaakt als 6:30:00 AM en de waarde 12 als 12:00:00 PM.

Geavanceerde aangepaste notaties

Naast de hiervoor beschreven notaties kunt u ook datums en tijden opmaken door uw eigen notatie te maken met behulp van sommige van de algemene datum- en tijdnnotaties die in de volgende tabel worden beschreven.

Met behulp van de volgende notaties kunt u bijvoorbeeld deze notatie maken:

dddd - u:mm tt

waarmee velden met een datumstempel op de volgende manier worden opgemaakt:

Maandag - 4:03 PM

OPMERKING: voeg bij gebruik van deze notaties niet de vierkante haken ([]) toe die voor andere notaties zijn vereist.

De volgende notaties bieden meer opmaakflexibiliteit maar ondersteunen geen wijzigingen in datumnotatie op basis van de landinstelling van de gebruiker, wat wel mogelijk is met veel van de vorige notaties.

In de volgende tabel worden enkele veelgebruikte datum- en tijdnnotaties beschreven.

Notatie	Resultaat
d	Nummer van de dag van de maand (bijvoorbeeld 1 tot en met 31). Getallen met één cijfer hebben geen voorloopnul (0).
dd	Gelijk aan d, maar getallen met één cijfer beginnen met een nul.
ddd	Afkorting van drie letters voor de dag van de week (bijvoorbeeld zon, maa).
dddd	Volledige naam van de dag van de week (bijvoorbeeld zondag, maandag).
M	Nummer van de maand (bijvoorbeeld 1 tot en met 12). Getallen met één cijfer hebben geen voorloopnul.
MM	Gelijk aan M, maar getallen met één cijfer beginnen met een nul.
MMM	Afkorting van drie letters voor de maand (bijvoorbeeld jan, feb).
MMMM	Volledige naam van de maand (bijvoorbeeld januari, februari).
jj	Getal van twee cijfers voor het jaar (bijvoorbeeld 06).
jjjj	Getal van vier cijfers voor het jaar (bijvoorbeeld 2006).
u	Uren in 12-uursnotatie. Getallen met één cijfer hebben geen voorloopnul.
uu	Gelijk aan u, maar getallen met één cijfer beginnen met een nul.
U	Uren in 24-uursnotatie. Getallen met één cijfer hebben geen voorloopnul.
UU	Gelijk aan U, maar getallen met één cijfer beginnen met een nul.
m	Aantal minuten. Getallen met één cijfer hebben geen voorloopnul.
mm	Gelijk aan m, maar getallen met één cijfer beginnen met een nul.
s	Aantal seconden. Getallen met één cijfer hebben geen voorloopnul.
ss	Gelijk aan s, maar getallen met één cijfer beginnen met een nul.
tt	AM- en PM-indicatie. Voor gebruik met de notaties u en uu.

Kolomformules instellen

Geavanceerde gebruikers kunnen nieuwe formules maken of bestaande formules bewerken met gebruik van ingebouwde functies. Oracle CRM On Demand Answers ondersteunt een groot aantal verschillende SQL-92-

functies, en ook uitbreidingen op SQL-92. Zie [Functies in analyses gebruiken](#) (op pagina 1069) voor informatie over de beschikbare functies.

Ga als volgt te werk om formules te bewerken of toe te voegen:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand Answers van de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Formule bewerken' voor een kolom waarvan u de formule wilt bewerken of toevoegen.
- 2 Selecteer in het dialoogvenster 'Kolomformule bewerken' het tabblad 'Kolomformule'.
- 3 Schakel het selectievakje 'Aangepaste koppen' in als u de tekst van de tabelkop of kolomkop wilt wijzigen.
- 4 Wijzig indien nodig de formule met behulp van de knoppen onder het vak 'Kolomformule'.
- 5 Selecteer zo nodig een samenvoegingsregel in de vervolgkeuzelijst 'Samenvoegingsregel'.
- 6 Selecteer het tabblad 'Bins' om, indien nodig, meerdere waarden of bereikwaarden samen te voegen tot bins.

Zie voor meer informatie de procedure 'Ga als volgt te werk om meerdere waarden of bereikwaarden samen te voegen tot bins' in dit onderwerp.
- 7 Klik op 'OK'.

In een analyse kunt u ook met functies en voorwaardelijke expressies zoekresultaten op allerlei manieren weergeven.

Ga als volgt te werk om meerdere waarden of bereiken samen te voegen tot bins:

- 1 Selecteer het tabblad 'Bins' in het dialoogvenster 'Kolomformule bewerken'.
- 2 Klik op 'Bin toevoegen' en voer de waarden of bereikwaarden in van de waarde die u tot een bin wilt samenvoegen, of selecteer deze. Klik vervolgens op 'OK'.
- 3 Voer in het dialoogvenster 'Binnaam bewerken' de naam voor de bin in.
- 4 Herhaal stappen 2 en 3 totdat u alle gewenste bins hebt toegevoegd.

Alle exemplaren van de verschillende waarden waaruit de bin is samengesteld in de resultaten set, worden vervangen door de naam van de bin. Op deze manier worden ook samenvoegingen uitgevoerd.

Actiekoppelingen aan resultaten toevoegen

U kunt actiekoppelingen toevoegen aan resultaten. Gebruikers krijgen door middel van actiekoppelingen toegang tot de pagina's met recordgegevens door in rapporten op de koppelingen van records te klikken. Ga als volgt te werk als u actiekoppelingen door middel van de volgende methoden wilt toevoegen:

- **Het gebruik van actiekoppelingsklassen.** Met deze methode kunt u de naam van het recordtype in het rapport als actiekoppeling configureren. De actiekoppelingklasse neemt de waarde van 'Rij-ID' uit het rapport over en gebruikt deze waarde om de specifieke record uit Oracle CRM On Demand op te halen. U kunt deze methode voor de volgende recordtypen gebruiken: 'Account', 'Campagne', 'Relatie', 'Lead', 'Verkoopkans', 'Serviceaanvraag' en 'Gebruiker'.
- **Het gebruik van URL's.** Met deze methode kunt u koppelingen maken naar een willekeurig recordtype uit een tabel- of draaitabelweergave. U kunt de kolom 'Recordtype-ID' als actiekoppeling configureren.

Namen van recordtypen in actiekoppelingen

Wanneer u een actiekoppeling toevoegt, moet u de oorspronkelijke naam van het recordtype gebruiken in de code of URL waarmee de koppeling wordt toegevoegd. Als de beheerder de namen van recordtypen in Oracle CRM On Demand heeft gewijzigd, moet u achterhalen wat de oorspronkelijke naam is van het recordtype waaraan u de koppeling wilt toevoegen. Stel dat de beheerder het recordtype 'Account' heeft gewijzigd in *Klant*. Als u een actiekoppeling wilt toevoegen aan een resultaat voor het recordtype 'Klant', moet de koppelingscode of -URL verwijzen naar het recordtype 'Account' (de oorspronkelijke naam van het recordtype). Afhankelijk van het type koppeling dat u wilt maken, gebruikt u de naam van het recordtype als volgt in uw code of URL:

- Als u een actiekoppeling voor het recordtype 'Klant' (oorspronkelijk het recordtype 'Account') toevoegt met behulp van actiekoppelingsklassen, gebruikt u de recordtypenaam *account* in de koppelingscode, zoals u in het volgende voorbeeld kunt zien:

```
[html]"<a onClick="javascript:LinkOccam (this, 'account');">"@"/>"
```

Als u actiekoppelingen toevoegt met behulp van actiekoppelingsklassen, moet de naam van het recordtype in de koppelingscode volledig in kleine letters worden ingevoerd.

TIP: om de oorspronkelijke naam te achterhalen van het recordtype waarvoor u een koppeling wilt toevoegen, opent u de startpagina voor het recordtype. De URL in het veld 'Adres' van het browservenster geeft de oorspronkelijke naam van het recordtype aan. In het voorbeeld waarbij de naam van het recordtype 'Account' is gewijzigd in *Klant*, wordt op de startpagina voor de klant de volgende URL weergegeven:

```
https://server_naam/OnDemand/user/AccountHomePage
```

waarbij:

server_naam de URL is voor het aanmelden bij Oracle CRM On Demand

- Als u een actiekoppeling voor het recordtype 'Klant' (oorspronkelijk het recordtype 'Account') toevoegt met behulp van een URL, gebruikt u de recordtypenaam *Account* in de URL, zoals u in het volgende voorbeeld kunt zien:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_naam/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@">"@"/>"
```

TIP: om de juiste URL voor de gegevenspagina van een recordtype te achterhalen, opent u de gegevenspagina voor een willekeurige record met het desbetreffende recordtype. Ga naar het veld 'Adres' en kopieer het relevante deel van de adrestekenreeks (van *http* t/m *Id=*). In het voorbeeld waarbij de naam van het recordtype 'Account' is gewijzigd in 'Klant', wordt de URL vanuit de gegevenspagina van een klantrecord gekopieerd.

In bepaalde gevallen wordt voor de gegevenspagina van een recordtype op alle plekken in de URL de volledige naam van het recordtype gebruikt, zoals bij de URL in het vorige voorbeeld. In andere gevallen wordt op bepaalde plekken in de URL echter een afgekorte versie van de naam van het recordtype gebruikt.

Als het recordtype waarvoor u de koppeling toevoegt oorspronkelijk het recordtype 'Verkoopkans' was, is de URL als volgt:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_naam/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=O  
pportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@"</a>"
```

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u actiekoppelingen met actiekoppelingsklassen kunt toevoegen.

Ga als volgt te werk om actiekoppelingen met actiekoppelingsklassen toe te voegen:

- 1** Voeg in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' de kolommen aan het rapport toe.

U moet het veld met de naam van het recordtype (bijvoorbeeld 'Accountnaam') en het veld met de recordtype-ID (bijvoorbeeld 'Account-ID') aan het rapport toevoegen. Bovendien moet u het ID-veld direct rechts van het naamveld in de rapportlay-out plaatsen.
- 2** Klik op de knop 'Kolomeigenschappen' van de kolom 'ID' van het recordtype.
- 3** Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad voor kolomopmaak.
- 4** Schakel het selectievakje 'Deze kolom verbergen' in op het tabblad voor kolomopmaak en klik op 'OK'.
- 5** Klik op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Kolomeigenschappen' van de kolom 'Naam' van het recordtype.
- 6** Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad 'Stijl'.
- 7** Voer op het tabblad 'Stijl' de volgende handelingen uit:
 - a** Vouw het gebied 'Aangepaste opties voor CSS-stijlen (alleen HTML)' uit door op het plusteken (+) te klikken.
 - b** Schakel het selectievakje 'Aangepaste opties voor CSS-stijlen' in en typ *Actiekoppeling* in het tekstvak.
- 8** Klik op het tabblad 'Gegevensindeling'.
- 9** Voer op het tabblad 'Gegevensindeling' de volgende handelingen uit:
 - a** Schakel het selectievakje voor negeren standaardgegevensindeling in.
 - b** Selecteer optie voor aangepaste tekstindeling in de lijst 'Tekst behandelen als'.

- c** Typ in het veld voor aangepaste tekstindeling vergelijkbare tekst als de tekst die achter het apenstaartje (@) in het onderstaande voorbeeld wordt weergegeven.

In dit voorbeeld wordt een actiekoppeling voor een account gemaakt:

```
[html]"<a onClick="javascript:LinkOccam (this, 'account');">"@ "</a>"
```

Als u een actiekoppeling wilt maken voor een van de andere recordtypen die ondersteuning bieden voor het maken van actiekoppelingen met behulp van actiekoppelingsklassen, vervangt u het woord *account* in het vorige voorbeeld door *campagne*, *contact*, *lead*, *verkoopkans*, *service* of *gebruiker*. De naam van het type record moet volledig in kleine letters worden ingevoerd.

OPMERKING: in de koppelingscode moet u de oorspronkelijke naam van het recordtype gebruiken. Als de beheerder de namen van de recordtypen in Oracle CRM On Demand heeft gewijzigd, moet u achterhalen wat de oorspronkelijke naam is van het recordtype waaraan u de actiekoppelingen wilt toevoegen en moet u deze naam in de koppelingscode gebruiken.

10 Klik op 'OK'.

11 Als een voorbeeld van het rapport wilt zien, moet u op 'Voorbeeld van analyse bekijken' klikken.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe actiekoppelingen moeten worden toegevoegd met gebruik van URL's. U kunt deze procedure gebruiken om actiekoppelingen voor een willekeurig recordtype toe te voegen.

Ga als volgt te werk om actiekoppelingen toe te voegen met gebruik van URL's:

- 1** Voeg in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' de kolommen toe aan het rapport, inclusief de kolom 'ID' van het recordtype (bijvoorbeeld 'Account-ID').

OPMERKING: de actiekoppeling werkt pas, als u het veld 'ID' van het recordtype aan het rapport hebt toegevoegd.

- 2** Klik op de knop 'Kolomeigenschappen' van de kolom 'ID' van het recordtype.
- 3** Klik in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' op het tabblad 'Gegevensindeling'.
- 4** Voer op het tabblad 'Gegevensindeling' de volgende handelingen uit:

- a** Schakel het selectievakje voor negeren standaardgegevensindeling in.
- b** Selecteer optie voor aangepaste tekstindeling in de lijst 'Tekst behandelen als'.
- c** Voer in het veld aangepaste tekstindeling achter het apenstaartje (@) de code voor de koppeling in, zoals in het volgende voorbeeld wordt aangegeven:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_naam/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM  
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

waarbij:

server_naam in het voorbeeld moet worden vervangen door de URL waarmee u zich bij Oracle CRM On Demand aanmeldt.

In het vorige voorbeeld is de URL van toepassing op het recordtype 'Verkoopkans'. Gebruik de juiste URL voor uw Oracle CRM On Demand-server en het recordtype waarvoor u de koppeling maakt.

OPMERKING: in de URL moet u de oorspronkelijke naam van het recordtype gebruiken. Als de beheerder de namen van de recordtypen in Oracle CRM On Demand heeft gewijzigd, moet u achterhalen wat de oorspronkelijke naam is van het recordtype waaraan u de actiekoppelingen wilt toevoegen en moet u deze naam in de URL gebruiken.

Oracle CRM On Demand Answers vervangt het laatste @-teken in de tekenreeks door de waarde van het recordtype-ID van iedere record in het rapport. Als u niet wilt dat de ID van het recordtype in de koppeling wordt weergegeven, kunt u het @-teken vervangen door de tekst die u wel wilt laten weergeven. In het volgende voorbeeld wordt de ID in de actiekoppeling vervangen door het woord *Weergave*:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_naam/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM  
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">weergave</a>"
```

5 Klik op 'OK'.

6 Als een voorbeeld van het rapport wilt zien, moet u op 'Voorbeeld van analyse bekijken' klikken.

In het volgende voorbeeld ziet u de code die moet worden gebruikt voor een koppeling in een activumrecord.

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_naam/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail  
Form&AssetDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

In het volgende voorbeeld ziet u de code die moet worden gebruikt voor een koppeling in een afspraakrecord.

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_naam/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App  
tDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

In het volgende voorbeeld ziet u de code die moet worden gebruikt voor een koppeling in een taakrecord.

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_naam/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo  
rm&TaskDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

Kolommen sorteren en opnieuw ordenen

U kunt de sorteervolgorde selecteren voor de gegevens in een kolom en ervoor zorgen dat de kolommen in de gewenste volgorde worden weergegeven.

U kunt de sorteervolgorde opgeven voor een of meer kolommen die in een analyse zijn opgenomen. Wanneer u op de knop 'Sorteren op' klikt, wordt een nieuwe afbeelding weergegeven met de sorteervolgorde die de geselecteerde kolom op de resultaten wordt toegepast.





Ga als volgt te werk om een analyse te sorteren op basis van kolommen:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren' op de knop 'Sorteren op' voor de kolom waarop u wilt sorteren.

De knop verandert om de sorteervolgorde aan te geven.

- 2 Blijf klikken op de knop 'Sorteren op' totdat de gewenste sorteervolgorde wordt weergegeven.

In de volgende tabel worden de beschikbare sorteervolgorde beschreven.

Knop	Omschrijving
	De geselecteerde kolom wordt niet gebruikt om de resultaten te sorteren.
	De resultaten worden in opvolgende volgorde gesorteerd op de items in de geselecteerde kolom.
	De resultaten worden in aflopende volgorde gesorteerd op de items in de geselecteerde kolom.
	<p>Het getal dat op een knop 'Sorteren op' wordt weergegeven, geeft aan dat de kolom niet de primaire sorteerkolom is van de resultaten. Het getal geeft aan wanneer de sorteervolgorde is toegepast.</p> <p>In dit voorbeeld is de kolom gebruikt als de tweede sorteerkolom. Het pijltje omhoog geeft aan dat de resultaten in opvolgende volgorde zijn gesorteerd op de items in de geselecteerde kolom.</p>

Adressen in rapporten gebruiken

Voor veel rapporten is het gebruik van adresvelden vereist. U kunt in Oracle CRM On Demand op twee verschillende manieren rapporten over adressen genereren, afhankelijk van uw behoeften. In het actief onderwerpgebied biedt een adresmap met de aanduiding 'Uitgebreid' (bijvoorbeeld 'Factuuradres (uitgebreid)') rapportagemogelijkheden voor alle negen standaardadresvelden van Oracle CRM On Demand. Zie Landen en adrestoewijzing voor meer informatie over de toekenning van adresnotaties voor specifieke landen voor elk veld.

Velden die zijn opgenomen uit de map met uitgebreide adressen, kunnen in rapporten niet op een lager niveau worden bekeken. Veldlabels worden ongewijzigd weergegeven, ongeacht het land voor elke record of het land van het standaardbedrijf van de On Demand-gebruiker in Oracle CRM On Demand.

De meeste andere adresvelden in actieve onderwerpgebied in Oracle CRM On Demand Answers (niet de velden in de uitgebreide map) kunnen binnen rapporten op een lager niveau worden bekeken. De weergegeven velden komen overeen met de velden die zijn gekoppeld aan het standaardland van het bedrijf van de gebruiker in Oracle CRM On Demand. Het is mogelijk dat niet alle velden worden weergegeven wanneer het land dat aan een specifieke record is gekoppeld, niet gelijk is aan het standaardland van het bedrijf van de gebruiker in Oracle CRM On Demand.

Resultaten van meerdere rapporten combineren met setbewerkingen

Nadat u een onderwerpgebied hebt geselecteerd en kolommen hebt toegevoegd aan een rapport, kunt u criteria combineren uit een of meer onderwerpgebieden via 'Setbewerkingen'. Hierbij worden de resultaten van twee of meer rapporten gecombineerd in één rapport.

OPMERKING: het aantal kolommen en de gegevenstypen van de kolommen die in elke component worden geselecteerd, moeten gelijk zijn. De kolomlengten mogen verschillen.

In de volgende tabel worden de beschikbare setoperatoren en het effect van elke operator op de resultaten beschreven.

Setoperator	Effect op resultaten
Union	Levert unieke rijen op van alle rapporten.
Union All	Levert alle rijen op van alle rapporten, inclusief dubbele rijen.
Intersect	Levert rijen op die in alle rapporten voorkomen.
Minus	Levert rijen op van het eerste rapport die niet in de andere rapporten voorkomen.

Ga als volgt te werk om de resultaten van meerdere rapporten te combineren:

- 1 Klik op de pagina 'Criteria definiëren' in Oracle CRM On Demand Answers op het plusteken in de sectie 'Geavanceerd' en klik vervolgens op de knop 'Combineren met vergelijkbare analyse'.
- 2 Selecteer in het dialoogvenster 'Onderwerpgebied' een onderwerpgebied dat de gegevens bevat die u wilt combineren met de kolommen in uw rapport.

U kunt hetzelfde onderwerpgebied gebruiken als het onderwerpgebied waaruit de bestaande kolommen in het rapport zijn opgehaald of een ander onderwerpgebied selecteren.

De pagina 'Setbewerkingen' wordt weergegeven.
- 3 Volg de instructies op het scherm om het gecombineerde rapport samen te stellen.
- 4 Klik op de knop 'Set' en selecteer het type bewerking.
- 5 Selecteer in het selectiegebied de kolommen die u wilt combineren met het eerste rapport.
- 6 U kunt eventueel de filters definiëren die specifiek van toepassing zijn op het huidige onderwerpgebied.
- 7 U kunt aanvullende onderwerpgebieden toevoegen door te klikken op 'Bewerken' in de sectie 'Setbewerkingen' en vervolgens 'Nieuwe criteria maken' te kiezen.
- 8 U kunt kolomkenmerken (opmaak, kolom, sortering) voor het gecombineerde rapport bewerken door te klikken op 'Resultaat kolommen' in de sectie 'Setbewerkingen'.

Hierdoor worden de resulterende kolommen weergegeven met knoppen waarmee u de opmaak en sortering kunt wijzigen.

Stap 2: lay-outs maken

Nadat u de criteria hebt gedefinieerd, moet u de lay-out voor uw rapport maken. In deze stap kunt u meer weergaven toevoegen aan uw lay-out. Deze worden oorspronkelijk onder aan de lay-out weergegeven. U kunt ook subtotalen en totalen aan uw kolommen toevoegen.

In weergaven worden resultaten met behulp van allerlei presentatiemogelijkheden op een zinnige, intuïtieve manier weergegeven. U kunt verschillende weergaven gebruiken voor resultaten, zoals bijvoorbeeld diagrammen en draaitabellen. Hiermee kunt u meer gedetailleerde informatie op een lager niveau bekijken, verklarende tekst weergeven, een lijst met filters bekijken die zijn gebruikt om de resultaten te beperken, enzovoort.

Wanneer u een nieuw rapport uitvoert, geeft Oracle CRM On Demand Answers de resultaten in eerste instantie in een tabel weer, met een titel boven aan de tabel. Hiervoor wordt een titelweergave opgenomen waarin de naam van het opgeslagen rapport wordt weergegeven, en een tabelweergave waarin de resultaten worden weergegeven in een basistabel met de indelingen, ordening en andere opties die in de stap Criteria definiëren zijn opgegeven. U kunt deze bestaande weergaven voor een rapport aanpassen of verwijderen, andere weergaven toevoegen en weergaven combineren en overal in de werkruimte plaatsen.

Door meerdere weergaven van resultaten te configureren, kunt u beter trends en relaties van gegevens bepalen. U kunt vervolgens het rapport opslaan met de verschillende weergaven.

U kunt de lay-out van uw rapporten definiëren op de pagina 'Lay-out maken' in Oracle CRM On Demand Answers. Maak een nieuwe analyse zoals beschreven in [Aan de slag met Answers \(aangepast rapport\)](#) (zie "[Aan de slag met Answers \(aangepaste rapporten\)](#)") op pagina 820) of open een bestaande analyse in Oracle CRM On Demand Answers om naar de pagina 'Lay-out maken' te gaan.

In de volgende tabel staan alle weergaven die uw lay-out kan bevatten.

Lay-out	Omschrijving
Titel	Gebruik deze weergave voor het opnemen van een titel en subtitel, een opgeslagen naam voor de resultaten en een aangepast logo om de resultaten aan te geven. Voor helpinformatie over specifieke resultaten kunt u een help pictogram opnemen met een koppeling naar een HTML-pagina of site die informatie bevat over het rapport of de resultaten.
Tabel	Gebruik deze weergave om gegevens weer te geven in een kolomindeling. U kunt instellen dat steeds één pagina met informatie wordt weergegeven. Dit is handig als er veel resultaten zijn. Ook kan de grootte van de pagina en de positie van besturingselementen voor paginering worden aangepast. Er worden verschillende indelingen voor tabellen ondersteund die afbeeldingen, koppelingen, enzovoort kunnen bevatten met behulp van aangepaste opmaakprogramma's. In de tabelweergave kunnen gebruikers ook de opmaak van tabelkoppen wijzigen.
Grafiek	Gebruik deze weergave om kolommen naar een grafiek in de lay-out te slepen. U kunt opties instellen voor de titel, de locatie van de legenda, astitels en gegevenslabels. U kunt de grootte en schaal van de grafiek aanpassen en kleuren instellen met een stijlblad. Daarnaast kunt u navigeren binnen de resultaten. Ondersteunde grafiektypen zijn staafdiagrammen, kolomdiagrammen, lijndiagrammen, vlakdiagrammen, taartdiagrammen, spreidingsdiagrammen, ballondiagrammen en aangepaste subtypen, zoals 2D, 3D, absoluut, gegroepeerd, gestapeld, combinatie en aangepast.

Lay-out	Omschrijving
Draaitabel	Gebruik deze weergave als u de koppen van rijen, kolommen en secties wilt wisselen om verschillende perspectieven weer te geven. U kunt koppen naar resultaten van draaitabellen slepen, een voorbeeld bekijken en de instellingen toepassen. Gebruikers kunnen binnen draaitabellen navigeren en informatie op een lager niveau bekijken. Door complexe draaitabellen te maken, kunnen gebruikers samengestelde en niet-gerelateerde totalen weergeven naast de draaitabelgegevens voor een flexibele analyse. Voor een interactieve resultaten set kunnen elementen op pagina's worden geplaatst, zodat gebruikers deze elementen kunnen kiezen. Net als in de tabelweergave kunnen elementen worden opgemaakt met behulp van aangepaste opmaakprogramma's.
Meter	Gebruik de meterweergave om resultaten weer te geven als meters, zoals meetklokken, staafmeters en meters die gebruikmaken van lampen.
Actieve filters	Gebruik deze weergave om de filters te zien die worden toegepast op een rapport.
Statische tekst	Gebruik deze weergave om statische tekst op te nemen in de resultaten. U kunt HTML gebruiken om banners, tickers, Active-X-objecten, Java-applets, koppelingen, instructies, omschrijvingen, afbeeldingen, enzovoort op te nemen in de resultaten.
Legenda	Gebruik de legendaweergave om de betekenis van speciale opmaak in resultaten vast te leggen, zoals de betekenis van aangepaste kleuren die worden toegepast op meters.
Kolomselectie	Met kolomselecties kunt u gebruikers dynamisch laten wijzigen welke kolommen in de analyse worden weergegeven. Hierdoor kunnen gebruikers gegevens analyseren volgens verschillende dimensies en de inhoud van de resultaten dynamisch wijzigen.
Weergaveselectie	Met de weergaveselectie kunt u een specifieke weergave kiezen uit de opgeslagen weergaven. Bij plaatsing op een dashboard wordt de weergaveselectie weergegeven als een vervolgkeuzelijst waaruit gebruikers een keuze kunnen maken.
Pijplijn	Gebruik deze weergave om een driedimensionale grafiek weer te geven die doelwaarden en werkelijke waarden vertegenwoordigt met volume, niveau en kleur. Dit is een nuttige weergave voor het aangeven van doelwaarden die na verloop van tijd afnemen, zoals een verkooppijplijn.
Toelichting	Gebruik deze weergave om resultaten weer te geven als een of meer alinea's tekst. U kunt een zin invoeren met tijdelijke aanduidingen voor elke kolom in de resultaten en opgeven hoe rijen worden gescheiden. U kunt aangepaste HTML of JavaScript opnemen om op te geven hoe informatie wordt weergegeven.

Lay-out	Omschrijving
Ticker	Gebruik deze weergave om resultaten van een rapport weer te geven als een ticker of kader, net als beurstickers die op veel financiële sites op het web worden gebruikt. Deze weergave is handig als u aandacht wilt vestigen op resultaten en recente informatie. U kunt bepalen welke informatie wordt afgebeeld en hoe deze over de pagina wordt verspreid. Er worden verschillende indelingen voor deze weergave ondersteund die afbeeldingen, koppelingen, enzovoort kunnen bevatten met behulp van aangepaste opmaakprogramma's.
Geen resultaten	Gebruik deze weergave om verklarende tekst op te geven die moet worden weergegeven als er door het rapport geen resultaten worden geretourneerd.

Klik op een onderwerp voor stapsgewijze instructies om het volgende te doen:

- [Titels toevoegen aan resultaten](#) (op pagina 1011)
- [Tabellen toevoegen aan resultaten](#) (op pagina 1012)
- [Resultaten weergeven in grafieken](#) (op pagina 1014)
- [Resultaten weergeven in draaitabellen](#) (op pagina 1029)
- [Resultaten weergeven als meters in de meetweergave](#) (op pagina 1040)
- [Filters weergeven die zijn toegepast op resultaten](#) (op pagina 1046)
- [Markeringstekst toevoegen aan resultaten](#) (op pagina 1047)
- [Legenda's toevoegen aan rapporten met de legendaweergave](#) (op pagina 1050)
- [Gebruikers kolommen laten wijzigen in rapporten](#) (op pagina 1051)
- [Gebruikers een specifieke weergave laten kiezen met behulp van de weergaveselectie](#) (op pagina 1052)
- [Resultaten weergeven in pijplijngrafieken](#) (op pagina 1053)
- [Toelichtingstekst toevoegen aan resultaten](#) (op pagina 1055)
- [Resultaten weergeven in schuivende tickers](#) (op pagina 1058)
- [Gebruikers waarschuwen voor geen gegevens](#) (op pagina 1061)

Titels toevoegen aan resultaten

Gebruik de titelweergave om een titel, een subtitel, een logo, een koppeling naar een pagina met aangepaste online-help en tijdstempels toe te voegen aan de resultaten. U kunt titels en subtitels opmaken.

Er wordt altijd een titelweergave toegevoegd aan de resultaten als de eerste weergave.

Ga als volgt te werk om een titelweergave te gebruiken:

- 1 Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:

- Als u een nieuwe titelweergave wilt toevoegen, klikt u op de knop 'Weergave toevoegen' en selecteert u 'Titel' in de vervolgkeuzelijst.
 - Als u een bestaande titelweergave wilt bewerken, gaat u naar de titelweergave en klikt u op de knop 'Weergave bewerken'.
- 2 Voer in het tekstvak 'Titel' de tekst in die u wilt weergeven als titel.

Als u geen titel opgeeft, wordt de naam van het opgeslagen rapport als titel gebruikt. Voor niet-opgeslagen rapporten is het tekstvak 'Titel' leeg.
 - 3 Als u niet de naam van het opgeslagen rapport wilt weergeven, schakelt u het selectievakje 'Opgeslagen naam weergeven' uit.

Als het selectievakje is ingeschakeld, wordt de opgeslagen naam onder de tekst in het tekstvak 'Titel' weergegeven (als deze tekst bevat).
 - 4 Als u een logo of andere afbeelding wilt weergeven, geeft u het pad naar deze afbeelding op in het tekstvak 'Logo' (optioneel).

De afbeelding wordt links van de titeltekst weergegeven. De afbeelding moet toegankelijk zijn voor alle gebruikers die het rapport bekijken.
 - 5 Voer in het tekstvak 'Subtitel' de tekst in die u wilt weergeven als subtitel (optioneel).

De tekst voor de subtitel staat onder de echte titel op een nieuwe regel.
 - 6 Ga als volgt te werk om aanvullende opmaak toe te voegen aan de titel of subtitel:
 - a Klik op de knop 'Bewerken' rechts van de dialoogvensters 'Titel' en 'Subtitel'.
 - b Stel de gewenste opties in voor lettertype, cel en rand en klik op 'OK'.

OPMERKING: als u een nieuw bijschrift invoert, worden de oorspronkelijke titel en subtitel vervangen.
 - 7 Als u de uitvoeringsdatum of -tijd van het rapport wilt weergeven, selecteert u een van de tijdstempelepties in de vervolgkeuzelijst 'Tijd gestart'.
 - 8 Als u een koppeling wilt opnemen naar aangepaste help of andere informatie die verband houdt met het rapport, voert u de betreffende URL in het tekstvak 'URL van Help' in.

De URL moet toegankelijk zijn voor alle gebruikers die het rapport bekijken.
 - 9 Wanneer u klaar bent, kunt u het rapport met de titelweergave opslaan.

Tabellen toevoegen aan resultaten

Gebruik de tabelweergave om resultaten weer te geven in een standaardtabel. Gebruikers kunnen navigeren binnen de resultaten en informatie op een lager niveau bekijken. U kunt een eindtotaal en kolomtotalen toevoegen, aangepaste koppen voor tabellen en kolommen opgeven en de formule of samenvoegingsregel voor een kolom wijzigen. U kunt ook eigenschappen voor een kolom bewerken om de weergave en lay-out

van een kolom en de inhoud ervan te beheren en opmaak opgeven die alleen wordt toegepast als de inhoud van de kolom aan bepaalde voorwaarden voldoet.

U kunt ook de positie van besturingselementen voor paginering en het aantal rijen per pagina opgeven, kolom- en tabelkoppen weergeven, opmaak met groene balken toepassen en kolomvolgorde inschakelen. Als kolomvolgorde is geselecteerd, lijken de kolomkoppen van kolommen die kunnen worden gesorteerd, iets verhoogd te zijn.

Er wordt altijd een tabelweergave toegevoegd aan de resultaten als de tweede weergave.

Het eindtotaal voor kolommen met de samenvoegingsregel 'Gemiddeld' verschilt in de tabel- en draaitabelweergaven. In de tabelweergave wordt het eindtotaal voor een kolom met de samenvoegingsregel 'Gemiddeld' berekend op basis van de database (als een som gedeeld door een telling). In de draaitabelweergave is het eindtotaal het gemiddelde van de rijen in de resultaten set.

Filters voor statistieken zijn niet van toepassing voor eindtotalen als resultaten worden opgeteld. Bijvoorbeeld: u hebt een rapport met de kolom 'Naam account' en de statistiek 'Aantal verkoopkansen', met een filter op het aantal verkoopkansen groter dan of gelijk aan 10. Het filter op de statistieken is niet van toepassing op het eindtotaal. In plaats daarvan worden alle verkoopkansen opgeteld.

OPMERKING: wijzigingen die worden doorgevoerd in de kolommen in de tabelweergave (bijvoorbeeld kolomopmaak, kolomvolgorde, sortering, formules, enzovoort), zijn zichtbaar op de pagina 'Criteria definiëren' en wijzigingen op de pagina 'Criteria definiëren' zijn zichtbaar in de tabelweergave.

Ga als volgt te werk om een tabelweergave te gebruiken:

1 Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:

- Als u een tabelweergave wilt toevoegen, klikt u op de knop Weergave toevoegen en selecteert u de tabel uit de vervolgkeuzelijst met weergaven.
- Als u een bestaande tabelweergave wilt bewerken, zoekt u de tabel en klikt u op de knop 'Weergave bewerken' voor de tabelweergave.

De werkruimte toont de opties en instellingen voor de weergave.

2 Als u knoppen wilt weergeven om elke kolom afzonderlijk aan te passen, selecteert u 'Kop werkbalken met resultaten' in de vervolgkeuzelijst rechts van 'Weergave'.

3 Als u de sorteervolgorde wilt opgeven voor een of meer kolommen in een rapport, klikt u op de knop 'Sorteren op' voor een kolom.

U kunt resultaten op meer dan een kolom sorteren. Als u meerdere kolommen selecteert, wordt de volgorde weergegeven op de knop 'Sorteren op'. Zie [Kolommen sorteren en opnieuw ordenen](#) (op pagina 1006) voor meer informatie over sorteren.

4 Voer de volgende acties uit als u totalen wilt opgeven:

- Als u een eindtotaal wilt toevoegen, klikt u op de knop 'Eindtotaal' bovenaan en selecteert u de optie 'Totaal op basis van rapport'. (Klik nogmaals op de knop 'Eindtotaal' om het menu met deze optie weer te geven.)
- Als u totalen voor een afzonderlijke kolom wilt toevoegen, klikt u op de knop 'Totaal op' voor de betreffende kolom en selecteert u de optie 'Totaal op basis van rapport'. (Klik nogmaals op de knop 'Totaal op' voor de afzonderlijke kolom om het menu met deze optie weer te geven.)

OPMERKING: de knop 'Totaal op' is alleen beschikbaar voor kolommen waarvoor een *totaal kan worden berekend*. Dit zijn doorgaans kolommen met herhaalde waarden die worden opgeteld voor een totaal. Als de optie 'Totaal op basis van rapport' niet is geselecteerd, berekent het systeem het totaal op basis van de gehele resultaten-set, voordat filters op de metingen worden toegepast.

- 5 Klik op de knop 'Formule bewerken' om aangepaste koppen toe te voegen of de formule voor een kolom te bewerken.

Het dialoogvenster 'Kolomformule bewerken' wordt weergegeven met de volgende beschikbare mogelijkheden:

- Als u aangepaste koppen wilt opgeven, schakelt u het selectievakje 'Aangepaste koppen' in en voert u tekst voor een nieuwe kop in.
- Als u de formule voor de kolom wilt bewerken, voert u de nieuwe formule in het tekstvak 'Kolomformule' in.
- Als u de samenvoegingsregel voor de kolom wilt wijzigen, selecteert u een optie in de vervolgkeuzelijst 'Samenvoegingsregel'.
- Als u meerdere waarden of waardebereiken uit een bepaalde kolom wilt samenvoegen tot bins, klikt u op het tabblad 'Bins'. Voeg een bin toe en geef deze een naam.

Alle exemplaren van de verschillende waarden waaruit de bin is samengesteld in de resultaten-set, worden vervangen door de naam van de bin. Op deze manier worden ook samenvoegingen uitgevoerd.

- 6 Als u de eigenschappen van een kolom wilt bewerken of opmaak wilt opgeven die moet worden toegepast als de inhoud van de kolom aan bepaalde voorwaarden voldoet, klikt u op de knop 'Kolomeigenschappen'.

Het dialoogvenster 'Kolomopmaak bewerken' wordt weergegeven met beschikbare opties:

- Zie [Kolomeigenschappen bewerken](#) (op pagina 989) voor informatie over het opmaken van kolommen en het toevoegen van voorwaardelijke opmaak.

- 7 Wanneer u klaar bent, kunt u het rapport met de tabelweergave opslaan.

Ga als volgt te werk om besturingselementen voor paginering en het aantal rijen per pagina op te geven, kolom- en tabelkoppen weer te geven, opmaak met groene balken toe te passen en kolomvolgorde in te schakelen:

- 1 Klik in de tabelweergave op de knop 'Eigenschappen tabelweergave bewerken' boven aan de werkruimte.
- 2 Configureer de verschillende opties.

Resultaten weergeven in grafieken

Gebruik de grafiekweergave om kolommen in een grafiek te plaatsen en de titel, legendalocatie, astitels, gegevenslabels, grootte en schaal aan te passen. U kunt het grafiektype kiezen, zoals een lijndiagram of een staafdiagram; het subtype, bijvoorbeeld tweedimensionaal; en de stijl voor de kolommen, zoals de vorm en het opvulpatroon. U kunt ook randen en kleuren instellen en andere grafiekeigenschappen beheren. U kunt in de grafiekweergave op een lager niveau zoeken in de resultaten.

Grafiektypen zijn vlakdiagrammen, staafdiagrammen, ballondiagrammen, lijndiagrammen en andere typen. Grafieksubtypen zijn 2D, 3D, absoluut, gegroepeerd, gestapeld, combinatie en aangepast.

In dit onderwerp wordt uitgelegd hoe u grafieken kunt gebruiken. Het onderwerp bevat de volgende informatie:

- Grafiektypen voor Oracle CRM On Demand Answers
- Grafiekweergaveknoppen in Oracle CRM On Demand Answers
- Basisgrafiekcomponenten

In dit onderwerp wordt tevens uitgelegd hoe u de volgende taken kunt uitvoeren:

- Grafiekweergaven toevoegen of wijzigen
- Algemene eigenschappen voor een grafiekweergave opgeven
- De weergave van rasterlijnen in grafiekweergaven aanpassen
- De locatie van de legenda in een grafiekweergave opgeven
- Kleuren voor de achtergrond, tekst en randen in grafiekweergaven instellen
- Selecteren welke kolommen in grafiekweergaven als assen worden weergegeven
- Opties voor asschaling in grafiekweergaven instellen
- Schaalmarkeringen in grafiekweergaven bewerken
- Lijnschaalmarkeringen maken
- Bereikschaalmarkeringen maken
- Geavanceerde instellingen voor bereik- en lijnwaarden opgeven
- Astitels en labels in grafiekweergaven opgeven
- Astitels in grafiekweergaven opgeven
- Opgeven wat er gebeurt als een gebruiker op een grafiek klikt
- De weergave van een grafiekreeks opmaken
- Opties selecteren voor gegevenslabels in taartdiagrammen

OPMERKING: In Oracle CRM On Demand Answers wordt een grafiekengine van derden gebruikt. Het type grafiek, de grootte en het aantal elementen dat is opgenomen, bepalen of assen of legenda's worden weergegeven. De weergave van assen of legenda's wordt beperkt door de hoeveelheid beschikbare ruimte op de webpagina. Door de besturingselementen voor breedte en hoogte aan te passen, kunnen soms verborgen assen en legenda's worden weergegeven.

Grafiektypen voor Oracle CRM On Demand Answers

In de volgende tabel worden de grafiektypen aangegeven die beschikbaar zijn in de vervolgkeuzelijst 'Grafiek' en wordt hun gebruik beschreven. Niet alle grafieken zijn geschikt voor alle gegevenstypen. De standaardgrafiek is een verticale staafdiagram.

Grafiektype	Omschrijving
-------------	--------------

Grafiektype	Omschrijving
Gebied	<p>Een vlakdiagram komt overeen met een lijndiagram, maar heeft de gebieden onder de lijnen ingevuld. Vlakdiagrammen tonen het percentage van het geheel dat elke variabele omvat.</p> <p>Vlakdiagrammen zijn handig voor het opmerken van wijzigingen in cumulatieve waarden of percentages in de loop van de tijd. U kunt bijvoorbeeld groepen vergelijken op basis van bepaalde metingen, zoals het resultaat, en u kunt groeptrends weergeven.</p>
Horizontale staaf	<p>Een horizontaal staafdiagram kan worden gebruikt om feiten te vergelijken door staven in een horizontale richting weer te geven.</p> <p>Horizontale staafdiagrammen zijn handig voor het vergelijken van verschillen tussen vergelijkbare items. U kunt bijvoorbeeld de verkoop van concurrerende producten vergelijken, de verkoop van dezelfde producten in verschillende tijdsperiodes of de verkoop van dezelfde producten in verschillende markten.</p>
Ballon	<p>Een ballondiagram is een variatie op een spreidingsdiagram dat gegevenselementen als een cirkel (ballon) weergeeft. Er worden drie variabelen in twee dimensies weergegeven. Eén waarde wordt vertegenwoordigd door de locatie van de cirkel op de x-as. Een andere waarde wordt vertegenwoordigd door de locatie van de cirkel op de y-as. De derde waarde wordt vertegenwoordigd door de relatieve grootte van de cirkel.</p> <p>Ballondiagrammen zijn handig voor het in kaart brengen van gegevens met drie variabelen en voor het weergeven van financiële gegevens in een bepaalde periode.</p> <p>TIP: Als u een ballondiagram wilt maken, zet u een feit uit op de x-as, een ander feit op de y-as en een derde feit op de radiusas van de ballon. Deze drie feiten worden uitgezet voor selecties op de niveau-as.</p>
Verticale staaf	<p>In een verticaal staafdiagram worden feiten vergeleken met behulp van verticale kolommen.</p> <p>Verticale staafdiagrammen zijn handig voor het vergelijken van verschillen tussen vergelijkbare items.</p>
Lijn	<p>Een lijndiagram kan worden gebruikt voor het in kaart brengen van meerdere feiten.</p> <p>Lijndiagrammen zijn handig voor het weergeven van patronen en trends in gegevens.</p>

Grafiektype	Omschrijving
Combinatie lijn/staaf	<p>In een gecombineerd lijn-/staafdiagram worden twee sets gegevens uitgezet met verschillende bereiken, de ene set als staven, de andere set als lijnen die de staven overlappen.</p> <p>Gecombineerde lijn-/staafdiagrammen zijn handig voor het weergeven van trendrelaties tussen gegevenssets.</p> <p>TIP: u kunt elke combinatie van staven en kolommen opgeven, maar er moet in elk geval één van elke soort worden opgegeven. U kunt alle kolommen als lijnen opgeven, maar als u alleen staven wilt, gebruikt u een staafdiagram. (Als er voor dit type diagram alleen staven zijn geselecteerd, worden mogelijk enkele geselecteerde kolommen weergegeven als lijnen.)</p>
Pareto	<p>Een Pareto-diagram is een soort staafdiagram en lijndiagram waarin criteria in aflopende volgorde worden weergegeven. In dit grafiektype geeft de lijn een cumulatief totaal van de percentages weer.</p> <p>Pareto-diagrammen zijn handig voor het identificeren van essentiële elementen, zoals het beste en slechtste of het meeste en minste.</p>
Taart	<p>In een taartdiagram worden gegevenssets als percentages van een geheel weergegeven.</p> <p>Taartdiagrammen zijn handig voor het vergelijken van delen van een geheel, bijvoorbeeld verkoop op regio of op district.</p>
Radar	<p>Een radardiagram bevat dezelfde informatie als een staafdiagram, maar geeft de gegevens weer vanuit het centrum van het diagram. Elk gegevenselement heeft zijn eigen waardeas.</p> <p>Radardiagrammen zijn handig voor het bepalen van de overlapping en verspreiding van gegevens.</p>
Spreiding	<p>Een spreidingsdiagram geeft x- en y-waarden weer als afzonderlijke punten, gespreid binnen een x/y-raster. Gegevenspunten worden uitgezet op basis van twee onafhankelijke variabelen. In een spreidingsdiagram kunt u een groot aantal gegevenspunten uitzetten en clusters van gegevenspunten bekijken.</p> <p>Spreidingsdiagrammen zijn handig voor het opmerken van relaties en trends in grote gegevenssets.</p> <p>TIP: Als u een spreidingsdiagram wilt maken, zet u een feit uit op de x-as en een andere op de y-as. Deze feiten worden uitgezet voor selecties op de niveau-as.</p>
Stap	<p>Een stapdiagram komt overeen met een lijndiagram en wordt ook gebruikt voor het uitzetten van meerdere feiten.</p>

De grafiekkeuze bepaalt welke subtypen beschikbaar zijn in de vervolgkeuzelijst 'Type'. Niet alle grafiektypen hebben subtypen: ballon- en radardiagrammen hebben bijvoorbeeld geen subtypen. Het grafieksubtype wordt standaard ingesteld op 3D (indien beschikbaar). Afhankelijk van de keuze van het grafiektype kan voor het subtype uit de volgende opties worden gekozen:

- Vlakdiagrammen: 3D en 2D
- Staafdiagrammen: 3D, 2D, 3D gestapeld en 2D gestapeld
- Lijndiagrammen: 3D en 2D
- Pareto-diagrammen: 3D en 2D
- Taartdiagrammen: 3D en 2D
- Spreidingsdiagrammen: spreiding en spreiding met lijnen
- Stapdiagrammen: 3D en 2D







De grafiekkeuze bepaalt ook welke stijlen beschikbaar zijn in de vervolgkeuzelijst 'Stijl'. Niet alle grafiektypen hebben stijlen. De grafiekstijl wordt standaard ingesteld op effen opvulling (indien beschikbaar). Afhankelijk van de keuze van het grafiektype kan voor de stijl uit de volgende opties worden gekozen:

- Vlakdiagrammen: effen opvulling en opvulpatroon
- Staafdiagrammen: rechthoek, cilinder, kleurovergang, driehoek, diamant, opvulpatroon
- Lijndiagrammen: rechthoek, cilinder, kleurovergang, driehoek, diamant, opvulpatroon
- Pareto-diagrammen: rechthoek, cilinder, kleurovergang, driehoek, diamant, opvulpatroon
- Taartdiagrammen: effen opvulling en opvulpatroon

Grafiekweergaveknoppen in Oracle CRM On Demand Answers

De knoppen boven aan de grafiekweergavepagina bieden toegang tot verschillende grafiekinstellingen. In de volgende tabel worden de knoppen en instellingen voor de grafiekweergave omschreven.

Knop in grafiekweergave	Omschrijving
-------------------------	--------------

Knop in grafiekweergave	Omschrijving
	Algemene grafiekeigenschappen. Hiermee kunnen algemene eigenschappen voor de grafiek worden ingesteld, zoals de titel, de weergave van gegevenslabels en de grootte.
	Astitels en labels. Hiermee kan de weergave van de astitel en gegevenslabels onder aan en links van de grafiek worden bepaald.
	Asschaling. Hiermee kunnen de schaaleigenschappen voor de assen, het aantal maatstreepjes en het schaaltype worden ingesteld.
	Aanvullende grafiekopties. Hiermee kunnen aanvullende grafiekopties worden ingesteld, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> De weergave van rasterlijnen in de grafiek. De locatie en grootte van de legenda. De kleur van de achtergrond, tekst en randen. De actie die wordt uitgevoerd wanneer gebruikers dubbelklikken op een grafiek. Er kan bijvoorbeeld worden ingesteld dat er op een lager niveau naar gegevens wordt gezocht of dat er automatisch wordt genavigeerd naar een verwant opgeslagen rapport of een website.
	Grafiekgegevens opmaken. Hiermee kan de weergave van een grafiekreeks worden opgemaakt, bijvoorbeeld de kleur, lijnbreedte en lijnsymbolen.
	Geavanceerde eigenschappen. Hiermee kunnen voor taartdiagrammen opties worden geselecteerd voor gegevenslabels.

Basisgrafiekcomponenten

U kunt de basiscomponenten voor een grafiek definiëren. In de volgende tabel worden de componenten omschreven die u kunt aanpassen.

OPMERKING: sommige componenten zijn alleen beschikbaar voor specifieke grafiektypen. Een taartdiagram heeft bijvoorbeeld geen assen. Welke componenten beschikbaar zijn, is afhankelijk van het type grafiek dat u selecteert.

Grafiekcomponent	Omschrijving
Metinglabels	Hiermee wordt de positie en opmaak van de kolomkop voor de gegevens in de sectie 'Meting' bepaald. Ook worden functies voor totalen en sortering geboden. Als er slechts één meting is, kunt u dit element weglaten.
Legenda	Gebruik de legenda voor uitleg van de grafiek. U kunt een locatie voor de legenda opgeven en instellen of deze kan worden ingekort.

Grafiekcomponent	Omschrijving
Assen	De horizontale en verticale lijnen die de schaal van de grafiek bepalen. U kunt horizontale en verticale assen voor de grafiek opgeven.
Rasterlijnen	Een matrix van horizontale en verticale lijnen waarmee u elk punt in een grafiek kunt relateren aan de assen. U kunt de kleuren voor rasterlijnen opgeven.
Schaalmarkeringen	Hiermee kan de schaal van de grafiek worden bepaald. U kunt eigenschappen opgeven, zoals de locatie, de grootte, de kleur, de lijnbreedte en het bereik.
Lager niveau	Hiermee kan meer detail worden weergegeven. U kunt opgeven of en hoe een gebruiker op een lager niveau kan zoeken naar meer gegevens over de informatie in de grafiek.
Titel	Hiermee kan een titel worden opgegeven die de grafiek omschrijft.
Astitel, labels en limiet	Hiermee kan worden opgegeven of en hoe titels en schaallabels worden weergegeven op de assen van uw grafiek.
Grafiekreeksen	Hiermee kunnen elementen van de weergave van een grafiekreeks worden opgemaakt, zoals kleur, lijnbreedte en lijnsymbolen. U kunt ook op regels gebaseerde opmaak toepassen, bijvoorbeeld door een bepaalde kleur toe te passen wanneer de positie van de reeks gelijk is aan een opgegeven waarde.
Maatstreepjes	Hiermee kunnen de schaalmarkeringen op een as worden onderverdeeld, zodat er meer details worden weergegeven.
Gegevenslabels	Hiermee wordt de numerieke waarde van gegevens weergegeven wanneer u de muisaanwijzer op de grafiek plaatst.

Grafiekweergaven toevoegen of wijzigen

In de volgende procedure worden de basisstappen uitgelegd van het toevoegen of wijzigen van een grafiekweergave.

OPMERKING: Als u een grafiek selecteert die niet compatibel is met de resultaten, worden geen resultaten weergegeven.

Ga als volgt te werk om een grafiekweergave toe te voegen of te wijzigen:

- Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:
 - Als u een nieuwe grafiek wilt toevoegen, klikt u op 'Weergave toevoegen' en selecteert u vervolgens 'Grafiek'.
 - Als u een bestaande grafiekweergave wilt bewerken, klikt u op de knop 'Weergave bewerken' voor de grafiekweergave.

De werkruijmt toont de opties en instellingen voor de weergave.

- 2 Selecteer de gewenste opties in de velden 'Grafiek', 'Type' en 'Stijl' van de grafiek.

De selectie in het veld 'Grafiek', zoals 'Taart' of 'Lijn', bepaalt welke keuzen er beschikbaar zijn voor 'Type' en 'Stijl'. Voor sommige grafieken is alleen een standaardsubtype of -stijl beschikbaar.

De grafiekweergave wordt gewijzigd op basis van de opties die u in de vervolgkeuzelijsten kiest.

TIP: op de grafiekweergavepagina kunt u kolommen aan de grafiek toevoegen door in 'Actief onderwerpgebied' voor elke kolom te klikken op de naam van het veld. U kunt ook naar de pagina 'Criteria definiëren' navigeren om extra kolommen toe te voegen. Alle kolommen die u toevoegt op de grafiekweergavepagina worden aan het algemene rapport toegevoegd. U kunt de kolommen zien op de pagina 'Criteria definiëren', in andere weergaven, en op de grafiekweergavepagina. Als u een kolom uit de grafiek wilt verwijderen, navigeert u naar de pagina 'Criteria definiëren' en klikt u voor de desbetreffende kolom op de knop 'Kolom verwijderen'.

- 3 Gebruik de knoppen boven aan de grafiekweergavepagina om aanvullende grafiekinstellingen op te geven.
- 4 Klik op de knop voor opnieuw tekenen om het effect van uw wijzigingen te bekijken.
U kunt op elk moment op de knop voor opnieuw tekenen klikken om de grafiekweergave te vernieuwen.
- 5 Als u wijzigingen ongedaan wilt maken en de oorspronkelijke grafiek wilt gebruiken, klikt u op 'Standaard herstellen'.
- 6 Als u de grootte van de grafiek wilt aanpassen, gebruikt u de verticale en horizontale schuifbalken.
- 7 Sla het rapport op.

Algemene grafiekeigenschappen opgeven in grafiekweergaven

U kunt algemene eigenschappen instellen voor de grafiek, zoals een titel en de weergave van gegevenslabels.

Gegevenslabels zijn standaard ingeschakeld voor de geselecteerde 2D-grafiektypen.

Bij de standaardinstellingen voor de grafiekgrootte worden alle elementen van de bestaande grafiek, waaronder de hoogte en de breedte, geschaald naar de beschikbare ruimte. De hoogte en breedte van de grafiek blijven in verhouding met elkaar wanneer de grootte van de grafiek wijzigt. De grootte van de grafiekelementen wordt automatisch aangepast. De aangepaste grootte is gebaseerd op de beschikbare ruimte in de grafiek. U kunt een vaste grootte voor de grafiek opgeven in het dialoogvenster 'Algemene grafiekeigenschappen'. Hierdoor worden de standaardinstellingen genegeerd.

OPMERKING: de grafiek kan aanzienlijk groter worden als het aantal items dat in kaart wordt gebracht, groeit.

Stel dat u bijvoorbeeld een rapport maakt om de verkoop van drie producten weer te geven. Vervolgens maakt u een grafiek van de resultaten waarin de productverkoop met drie kolommen wordt aangegeven. De grafiek neemt ongeveer 25 procent van de pagina in beslag. Als het rapport later wordt uitgevoerd en er worden zes producten geretourneerd, wordt de grafiek vergroot naar twee maal de oorspronkelijke breedte (of ongeveer 50 procent van de pagina), zodat de breedten van de afzonderlijke kolommen in de grafiek constant blijven.

De grootte van de grafiekelementen wordt aangepast, zodat ze in de grafiek passen. In het vorige voorbeeld neemt de grafiek dan nog steeds 25 procent van de pagina in beslag en wordt de grootte van de kolommen aangepast om in de beschikbare ruimte te passen.

Ga als volgt te werk om algemene eigenschappen voor een grafiekweergave in te stellen:

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster 'Algemene grafiekeigenschappen' te openen:



- 2 Selecteer de gewenste opties in het dialoogvenster 'Algemene grafiekeigenschappen' en klik op OK.
De grafiekweergave wordt vernieuwd. De grootte van de grafiek kan wijzigen afhankelijk van de gekozen opties.

De weergave van rasterlijnen in grafiekweergaven aanpassen

U kunt instellen of rasterlijnen in de grafiek worden weergegeven en kleuren voor de rasterlijnen opgeven.

De weergave van rasterlijnen in een grafiekweergave aanpassen

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster 'Aanvullende grafiekopties' te openen:



- 2 Klik in het dialoogvenster 'Aanvullende grafiekopties' op het tabblad 'Rasterlijnen', selecteer de gewenste opties en klik op OK.
De grafiekweergave wordt vernieuwd.

De locatie van de legenda in grafiekweergave opgeven

U kunt de locatie van de legenda opgeven en opties instellen voor het aanpassen van de grootte van de legenda.

De locatie van de legenda in een grafiekweergave opgeven

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster 'Aanvullende grafiekopties' te openen:



- 2 Klik in het dialoogvenster 'Aanvullende grafiekopties' op het tabblad voor legenda's, selecteer de gewenste opties en klik op OK.
De grafiekweergave wordt vernieuwd. De grootte van de grafiek kan wijzigen afhankelijk van de gekozen opties.

Kleuren voor de achtergrond, tekst en randen in de grafiekweergave instellen

U kunt de kleur voor de achtergrond, tekst en randen van een grafiek opgeven.

Ga als volgt te werk om de kleuren voor de achtergrond, tekst en randen in een grafiekweergave op te geven:

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster 'Aanvullende grafiekopties' te openen:



- 2 Klik in het dialoogvenster 'Aanvullende grafiekopties' op het tabblad voor randen en kleuren, selecteer de gewenste opties en klik op OK.








De grafiekweergave wordt vernieuwd.

Selecteren welke kolommen als assen worden weergegeven in de grafiekweergave

U kunt selecteren welke kolommen in de grafiek worden weergegeven en welke assen een representatie van deze kolommen vormen. In Oracle CRM On Demand Answers wordt een matrix met de relevante opties weergegeven. Links staat een lijst met de kolommen en bovenaan staat een lijst met de beschikbare astypen voor het grafiektype dat u gebruikt. U kunt ook aangeven of metinglabels moeten worden getoond voor feitelijke gegevens die op een as zijn uitgezet.

Welke assen beschikbaar zijn, hangt af van het grafiektype dat in de vervolgkeuzelijst 'Grafiek' is geselecteerd. De in grafiekweergaven gebruikte knoppen voor grafiekassen worden beschreven in de volgende tabel.

Knop voor grafiekas	As

Knop voor grafiekas	As
	Hiermee wordt de geselecteerde kolom als niveau-as ingesteld voor spreidings- en ballondigrammen.
	Hiermee wordt de geselecteerde kolom als horizontale as ingesteld.
	Hiermee wordt de geselecteerde kolom als verticale as ingesteld. Bij een radardiagram is dit de feitenas.
	Hiermee wordt aangegeven of de waarden van de geselecteerde kolom in de legenda van de grafiek moeten worden weergegeven.
	Hiermee wordt de geselecteerde kolom als overlappende as ingesteld voor gecombineerde lijn-/staafdiagrammen.
	Hiermee wordt de geselecteerde kolom als radiusas ingesteld voor ballondigrammen.
	Hiermee wordt de geselecteerde kolom als taartwaarde-as ingesteld. Bij een radardiagram is dit de feitenas.

Selecteren welke kolommen als assen worden weergegeven in een grafiekweergave

- 1 Schakel in het kolomgebied aan de linkerzijde van de grafiek het juiste selectievakje in voor de gewenste asknop om die kolom als overeenkomende as in de grafiek weer te geven.
Welke asknoppen beschikbaar zijn, hangt af van het grafiektype dat in de vervolgkeuzelijst 'Grafiek' is geselecteerd.
- 2 Als u een kolom wilt toevoegen aan de grafiek, klikt u op de kolom in het selectiegebied en stelt u de kolom in als as.
Dit komt overeen met het toevoegen van de kolom aan het rapport op de pagina 'Criteria definiëren'.
- 3 Klik op 'Opnieuw tekenen' om de grafiekweergave te vernieuwen.

Opties voor asschaling opgeven in de grafiekweergave

U kunt de aslimieten, de maatstreepjes, het schaaltype en de eigenschappen van schaalmarkeringen bepalen.

Ga als volgt te werk om opties voor asschaling voor een grafiekweergave op te geven:

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster voor asschaling te openen:



- 2 Selecteer de gewenste opties in het dialoogvenster voor asschaling en klik op OK.

Voor grafieken met numerieke assen bepalen de instellingen van de asschalingsopties hoe de schaal wordt geselecteerd:

- Wanneer u 'Standaard' selecteert, wordt de schaal automatisch geselecteerd door Oracle CRM On Demand Answers en wordt de as ingesteld op nul (0) voor positieve getallen.
- Wanneer u de optie voor zoomen naar gegevensbereik selecteert, wordt de schaal automatisch geselecteerd door Oracle CRM On Demand Answers. Het waardebereik op de as wordt geëvalueerd en de juiste minimum- en maximumwaarden voor de schaal worden geselecteerd. Dit is handig voor het in kaart brengen van een set grote waarden die, uitgedrukt in percentages, slechts weinig van elkaar verschillen. Binnen de grafiek wordt ingezoomd op de waarden, zodat verschillen gemakkelijker kunnen worden onderscheiden.
- U kunt ook handmatig de schalingswaarden voor de assen instellen op specifieke getallen.

De grafiekweergave wordt vernieuwd. De grootte van de grafiek kan wijzigen afhankelijk van de gekozen opties.

Schaalmarkeringen bewerken in de grafiekweergave

Schaalmarkeringen zijn accentlijnen of gearceerde achtergrondbereikwaarden die belangrijke punten, drempels, bereikwaarden, enzovoort markeren. De lijnen of bereikwaarden kunnen op een of meer assen worden toegepast, afhankelijk van het type grafiek. Lijnen worden vóór de grafiekinformatie getoond, terwijl bereikwaarden op de achtergrond zichtbaar zijn.

OPMERKING: voor sommige grafiektypen, zoals taartdiagrammen, worden geen schaalmarkeringen gebruikt.

De volgende procedure bevat de algemene stappen om een schaalmarkering te bewerken.

Schaalmarkeringen bewerken in een grafiekweergave

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster voor asschaling te openen:



- 2 Klik in het dialoogvenster voor asschaling op 'Schaalmarkeringen bewerken'.
- 3 Klik in het dialoogvenster 'Schaalmarkeringen' op 'Toevoegen' om de eerste schaalmarkering toe te voegen en selecteer de gewenste opties voor de markering.

Geavanceerde opties omvatten het instellen van de schaal op een statische waarde, een bepaalde kolomnaam of als resultaat van een SQL-query. Zie de volgende procedures voor meer informatie over de typen schaalmarkeringen en het gebruik van geavanceerde opties.

- 4 Klik een aantal keer op 'OK' om de dialoogvensters te sluiten.

De grafiekweergave wordt vernieuwd. De grootte van de grafiek kan wijzigen afhankelijk van de gekozen opties.

Ga als volgt te werk om een lijnschaalmarkering te maken:

- 1 Selecteer in het dialoogvenster 'Schaalmarkeringen' in het veld 'Type' de optie 'Lijn'.

- 2 Voer in de derde kolom de lijnbreedte in.

Deze waarde is de dikte van de lijn, uitgedrukt in pixels.

- 3 Voer in de vierde kolom de positie van de lijn in.

De positie geeft aan waar de lijn zich op de as bevindt. Als uw linkeras bijvoorbeeld waarden van 0 tot 100 bevat en u een positie van 40 opgeeft, ziet u een horizontale lijn die positie 40 op de verticale as doorkruist.

- 4 Voer de kleur voor de lijn in.

- 5 Voer een bijschrift voor de lijn in.

Het bijschrift wordt weergegeven wanneer een gebruiker de muisaanwijzer op de lijn in de grafiek en in de legenda plaatst.

- 6 Klik op 'OK'.

Ga als volgt te werk om een bereiksschaalmarkering te maken:

- 1 Selecteer in het dialoogvenster 'Schaalmarkeringen' in het veld 'Type' de optie 'Bereik'.

- 2 Voer in de derde kolom de laagste waarde van het bereik in.

- 3 Voer in de vierde kolom de hoogste waarde van het bereik in.

OPMERKING: geef waarden op die op dezelfde as staan als het bereik. Als de linkeras bijvoorbeeld waarden van 0 tot 100 bevat en u 20 opgeeft voor de lage en 40 voor de hoge waarde, wordt de grafiekachtergrond weergegeven in de kleur die u opgeeft voor het bereik tussen deze waarden.

- 4 Voer de kleur voor het bereik in.

- 5 Voer een bijschrift voor het bereik in.

Het bijschrift wordt in de legenda weergegeven.

- 6 Klik op 'OK'.

Geavanceerde instellingen voor bereik- en lijnwaarden opgeven

De opties voor deze waarden zijn een statische waarde, een waarde afkomstig uit een kolom in het rapport of een waarde afgeleid uit een SQL-query.

Ga als volgt te werk om een geavanceerde instelling op te geven:

- 1 Klik op de knop 'Eigenschappen' naast het veld waarvoor u de geavanceerde instelling wilt opgeven.
- 2 Selecteer een van de volgende opties:
 - **Statische waarde.** Voer een numerieke verhoging in.
 - **Variabele expressie.** Deze optie is gebaseerd op de resultaten van een sessie en de bijbehorende presentatievariabelen. Deze optie is beperkt omdat de meeste sessie- of presentatievariabelen waarschijnlijk niet verwant zijn aan waarden in het diagram.
 - **Kolomnaam.** Selecteer een kolom om de verhoging op te baseren.
 - **SQL-query.** Deze optie is gebaseerd op de resultaten van een SQL-query. De resultaten kunnen als tabel worden weergegeven, maar alleen de waarde in de eerste rij en de eerste kolom wordt toegepast.
- 3 Klik op 'OK'.

Astitels en labels opgeven in de grafiekweergave

Voor een grafiekweergave kunt u het volgende opgeven:

- Of astitels en gegevenslabels onder aan en links van de grafiek worden weergegeven.
- Of labels worden geroteerd zodat ze beter in de grafiek passen.
- De maximumlengte van de labels.
- De tekst voor het label, indien deze afwijkt van de standaardtekst.

OPMERKING: als u de grootte van een grafiek aanpast, kan de weergave van aslabels wijzigen.

Een astitel opgeven in een grafiekweergave

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster 'Astitels en labels' te openen:



- 2 Selecteer de gewenste opties in het dialoogvenster 'Astitels en labels' en klik op OK.
De grafiekweergave wordt vernieuwd.

OPMERKING: wanneer u de limiet voor de labellengte instelt, geeft u het totaal aantal tekens op dat een label kan bevatten. Er wordt een weglatingsteken (...) weergegeven wanneer aanvullende tekens zijn weggelaten.

Actie opgeven voor wanneer een gebruiker op een grafiek klikt

Wanneer een gebruiker de grafiek bekijkt, kunt u opgeven welke interactie optreedt als de gebruiker op de grafiek klikt. U kunt kiezen uit de volgende typen interactie voor een grafiek:

- **Lager niveau.** Hiermee kan de gebruiker op een lager niveau naar meer gedetailleerde informatie zoeken. Dit is de standaardinteractie als een pad voor zoeken op lager niveau automatisch is geconfigureerd. Als zo'n pad in eerste instantie niet beschikbaar is, kunt u met 'Navigeren' een aangepast pad maken.
- **Navigeren.** Hiermee kan de gebruiker navigeren naar een ander opgeslagen rapport of dashboard.
- **Geen.** Hiermee kan niet op een lager niveau worden gezocht of genavigeerd vanuit de grafiek.

Ga als volgt te werk om op te geven wat er gebeurt als een gebruiker op een grafiek klikt:

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster 'Aanvullende grafiekopties' te openen:



- 2 Klik in het dialoogvenster 'Aanvullende grafiekopties' op het tabblad 'Interactie' en selecteer de gewenste opties voor de interactie.
- 3 Klik op 'OK'.

De weergave van een grafiekreeks opmaken

Met de opmaakopties voor grafiekreeksen kunnen gebruikers afzonderlijke reekscomponenten aanpassen, op basis van hun positie. Gebruikers kunnen de weergave van grafiekreeksen opmaken, zoals de kleur, lijnbreedte en lijnsymbolen.

Stel bijvoorbeeld dat in een gecombineerd lijn-/staafdiagram met twee gegevensreeksen de staaf positie 1 is en de lijn positie 2. Gebruikers kunnen de kleur van de staaf, de breedte van de lijn en het symbool voor de gegevenspunten wijzigen. Gebruikers kunnen ook op regels gebaseerde opmaak toepassen, bijvoorbeeld door een bepaalde kleur toe te passen wanneer de positie van de reeks gelijk is aan een opgegeven waarde.

Ga als volgt te werk om de weergave van een grafiekreeks op te maken:

- 1 Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster voor opmaak van reeks bepalen te openen:



2 Voer in het dialoogvenster voor opmaak van reeks bepalen de gewenste opties in.

De keuzes die in het dialoogvenster voor opmaak van reeks bepalen beschikbaar zijn, zijn afhankelijk van het grafiektype. Voer bijvoorbeeld een van de volgende taken uit:

- Als u een reeks wilt aanpassen, schakelt u het selectievakje 'Standaardwaarde gebruiken' uit.
- Als u een reeks wilt herstellen naar de standaardinstellingen, schakelt u het selectievakje 'Standaardwaarde gebruiken' weer in.
- Als u een nieuw besturingselement voor opmaakkreeksen wilt toevoegen, klikt u op de knop 'Toevoegen'. Zelfs als de huidige grafiek deze reeks niet gebruikt, wordt de nieuwe optie gebruikt wanneer het nodig is (bijvoorbeeld om op een lager niveau te zoeken).
- Als u alle reeksen wilt herstellen naar de standaardwaarden, klikt u op de knop 'Alles wissen'.
- Als u kleuren wilt wijzigen, klikt u op het kleurenvak om het dialoogvenster 'Kleurkiezer' te openen.
- Als u andere reekskenmerken wilt wijzigen, klikt u op het gewenste tabblad en selecteert u de staaf- of lijnkenmerken.

3 Klik op 'OK'.

Selecties instellen voor gegevenslabels in taartdiagrammen

Gegevenslabels worden weergegeven wanneer een gebruiker de muisaanwijzer op een element in het taartdiagram plaatst. U kunt opgeven hoe waarden worden weergegeven en wat er in de gegevenslabels staat. U kunt waarden laten tonen als percentages van het totaal of als werkelijke waarden. In gegevenslabels kan alleen de waarde of de naam worden weergegeven, maar ze kunnen ook allebei worden weergegeven.

Afhankelijk van de geselecteerde opties wordt mogelijk de grootte van de grafiek aangepast om alle gegevenslabels te tonen.

Ga als volgt te werk om opties te selecteren voor gegevenslabels in taartdiagrammen:

- 1** Klik op de volgende knop boven aan de grafiekweergavepagina om het dialoogvenster voor speciale opties voor grafiektypen te openen:



- 2** Selecteer in het dialoogvenster voor speciale opties voor grafiektypen de gewenste opties voor de waarde en het gegevenslabel. Klik vervolgens op 'OK'.

Resultaten weergeven in draaitabellen

De draaitabelweergave is een interactieve weergave waarin u koppen van rijen, kolommen en secties kunt wisselen om gegevens vanuit verschillende perspectieven weer te geven. Gebruikers kunnen binnen de draaitabellen navigeren en informatie op een lager niveau bekijken. Draaitabellen zijn vooral handig voor trendrapporten.

In dit onderwerp worden de posities in de draaitabel beschreven en worden instructies gegeven voor het uitvoeren van de volgende taken:

- Draaitabelweergaven toevoegen of wijzigen
- Meerdere vervolgkeuzelijsten op pagina's maken in draaitabellen
- Standaardsamenvoegingsregels in draaitabellen overschrijven
- Opmaak toevoegen aan draaitabellen
- Lopende totalen weergeven in draaitabellen
- Items als relatieve waarden weergeven in draaitabellen
- Berekeningen in draaitabellen gebruiken
- Berekeningen in draaitabellen maken

Posities in de draaitabel

Wanneer u een draaitabel toevoegt of wijzigt, worden de kolommen in het rapport weergegeven als elementen in de sjabloon voor de draaitabel.

In de volgende tabel worden posities in de draaitabel beschreven.

Positie	Omschrijving
Pagina's	Biedt een interactieve resultaten-set waarin gebruikers de gegevens kunnen selecteren die ze willen bekijken. De waarden in de kolommen die in de paginapositie worden weergegeven, worden als oorspronkelijke filtercriteria gebruikt. De waarden kunnen in een vervolgkeuzelijst worden gekozen. Op basis van deze selectie wordt een draaitabel weergegeven (die bestaat uit de secties, kolommen, rijen en metingen die zijn gedefinieerd in de draaitabel).
Secties	Biedt oorspronkelijke filtercriteria. Voor elke waarde in de kolom 'Sectie' wordt een unieke draaitabel weergegeven, die bestaat uit de kolommen, rijen en metingen die zijn gedefinieerd in de draaitabel.
Kolommen	Geeft een element weer in kolomindeling. Draaitabellen kunnen meerdere kolommen bevatten.
Rijen	Geeft een element weer in rij-indeling. Draaitabellen kunnen meerdere rijen bevatten.
Metingen	<p>Hiermee wordt het gedeelte van een draaitabel gevuld met samenvattingsgegevens. De elementen in het gedeelte 'Metingen' worden samengevat op basis van de elementen in de pagina-, sectie-, rij- en kolomvelden. Elke waarde in het gedeelte 'Metingen' vertegenwoordigt een overzicht van gegevens op het snijpunt van de bronrijen en -kolommen.</p> <p>Het element 'Meetlabels' dat standaard in het gebied 'Kolommen' wordt weergegeven, bepaalt de positie en opmaak van de kolomkop voor de gegevens in de sectie 'Metingen'. Ook worden functies voor totalen en sortering geboden. Als er slechts één meting is, kan dit element worden weggelaten.</p>

Positie	Omschrijving
Uitgesloten	Hiermee worden kolommen uitgesloten uit de draaitabelresultaten. Elke kolom die wordt toegevoegd als criteria voor het rapport nadat de draaitabel is gemaakt, wordt toegevoegd als 'Uitgesloten'.

Draaitabelweergaven toevoegen of wijzigen

De volgende procedure bevat de basisstappen om een draaitabelweergave toe te voegen of te wijzigen.

Ga als volgt te werk om een draaitabelweergave toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:
 - Klik op 'Weergave toevoegen' en selecteer dan 'Draaitabel' om een nieuwe draaitabelweergave toe te voegen.
 - Klik op 'Weergave bewerken' voor de draaitabelweergave om een bestaande draaitabelweergave te bewerken.

De werkruimte toont de opties en instellingen voor de weergave.
- 2 Schakel het selectievakje 'Besturingselementen weergeven' in als u draaitabelsjablonen en knoppen wilt weergeven om elke kolom afzonderlijk aan te passen.
In de werkruimte wordt de draaitabelsjabloon weergegeven.
- 3 Sleep de rapportkolommen, die als elementen in de draaitabel worden weergegeven, naar de gewenste positie in de draaitabelsjabloon.
- 4 Schakel het selectievakje 'Resultaten weergeven' in om een voorbeeld te bekijken.
Klik op de koppeling 'Resultaten weergeven' om de resultaten te vernieuwen.
- 5 Schakel het selectievakje 'Draaitabelresultaten in grafiek' in om een grafiekweergave toe te voegen naast de draaitabel.
Zie [Resultaten weergeven in grafieken](#) (op pagina 1014) voor informatie over de grafiekweergave.
- 6 Als u de locatie van de grafiek ten opzichte van de draaitabel wilt wijzigen, selecteert u de locatie in de lijst 'Grafiekpositie'.
Als u alleen de grafiek wilt weergeven en de tabel verbergen, selecteert u 'Alleen grafiek' in de lijst.
- 7 Als u de resultaten wilt sorteren, klikt u op de knop 'Sorteren op' voor de kolom waarop u wilt sorteren.
De knop verandert om de sorteervolgorde aan te geven:
 - Een pijl-omhoog geeft een oplopende volgorde aan.
 - Een pijl-omlaag geeft een aflopende volgorde aan.

Zie [Kolommen sorteren en opnieuw ordenen](#) (op pagina 1006) voor meer informatie over sorteren.

8 Voer de volgende acties uit als u totalen wilt opgeven:

- a Klik voor totalen in de gebieden 'Pagina's', 'Secties', 'Rijen' en 'Kolommen' op de knop 'Totalen' en kies een optie:
 - Selecteer 'Geen' voor geen totalen. De knop 'Totalen' wordt met een witte achtergrond weergegeven (standaard).
 - Selecteer 'Voor' of 'Na' als u het totaal voor of na de gegevensitems wilt weergeven. Als u bijvoorbeeld een totaal toevoegt voor een rij die regio's bevat en de optie 'Voor' opgeeft, wordt het totaal weergegeven voordat de afzonderlijke districten in de regio worden vermeld.
- b Klik voor totalen in het gebied 'Metingen' op de knop 'Meer opties' voor de rij of kolom die u wilt totaliseren, selecteer 'Samenvoegingsregel', selecteer een waarde en zorg dat de optie 'Totaal op basis van rapport' is geselecteerd.

OPMERKING: als de optie voor totaal op basis van rapport niet is geselecteerd, wordt met Oracle CRM On Demand Answers het totaal berekend op basis van de gehele resultaten-set, voordat filters op de metingen worden toegepast.

Afhankelijk van de positie van dit element, worden de totalen voor de samenvattingsgegevens in de meetelementen weergegeven als een kolom of een rij. Kolom- en rijtotalen bevatten labels.

Wanneer de knop 'Totalen' grijs wordt weergegeven, worden geen totalen weergegeven.

- 9 Als u aanvullende opties wilt gebruiken voor een kolom, meting of rij, klikt u op de knop 'Meer opties' en kiest u opties in de vervolgkeuzelijst.
- 10 Als u labels of waarden wilt opmaken voor een kolom, klikt u op de knop 'Totalen' of 'Meer opties' en kiest u de gewenste opmaakoptie.
- 11 Sla het rapport op.

Meerdere vervolgkeuzelijsten op pagina's maken in draaitabellen

Wanneer u meerdere attributen in het gebied 'Pagina's' in de draaitabel plaatst, kunt u een pagina met meerdere vervolgkeuzelijsten maken. Als gebruikers dan de draaitabel bekijken, zien ze een vervolgkeuzelijst voor elk attribuut, in plaats van een samengevoegde lijst attributen die in de kop van de pagina is geplaatst (standaardinstelling).

Als u bijvoorbeeld 'Regio' en 'Merk' in het paginagebied plaatst, kan de gebruiker in de vervolgkeuzelijst 'Merk' een bepaalde regio selecteren en gegevens voor alleen die regio bekijken, in plaats van dat Regio samengevoegd met Merk wordt weergegeven.

Ga als volgt te werk om een onafhankelijke vervolgkeuzelijst te maken in Oracle CRM On Demand Answers-draaitabel:

- 1 Sleep de doelattributen naar het paginagebied.
- 2 Klik op de knop 'Meer opties' voor het tweede (of elke volgende) attribuut in het paginalay-outgebied.

3 Selecteer de optie 'Nieuwe vervolgkeuzelijst op pagina starten'.

De vervolgkeuzelijst voor het attribuut wordt boven het voorbeeld van de draaitabel weergegeven.

U kunt vervolgkeuzelijsten maken voor andere attributen in het paginagebied. Wanneer het rapport is opgeslagen, zijn de vervolgkeuzelijsten beschikbaar voor gebruikers met toegang tot het rapport.

Standaardsamenvoegingsregels in draaitabellen overschrijven

De standaardsamenvoegingsregel voor een meting wordt opgegeven door de oorspronkelijke auteur van een rapport of door het systeem. U kunt deze regel desgewenst overschrijven.

Ga als volgt te werk om de standaardsamenvoegingsregel voor een meting in een draaitabel te overschrijven:

- 1 Klik op de knop 'Meer opties' voor de meting waarvan u de standaardsamenvoegingsregel wilt overschrijven.
- 2 Selecteer de optie 'Samenvoegingsregel' en selecteer de samenvoegingsregel die u wilt toepassen.

Opmaak toevoegen aan draaitabellen

U kunt opmaak met groene balken en cosmetische opmaak toepassen op een draaitabel. U kunt ook aanpassingen maken voor de weergave van secties, rijen, kolommen, metingen en de inhoud die ze bevatten.

U kunt bijvoorbeeld opties voor lettertype, cel, rand en stijlpagina opgeven voor secties, waarden en meetlabels. Voor secties kunt u de positie van kolomkoppen opnemen en aanpassen en de waarden in de sectie aanpassen. U kunt ook pagina-einden invoegen. Wanneer in dat geval een waarde in de sectie wordt gewijzigd, wordt de nieuwe sectie op een nieuwe pagina weergegeven.

U kunt ook voorwaardelijke opmaak toevoegen om direct aandacht te vestigen op een gegevenselement als dit aan een bepaalde drempel voldoet. Zie [Kolomeigenschappen bewerken](#) (op pagina 989) als u voorwaardelijke opmaak wilt toevoegen aan een draaitabel.

Opmaak met groene balken en cosmetische opmaak toevoegen aan een draaitabel

In een opmaak met groene balken worden afwisselende rijen of kolommen in een lichtgroene kleur weergegeven. Met cosmetische opmaak wordt het algehele uiterlijk van de draaitabel aangepast en kunt u ook de standaardkleur van de balken (groen) wijzigen.

Ga als volgt te werk om opmaak met groene balken en cosmetische opmaak toe te voegen aan een draaitabel:

- 1 Klik in de draaitabelweergave op de knop voor eigenschappen draaitabelweergave boven aan de werkruimte.
- 2 Schakel het selectievakje in voor het inschakelen van alternatieve opmaak voor de groene balk om opmaak voor de groene balk toe te voegen.

Selecteer een optie in de lijst met alternatieve opmaak als u wilt wijzigen hoe de opmaak wordt toegepast.

- 3 Klik op de knop 'Alternatieve opmaak instellen' als u cosmetische opmaak wilt toevoegen.
- 4 Selecteer in het dialoogvenster 'Opmaak bewerken' een nieuwe achtergrondkleur voor de celopmaak om de groene standaardkleur van de balk te wijzigen.

Zie [De weergave van rapporten wijzigen](#) (op pagina 974) voor meer informatie over cosmetische opmaak.

Opmaak toevoegen voor secties en sectie-inhoud

Met opmaakoptyes voor secties en inhoud kunt u het volgende doen:

- U kunt de positie van kolomkoppen opnemen en aanpassen en de waarden in de sectie aanpassen.
- U kunt ook pagina-einden invoegen. Wanneer in dat geval een waarde in de sectie wordt gewijzigd, wordt de nieuwe sectie op een nieuwe pagina weergegeven. Dit is handig voor gedetailleerde rapporten met veel gegevens.
- U kunt cosmetische opmaak toepassen op een sectie en sectie-inhoud.

Ga als volgt te werk om opmaak toe te voegen voor secties in een draaitabel:

- 1 Ga als volgt te werk om het uiterlijk van een sectie op te maken:
 - a Klik op de knop 'Sectie-eigenschappen' in de draaitabelweergave.
 - b Selecteer de gewenste opties in het dialoogvenster 'Sectie-eigenschappen' en klik op OK.
- 2 Ga als volgt te werk om het uiterlijk van de sectie-inhoud op te maken:
 - a Klik op de knop voor inhoudeigenschappen.
 - b Geef uw instellingen op in het dialoogvenster voor inhoudeigenschappen en klik op OK.

Zie [De weergave van rapporten wijzigen](#) (op pagina 974) voor meer informatie over cosmetische opmaak.

Opmaak voor rijen toevoegen

Met de opmaakoptyes voor rijen en rij-inhoud kunt u het volgende doen:

- Cosmetische opmaak toepassen op rijen, rijkoppen en rijwaarden.
- Een rij gebruiken in draaitabelberekeningen, maar de weergave ervan in resultaten onderdrukken.
- Een nieuw berekend item definiëren voor gebruik in een draaitabel.
- De rij dupliceren in de draaitabel.
- Een kolom uit de draaitabelweergave verwijderen.

Ga als volgt te werk om opmaak voor rijen toe te voegen:

- Klik in de draaitabelweergave op de knop 'Meer opties' voor de rij en selecteer een optie in de vervolgkeuzelijst.
 - Als u cosmetische opmaak wilt toepassen op rijkoppen of waarden, selecteert u de gewenste optie.
 - Zie [De weergave van rapporten wijzigen](#) (op pagina 974) voor meer informatie over cosmetische opmaak.
 - Selecteer 'Verborgen' als u een rij in de uitvoer wilt verbergen.
 - Klik op 'Nieuw berekend item' om een nieuw berekend item te definiëren.
Zie de sectie 'Berekeningen in draaitabellen gebruiken' van dit onderwerp voor meer informatie over het definiëren van berekende items.
 - Selecteer 'Dubbele laag' om de rij in de draaitabel te dupliceren.
 - Selecteer 'Kolom verwijderen' om de kolom uit het rapport te verwijderen.
 - De kolom wordt uit de draaitabel en alle andere resultaatweergaven voor het rapport verwijderd.

OPMERKING: de instellingen voor gegevensopmaak voor kolommen in het meetgebied nemen de instellingen voor kolommen in de sectie over.

Lopende totalen weergeven in draaitabellen

U kunt numerieke metingen in een draaitabel weergeven als lopende totalen, waarbij elke opeenvolgende cel voor de meting het totaal van alle vorige cellen voor die meting weergeeft. Deze optie is alleen een weergavefunctie en heeft geen effect op de werkelijke resultaten van de draaitabel.

Lopende totalen worden doorgaans weergegeven voor dubbele kolommen of voor metingen waarvoor de optie om gegevens te tonen als een percentage van de kolom is geselecteerd, waarbij de laatste waarde 100 procent is. Lopende totalen worden toegepast op alle totalen. Het lopende totaal voor elk gegevensniveau wordt afzonderlijk berekend.

Kolomkoppen worden niet aangepast wanneer u de optie voor lopende totalen selecteert. U kunt de kolomkop opmaken als u wilt aangeven dat de optie voor lopende totalen wordt gebruikt.

De volgende gebruiksregels gelden voor lopende totalen:

- Een lopend totaal is niet compatibel met de functie SQL RSUM (het effect zou een lopend totaal van het lopende totaal zijn).
- Alle lopende totalen worden opnieuw ingesteld bij elke nieuwe sectie. Een lopend totaal wordt niet opnieuw ingesteld binnen een sectie en loopt niet door tussen secties.
- Als een meting niet in een enkele kolom of rij wordt weergegeven, wordt de meting van links naar rechts en vervolgens van boven naar onder opgeteld. (De cel in de rechteronderhoek bevat het eindtotaal.) Een lopend totaal wordt niet bij elke rij of kolom opnieuw ingesteld.
- Opeenvolgende minima, maxima en gemiddelden worden niet ondersteund.

Ga als volgt te werk om een meting als een lopend totaal weer te geven:

- Klik in het meetgebied op de knop 'Meer opties' voor de rij of kolom die u wilt optellen en selecteer de volgende optie:

Weergeven als lopend totaal

Relatieve waarde van een item weergeven in draaitabellen

U kunt een opgeslagen of berekende meting in een draaitabel dynamisch converteren in een percentage of index. Hierdoor ziet u de relatieve waarde van het item vergeleken met het totaal, zonder dat u hiervoor expliciet een berekening hoeft te maken.

Als u bijvoorbeeld een draaitabel gebruikt om de verkoop op regio te onderzoeken, kunt u de verkoopmeting dupliceren en weergeven als percentage van het totaal. Hierdoor ziet u de werkelijke verkoop en het percentage van de verkoop dat elke regio voor zijn rekening neemt.

U kunt de meting weergeven als een index tussen 0 en 1 of als een percentage tussen 0,00 en 100,00. U kunt zelf bepalen welke methode u wilt gebruiken.

Ga als volgt te werk om een item als een relatieve waarde in een draaitabel weer te geven:

- 1 Klik in de draaitabelweergave op de knop 'Meer opties' om de kolom weer te geven als een relatieve waarde.

De volgende stap is optioneel. Wanneer u de meting in de draaitabel dupliceert, worden zowel het totaal voor de meting als de relatieve waarde weergegeven. Hierdoor hoeft u de kolom niet twee keer toe te voegen op de pagina 'Criteria definiëren' om het totaal en de relatieve waarde weer te geven in de draaitabel.

- 2 Selecteer 'Dubbele laag' om de meting te dupliceren.

De meting wordt nog een keer in de draaitabel weergegeven, met dezelfde naam. Als u de naam van de meting wilt wijzigen, klikt u op 'Meer opties', selecteert u 'Koppen opmaken' en voert u de nieuwe naam in het eerste veld in.

- 3 Klik op 'Meer opties' en selecteer 'Gegevens weergeven als', kies 'Percentage van' of 'Index van' en selecteer vervolgens de juiste submenuopties.

OPMERKING: de optie 'Gegevens weergeven als' is alleen beschikbaar voor items die zijn opgeslagen of voor berekende metingen.

De opties voor 'Percentage van' en 'Index van' zijn:

- Kolom
- Rij
- Sectie
- Pagina
- Kolomhoofditem
- Rijhoofditem

- Laag (Als u een laag kiest, selecteert u in het rapport ook een kolom waarin de percentages moeten worden gegroepeerd.)

Berekeningen in draaitabellen gebruiken

U kunt berekeningen in een draaitabel gebruiken als u gegevens op verschillende manieren wilt weergeven. Met berekeningen kunt u de standaard samenvoegingsregel overschrijven die in het systeem is opgegeven. Voor een bestaand rapport wordt de samenvoegingsregel gekozen door de auteur.

In de volgende tabel worden de berekeningen weergegeven die u in draaitabellen kunt gebruiken.

Berekening	Omschrijving
Standaard	Hiermee wordt de standaard samenvoegingsregel toegepast, zoals die is gedefinieerd in de Oracle CRM On Demand Answers-repository of zoals deze regel is ingesteld door de originele auteur van het rapport.
Som	Hiermee wordt de som berekend door alle waarden in de resultaten set op te tellen. Gebruik deze optie voor items die numerieke waarden bevatten.
Min.	Hiermee wordt de minimumwaarde (laagste numerieke waarde) berekend van de rijen in de resultaten set. Gebruik deze optie voor items die numerieke waarden bevatten.
Max.	Hiermee wordt de maximumwaarde (hoogste numerieke waarde) berekend van de rijen in de resultaten set. Gebruik deze optie voor items die numerieke waarden bevatten.
Gemiddeld	Hiermee wordt de gemiddelde waarde berekend van een item in de resultaten set. Gebruik deze optie voor items die numerieke waarden bevatten. Gemiddelden in een draaitabel worden afgerond naar het dichtstbijzijnde gehele getal.
Eerste	Hiermee wordt het eerste exemplaar van het item in de resultaten set geselecteerd.
Laatste	Hiermee wordt het laatste exemplaar van het item in de resultaten set geselecteerd.
Telling	Hiermee wordt het aantal rijen in de resultaten set berekend met een waarde 'niet nul' voor het item. Het item is doorgaans een kolomnaam, in welk geval het aantal rijen met waarden die 'niet nul' zijn, voor die kolom worden geretourneerd.
Afzonderlijke telling	Hiermee wordt de functie 'Telling' uitgebreid met afzonderlijke verwerking. Dit betekent dat elk afzonderlijk exemplaar van het item slechts eenmaal wordt geteld.
Formule	Hiermee wordt een werkbalk geopend waarin u wiskundige operatoren kunt selecteren voor opname in de berekening.
Complexe samenvoeging server	Met deze instelling wordt de samenvoegingsregel bepaald en berekend door de Analytics-server in plaats van door de draaitabel. Er wordt een instructie 'AGGREGATE(x by y)' gegenereerd die door

Berekening	Omschrijving
	de Analytics-server wordt geïnterpreteerd als: gebruik de meest geschikte samenvoegingsregel voor meting 'x' om deze naar niveau 'y' te brengen.
Geen	Er wordt geen berekening toegepast.

Zie [Functies in analyses gebruiken](#) (op pagina 1069) voor meer informatie over SQL-functies.

Berekeningen in draaitabellen gebruiken

U kunt berekeningen gebruiken voor items in de pagina-, sectie- rij- en kolomgebieden.

Ga als volgt te werk om een berekening voor een item in een draaitabel te gebruiken:

- 1 Klik in het sectie- of rijgebied op de knop 'Meer opties' voor de meting waarop u een berekening wilt uitvoeren.
- 2 Selecteer de optie 'Nieuw berekend item'.
Het venster 'Berekend item' wordt weergegeven.
- 3 Wijs een naam voor de berekening toe in het veld 'Naam'.
- 4 Als u een andere berekening dan een formule wilt maken, selecteert u uit de volgende opties:
 - Als u één berekening wilt maken, selecteert u de functie die u wilt gebruiken in de vervolgkeuzelijst 'Functie' en klikt u op een of meer items in de lijst 'Waarden' om ze toe te voegen aan het veld 'Functie'.
 - Als u meerdere berekeningen wilt maken, typt u de functies en klikt u op de itemnamen om ze toe te voegen aan het veld 'Functie'.
 - Als u het gemiddelde wilt berekenen van een kolom met een type geheel getal, wijzigt u de formule voor de kolom om deze te berekenen in een getal met dubbele precisie (drijvende-kommagetal). Als de huidige formule bijvoorbeeld x is, wijzigt u deze in CAST(x as double).

OPMERKING: gemiddelden in een draaitabel worden afgerond naar het dichtstbijzijnde gehele getal.

- 5 Selecteer de functie 'Formule' om een formule te maken.

OPMERKING: een formule zorgt voor een dynamische, aangepaste groepering binnen de draaitabel. Alle metingen waarnaar wordt verwezen in een formule moeten uit dezelfde logische kolom afkomstig zijn en aanwezig zijn in de resultaten. U kunt formules invoegen in, of combineren met, andere berekeningen.

De wiskundige operatoren zijn zichtbaar. De operatoren worden in de volgende tabel beschreven.

Operator	Omschrijving
+	Plusteken, hiermee wordt een optelbewerking uitgevoerd in de formule.

Operator	Omschrijving
-	Minteken, hiermee wordt een aftrekbewerking uitgevoerd in de formule.
*	Vermenigvuldigingsteken, hiermee wordt een vermenigvuldigingsbewerking uitgevoerd in de formule.
/	Deelteken, hiermee wordt een deelbewerking uitgevoerd in de formule.
\$	Dollarteken, deze wordt toegepast op de rijpositie van een item in een formule.
(Haakje openen, deze operator geeft het begin aan van een groepsbewerking in de formule.
)	Haakje sluiten, deze operator geeft het einde aan van een groepsbewerking in de formule.

- a Maak de formule in het veld 'Functie' door namen voor de metingen te typen of erop te klikken, en klik op operatoren om ze in te voegen in de formule.
- b Gebruik haakjes waar nodig.

6 Klik op 'Voltooid' wanneer de berekening gereed is.

Als er fouten worden gevonden, wordt een bericht weergegeven. Los de fout op en klik nogmaals op 'Voltooid'.

Voorbeelden van berekeningen in draaitabellen

In de voorbeelden en uitleg in deze sectie wordt ervan uitgegaan dat u over enige basiskennis van SQL en de syntaxis beschikt. De voorbeelden zijn hypothetisch. Niet alle mogelijke berekeningen worden weergegeven.

Voorbeeld 1. In dit voorbeeld wordt de waarde van de huidige meting verkregen, zoals verkoop in euro, voor elk van de producten FrisdrankA, FrisdrankB en FrisdrankC, en worden de waarden opgeteld.

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

Dit komt overeen met het selecteren van 'Sum' in de vervolgkeuzelijst 'Functie' en vervolgens 'FrisdrankA', 'FrisdrankB', 'FrisdrankC' te typen of erop te klikken, en deze toe te voegen aan het veld 'Functie'.

Voorbeeld 2. In dit voorbeeld wordt het minimum van de huidige meting verkregen, zoals verkoop in euro, voor FrisdrankA of FrisdrankB, afhankelijk van welke het laagst is.

```
min('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB')
```

In voorbeeld 1 en 2 wordt elke functionele berekening uitgevoerd voor elk item in de buitenste laag, zoals de laag 'Product'. Als 'Jaar' en 'Product' bijvoorbeeld zijn uitgezet op een as, en een van de voorgaande berekeningen voor de laag 'Product' is gemaakt, worden de resultaten per jaar berekend.

Voorbeeld 3. In dit voorbeeld worden de waarden voor elk item in de buitenste laag, zoals 'Jaar' en 'Product', verkregen en worden ze opgeteld.

```
sum(*)
```

Voorbeeld 4. In dit voorbeeld wordt de huidige meting verkregen, zoals verkoop in een bepaalde valuta, van het item in de eerste, tweede en derde rij en worden ze opgeteld.

```
sum($1,$2,$3)
```

In plaats van een benoemd item, zoals FrisdrankA, op te geven kunt u ook \$n of \$-n opgeven, waarbij n een geheel getal is dat de rijpositie van het item aangeeft. Als u \$n opgeeft, wordt de meting uit de n-ste rij genomen. Als u \$-n opgeeft, wordt de meting uit de n-ste tot de laatste rij genomen.

Voor de verkoop in euro wordt met \$1 bijvoorbeeld de meting uit de eerste rij in de gegevensset genomen, en met \$-1 de meting uit de laatste rij in de gegevensset.

Voorbeeld 5. In dit voorbeeld wordt de verkoop van FrisdrankA, FrisdrankB en FrisdrankC opgeteld.

```
'FrisdrankA' + 'FrisdrankB' + 'FrisdrankC'
```

Dit komt overeen met de volgende berekening:

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Voorbeeld 6. In dit voorbeeld wordt de verkoop van FrisdrankA opgeteld bij de verkoop van de light-versie van FrisdrankA, en wordt de verkoop van FrisdrankB opgeteld bij de verkoop van de light-versie van FrisdrankB, en wordt het maximum van deze twee hoeveelheden geretourneerd.

```
max('FrisdrankA' + 'light-versie van FrisdrankA', 'FrisdrankB' + 'light-versie van FrisdrankB')
```

Resultaten weergeven als meters in de meetweergave

Gebruik de meetweergave om resultaten weer te geven als meters. Met meters kunt u prestaties uitzetten tegen doelen. Ondersteunde metertypen zijn meetklokken, staaftmeters en meters die gebruikmaken van lampen.

U kunt het type meter selecteren en de weergave ervan aanpassen, zoals de titel, het weergegeven bereik, hoeveel meters in een rij worden getoond en andere kenmerken, zoals meterbreedte, schaalverdeling en grootte van de naald. U kunt ook drempels, grenzen en kleuren instellen en andere kenmerken aanpassen.

Met meters kan worden genavigeerd. Wanneer een gebruiker op een meter klikt, kunt u de gebruiker naar een ander opgeslagen rapport leiden.

In dit onderwerp vindt u een beschrijving van de meters en de weergave-instellingen van meters. Daarnaast vindt u hier instructies voor het uitvoeren van de volgende taken:

- Meetweergaven in Oracle CRM On Demand Answers toevoegen of wijzigen
- Algemene achtergrondinstellingen opgeven in meterweergaven
- Titels en voetteksten toevoegen aan meterweergaven
- Meterbereik toevoegen aan meetweergave
- Aanvullende eigenschappen opgeven voor meterweergaven
- Geavanceerde eigenschappen instellen voor de schaalverdeling in meetklokken

Metertypen in Oracle CRM On Demand Answers

In deze sectie worden metertypen, subtypen en grootten beschreven.

Metertypen

In de volgende tabel worden de beschikbare meters in de vervolgkeuzelijst 'Meter' en hun gebruik beschreven. De standaardmeter is een meetklok.

Metertype	Omschrijving
Meetsklok	Een meetklok toont gegevens met een schaalverdeling met een of meer indicatornaalden die van positie wijzigen om aan te geven of gegevens binnen de opgegeven limieten vallen.
Staafmeter	Een staafmeter toont gegevens met behulp van een enkele staaf die van kleur verandert om aan te geven of gegevens binnen de opgegeven limieten vallen.
Lampmeter	Een lampmeter toont gegevens met behulp van een cirkel die van kleur verandert om aan te geven of gegevens binnen de opgegeven limieten vallen. Een reeks lampmeters is met name nuttig om uitvoer in de vorm van scorelijsten aan te geven.

Metersubtypen

Uw meterkeuze bepaalt welke subtypen beschikbaar zijn in de vervolgkeuzelijst 'Type'. Meetklokken hebben geen subtype. Voor het subtype kan uit de volgende opties worden gekozen:

- Staafmeters: gevuld en LED. Het standaardsubtype is gevuld.
- Lampmeter: 3-dimensionaal (3D) en 2-dimensionaal (2D). Het standaardsubtype is 3D.






Meterformaten

Meterformaten zijn klein, gemiddeld, groot en aangepast. Het standaardformaat is gemiddeld.

Instellingen voor meetweergaven in Oracle CRM On Demand Answers

De knoppen boven aan de meetweergavepagina bieden toegang tot verschillende meterinstellingen. In de volgende tabel worden de knoppen en instellingen voor de meetweergave beschreven.

Knop in meetweergave	Omschrijving
----------------------	--------------

Knop in meetweergave	Omschrijving
	Eigenschappen van meterwerkruimte. Hiermee kunt u de algemene eigenschappen instellen voor de achtergrond waarop de meter wordt weergegeven.
	Metertitels. Hiermee kunt u een titel, subtitel, voettekst en een tweede voettekst opgeven voor de meter.
	Meterbereik. Hiermee kunt u aangeven welk bereik in de meter moet worden weergegeven.
	Aanvullende metereigenschappen. Hiermee kunt u aanvullende eigenschappen voor de meter opgeven, zoals de weergave van elementen binnen de meter, eigenschappen voor meterlimieten en maatstreepjes, en de interactie die optreedt wanneer een gebruiker op de meter klikt.
	Geavanceerde eigenschappen. Hiermee kunt u geavanceerde eigenschappen voor de schaalverdeling van een meetklok instellen, bijvoorbeeld de weergave van schaallabels, de lengte van de boog en de dichtheid van de schaalverdeling.

Meetweergaven in Oracle CRM On Demand Answers toevoegen of wijzigen

De volgende procedure bevat de basisstappen om een meetweergave toe te voegen of te wijzen.

OPMERKING: Als u een metertype selecteert dat niet compatibel is met de resultaten, worden geen resultaten weergegeven.

Ga als volgt te werk om een meetweergave in Oracle CRM On Demand Answers toe te voegen of te wijzigen:

- Voer op de pagina 'Lay-out maken' in Oracle CRM On Demand Answers een van de volgende acties uit:
 - Als u een nieuwe meetweergave wilt toevoegen, klikt u op 'Weergave toevoegen' en selecteert u 'Meter'.
 - Als u een bestaande meetweergave wilt bewerken, klikt u op de knop 'Weergave bewerken' voor de meetweergave.

De werkruimte toont de opties en instellingen voor de weergave.
- Selecteer de gewenste opties in de velden 'Meter', 'Type' en 'Grootte'.
- Gebruik voor alle metertypen de vervolgkeuzelijst 'Metingen' om te selecteren welke meting wordt gemeten.
- Ga als volgt te werk voor meetklokken:

- a** Gebruik de vervolgkeuzelijst voor type markering om te selecteren welk type indicatornaald wordt gebruikt, bijvoorbeeld een kompasnaald, pijl of lijn.
 - b** Als u een kleur voor de indicatornaald wilt opgeven, klikt u op het veld voor de kleur en selecteert u de gewenste kleur.
 - c** Als u nog een indicatornaald wilt toevoegen, klikt u op de optie voor het toevoegen van markeringen.
- 5** Gebruik de knoppen boven aan de meetpagina om aanvullende meterinstellingen op te geven.
- 6** Klik op 'Standaard herstellen' om alle wijzigingen te herstellen en de standaardmeetweergave te gebruiken.
- 7** Sla het rapport op.

Algemene eigenschappen opgeven voor de meterachtergrond in meetweergaven

U kunt algemene eigenschappen opgeven voor de achtergrond waarop de meter wordt weergegeven, bijvoorbeeld of u een titel of legenda wilt toevoegen. U kunt ook een kleur opgeven voor de achtergrond of de titel en aangeven of er een rand om de achtergrond moet komen. Verder kunt u het aantal meters in een rij (en de tussenruimte) instellen.

Ga als volgt te werk om algemene achtergrondeigenschappen voor een meetweergave in te stellen:

- 1** Klik op de knop voor eigenschappen van de meterwerkruimte boven aan de meetweergavepagina.
- 2** Ga als volgt te werk om in het dialoogvenster met eigenschappen voor de meterwerkruimte een titel te selecteren:
- Als u de naam van de meting wilt weergeven, schakelt u het selectievakje voor het vervangen van de standaardinstelling uit en laat u het tekstveld voor de titel leeg.
 - Als u een andere titel wilt weergeven, schakelt u het selectievakje voor het vervangen van de standaardinstelling in en voert u de gewenste titel in.
 - Als de titel niet op de achtergrond moet worden weergegeven, schakelt u het selectievakje voor het vervangen van de standaardinstelling in en laat u het tekstveld voor de titel leeg.
- 3** Voor de legenda selecteert u de gewenste optie in de lijst. Selecteer 'Geen' als u de legenda niet wilt weergeven.
- De standaardlocatie voor de legenda is onder de titel.
- 4** Als u een achtergrondkleur wilt instellen voor het gebied waarop de meter wordt weergegeven, klikt u in het veld voor de achtergrondkleur en selecteert u een optie.
- 5** Als u een kleur wilt instellen voor de titel, klikt u in het veld voor de tekstkleur en selecteert u een optie.

- 6 Als u een kader wilt instellen langs de randen van de achtergrond, klikt u in het veld voor de randkleur en selecteert u een optie.
- 7 Geef het aantal meters per rij op en de ruimte tussen elke meter.
De ruimte tussen de meters wordt gemeten in pixels.
- 8 Klik op 'OK'.
De meetweergave wordt vernieuwd. De grootte van de meter kan wijzigen afhankelijk van de gekozen opties.

Titels en voetteksten toevoegen in meetweergave

U kunt een titel, subtitel, voettekst en tweede voettekst opgeven voor de meter. Als de achtergrond meerdere meters bevat, worden voor elke meter een titel en voettekst weergegeven. U kunt titels en voetteksten ook weglaten.

Ga als volgt te werk om titels en voetteksten toe te voegen in een meetweergave:

- 1 Klik op de knop voor metertitel boven aan de meetweergavepagina.
- 2 Typ in het dialoogvenster voor de metertitel de tekst die u wilt gebruiken en klik op 'OK'.

OPMERKING: Net als in de toelichtingweergave kunt u @n gebruiken als u de resultaten uit de aangewezen kolom wilt gebruiken voor de metertitel. Bijvoorbeeld: met @1 worden resultaten uit de eerste kolom ingevoegd en met @3 worden de resultaten uit de derde kolom ingevoegd. Zie [Toelichtingstekst toevoegen aan resultaten](#) (op pagina 1055) voor meer informatie.

De meetweergave wordt vernieuwd.

Meterbereik toevoegen aan meetweergave

Op basis van het meterbereik worden de minimum- en maximumwaarden voor elk bereik bepaald en de kleur waarin het bereik in de meter wordt weergegeven, bijvoorbeeld groen voor acceptabel, geel voor waarschuwing en rood voor kritiek.

U kunt een meterbereik instellen op een statische waarde, de kolomnaam van de meting of als resultaat van een SQL-query.

Ga als volgt te werk om een meterbereik in te stellen in een meetweergave:

- 1 Klik op de knop voor het meterbereik boven aan de meetweergavepagina.
- 2 Ga als volgt te werk in het dialoogvenster voor het meterbereik:
 - a Typ een bijschrift voor het bereik.
 - b Klik op de knop voor de eigenschappen en selecteer een optie in het dialoogvenster 'Geavanceerde opties' om de minimum- en maximumwaarden voor het bereik in te stellen.

- c Klik in het veld voor de kleur en selecteer een optie om de kleur voor het bereik op te geven.

3 Klik op 'OK'.

De meetweergave wordt vernieuwd.

Aanvullende eigenschappen voor een meter opgeven in de meetweergave

Aanvullende eigenschappen voor meters omvatten de weergave van elementen binnen de meter, eigenschappen voor schaalitems, zoals meterlimieten en maatstreepjes en de interactie die optreedt wanneer een gebruiker op de meter klikt. U kunt deze eigenschappen instellen in het dialoogvenster 'Aanvullende metereigenschappen'.

Opties voor de weergave van meters worden op het tabblad 'Uiterlijk' weergegeven en omvatten het volgende:

- Of gegevenslabels worden weergegeven.

Gegevenslabels kunnen altijd worden weergegeven, alleen worden weergegeven wanneer een gebruiker de muis over elementen in de meter houdt, of nooit worden weergegeven.

- Opties voor een achtergrondkleur voor de meter, de kleur voor de titel binnen de meter en een rand om de meter.

- De hoogte en breedte van de meter in pixels.

Opties voor schaaieigenschappen worden op het tabblad 'Schaal' weergegeven en omvatten het volgende:

- Standaard of aangepaste meterlimieten.

- Het aantal primaire en secundaire maatstreepjes.

Opties voor de gebruikersinteractie met de meter worden op het tabblad 'Interactie' weergegeven en omvatten het volgende:

- **Navigeren.** Hiermee kan de gebruiker navigeren naar een ander opgeslagen rapport of dashboard.

- **Geen.** Hiermee wordt navigatie voor de meter uitgeschakeld.

U kunt ook geavanceerde eigenschappen instellen voor het staaftmetertype door op het pictogram te klikken.

Ga als volgt te werk om aanvullende eigenschappen op te geven in een meetweergave:

- 1 Klik op de knop voor aanvullende metereigenschappen boven aan de meetweergavepagina.
 - 2 Selecteer in het dialoogvenster met aanvullende metereigenschappen de gewenste opties op de tabbladen voor weergave, schaal en interactie.
 - 3 Klik op 'OK'.
- De meetweergave wordt vernieuwd.

Geavanceerde eigenschappen instellen voor de schaalverdeling in een meetklok

Gebruik de geavanceerde eigenschappen om op te geven of schaallabels worden weergegeven en met welke waarde en om de lengte van de boog en de dichtheid van de schaalverdeling in te stellen.

U kunt kiezen uit de volgende opties voor de weergave van schaallabels:

- Percentage van totaal
- Werkelijke waarde

De lengte van de boog wordt uitgedrukt in graden. Als u bijvoorbeeld 360 opgeeft, wordt een volledige cirkel weergegeven voor een meetklok.

De dichtheid van de schaalverdeling wordt uitgedrukt in pixels. Als u een grotere waarde opgeeft, wordt de meter dichter en wordt de binnenste perimeter van de schaalverdeling kleiner. Het wordt niet aanbevolen extreem grote waarden ten opzichte van de schaalgrootte op te geven, omdat hierdoor de meter vervormd kan worden weergegeven.

Ga als volgt te werk om geavanceerde eigenschappen in te stellen voor de schaalverdeling in een meetklok:

- 1** Klik op de knop voor geavanceerde eigenschappen boven aan de meetweergave.
- 2** Geef in het dialoogvenster voor meetklokken aan op welke manier de schaallabels moeten worden weergegeven.
Als u geen schaallabels wilt weergeven, klikt u op 'Geen'.
- 3** Als u de lengte van de boog en de dichtheid van de schaalverdeling wilt instellen, klikt u op de optie om deze handmatig in te stellen en voert u de waarden in.
- 4** Klik op 'OK'.
De meetweergave wordt vernieuwd.

Filters weergeven die zijn toegepast op resultaten

Gebruik de filterweergave om de filters te zien die actief zijn voor een rapport. Zie [Filters toevoegen aan kolommen](#) (op pagina 979) voor informatie over het toevoegen van filters aan een rapport.

Een filterweergave toevoegen of wijzigen

- 1** Voer één van de volgende acties uit in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken':
 - Klik op 'Weergave toevoegen' en selecteer vervolgens de 'Actieve filters' om een nieuwe filterweergave toe te voegen.
 - Als u een bestaande filterweergave wilt bewerken, klikt u op de knop 'Weergave bewerken' voor de filterweergave.

In de werkruimte wordt de filterweergave weergegeven.

- 2 Klik op 'OK' wanneer u klaar bent.
- 3 Sla het rapport op.

Markeringstekst toevoegen aan resultaten

Gebruik de statische tekstweergave om markeringstekst voor de resultaten toe te voegen of te bewerken. U kunt markeringstekst toevoegen die opgemaakte tekst, ActiveX-besturingselementen of JavaScript, geluidsfragmenten, animatie, aangepaste logo's, enzovoort bevat. De markeringstekst kan alle items bevatten die door uw browser worden ondersteund.

In deze sectie wordt de procedure beschreven voor het toevoegen of wijzigen van een statische tekstweergave en enkele voorbeelden van statische tekst. Als u een voorbeeld vindt dat lijkt op wat u wilt toepassen, kunt u het voorbeeld kopiëren en aanpassen aan uw behoeften.

Ga als volgt te werk om een statische tekstweergave toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:
 - Als u een nieuwe statische tekstweergave wilt toevoegen, klikt u op 'Weergave toevoegen' en selecteert u 'Statische tekst'.
 - Als u een bestaande statische tekstweergave wilt bewerken, klikt u op de knop 'Weergave bewerken' voor de statische tekstweergave.

In de werkruimte wordt de statische tekstweergave getoond.

- 2 Voer de markeringstekst in het tekstvak in.

Als u de tekst vet, cursief of onderstreept wilt maken, klikt u op de betreffende knop om het beginnende en afsluitende HTML-label in te voegen en typt u de tekst tussen de labels. U kunt ook eerst de tekst selecteren en vervolgens op de opmaakknop klikken.

OPMERKING: gebruik de knop 'Regeleinde' als u een regeleinde wilt invoegen. Er wordt geen nieuwe tekstregel gemaakt als u op Enter drukt.

In de volgende tabel worden verschillende voorbeelden beschreven.

Voorbeeld statische tekstweergave	Omschrijving en opmerkingen voor gebruik
-----------------------------------	--

Voorbeeld statische tekstweergave	Omschrijving en opmerkingen voor gebruik
HTML-tekst	<p>Plak of typ de HTML (of geschikte opgemaakte tekst) in het tekstvak. U kunt ook op de HTML-labelknoppen klikken. Afhankelijk van de opmaak van de ingevoerde tekst, kunnen markeringslabels worden gebruikt om de opmaak van de tekst aan te passen. Hier volgen enkele voorbeelden van de mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Lettergrootte en kleur instellen: <pre>Rode tekst</pre> ■ Labels combineren voor extra effecten: <pre>Vette rode tekst</pre>
ActiveX-besturingselement	<p>Het ActiveX-besturingselement moet zelfstandig werken en door uw browser worden ondersteund. Plak of typ het object in het venster 'HTML-tekst' en neem de beginnende en afsluitende labels <code><object...></code> en <code></object></code> op.</p>
JavaScript of VBScript	<p>Het script moet zelfstandig werken en door uw browser worden ondersteund. Plak of typ het script in het tekstvak en neem de beginnende en afsluitende labels <code><script...></code> en <code></script></code> op.</p>
Geluid	<p>Zorg dat u weet waar het geluidsfragment zich bevindt. Als u het geluidsfragment wilt gebruiken in een gedeelde omgeving, moet het op een netwerkstation staan dat voor alle gebruikers toegankelijk is.</p> <p>Gebruik het HTML-label <code><EMBED></code> om geluid toe te voegen in de volgende indeling:</p> <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>"audio"</i> staat voor de locatie en naam van het geluidsfragment. <p>Als u een geluidsfragment wilt toevoegen dat zich op uw harde schijf bevindt, kunt u de volgende HTML-code gebruiken als voorbeeld:</p> <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDI files\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>Als u hetzelfde geluidsfragment wilt toevoegen vanaf een gedeelde locatie op uw webserver, kunt u de volgende HTML-code gebruiken als voorbeeld:</p> <pre><EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mi d" AUTOSTART="true" LOOP="true"</pre>

Voorbeeld statische tekstweergave	Omschrijving en opmerkingen voor gebruik
	<p>HIDDEN="true"></EMBED></p>
Achtergrondaafbeelding	<p>In het volgende voorbeeld wordt JavaScript gebruikt.</p> <p>Zorg dat u weet waar de afbeelding zich bevindt die u als achtergrond wilt gebruiken. Als u de afbeelding wilt gebruiken in een gedeelde omgeving, moet deze op een netwerkstation of website staan die voor alle gebruikers toegankelijk is.</p> <p>Als de afbeelding zich in een map met gedeelde dashboard-bestanden bevindt, kunt u de volgende HTML-code gebruiken als voorbeeld:</p> <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NaamAfbeelding";</script></pre> <p>waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>NaamAfbeelding</i> de naam is van het te gebruiken bestand, bijvoorbeeld bakstenen.gif of zand.jpg.

- 1 Klik op de knop 'Opmaakweergave' als u cosmetische opmaak wilt toepassen op het lettertype voor de statische tekstweergave.
- 2 Als u de lettertypeopmaak wilt importeren vanuit een eerder opgeslagen weergave, klikt u op de optie voor het importeren van opmaak vanuit andere analyses en navigeert u naar de opgeslagen weergave.
- 3 Klik op 'OK' wanneer u klaar bent.
- 4 Sla het rapport op.

Legenda's toevoegen aan rapporten met de legendaweergave

Gebruik de legendaweergave om de betekenis van speciale opmaak in een rapport vast te leggen, zoals de betekenis van aangepaste kleuren die worden toegepast op meters.

U kunt bijvoorbeeld voorwaardelijke opmaak in een rapport gebruiken om kritieke items met de kleur rood te tonen en items die aandacht vergen met de kleur geel. U kunt een legenda toevoegen met tekst die de betekenis van de kleuren vastlegt en bijschriften die geschikte acties beschrijven. Met behulp van cosmetische opmaak kunt u de achtergrondkleuren van de tekst laten overeenstemmen met de kleuren in het voorwaardelijke rapport.

Ga als volgt te werk om een legendaweergave toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Voer een van de volgende handelingen uit op de pagina 'Lay-out maken' in Oracle CRM On Demand Answers:
 - Als u een nieuwe legendaweergave wilt toevoegen, klikt u op 'Toevoegen' en selecteert u 'Legenda'.
 - Als u een bestaande legendaweergave wilt bewerken, klikt u op de knop 'Weergave bewerken' voor de legendaweergave.In de werkrumte wordt de legendaweergave weergegeven.
- 2 Geef in het veld 'Bijschriften' aan waar u het bijschrift wilt weergeven.
U kunt kiezen uit 'Rechts', 'Links' of 'Geen'. Als u geen bijschrift wilt weergeven, selecteert u 'Geen'.
- 3 Selecteer in het veld voor legenda-items per rij het aantal legenda-items dat u voor elke rij wilt weergeven.
- 4 Typ een titel voor de legenda, bijvoorbeeld Legenda (optioneel).
- 5 Typ in het eerste tekstvak 'Bijschrift' de betekenis van de voorwaarde, bijvoorbeeld Vereist onmiddellijk aandacht.
- 6 Typ in het eerste tekstvak 'Voorbeeldtekst' de eerste voorwaarde die u wilt vastleggen, bijvoorbeeld Kritiek.
U kunt het algemene opmaakdialoogvenster gebruiken om de achtergrondkleur in te stellen, bijvoorbeeld rood. Het is niet verplicht tekst in te voeren. U kunt ook alleen een achtergrondkleur instellen.
- 7 Als u een ander bijschrift wilt toevoegen, klikt u op de knop 'Item toevoegen'.
- 8 Klik op 'OK' als u alle bijschriften hebt toegevoegd.
- 9 Sla het rapport op.

Gebruikers kolommen laten wijzigen in rapporten

Gebruik de kolomselectieweergave om gebruikers dynamisch te laten wijzigen welke kolommen in een rapport worden weergegeven. U kunt één kolomselectie aan elke kolom in een specifiek rapport koppelen, en meerdere kolommen (attributen) koppelen aan elke kolomselectie.

Ga als volgt te werk om een kolomselectieweergave toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:
 - Als u een nieuwe kolomselectieweergave wilt toevoegen, klikt u op 'Weergaven toevoegen' en selecteert u achtereenvolgens 'Geavanceerd' en 'Kolomselectie'.
 - Als u een bestaande kolomselectieweergave wilt bewerken, klikt u voor de desbetreffende kolomselectieweergave op de knop 'Weergave bewerken'.

De werkruimte toont de opties en instellingen voor de weergave.
- 2 Schakel het selectievakje 'Inschakelen' in voor elke kolom waarin u een kolomselectie wilt weergeven.
- 3 Voer een kolomlabel in voor elke selectie en selecteer een labelpositie voor het label.

OPMERKING: als u geen label invoert, wordt er geen label voor de selectie weergegeven voor gebruikers die de resultaten bekijken.
- 4 Als u de resultaten wilt vernieuwen zodra een gebruiker een nieuwe optie kiest in een kolomselectie, schakelt u het selectievakje 'Automatisch vernieuwen wanneer een nieuwe kolom wordt geselecteerd' in. Als u dit selectievakje uitschakelt, zien gebruikers een knop 'Start' naast de kolomselecties en moeten ze hierop klikken om de nieuwe resultaten weer te geven.
- 5 Schakel het selectievakje 'Resultaten weergeven' in om een voorbeeld van de kolomselectieweergave te bekijken.
- 6 Klik op 'OK' om terug te keren naar de pagina 'Weergavelay-out'.
- 7 Ga als volgt te werk om de kolomselectieweergave (en indien nodig andere weergaven) op de pagina te verplaatsen of te bewerken:
 - Als u een weergave naar een andere locatie op de pagina wilt verplaatsen, sleept u de weergave naar de nieuwe locatie en zet u de weergave daar neer.
 - Als u de kolomselectieweergave wilt opmaken, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop voor het opmaken van de weergave.

U kunt opties voor cel, rand, achtergrond en aanvullende opmaak (breedte, hoogte, inspringen, rechts opvullen, bovenaan opvullen, onderaan opvullen) opgeven.
 - Als u de kolomselectieweergave wilt bewerken, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave bewerken'.
 - Als u een kolomselectieweergave wilt verwijderen, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave verwijderen'.
- 8 Sla het rapport op als u alle wijzigingen hebt uitgevoerd.

Gebruikers een specifieke weergave laten kiezen met behulp van de weergaveselectie

Gebruik een weergave voor de weergaveselectie om een specifieke weergave voor de resultaten te kiezen uit de opgeslagen weergaven. Bij plaatsing in een rapport wordt de weergaveselectie weergegeven als een vervolgkeuzelijst waaruit gebruikers de specifieke resultatenweergave kunnen kiezen die ze willen bekijken.

Ga als volgt te werk om een weergave voor de weergaveselectie toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:
 - Als u een nieuwe weergave voor de weergaveselectie wilt toevoegen, klikt u op 'Weergave toevoegen' en selecteert u achtereenvolgens 'Geavanceerd' en 'Weergaveselectie'.
 - Klik op de knop 'Weergave bewerken' voor de weergave voor de weergaveselectie om een bestaande weergave te bewerken.

In de werkruimte wordt de weergave voor de weergaveselectie weergegeven.
- 2 Typ een bijschrift voor de weergaveselectie en geef aan waar het bijschrift moet worden weergegeven ten opzichte van de weergaveselectie (optioneel).
- 3 Selecteer de weergaveopties die u wilt opnemen in de weergaveselectie:
 - Selecteer weergaven in het vak 'Beschikbare weergaven' en verplaats deze naar het vak 'Opgenomen weergaven'.
 - Klik in het vak 'Opgenomen weergaven' op de knop 'Naam wijzigen' als u de naam van een geselecteerde weergave wilt wijzigen.

OPMERKING: in de weergave 'Geen' wordt alleen de selectie weergegeven.
- 4 Schakel het selectievakje 'Resultaten weergeven' in om een voorbeeld van de weergaveselectie te bekijken.
- 5 Klik op 'OK' om terug te keren naar de pagina 'Weergavelay-out'.
- 6 Ga als volgt te werk om de weergave voor de weergaveselectie (en eventuele andere weergaven) te verplaatsen of bewerken:
 - Als u de weergave naar een andere locatie op de pagina wilt verplaatsen, verplaatst u de weergave en plaatst u deze op de nieuwe locatie.
 - Klik op de knop voor opmaakweergave voor de weergave om het uiterlijk van de weergave voor de weergaveselectie op te maken.

U kunt opties voor cel, rand, achtergrond en aanvullende opmaak (breedte, hoogte, inspringen, rechts opvullen, bovenaan opvullen, onderaan opvullen) opgeven.
 - Klik op de knop 'Weergave bewerken' voor de weergave om de weergave voor de weergaveselectie te bewerken.

- Klik op de knop 'Weergave verwijderen' voor de weergave om de weergave voor de weergaveselectie te verwijderen.

7 Sla het rapport op als u alle wijzigingen hebt uitgevoerd.

Resultaten weergeven in pijplijngrafieken

Gebruik de pijplijngrafiekweergave om resultaten weer te geven als een driedimensionale grafiek waarin doelwaarden en werkelijke waarden en niveaus met kleuren worden vertegenwoordigd. Pijplijngrafieken worden doorgaans gebruikt voor het grafisch weergeven van gegevens die verband houden met fasen in een proces, zoals de hoeveelheid potentiële omzet die voor elke verkoopfase wordt weergegeven.

Pijplijngrafieken zijn bijzonder geschikt voor het weergeven van werkelijke waarden vergeleken met doelen voor gegevens waarvan het doel vaak significant afneemt (of toeneemt) per fase, zoals in een verkooppijplijn. U kunt op een van de gekleurde gebieden klikken om meer gedetailleerde informatie te bekijken.

In pijplijngrafieken geven de drempels een percentage van de doelwaarde aan en bieden kleuren visuele informatie voor elke fase:

- Alle fasen waarvoor de werkelijke waarde onder de minimumdrempel vallen, worden rood gekleurd.
- Alle fasen waarvoor de werkelijke waarde onder de maximumdrempel vallen, worden geel gekleurd.
- Alle fasen waarvoor de werkelijke waarde groter is dan de maximumdrempel, worden groen gekleurd.

Ga als volgt te werk om een pijplijngrafiekweergave toe te voegen of te wijzigen:

1 Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:

- Als u een nieuwe pijplijngrafiek wilt toevoegen, klikt u op 'Weergaven toevoegen' en selecteert u achtereenvolgens 'Geavanceerd' en 'Pijplijngrafiek'.
- Als u een bestaande pijplijngrafiekweergave wilt bewerken, klikt u voor de desbetreffende pijplijngrafiekweergave op de knop 'Weergave bewerken'.

De werkruimte toont de opties en instellingen voor de pijplijngrafiekweergave.

2 Voer uw selecties voor de velden in de werkruimte in.

In de volgende tabel worden de velden beschreven.

Veld in werkruimte pijplijngrafiekweergave	Omschrijving
Grafiektitel	Hiermee wordt de titel boven aan de grafiek opgegeven.
Fase	Hiermee wordt de weergegeven fase uit de vervolgkeuzelijst aangegeven. Deze waarden worden op de horizontale as weergegeven.
Werkelijke waarde	Hiermee wordt de werkelijke waarde voor de fase opgegeven, een kolom die uit de vervolgkeuzelijst wordt geselecteerd.

Veld in werkruimte pijlijngrafiekweergave	Omschrijving
Doelwaarde	Hiermee wordt de doelwaarde voor de fase opgegeven, een kolom die uit de vervolgkeuzelijst wordt geselecteerd.
Doelwaarde alleen voor laatste fase	Hiermee wordt aangegeven of de doelwaarde voor elke fase wordt weergegeven, of alleen voor de laatste fase.
Vereiste factor om doel te behalen	Hiermee worden de factoren aangegeven die vereist zijn om doelen te behalen.
Minimumdrempel	Hiermee wordt de minimumdrempel aangegeven. Waarden onder dit percentage worden in rood weergegeven. Waarden tussen dit percentage en de maximumdrempel worden in geel weergegeven.
Maximumdrempel	Hiermee wordt de maximumdrempel aangegeven. Waarden boven dit percentage worden in groen weergegeven.
Grootte	Hiermee wordt de grootte opgegeven.
Standaardvorm en gelijke fasebreedten afdwingen	Hiermee wordt aangegeven of Oracle CRM On Demand Answers automatisch een standaardvorm en gelijke fasebreedten in de grafiek afdwingt.
Interactie	Hiermee wordt de mate van interactie opgegeven die is toegestaan in de grafiek. Beschikbare opties zijn 'Geen', 'Lager niveau' en 'Navigeren'.

- 3 Schakel het selectievakje 'Resultaten weergeven' in om een voorbeeld van de pijlijngrafiekweergave te bekijken.
- 4 Klik op 'OK' om terug te keren naar de pagina 'Weergavelay-out'.
- 5 Ga als volgt te werk om de pijlijngrafiekweergave (en indien nodig andere weergaven) op de pagina te verplaatsen of te bewerken:
 - Als u de weergave naar een andere locatie op de pagina wilt verplaatsen, sleept u de weergave naar de nieuwe locatie en zet u de weergave daar neer.
 - Als u de pijlijngrafiekweergave wilt opmaken, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop voor weergave opmaken.
U kunt 'Cel', 'Rand', 'Achtergrond' en 'Aanvullende opmaakopties' ('Breedte', 'Hoogte', 'Inspringen', 'Rechts opvullen', 'Boven opvullen', 'Onder opvullen') opgeven.
 - Als u de pijlijngrafiekweergave wilt bewerken, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave bewerken'.
 - Als u een pijlijngrafiekweergave wilt verwijderen, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave verwijderen'.
- 6 Sla het rapport op als u alle wijzigingen hebt uitgevoerd.

Toelichtingstekst toevoegen aan resultaten

Gebruik de toelichtingsweergave als u een of meer tekstalinea's wilt weergeven met de rapporten. Toelichtingen zijn handig voor het verstrekken van informatie zoals context, een uitleg of uitgebreide omschrijvingen. U kunt de volgende acties uitvoeren in de toelichtingsweergave.

- Een zin met tijdelijke aanduidingen typen voor elke kolom in de resultaten.
- Opgeven hoe rijen moeten worden gescheiden.
- Tekst vet, cursief of onderstreept maken en regeleinden invoegen met behulp van opmaakknoppen.
- Cosmetische opmaak toepassen op de lettertypen in de toelichtingsweergave of de lettertypeopmaak importeren uit een eerder opgeslagen weergave.

Voorbeeldscenario voor gebruik van de toelichtingstekstweergave

Een gebruiker maakt een rapport waarin de regionaam in de tweede kolom wordt geretourneerd als onderdeel van de resultaten. De gebruiker wil de toelichtingsweergave weergeven zoals in het volgende voorbeeld, met inleidende tekst en elke regio op een nieuwe regel:

Dit rapport bevat uw verkoop per regio. De regio's zijn:

Regio Oost

Regio West

In de volgende tabel worden de items van de gebruiker in de toelichtingsweergave weergegeven en omschreven:

Veld	Item	Toelichting
Prefix	[b] Dit rapport bevat de verkoop per regio. De regio's zijn:[/b][br][br]	De toelichting wordt voorafgegaan door tekst. De tekst is vet opgemaakt en wordt gevolgd door twee regeleinden. De gebruiker plaatst de cursor in het tekstvak 'Prefix' en klikt op de knop voor vette tekst (B) om de tags voor het begin en het einde van de vette tekst in te voegen. De gebruiker typt de volgende tekst tussen de tags: Dit rapport bevat uw verkoop per regio. De regio's zijn: De gebruiker klikt vervolgens tweemaal op de knop 'Regeleinde'.
Toelichting	@2	Het item bevat de resultaten uit de tweede kolom (de regionaam) in de toelichtingstekst. De gebruiker plaatst de cursor in het tekstvak 'Toelichting' en typt de tekens @2.
Rijscheidingsteken	[br]	In het item begint elke rij van de toelichtingstekst op een nieuwe regel.

Veld	Item	Toelichting
		De gebruiker plaatst de cursor in het tekstvak 'Rijscheidingsteken' en klikt tweemaal op de knop 'Regeleinde'.
Postfix	[br][b] Einde van rapport 'Verkoop per regio'[/b]	Met het item wordt tekst toegevoegd aan de toelichting, net zoals het prefix.

Gereserveerde tekens in de toelichtingsweergave

In de toelichtingsweergave zijn de volgende tekens gereserveerd:

- @ (apenstaartje, tenzij gebruikt als tijdelijke aanduiding voor kolommen in het tekstvak 'Toelichting')
- [(linkerhaak)
-] (rechterhaak)
- ' (enkel aanhalingsteken)
- \ (schuine streep naar links)

OPMERKING: als u een gereserveerd teken wilt opnemen, moet daar een schuine streep naar links (\) aan voorafgaan. Bijvoorbeeld: als u een schuine streep naar links wilt opnemen in toelichtingstekst, typt u \.

Toelichtingsweergaven toevoegen of wijzigen

De volgende procedure bevat de stappen om een toelichtingsweergave op te bouwen.

In het tekstvak 'Prefix', 'Toelichting' en 'Postfix' kunt u tekst vet, cursief of onderstreept weergeven met behulp van de opmaakknoppen.

OPMERKING: gebruik de knop 'Regeleinde' als u een regeleinde wilt invoegen. Er wordt geen nieuwe tekstregel gemaakt als u op Enter drukt.

Ga als volgt te werk om toelichtingsweergaven toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:
 - Klik op 'Weergave toevoegen', selecteer 'Geavanceerd' en selecteer vervolgens 'Toelichting' om een nieuwe toelichtingsweergave toe te voegen.
 - Als u een bestaande toelichtingsweergave wilt bewerken, klikt u op de knop 'Weergave bewerken' voor de weergave.

In de werkruimte worden de opties en instellingen voor de toelichtingsweergave getoond.

- 2 Voer uw selecties voor de velden in de werkruimte in.

In de volgende tabel worden de velden beschreven.

Veld in werkruimte van toelichtingsweergave	Opmerkingen
Prefix	Hier geeft u de koptekst voor de toelichting op. Deze tekst wordt weergegeven aan het begin van de toelichting.
Toelichting	Hier wordt de toelichtingstekst aangegeven die voor elke rij in de resultaten wordt weergegeven. Gebruik @n als u de resultaten uit de aangewezen kolom in de toelichting wilt gebruiken. Bijvoorbeeld: met @1 worden resultaten uit de eerste kolom ingevoegd in de toelichting en met @3 worden de resultaten uit de derde kolom ingevoegd.
Rijscheidingsteken	Hier geeft u een tag voor het rijscheidingsteken op. Als u een ander scheidingsteken wilt invoegen dan het standaardteken voor de opmaak, voert u het gewenste rijscheidingsteken in het tekstvak 'Rijscheidingsteken' in.
Postfix	Hier geeft u de voettekst voor de toelichting op. Deze tekst wordt weergegeven aan het einde van de toelichting.

- 3 Klik op de knop 'Opmaakweergave' als u cosmetische opmaak wilt toepassen op het lettertype voor de toelichtingsweergave.
- 4 Als u de lettertypeopmaak wilt importeren vanuit een eerder opgeslagen weergave, klikt u op 'Opmaak importeren vanuit andere analyse' en navigeert u naar de opgeslagen weergave.
- 5 Schakel het selectievakje 'Resultaten weergeven' in om de toelichtingsweergave te bekijken.
- 6 Klik op 'OK' om terug te keren naar de pagina 'Weergavelay-out'.
- 7 Ga als volgt te werk als u de toelichtingsweergave (en indien nodig andere weergaven) op de pagina wilt verplaatsen of bewerken:
 - Als u de weergave naar een andere locatie op de pagina wilt verplaatsen, sleept u de weergave naar de nieuwe locatie.
 - Als u de toelichtingsweergave wilt opmaken, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave opmaken'.
U kunt 'Cel', 'Rand', 'Achtergrond' en 'Aanvullende opmaakopties' ('Breedte', 'Hoogte', 'Inspringen', 'Rechts opvullen', 'Boven opvullen', 'Onder opvullen') opgeven.
 - Als u de toelichtingsweergave wilt bewerken, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave bewerken'.
 - Als u een toelichtingsweergave wilt verwijderen, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave verwijderen'.
- 8 Sla het rapport op als u alle wijzigingen hebt uitgevoerd.

Resultaten weergeven in schuivende tickers

Met een ticker worden de resultaten van een rapport als kader weergegeven (waarbij resultaten over de pagina schuiven). U kunt de grootte van het schuifgebied, de snelheid en richting waarin de resultaten schuiven en andere weergave-instellingen aanpassen.

OPMERKING: Als het verplaatsen van tekst niet wordt ondersteund in de webbrowser, worden de resultaten weergegeven, maar niet over de pagina geschoven.

Ga als volgt te werk om een tickerweergave toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Voer in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Lay-out maken' een van de volgende acties uit:
 - Als u een nieuwe tickerweergave wilt toevoegen, klikt u op 'Weergave toevoegen' en selecteert u achtereenvolgens 'Geavanceerd' en 'Ticker'.
 - Als u een bestaande tickerweergave wilt bewerken, klikt u voor de desbetreffende tickerweergave op de knop 'Weergave bewerken'.

In de werkruimte worden de opties en instellingen voor de tickerweergave getoond.

- 2 Klik op de knop 'Standaardwaarde' als u standaardinstellingen voor de meest gebruikte velden wilt configureren.

LET OP: Als u op de knop 'Standaardwaarde' klikt nadat u waarden in andere velden hebt ingevoerd, worden de ingevoerde waarden gewist.

- 3 Klik op de knop 'Velden wissen' als u alle velden wilt wissen.

OPMERKING: Als u alle velden hebt gewist, kunt u met de knop 'Standaardwaarde' de standaardinstellingen voor de meest gebruikte velden herstellen.

- 4 Voer uw selecties voor de velden in de werkruimte in.

In de volgende tabel worden de velden beschreven.

Veld in werkruimte van tickerweergave	Omschrijving
Gedrag	<p>Hiermee geeft u op hoe de resultaten in de ticker worden verplaatst:</p> <p>Schuiven: de resultaten zijn eerst verborgen, worden vervolgens over de pagina geschoven en daarna van de pagina af. Vervolgens wordt dit herhaald.</p> <p>Glijden: de resultaten zijn aanvankelijk verborgen, worden over de pagina geschoven en stoppen zodra de andere kant wordt bereikt.</p> <p>Beurtelings: de resultaten bewegen heen en weer binnen het kader.</p>
Richting	Hiermee geeft u op in welke richting de resultaten in de ticker worden verplaatst ('Links', 'Rechts', 'Omlaag' of 'Omhoog').

Veld in werkruimte van tickerweergave	Omschrijving
Breedte	<p>Hiermee geeft u de breedte van de ticker op in pixels of als percentage van de paginabreedte.</p> <p>Bijvoorbeeld: een waarde van 200 geeft een breedte van 200 pixels aan en een waarde van 25% geeft een breedte van een kwart van de pagina aan.</p>
Hoogte	<p>Hiermee geeft u de hoogte van de ticker op in pixels of als percentage van de paginabreedte.</p> <p>Bijvoorbeeld: een waarde van 200 geeft een hoogte van 200 pixels aan en een waarde van 25% geeft een hoogte van een kwart van de pagina aan.</p>
Begintekst	<p>Hiermee geeft u op welke optionele tekst of afbeelding aan het begin van de vernieuwde resultaten moet worden weergegeven. U kunt de tekst opmaken met HTML.</p> <p>Als u een afbeelding invoegt, moet u weten waar deze zich bevindt. Als de afbeelding alleen voor eigen gebruik is, is de volgende locatie als voorbeeld bedoeld:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Als de afbeelding moet worden gebruikt in een gedeelde omgeving of op een website, moet de afbeelding zich bevinden op een netwerkstation dat toegankelijk is voor alle gebruikers. Geef voor een gedeelde afbeelding de UNC-naam op.</p> <p>Bijvoorbeeld:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>
Rijopmaak	<p>Hiermee geeft u op met welke HTML de rijen in de resultaten moeten worden opgemaakt.</p> <p>Gebruik @n als u de resultaten van een aangewezen kolom wilt opnemen. Bijvoorbeeld: met @1 worden de resultaten uit de eerste kolom ingevoegd en met @3 worden de resultaten uit de derde kolom ingevoegd.</p>
Rijscheidingsteken	Hiermee geeft u op met welk teken rijen van elkaar worden gescheiden.
Kolomscheidingsteken	Hiermee geeft u op met welk teken kolommen van elkaar worden gescheiden. Dit wordt gebruikt wanneer 'Rijopmaak' leeg is, waardoor alle kolommen worden weergegeven.

Veld in werkruimte van tickerweergave	Omschrijving
Eindtekst	<p>Hiermee geeft u op welke optionele tekst of afbeeldingen aan het einde moeten worden weergegeven wanneer de resultaten opnieuw worden gegenereerd. U kunt de tekst opmaken met HTML.</p> <p>Als u een afbeelding invoegt, moet u weten waar deze zich bevindt. Als de afbeelding alleen voor eigen gebruik is, is de volgende locatie als voorbeeld bedoeld:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Als de afbeelding moet worden gebruikt in een gedeelde omgeving of op een website, moet de afbeelding zich bevinden op een netwerkstation dat toegankelijk is voor alle gebruikers. Geef voor een gedeelde afbeelding de UNC-naam op. Bijvoorbeeld:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

OPMERKING: verschillende velden bevatten HTML, zodat bepaalde opmaak al aanwezig is. Zorg ervoor dat de oorspronkelijke HTML geldig blijft wanneer u deze tekst bewerkt. Als u de HTML uit een van de velden verwijdert, moet u deze ook uit de overige velden verwijderen. Anders werkt de ticker niet juist.

5 Voer de volgende acties uit als u aanvullende opties wilt opgeven:

a Klik op de knop 'Geavanceerd'.

Het dialoogvenster 'Geavanceerde tickeropties' wordt weergegeven.

b Maak uw selecties voor de geavanceerde opties en klik op 'OK'.

In de volgende tabel worden de geavanceerde opties omschreven.

Geavanceerde opties in de werkruimte van de tickerweergave	Omschrijving
Aantal lussen	<p>Hiermee geeft u op hoe vaak de resultaten voorbij schuiven. De standaardwaarde is een onbeperkt aantal keren.</p> <p>U moet een geheel getal opgeven.</p>
Schuifhoeveelheid	<p>Hiermee stelt u het aantal pixels tussen opeenvolgende vernieuwde weergaven van de resultaten in. Bij hogere waarden worden de resultaten sneller, maar minder soepel verschoven.</p>
Schuifvertraging	<p>Hiermee geeft u het aantal milliseconden tussen opeenvolgende vernieuwde weergaven van de resultaten op. Bij hogere waarden kunt u alleen langzamer schuiven.</p>

Geavanceerde opties in de werkruimte van de tickerweergave	Omschrijving
Achtergrondkleur	Hiermee geeft u op welke kleur voor de achtergrond moet worden gebruikt. Afhankelijk van hetgeen uw browser ondersteunt, kunt u een kleurnaam invoeren, zoals geel of blauw, of de zescijferige hexadecimale indeling gebruiken, zoals #AFEEEE voor lichtturkoois. (U kunt het cijferteken uit de hexadecimale indeling weglaten.)
Aanvullende attributen voor kaders	Hiermee kunt u andere opties voor kaders opgeven die mogelijk in uw browser worden ondersteund, zoals ALIGN="top middle bottom" om de ticker uit te lijnen op de bovenzijde, het midden of de onderzijde van de omringende tekst. U kunt ook HTML toevoegen om het uiterlijk van de ticker verder aan te passen.

- 6 Schakel het selectievakje 'Resultaten weergeven' in om de tickerweergave te bekijken.
- 7 Klik op 'OK' om terug te keren naar de pagina 'Weergavelay-out'.
- 8 Ga als volgt te werk om de tickerweergave (en indien nodig andere weergaven) op de pagina te verplaatsen of te bewerken:
 - Als u de weergave naar een andere locatie op de pagina wilt verplaatsen, sleept u de weergave naar de nieuwe locatie.
 - Als u de tickerweergave wilt opmaken, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop voor weergave opmaken.
 U kunt 'Cel', 'Rand', 'Achtergrond' en 'Aanvullende opmaakopties' ('Breedte', 'Hoogte', 'Inspringen', 'Rechts opvullen', 'Boven opvullen', 'Onder opvullen') opgeven.
 - Als u de tickerweergave wilt bewerken, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave bewerken'.
 - Als u een tickerweergave wilt verwijderen, klikt u voor de desbetreffende weergave op de knop 'Weergave verwijderen'.
- 9 Sla het rapport op als u alle wijzigingen hebt uitgevoerd.

Gebruikers waarschuwen voor geen gegevens

Gebruik de weergave 'Geen resultaten' om de verklarende tekst op te geven die moet worden weergegeven als er door het rapport geen resultaten worden geretourneerd. Met deze tekst kan worden uitgelegd waarom er geen gegevens beschikbaar zijn.

Ga als volgt te werk om een weergave 'Geen resultaten' toe te voegen of te wijzigen:

- 1** Voer op de pagina 'Lay-out maken' in Oracle CRM On Demand Answers een van de volgende bewerkingen uit:
 - Als u een nieuwe weergave 'Geen resultaten' wilt toevoegen, klikt u op 'Weergave toevoegen' en selecteert u de optie 'Geavanceerd' en vervolgens 'Geen resultaten'.
 - Als u een bestaande weergave 'Geen resultaten' wilt bewerken, klikt u op 'Weergave bewerken' voor de weergave.In de werkruimte staat de weergave 'Geen resultaten'.
- 2** Voer verklarende tekst in de vakken 'Kop' en 'Tekst' in.
- 3** Schakel het selectievakje 'Resultaten weergeven' in om een voorbeeld van de weergave 'Geen resultaten' te bekijken.
- 4** Klik op 'OK' om terug te keren naar de pagina 'Weergavelay-out'.
- 5** Als u de weergave 'Geen resultaten' (en eventuele andere weergaven) op de pagina wilt verplaatsen of bewerken, gaat u als volgt te werk:
 - Als u de weergave naar een andere locatie op de pagina wilt verplaatsen, sleept u de weergave naar de nieuwe locatie en zet u de weergave daar neer.
 - Als u de opmaak van de weergave 'Geen resultaten' wilt wijzigen, klikt u op 'Weergave opmaken' voor de weergave.

U kunt opties instellen voor de cel, rand, achtergrond en aanvullende opmaak (breedte, hoogte, inspringen, rechts opvullen, naar boven opvullen, naar onderen opvullen).
 - Als u de weergave 'Geen resultaten' wilt bewerken, klikt u op 'Weergave bewerken' voor de weergave.
 - Als u de weergave 'Geen resultaten' wilt verwijderen, klikt u op 'Weergave verwijderen' voor de weergave.
- 6** Sla het rapport op als u alle wijzigingen hebt uitgevoerd.

Stap 3: Prompts definiëren (optioneel)

U kunt gebruikers van Oracle CRM On Demand Answers de mogelijkheid geven een filterwaarde op te geven wanneer ze een rapport uitvoeren, door een prompt bij uitvoering te definiëren voor de rapporten. Prompts bij uitvoering zijn nuttig omdat rapporten mogelijk anders moeten worden gefilterd afhankelijk van de gebruiker of de datum waarop het rapport wordt uitgevoerd.

Het verschil tussen prompts bij uitvoering en vooraf ingestelde filters is dat een filter wordt ingesteld bij het definiëren van het rapport en niet kan worden gewijzigd zonder het rapport zelf aan te passen. Als u bijvoorbeeld een prompt voor Type account voor het rapport definieert, worden uw medewerkers gevraagd te selecteren welk type account wordt weergegeven wanneer ze het rapport uitvoeren. Als u het vooraf ingestelde filter definieert als een specifiek type account, bijvoorbeeld Concurrent, ligt het filter vast en kan het niet door de gebruiker worden gewijzigd bij uitvoering.

U kunt prompts maken op de pagina 'Prompts definiëren' in Oracle CRM On Demand Answers. Als u toegang wilt krijgen tot de pagina 'Prompts definiëren', kunt u een nieuwe analyse maken, zoals omschreven in [Aan de slag met Answers \(aangepaste rapporten\)](#) (op pagina 820) of een bestaande analyse openen in Oracle CRM On Demand Answers.

U kunt twee typen prompt maken:

- **Prompt voor kolomfilter**

Een prompt voor kolomfilters biedt algemene filtermogelijkheden voor een kolom in een rapport. Een kolomfilter kan alle keuzen of slechts beperkte keuzen voor een kolom geven. Als een rapport bijvoorbeeld een filter Regio=Oost bevat, beperken de beperkende keuzen voor de kolom 'Stad' de selectie tot steden in de regio Oost. Hierdoor wordt de selectie van een wederzijds uitsluitend filter voorkomen dat zou kunnen leiden tot geen gegevens.

- **Prompt voor afbeelding**

Een prompt voor afbeeldingen biedt een afbeelding waarop gebruikers kunnen klikken om criteria voor een rapport te selecteren. In een verkooporganisatie kunnen gebruikers bijvoorbeeld op hun rayon klikken in een afbeelding van een kaart om verkoopinformatie te zien, of op een productafbeelding klikken om verkoopinformatie over dat product te zien. Gebruikers die weten hoe ze de tag HTML <map> kunnen gebruiken, kunnen een afbeeldingstoewijzingsdefinitie maken.

OPMERKING: In Oracle CRM On Demand Answers, zijn de prompts niet zichtbaar op de pagina's 'Criteria definiëren', 'Lay-out maken', 'Prompts definiëren' en 'Beoordeling'. de prompts worden weergegeven als de analyse bekijkt en als de gebruikers de analyse uitvoeren.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Kolomfilterprompts toevoegen](#) (op pagina 1063)
- [Afbeeldingprompts toevoegen](#) (op pagina 1066)

Kolomfilterprompts toevoegen

Met een kolomfilterprompt kunnen gebruikers waarden selecteren om een kolom in een rapport te filteren. U kunt het bereik van mogelijke filterwaarden definiëren en opgeven hoe de gebruiker de filterwaarden voor het rapport selecteert.

U definieert kolomfilterprompts op de pagina 'Prompts definiëren' in Oracle CRM On Demand Answers. Wanneer u meerdere kolomfilterprompts hebt samengesteld voor een rapport, worden ze beurtelings aan de gebruiker weergegeven in de aangegeven volgorde, van boven naar beneden.

Ga als volgt te werk om kolomfilterprompts toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Prompts definiëren' op 'Prompt maken' en selecteer 'Kolomfilterprompt'.

- 2 Voer in het dialoogvenster 'Prompteigenschappen' een bijschrift in voor de kolomfilterprompt in het vak 'Bijschrift'.

Het bijschrift wordt weergegeven wanneer een gebruiker het rapport uitvoert.

- 3 Voer in het vak 'Omschrijving' een omschrijving in (optioneel).
- 4 Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Filteren op kolom' de kolom in het rapport dat u wilt filteren. Selecteer vervolgens in de vervolgkeuzelijst 'Operator' de gewenste operator.

Selecteer de operator '*Gebruiker vragen' als u wilt dat de gebruiker de operator selecteert.

- 5 Geef op hoe de gebruiker waarden moet selecteren door op de desbetreffende optie te klikken.

Gebruikers kunnen waarden selecteren in een vervolgkeuzelijst of door opties bladeren en deze invoeren in een tekstvak.

OPMERKING: maximaal 1000 waarden zijn toegestaan als deze worden geselecteerd in een vervolgkeuzelijst.

- 6 Schakel het selectievakje 'Alleen één waarde' in als de gebruiker slechts één waarde mag selecteren voor de kolomfilterprompt.

- 7 Selecteer een van de volgende opties onder het item 'Welke waarden moeten worden weergegeven voor de gebruiker':

- Klik op 'Geen' als u geen waarden wilt weergeven.

De gebruiker moet de waarde invoeren.

- Klik op 'Alle waarden' als u alle mogelijke waarden wilt weergeven.

- Klik op 'Beperkte waarden filteren' of 'SQL-resultaten' als u een subset van waarden wilt weergeven.

Beperkte waarden filteren. De beperking van waarden is handig wanneer er wordt gevraagd naar meerdere kolommen of wanneer de resultaten al een filter bevatten. Zo wordt voorkomen dat een gebruiker waarden kiest die geen gegevens zouden opleveren. Stel dat een rapport een kolom 'Land' en een kolom 'Plaats' bevat en al het filter 'Land=Frankrijk' bevat. Door beperkte waarden voor het filter van de kolom 'Plaats' te selecteren worden de keuzen beperkt tot plaatsen in alleen Frankrijk. Zodoende wordt voorkomen dat de gebruiker filters kan kiezen die elkaar uitsluiten, zoals 'Land=Italië' en 'Plaats=Parijs'. Als waarden worden beperkt, kan het langer duren om de prompts te verwerken dan met de twee andere opties.

SQL-resultaten. Als u de waarden met een SQL-instructie wilt beperken, klikt u op de optie 'SQL-resultaten' en typt u de SQL-instructie in het tekstvak. Wanneer u een SQL-resultatenprompt gebruikt, zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

- U kunt SQL-resultatenprompts niet aan elkaar koppelen. Als u bijvoorbeeld twee SQL-resultatenprompts hebt, hebben de gefilterde waarden van de ene prompt geen invloed op de andere prompt.
- Als de eerste prompt een SQL-resultatenprompt is en de tweede prompt een normale prompt, dan wordt het resultaat van de tweede prompt beperkt tot de resultaten van de eerste prompt als voor de tweede prompt de optie 'Beperkte waarden filteren' is geselecteerd. Als de eerste prompt een normale prompt is en de tweede prompt een SQL-resultatenprompt, dan kunnen de twee prompts niet aan elkaar worden gekoppeld.

- Niet-SQL-resultatenprompts kunnen altijd aan elkaar worden gekoppeld ongeacht de volgorde van de prompts.
- Het maximaantal beschikbare waarden voor de promptvervolgkeuzelijst is 1000. Als meer dan 1000 records door het SQL-resultaat worden geretourneerd, worden alleen de eerste 1000 records weergegeven.

8 Maak selecties voor de opties in het gebied 'Overige opties':

- Schakel het selectievakje 'Gebruikers toestaan opties te beperken' in als de gebruiker de filteropties mag beperken. Als dit selectievakje is ingeschakeld, krijgen de gebruikers een keuzelijst te zien waarmee ze op basis van voorwaarden (zoals begint met, eindigt met en bevat) de opties kunnen beperken.

Met beperkte opties kan de gebruiker zoeken naar de waarden die als filter moeten worden gebruikt. Bijvoorbeeld: als een filter alle plaatsen in Frankrijk bevat, kan een gebruiker de filteropties beperken tot plaatsen die met een P beginnen.
- Schakel het selectievakje 'Gebruiker toestaan prompt over te slaan' in als een gebruiker dit kolomfilter mag overslaan.

Zodoende wordt de optie 'Prompt overslaan' weergegeven. Als de gebruiker op deze optie klikt, hoeft hij of zij geen selectie voor dit filter te maken.

9 Klik op 'OK' wanneer u klaar bent.

De kolomfilterprompt wordt weergegeven op de pagina 'Prompts definiëren'.

10 Klik op de knop 'Voorbeeld' als u de kolomfilterprompt wilt weergeven.

Ga als volgt te werk om de eigenschappen van kolomfilterprompts te wijzigen:

- 1** Klik op de eigenschappenknop voor de prompt.
- 2** Breng wijzigingen aan in het dialoogvenster 'Prompteigenschappen' en klik dan op 'OK'.

Ga als volgt te werk om kolomfilterprompts omhoog of omlaag in de uitvoeringsvolgorde te verplaatsen:

- Klik op de pijlen omhoog en omlaag totdat de prompts in de gewenste volgorde staan.

De pijlen omhoog en omlaag worden alleen weergegeven als er meer dan een prompt voor de analyse is.

Ga als volgt te werk om kolomfilterprompts te verwijderen:

- Klik op de verwijderknop voor de prompt.

Afbeeldingprompts toevoegen

Een afbeeldingprompt is een afbeelding waarop gebruikers klikken om hun rapportcriteria te selecteren. Bijvoorbeeld: in een afbeelding met producten kunnen gebruikers op een product klikken. De geselecteerde producten worden vervolgens gebruikt om het onderliggende rapport te filteren. Als u een afbeeldingprompt wilt maken, moet u weten hoe u met de tag HTML <map> een definitie van een afbeeldingtoewijzing maakt.

U definieert afbeeldingsprompts op de pagina 'Prompts definiëren' in Oracle CRM On Demand Answers. Als u meerdere afbeeldingsprompts voor een rapport hebt gemaakt, worden deze uitgevoerd in de volgorde waarin ze worden vermeld (van boven naar beneden).

Ga als volgt te werk om afbeeldingprompts toe te voegen of te wijzigen:

- 1 Ga naar de pagina 'Prompts definiëren' in Oracle CRM On Demand Answers, klik op 'Prompt maken' en selecteer de optie 'Afbeeldingsprompt'.
- 2 Voer in het vak 'Bijschrift' in het dialoogvenster voor eigenschappen van afbeeldingsprompts een bijschrift in voor de afbeelding.

Het bijschrift wordt weergegeven wanneer een gebruiker het rapport uitvoert. U kunt HTML-opmaaktags gebruiken in het bijschrift, zoals , <center>, en <table>.

- 3 Voer in het vak 'Omschrijving' een omschrijving in (optioneel).
- 4 Voer in het vak 'Afbeeldings-URL' de locatie en naam van de afbeelding in.

Als u de afbeeldingprompt alleen zelf gebruikt, kunt u een locatie opgeven waartoe alleen u toegang hebt, zoals c:\mycomputer\temp\map.gif. Voor een afbeeldingprompt die beschikbaar is voor andere gebruikers, geeft u de UNC-naam (Universal Naming Convention) op, zoals \\ALLUSERS\graphics\map.gif, of een website die toegankelijk is voor alle gebruikers, zoals http://mycompany.com/imagemap.gif.

- 5 Voer in het vak 'HTML' de desbetreffende HTML <map>-tags en -gegevens in.

Een HTML <map>-statement met <area>-elementen is vereist. In elk <area>-element moeten de attributen shape= en coords= worden opgegeven. Het attribuut alt=, indien opgegeven, wordt toegewezen aan de titel 'Gebied'. Bijvoorbeeld:

```
<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 op de koppeling 'Afbeeldingtoewijzing extraheren uit HTML' als u de gegevens van de afbeeldingtoewijzing wilt extraheren uit HTML.

Het dialoogvenster 'Prompteigenschappen afbeeldingtoewijzing' wordt uitgevouwen, zodat de gebiedstitels, vormen en coördinaten worden weergegeven die in het vak 'HTML' zijn ingevoerd.

- U kunt desgewenst de waarden in de gebiedstitel wijzigen. Deze tekst wordt weergegeven wanneer een gebruiker de muisaanwijzer boven het afbeeldingsgebied houdt.
- Voer voor elk gebied in het vak 'Kolom' de naam van de kolom die moet worden doorgegeven wanneer een gebruiker erop klikt en de te gebruiken waarde in.

OPMERKING: De kolom moet een volledig gekwalificeerde naam hebben met de notatie *Tabel.Kolomnaam*.

- Typ kolomnamen met spaties tussen dubbele aanhalingstekens. Bijvoorbeeld:
 - Account."Account Country"
 - "Verzonden eenheden"

7 Klik op 'OK' wanneer u klaar bent.

De afbeeldingprompt wordt weergegeven op de pagina 'Prompts definiëren'.

8 Klik op de knop 'Voorbeeld' als u de afbeeldingprompt wilt weergeven.

Wanneer u op een gebied van de afbeelding klikt, wordt het onderliggende filter weergegeven dat voor dat gebied is gemaakt. U kunt op de koppeling 'Vernieuwen' klikken om de resultaten weer te geven. U kunt de filtergegevens wijzigen en vervolgens nogmaals op de koppeling 'Vernieuwen' klikken om de wijziging in de resultaten te bekijken.

Ga als volgt te werk om de eigenschappen van afbeeldingprompts te wijzigen:

- 1** Klik op de knop 'Eigenschappen' voor de prompt.
- 2** Breng de wijzigingen aan in het dialoogvenster voor eigenschappen van afbeeldingsprompts en klik vervolgens op 'OK'.

OPMERKING: In Oracle CRM On Demand Answers worden de prompts niet weergegeven op de pagina's 'Criteria definiëren', 'Lay-out maken', 'Prompts definiëren' en 'Bekijken'. De prompts worden weergegeven wanneer u een voorbeeld van de analyse bekijkt en wanneer gebruikers de analyse uitvoeren.

Stap 4: Rapporten beoordelen

Als u klaar bent met het maken of wijzigen van een rapport, kunt u het controleren op de pagina 'Beoordelen' in Oracle CRM On Demand Answers).

Ga als volgt te werk om een rapport te beoordelen:

- Klik in Oracle CRM On Demand Answers op 'Stap 4: Beoordelen'.

Als u klaar bent met de beoordeling van uw rapportcriteria, de lay-out, etc., klikt u op de knop 'Voorbeeld van analyse bekijken' om de definitieve versie van het rapport in een apart venster te bekijken.

OPMERKING: Klik op 'Voorbeeld van analyse bekijken' om de prompts te zien die u in het rapport hebt gedefinieerd.

Binnen de pagina 'Beoordelen' kunt u het rapport afdrukken of downloaden.

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Aangepaste rapporten openbaar maken](#) (op pagina 1068)
- [Uw analyse voltooien](#) (op pagina 1069)

Aangepaste rapporten openbaar maken

Voordat u een rapport beschikbaar maakt voor alle medewerkers, moet u de inhoud en opmaak ervan controleren door een test uit te voeren en goedkeuring te vragen aan de persoon die het rapport heeft aangevraagd. De beoordelaar moet de volgende punten controleren:

- Rapport bevat alle benodigde kolommen.
- Kolommen zijn correct gesorteerd.
- Filters beperken op juiste wijze de gegevens.
- Grafieken geven de gegevens op een nuttige manier weer.

U kunt de rapporten die u hebt gemaakt vrijgeven, zodat alle medewerkers van uw bedrijf ze kunnen gebruiken. Deze rapporten worden in de sectie 'Gedeelde aangepaste analyses' van de bijbehorende 'Startpagina Rapporten' weergegeven.

Opmerking: de 'Startpagina Rapporten' heeft een limiet van 100 aangepaste rapporten.

Ga als volgt te werk om uw rapport openbaar te maken:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik op 'Analyse ontwerpen' in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van 'Startpagina Rapporten' om Oracle CRM On Demand Answers te openen.
- 3 Open in Oracle CRM On Demand Answers het rapport.
- 4 Klik op 'Opslaan'.
- 5 Selecteer de map waarin u het rapport wilt opslaan.
- 6 Klik op 'OK' om het rapport op te slaan.

Als u een rapport openbaar maakt, wordt het rapport vrijgegeven zodat andere medewerkers van uw bedrijf die toegang hebben tot de map waarin u het rapport hebt opgeslagen, het rapport kunnen openen. Uw privérapport in 'Mijn mappen' blijft opgeslagen voor het geval u het rapport later wilt uitvoeren of herzien voor dynamische analyses.

Uw analyse voltooien

Wanneer u klaar bent met het definiëren van de criteria, lay-out en optionele prompts voor uw analyse in Oracle CRM On Demand Answers, slaat u de gegevens op.

Ga als volgt te werk om uw analyse te voltooien en op te slaan:

- 1 Klik in Oracle CRM On Demand Answers op de pagina 'Criteria definiëren', de pagina 'Lay-out maken', de pagina 'Prompts definiëren' of de pagina 'Bekijken' op de knop 'Voltooien'.
- 2 Selecteer de map waarin u het rapport wilt opslaan.
TIP: Sla het rapport eerst als privérapport op in 'Mijn mappen'. Nadat u de instelling hebt gecontroleerd, kunt u het rapport opslaan in openbare 'Gedeelde mappen' als anderen dit mogen gebruiken en verwijder het rapport vervolgens uit 'Mijn mappen'. Rapporten die zijn opgeslagen in 'Gedeelde mappen', worden geopend via de koppeling 'Gedeelde aangepaste analyses' in de sectie 'Aangepaste rapporten en analyses' van de 'Startpagina Rapporten' en zijn zichtbaar voor alle medewerkers die toegang hebben tot de map waarin u het rapport hebt opgeslagen.
- 3 Voer een naam in voor het rapport.
TIP: Gebruik een consistente naamgevingsconventie die alle gebruikers herkennen. Gebruik ook geen extra spaties of symbolen, zoals een apostrof, wanneer u een naam toewijst aan rapporten.
- 4 Voer een korte omschrijving van het rapport van maximaal 2.000 tekens in. De naam en de omschrijving die u invoert, worden exact zo weergegeven op de 'Startpagina Rapporten' van de medewerkers.
TIP: gebruik de omschrijving om gebruikers te laten weten of het rapport historische gegevens of realtimegegevens bevat.
- 5 Klik op 'OK'.
 Het rapport wordt opgeslagen, het venster 'Analyses opstellen en weergeven' wordt gesloten en de pagina 'Aan de slag met antwoorden' verschijnt. Uw aangepaste rapport wordt opgeslagen in de opgegeven map. U kunt het later in Oracle CRM On Demand Answers openen met de knop 'Analyse openen'.

Functies in analyses gebruiken

Met SQL-functies worden verschillende berekeningen uitgevoerd op kolomwaarden. In deze sectie wordt de syntaxis uitgelegd voor de functies die worden ondersteund in Oracle CRM On Demand Answers. Ook wordt uitgelegd hoe constanten worden aangeduid. Er zijn samengestelde functies, tekenreeks-, reken-, agenda- (datum en tijd), conversie- en systeemfuncties.

U kunt functies overal gebruiken waar formules of SQL-expressies zijn toegestaan in Oracle CRM On Demand Answers. Bijvoorbeeld:

- **Kolomformules.** Zie [Kolomformules instellen](#) (op pagina 1001) voor meer informatie.
- **Filterformules.** Zie [Filters aan kolommen toevoegen](#) (zie "[Filters toevoegen aan kolommen](#)" op pagina 979) voor meer informatie.

- **Bins.** Zie [Filters aan kolommen toevoegen](#) (zie "[Filters toevoegen aan kolommen](#)" op pagina 979) voor meer informatie.

Formulenames

Wanneer u binnen een functie naar een kolom verwijst, gebruikt u de interne formulenaam. Alle kolommen hebben twee verschillende namen.

- De *weergavenaam* van de kolom is de naam die wordt weergegeven in de sectie 'Actief onderwerpgebied' links op de pagina onder een specifieke mapnaam. Deze namen worden gebruikt als standaardlabel voor kolomkoppen. De namen wijzigen afhankelijk van de taalinstelling van de gebruiker, en van enige wijzigingen in veldnamen door de beheerder van Oracle CRM On Demand voor uw bedrijf.
- De *formulenaam* is een vaste, interne naam voor elke kolom. Deze namen worden altijd in het Engels weergegeven. Formulenames bestaan uit twee delen die worden gescheiden door een punt. Het eerste deel komt overeen met de mapnaam en het tweede deel met de kolom. Als de mapnaam of kolomnaam een spatie bevat, moet dat gedeelte door dubbele aanhalingstekens worden ingesloten. Het formulegedeelte met de mapnaam komt vaak overeen met de weergegeven mapnaam, maar niet altijd.

In de volgende tabel worden voorbeelden gegeven van formulenames die overeenkomen met specifieke map- en weergavenamen voor een kolom.

Mapnaam	Weergavenaam	Formulenaam
Account	Hoofdtelefoonnr.	Account."Telefoonnummer"
Account	Jaaromzet	Account."Jaaromzet"
Gemaakt op	Kwartaal/boekjaar	"Gemaakt op"."Kwartaal boekjaar/Jaar"
In eigendom van gebruiker	Gebruikers-ID	Medewerker."Medewerker-ID"

Formulenaam zoeken

Als u de formulenaam voor een kolom wilt bepalen, voegt u eerst de kolom toe aan een rapport. Klik op 'Formule [fx] bewerken' en vervolgens op het tabblad 'Kolomformule' in het dialoogvenster dat wordt weergegeven. De formulenaam voor de kolom staat in het tekstvak 'Kolomformule'.

TIP: wanneer de cursor in het dialoogvenster 'Kolomformule' staat en u op een kolom in de knoppenbalk klikt, wordt de formulenaam van de kolom direct in het tekstvak bij de cursorlocatie ingevoegd (maar de kolom wordt niet toegevoegd aan de lijst met kolommen voor het rapport). Deze snelkoppeling werkt alleen voor het dialoogvenster 'Kolomformule', niet voor andere dialoogvensters waar SQL kan worden ingevoerd.

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Constanten aanduiden](#) (op pagina 1071)
- [Statistische functies](#) (op pagina 1072)
- [Tekenreeksfuncties](#) (op pagina 1083)
- [Wiskundige functies](#) (op pagina 1090)

- [Agendafuncties \(datum en tijd\)](#) (op pagina 1097)
- [Conversiefuncties](#) (op pagina 1105)
- [Systeefuncties](#) (op pagina 1106)

Constanten aanduiden

Een constante is niet-null-waarde die overeenkomt met een bepaald gegevenstype. Constanten zijn doorgaans constante waarden; dat wil zeggen dat ze waarden zijn die letterlijk zijn genomen *zoals ze zijn*, zonder enige wijziging. Een constantewaarde moet overeenkomen met het gegevenstype dat deze vertegenwoordigt.

In deze sectie wordt beschreven hoe ieder type constante in Oracle CRM On Demand Answers moet worden uitgedrukt.

Tekenconstanten

Een tekenconstante bevat tekens, zoals letters, getallen en symbolen. Zet enkele aanhalingstekens (') om de tekenconstante om deze uit te drukken. De lengte van de constante wordt bepaald door het aantal tekens tussen de enkele aanhalingstekens.

Datum-/tijdconstanten

De SQL 92-standaard definieert drie soorten getypeerde datum-/tijdconstanten, met de volgende notaties:

DATE 'dd-MM-jjjj'

TIME 'uu:MM:ss'

TIMESTAMP 'dd-MM-jjjj uu:mm:ss'

Deze notaties staan vast. Gebruik de trefwoorden DATE, TIME of TIMESTAMP gevolgd door een datum-/tijdtekenreeks tussen enkele aanhalingstekens om een getypeerde datum-/tijdconstante uit te drukken. Er zijn twee cijfers vereist voor alle elementen die geen jaar zijn, zelfs als de waarde een enkel cijfer is.

Voorbeeld:

```
CASE
    WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '01-01-2006 00:00:00' THEN '2006'
    ELSE 'Pre-2006'
END
```

Numerieke constanten

Numerieke constanten vertegenwoordigen een waarde van een numeriek gegevenstype. Voor het uitdrukken van een numerieke constante neemt u eenvoudig het cijfer op.

Zet numerieke constanten niet tussen enkele aanhalingstekens; hierdoor wordt de constante als een tekenconstante uitgedrukt.

Een getal kan worden voorafgegaan door een plusteken (+) of minteken (-) om een positief of negatief getal aan te geven. Getallen kunnen een decimale komma en decimalen bevatten.

Als u drijvende-kommagetallen als letterlijke constanten wilt uitdrukken, voert u een getal in gevolgd door de letter *E* (hoofdletter of kleine letter) en het plusteken (+) of minteken (-) om een positieve of negatieve exponent aan te geven. Er zijn geen spaties toegestaan tussen het gehele getal, de letter *E* en het teken van de exponent.

Voorbeelden:

52

2.98

-326

12.5E6

Statistische functies

Statistische functies worden uitgevoerd op meerdere waarden en geven als resultaat een samenvatting. Deze functies kunnen niet worden gebruikt voor het vormen van een geneste samenvoeging in expressies in kolommen waarvoor door Oracle CRM On Demand Answers een standaardsamenvoegingsregel is gedefinieerd.

Avg

Berekent de gemiddelde waarde van een expressie in een resultaten-set. Hiervoor moet een numerieke expressie als argument worden genomen.

Syntaxis:

AVG (n_expression)

waarbij:

<i>n_expression</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
---------------------	---

AvgDistinct

Berekent het gemiddelde van alle afzonderlijke waarden van een expressie. Hierbij moet een numerieke expressie als argument worden genomen.

Syntaxis:

AVG (DISTINCT n_expression)

waarbij:

<i>n_expression</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
---------------------	---

BottomN

Geeft de positie van de laagste x waarde van het expressie-argument van 1 tot x, waarbij 1 de laagste numerieke waarde is. De functie BOTTOMN wordt uitgevoerd op de waarden die in de resultaten set zijn geretourneerd.

Syntaxis:

```
BOTTOMN (n_expression, n)
```

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

n Een positief geheel getal. Dit is het laagste getal van posities die in de resultaten set wordt weergegeven, waarbij 1 de laagste positie is.

OPMERKING: Een query kan niet meer dan één expressie BOTTOMN bevatten.

Count

Berekent het aantal rijen met een waarde 'niet nul' voor de expressie. De expressie is doorgaans een kolomnaam in welk geval het aantal rijen met waarden die 'niet nul' zijn, voor die kolom worden geretourneerd.

Syntaxis:

```
COUNT (expression)
```

waarbij:

expression Elke willekeurige expressie.

CountDistinct

Voegt afzonderlijke verwerking aan de functie COUNT toe.

Syntaxis:

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

waarbij:

expression Elke willekeurige expressie.

Count (*) (CountStar)

Telt het aantal rijen.

Syntaxis:

```
COUNT(*)
```

Als een tabel 'Feiten' bijvoorbeeld 200.000.000 rijen bevat, levert de volgende query de volgende resultaten op:

```
SELECT COUNT(*) FROM Feiten  
  
COUNT(*)  
  
200000000
```

Mavg

Berekent een zwevend gemiddelde voor de laatste x rijen gegevens met inbegrip van de huidige rij.

Het gemiddelde voor de eerste rij is gelijk aan de numerieke expressie voor de eerste rij, het gemiddelde voor de tweede rij wordt berekend door het gemiddelde van de eerste twee rijen met gegevens te nemen, het gemiddelde voor de derde rij wordt berekend door het gemiddelde van de eerste drie rijen te nemen, enzovoort. Wanneer de x-ste rij wordt bereikt, wordt het gemiddelde berekend op basis van de laatste x rijen gegevens.

Syntaxis:

```
MAVG (numExpr, integer)
```

waarbij:

<i>numExpr</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
<i>integer</i>	Een positief geheel getal. Vertegenwoordigt het gemiddelde van de laatste n rijen gegevens.

Max.

Berekent de maximumwaarde (hoogste numerieke waarde) van de rijen die aan het numerieke expressie-argument voldoen.

Syntaxis:

```
MAX (expression)
```

waarbij:

<i>expression</i>	Elke willekeurige expressie.
-------------------	------------------------------

Median

Berekent de middelste (mediaan) waarde van de rijen die aan het numerieke expressie-argument voldoen. Wanneer er een even aantal rijen is, is de mediaan het gemiddelde van de twee middelste rijen. Bij deze functie wordt altijd een dubbele geretourneerd.

Syntaxis:

```
MEDIAN (n_expression)
```

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Min.

Berekent de minimumwaarde (laagste numerieke waarde) van de rijen die aan het numerieke expressie-argument voldoen.

Syntaxis:

```
MIN (expression)
```

waarbij:

expression Elke willekeurige expressie.

NTile

De functie NTILE bepaalt de positie van een waarde in termen van een bereik dat door een gebruiker is opgegeven. De gehele getallen die worden geretourneerd, geven elk bereik van posities weer. De resulterende gesorteerde gegevens worden met andere woorden opgedeeld in een aantal tegels met ruwweg een gelijk aantal waarden in elke tegel.

Syntaxis:

```
NTILE (n_expression, n)
```

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

n Een positief geheel getal (niet nul) dat het aantal tegels aangeeft.

Als het *n_expression*-argument niet NULL is, retourneert de functie een geheel getal dat een positie in het vermelde bereik vertegenwoordigt.

NTile met *n*=100 retourneert wat doorgaans het *percentiel* wordt genoemd (met getallen van 1-100, waarbij 100 het einde van de sortering is). Deze waarde verschilt van de resultaten van de percentiefunctie van Oracle BI Server, die overeenkomt met de *percentagepositie* in SQL 92 en getallen van 0 tot 1 retourneert.

Percentile

Berekent een percentielpositie voor elke waarde die aan het numerieke expressie-argument voldoet. De percentagepositie loopt van 0 (1ste percentiel) tot en met 1 (100ste percentiel).

De functie PERCENTILE berekent het percentiel op basis van de waarden in de resultaten-set van de query.

Syntaxis:

```
PERCENTILE (n_expression)
```

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Positie

Berekent de posities voor elke waarde die aan het numerieke expressie-argument voldoet. Aan het hoogste getal wordt positie 1 toegewezen en aan elke volgende positie wordt het volgende gehele getal (2, 3, 4, enzovoort) toegewezen. Als bepaalde waarden gelijk zijn, krijgen die waarden dezelfde positie, bijvoorbeeld 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7, enzovoort.

De functie RANK berekent de positie op basis van de waarden in de resultaten-set van de query.

Syntaxis:

```
RANK (n_expression)
```

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

StdDev

De functie STDDEV retourneert de standaarddeviatie voor een set waarden. Het resultaatstype is altijd een dubbele.

Syntaxis:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

- Als ALL is opgegeven, wordt de standaarddeviatie voor alle gegevens in de set berekend.
- Als DISTINCT is opgegeven, worden alle duplicaten in de berekening genegeerd.
- Als er niets is opgegeven (de standaardinstelling), wordt er met alle gegevens rekening gehouden.

Er zijn twee andere functies die verwant zijn aan STDDEV:

STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)

STDDEV en STDDEV_SAMP zijn synoniemen.

StdDev_Pop

Retourneert met behulp van de calculatieformule voor afwijking van de populatie en standaarddeviatie de standaarddeviatie voor een set waarden.

Syntaxis:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

waarbij:

numExpr Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

- Als ALL is opgegeven, wordt de standaarddeviatie voor alle gegevens in de set berekend.
- Als DISTINCT is opgegeven, worden alle duplicaten in de berekening genegeerd.

Sum

Berekent de som die wordt verkregen door alle waarden die aan het numerieke expressie-argument voldoen, bij elkaar op te tellen.

Syntaxis:

```
SUM (n_expression)
```

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

SumDistinct

Berekent de som die wordt verkregen door alle afzonderlijke waarden die aan het numerieke expressie-argument voldoen, bij elkaar op te tellen.

Syntaxis:

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een

numerieke waarde.

TopN

Geeft de positie van de hoogste x waarden van het expressie-argument van 1 tot x, waarbij 1 de hoogste numerieke waarde is.

De functie TOPN wordt uitgevoerd op de waarden die in de resultatenset worden geretourneerd.

Syntaxis:

TOPN (n_expression, n)

waarbij:

<i>n_expression</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
<i>n</i>	Elk positief geheel getal. Dit is het hoogste nummer van de posities die in de resultatenset worden weergegeven, waarbij 1 de hoogste positie is.

Een query kan niet meer dan één expressie TOPN bevatten.

Functies voor lopend totaal

Functies voor lopend totaal komen in zoverre overeen met functionele samenstellingen, dat ze een set records als invoer hebben. In plaats van de enkele samenstelling als uitvoer voor de gehele set records te gebruiken, wordt de samenstelling echter uitgevoerd op basis van records die tot dusver zijn aangetroffen.

In deze sectie worden de functies voor lopend totaal beschreven die worden ondersteund door de Oracle BI Server.

MAVG

Berekent een zwevend gemiddelde voor de laatste n rijen gegevens in de resultatenset, met inbegrip van de huidige rij.

Syntaxis:

MAVG (n_expression, n)

waarbij:

<i>n_expression</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
<i>n</i>	Een positief geheel getal. Vertegenwoordigt het gemiddelde van de laatste n rijen gegevens.

Het gemiddelde voor de eerste rij is gelijk aan de numerieke expressie voor de eerste rij. Het gemiddelde voor de tweede rij wordt berekend door het gemiddelde van de eerste twee rijen met gegevens te nemen. Het gemiddelde voor de derde rij wordt berekend door het gemiddelde van de eerste drie rijen te nemen, enzovoort. Wanneer de n-ste rij wordt bereikt, wordt het gemiddelde berekend op basis van de laatste n rijen gegevens.

MSUM

Met deze functie wordt een zwevend gemiddelde berekend voor de laatste n rijen gegevens met inbegrip van de huidige rij.

De som voor de eerste rij is gelijk aan de numerieke expressie voor de eerste rij. De som voor de tweede rij wordt berekend door de som van de eerste twee rijen met gegevens te nemen. De som voor de derde rij wordt berekend door de som van de eerste drie rijen te nemen, enzovoort. Wanneer de n-ste rij wordt bereikt, wordt de som berekend op basis van de laatste n rijen gegevens.

Syntaxis:

`MSUM (n_expression, n)`

Waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

n Een positief geheel getal. Vertegenwoordigt de som van de laatste n rijen gegevens.

Voorbeeld:

In het volgende voorbeeld wordt een rapport getoond dat de functie MSUM gebruikt.

MAAND	OMZET	3_MO_SUM
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	300,00
MRT	100,00	400,00
APR	100,00	400,00
MEI	300,00	500,00
JUN	400,00	800,00
JUL	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

Deze functie berekent een lopend totaal op basis van records die tot dusver zijn aangetroffen. De som voor de eerste rij is gelijk aan de numerieke expressie voor de eerste rij. De som voor de tweede rij wordt berekend door de som van de eerste twee rijen met gegevens te nemen. De som voor de derde rij wordt berekend door de som van de eerste drie rijen te nemen, enzovoort.

Syntaxis:

```
RSUM (n_expression)
```

Waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Voorbeeld:

In het volgende voorbeeld wordt een rapport getoond dat de functie RSUM gebruikt.

MAAND	OMZET	LOPEND_TOTA AL
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	300,00
MRT	100,00	400,00
APR	100,00	500,00
MEI	300,00	800,00
JUN	400,00	1200,00
JUL	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

Bij deze functie wordt een set records als invoer genomen en het aantal records geteld dat tot dusver is aangetroffen. De waarde voor elke groep in de query wordt teruggezet. Als er voor een kolom een sorteervolgorde is gedefinieerd, wordt deze functie niet opgehoogd voor omliggende identieke waarden van de gesorteerde kolom. Om dit probleem te voorkomen, dienen de kolommen in rapporten niet gesorteerd te zijn.

Syntaxis:

RCOUNT (Expr)

Waarbij:

Expr een expressie van elk gegevenstype is.

Voorbeeld:

In het volgende voorbeeld wordt een rapport getoond dat de functie RCOUNT gebruikt.

MAAND	WINST	RCOUNT
MEI	300,00	2
JUN	400,00	3
JUL	500,00	4
AUG	500,00	5
SEP	500,00	6
OKT	300,00	7

RMAX

Bij deze functie wordt een set records als invoer genomen en de maximumwaarde getoond op basis van de records die tot dusver zijn aangetroffen. Het opgegeven gegevenstype moet gesorteerd kunnen worden.

Syntaxis:

RMAX (expression)

Waarbij:

expression Een expressie van elk gegevenstype. Het gegevenstype moet een gekoppelde sorteervolgorde hebben.

Voorbeeld:

In het volgende voorbeeld wordt een rapport getoond dat de functie RMAX gebruikt.

MAAND	WINST	RMAX
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	200,00
MRT	100,00	200,00
APR	100,00	200,00
MEI	300,00	300,00

JUN	400,00	400,00
JUL	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

Bij deze functie wordt een set records als invoer genomen en de minimumwaarde getoond op basis van de records die tot dusver zijn aangetroffen. Het opgegeven gegevenstype moet gesorteerd kunnen worden.

Syntaxis:

RMIN (expression)

Waarbij:

expression Een expressie van elk gegevenstype. Het gegevenstype moet een gekoppelde sorteervolgorde hebben.

Voorbeeld:

In het volgende voorbeeld wordt een rapport getoond dat de functie RMIN gebruikt.

MAAND	WINST	RMIN
JAN	400,00	400,00
FEB	200,00	200,00
MRT	100,00	100,00
APR	100,00	100,00
MEI	300,00	100,00
JUN	400,00	100,00
JUL	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

Tekenreeksfuncties

Met tekenreeksfuncties kunnen tekens op verschillende manieren worden gemanipuleerd.

ASCII

Hiermee wordt een tekenreeks met een enkel teken geconverteerd naar de bijbehorende ASCII-code, tussen 0 en 255.

Syntaxis:

`ASCII (character_expression)`

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een ASCII-teken.

Als de tekenexpressie naar meerdere tekens evalueert, wordt de ASCII-code geretourneerd die overeenkomt met het eerste teken in de expressie.

BIT_LENGTH

Hiermee wordt de lengte van een opgegeven tekenreeks in bits geretourneerd. Elk Unicode-teken heeft een lengte van 2 bytes, wat gelijk is aan 16 bits.

Syntaxis:

`BIT_LENGTH (character_expression)`

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

CHAR

Hiermee wordt een numerieke waarde tussen 0 en 255 geconverteerd naar de tekenwaarde die overeenkomt met de ASCII-code.

Syntaxis:

`CHAR (n_expression)`

waarbij:

n_expression Elke expressie die evalueert naar een numerieke waarde tussen 0 en 255.

CHAR_LENGTH

Hiermee wordt de lengte van een opgegeven tekenreeks in aantal tekens geretourneerd. Spaties voor en na de tekenreeks worden niet meegeteld.

Syntaxis:

```
CHAR_LENGTH (character_expression)
```

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een numerieke waarde tussen 0 en 255.

CONCAT

Er bestaan twee varianten van deze functie. De eerste variant schakelt twee tekenreeksen aaneen. De tweede variant gebruikt de samenvoegingsoperator van de tekenreeks om meer dan twee tekenreeksen aaneen te schakelen.

Syntaxis variant 1:

```
CONCAT (character_expression1, character_expression2)
```

waarbij:

character_expression Expressies die evalueren naar tekenreeksen.

Syntaxis variant 2:

```
string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx
```

waarbij:

string_expression Expressies die evalueren naar tekenreeksen, gescheiden door de samenvoegingsoperator van de tekenreeks || (dubbele verticale lijnen). De eerste tekenreeks wordt aaneengeschakeld met de tweede tekenreeks om een tussentekenreeks te maken, die vervolgens wordt aaneengeschakeld met de volgende tekenreeks, enzovoort.

Voorbeeld:

```
Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"
```

Het resultaat ziet er als volgt uit:

```
Action Rentals - Hoofdkantoor
```


INSERT

Hiermee wordt een opgegeven tekenreeks op een opgegeven locatie in een andere tekenreeks ingevoegd, waarbij een opgegeven aantal tekens in de doeltekenreeks wordt vervangen.

Syntaxis:

```
INSERT (character_expression1, n, m, character_expression2)
```

waarbij:

<i>character_expression1</i>	Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks waarin wordt ingevoegd.
<i>character_expression2</i>	Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks die wordt ingevoegd.
<i>n</i>	Een positief geheel getal dat het aantal tekens vertegenwoordigt vanaf het begin van de eerste tekenreeks waar een gedeelte van de tweede tekenreeks wordt ingevoegd.
<i>m</i>	Een positief geheel getal dat het aantal tekens vertegenwoordigt in de eerste tekenreeks dat wordt vervangen door de gehele tweede tekenreeks.

LEFT

Hiermee wordt een opgegeven aantal tekens links van een tekenreeks geretourneerd.

Syntaxis:

```
LEFT (character_expression, n)
```

waarbij:

<i>character_expression</i>	Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.
<i>n</i>	Een positief geheel getal dat staat voor het aantal geretourneerde tekens links van de tekenreeks.

LENGTH

Hiermee wordt de lengte van een opgegeven tekenreeks in aantal tekens geretourneerd. De lengte wordt geretourneerd zonder volgs spaties.

Syntaxis:

```
LENGTH (character_expression)
```

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

LOCATE

Hiermee wordt de numerieke positie van de ene tekenreeks binnen een andere tekenreeks geretourneerd. Als de tekenreeks niet wordt gevonden, retourneert de functie LOCATE de waarde 0. Als u een startpositie wilt opgeven om de zoekactie te beginnen, gebruikt u in plaats daarvan de functie LOCATEN.

Syntaxis:

```
LOCATE (character_expression1, character_expression2)
```

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks waarnaar wordt gezocht in de tekenexpressie.

character_expression2 Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks waarin wordt gezocht.

LOCATEN

Hiermee wordt de numerieke positie van de ene tekenreeks binnen een andere tekenreeks geretourneerd. Deze functie is identiek aan de functie LOCATE, behalve dat de zoekactie begint bij de positie die is opgegeven door een argument met een geheel getal. Als de tekenreeks niet wordt gevonden, retourneert de functie LOCATEN de waarde 0. De te retourneren numerieke positie wordt bepaald door het eerste teken in de tekenreeks te tellen als positie 1, ongeacht de waarde van het argument met het gehele getal.

Syntaxis:

```
LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)
```

waarbij:

character_expression1 Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks waarnaar wordt gezocht.

character_expression2 Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks waarin wordt gezocht.

n Een positief geheel getal dat niet nul is en de startpositie vertegenwoordigt vanwaar moet worden gezocht naar de expressie.

LOWER

Hiermee wordt een tekenreeks naar kleine letters geconverteerd.

Syntaxis:

`LOWER (character_expression)`

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

OCTET_LENGTH

Hiermee worden de bits van een opgegeven tekenreeks geretourneerd in basis-8-eenheden (aantal bytes).

Syntaxis:

`OCTET_LENGTH (character_expression)`

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

POSITION

Hiermee wordt de numerieke positie van een tekenreeks binnen een andere tekenreeks geretourneerd. Als de tekenreeks niet wordt gevonden, retourneert de functie 0.

Syntaxis:

`POSITION (character_expression1 IN character_expression2)`

waarbij:

character_expression1 Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks waarnaar wordt gezocht.

character_expression2 Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks waarin wordt gezocht.

REPEAT

Hiermee wordt een opgegeven expressie *n* maal herhaald, waarbij *n* een positief geheel getal is.

Syntaxis:

```
REPEAT (character_expression, n)
```

REPLACE

Hiermee worden opgegeven tekens in een tekenreeks vervangen door andere opgegeven tekens.

Syntaxis:

```
REPLACE (character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

waarbij:

<i>character_expression</i>	Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit is de tekenreeks waarin tekens worden vervangen.
<i>change_expression</i>	Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit geeft de tekens op in de eerste tekenreeks die worden vervangen.
<i>replace_with_expression</i>	Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks. Dit geeft de vervangende tekens op die in de eerste tekenreeks worden ingevoegd.

RIGHT

Hiermee wordt een opgegeven aantal tekens rechts van een tekenreeks geretourneerd.

Syntaxis:

```
RIGHT (character_expression, n)
```

waarbij:

<i>character_expression</i>	Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.
<i>n</i>	Een positief geheel getal dat staat voor het aantal geretourneerde tekens rechts van de tekenreeks.

SPACE

Hiermee worden spaties ingevoegd.

Syntaxis:

```
SPACE (integer)
```

waarbij:

integer Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

SUBSTRING

Hiermee wordt een nieuwe tekenreeks gemaakt die begint vanaf een opgegeven aantal tekens in de oorspronkelijke tekenreeks.

Syntaxis:

```
SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)
```

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

starting_position Een positief geheel getal dat de startpositie aangeeft binnen de eerste tekenreeks.

Voorbeeld:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Heeft als resultaat:

```
CDEF
```

TRIM

Hiermee worden opgegeven tekens voor of na een tekenreeks uit de tekenreeks verwijderd.

Syntaxis:

```
TRIM (type 'character' FROM character_expression)
```

waarbij:

<i>type</i>	LEADING	Hiermee worden opgegeven tekens voor een tekenreeks uit de tekenreeks verwijderd.
	TRAILING	
	BOTH	Hiermee worden opgegeven tekens na een tekenreeks uit de tekenreeks verwijderd.
		Hiermee worden opgegeven tekens, zowel voor als na een tekenreeks, uit de tekenreeks verwijderd.
<i>character</i>		Een enkel teken. Als het tekengedeelte van de specificatie en de enkele aanhalingstekens worden weggelaten, wordt standaard een spatieteken gebruikt.
<i>character_expression</i>		Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

OPMERKING: de syntaxis `TRIM (character_expression)` is ook geldig. Hiermee worden alle spaties voor en na de tekenreeks verwijderd.

UPPER

Hiermee wordt een tekenreeks naar hoofdletters geconverteerd.

Syntaxis:

`UPPER (character_expression)`

waarbij:

character_expression Elke expressie die evalueert naar een tekenreeks.

Wiskundige functies

Met de wiskundige functies kunt u wiskundige bewerkingen uitvoeren.

Abs

Berekent de absolute waarde van een numerieke expressie.

Syntaxis:

`ABS (n_expression)`

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Acos

Berekent de arccosinus van een numerieke expressie.

Syntaxis:

ACOS (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Asin

Berekent de arcsinus van een numerieke expressie.

Syntaxis:

ASIN (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Atan

Berekent de arctangens van een numerieke expressie.

Syntaxis:

ATAN (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Atan2

Berekent de arctangens van y/x , waarbij y de eerste numerieke expressie en x de tweede numerieke expressie is.

Syntaxis:

ATAN2 (*n_expression1*, *n_expression2*)

waarbij:

n_expression (1 en 2) Een willekeurige expressie die evalueert naar een

numerieke waarde.

Ceiling

Rondt een decimale numerieke expressie af naar het volgende hoogste gehele getal. Als de numerieke expressie evalueert naar een geheel getal, retourneert de functie Ceiling dat gehele getal.

Syntaxis:

`CEILING (n_expression)`

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Cos

Berekent de cosinus van een numerieke expressie.

Syntaxis:

`COS (n_expression)`

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Cot

Berekent de cotangens van een numerieke expressie.

Syntaxis:

`COT (n_expression)`

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Degrees

Converteert een expressie van radialen naar graden.

Syntaxis:

DEGREES (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Exp

Berekent de waarde *e* tot de opgegeven macht.

Syntaxis:

EXP (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Verdieping

Rondt een decimale numerieke expressie af naar het volgende laagste gehele getal. Als de numerieke expressie evalueert naar een geheel getal, retourneert de functie FLOOR dat gehele getal.

Syntaxis:

FLOOR (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Log

Berekent de natuurlijke logaritme van een expressie.

Syntaxis:

LOG (*n_expression*)

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Log10

Berekent de logaritme voor het grondtal 10 van een expressie.

Syntaxis:

`LOG10 (n_expression)`

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Mod

Deelt de eerste numerieke expressie door de tweede numerieke expressie en retourneert het resterende gedeelte van het quotiënt.

Syntaxis:

`MOD (n_expression1, n_expression2)`

waarbij:

n_expression (1 en 2) Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Pi

Retourneert de constante waarde pi (de omtrek van een cirkel gedeeld door de diameter).

Syntaxis:

`PI()`

Power

Neemt de eerste numerieke expressie en verheft deze tot de macht die is opgegeven in de tweede numerieke expressie.

Syntaxis:

`POWER(n_expression1, n_expression2)`

waarbij:

n_expression (1 en 2) Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Radians

Converteert een expressie van graden naar radialen.

Syntaxis:

```
RADIANS (n_expression)
```

waarbij:

<i>n_expression</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
---------------------	---

Rand

Retourneert een pseudo-willekeurig getal tussen 0 en 1.

Syntaxis:

```
RAND()
```

RandFromSeed

Retourneert een pseudo-willekeurig getal op basis van een beginwaarde. Voor een bepaalde beginwaarde wordt dezelfde set willekeurige getallen gegenereerd.

Syntaxis:

```
RAND (n_expression)
```

waarbij:

<i>n_expression</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
---------------------	---

Round

Rondt een numerieke expressie af op n cijfers.

Syntaxis:

```
ROUND (n_expression, n)
```

waarbij:

<i>n_expression</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
---------------------	---

<i>n</i>	Elk positief geheel getal dat het aantal afrondingscijfers aangeeft (het aantal decimalen) waarop wordt afgerond.
----------	---

Voorbeeld:

```
ROUND (12,358.2)
```

Retourneert:

```
12,36
```

Sign

Retourneert de waarde 1 als het argument van de numerieke expressie evalueert naar een positief getal, de waarde -1 als het argument van de numerieke expressie evalueert naar een negatief getal en de waarde 0 als het argument van de numerieke expressie evalueert naar nul.

Syntaxis:

```
SIGN (n_expression)
```

waarbij:

<i>n_expression</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
---------------------	---

Sin

Berekent de sinus van een numerieke expressie.

Syntaxis:

```
SIN (n_expression)
```

waarbij:

<i>n_expression</i>	Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.
---------------------	---

Sqrt

Berekent de vierkantswortel van het argument van de numerieke expressie. De numerieke expressie moet evalueren naar een getal dat niet negatief is.

Syntaxis:

```
SQRT (n_expression)
```

waarbij:

<i>n_expression</i>	Elke expressie die evalueert naar een numerieke waarde die niet negatief is.
---------------------	--

Tan

Berekent de tangens van een numerieke expressie.

Syntaxis:

`TAN (n_expression)`

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

Truncate

Kort een decimaal getal in tot een opgegeven aantal decimalen.

Syntaxis:

`TRUNCATE (n_expression, n)`

waarbij:

n_expression Een willekeurige expressie die evalueert naar een numerieke waarde.

n Elk positief geheel getal dat het geretourneerde aantal decimalen aangeeft.

Voorbeeld:

`TRUNCATE (12,358,2)`

Retourneert:

12,35

Agendafuncties (datum en tijd)

Met de agendafuncties voor datum en tijd worden gegevens in gegevenstypen voor datums, tijden en tijdstempels gemanipuleerd. (Het gegevenstype tijdstempels is een combinatie van datum en tijd.)

Alle datumfuncties voldoen aan de ISO 8601-normering. Deze optie is met name van toepassing op functies als `Week_Of_Year` en `Week_Of_Quarter` waarbij de eerste week van het jaar de eerste volledige week is waarin een donderdag voorkomt. Voor gedetailleerde informatie over de manier waarop deze datumfuncties worden berekend, verwijzen wij u naar de ISO 8601-standaard.

Current_Date

Retourneert de huidige datum. De datum wordt bepaald door het systeem waarin Oracle CRM On Demand Answers wordt uitgevoerd. De waarde bevat geen tijdselement.

Syntaxis:

`CURRENT_DATE`

Current_Time

Retourneert de huidige tijd. De tijd wordt bepaald door het systeem waarin Oracle CRM On Demand Answers wordt uitgevoerd. De waarde bevat geen datumelement.

Opmerking: met deze functie wordt de huidige tijd verkregen op het moment dat het rapport wordt uitgevoerd. Als u deze functie gebruikt met een onderwerpgebied voor analyse, is in cache opslaan niet mogelijk, waardoor de prestaties afnemen.

Syntaxis:

`CURRENT_TIME (n)`

waarbij:

- n* Elk geheel getal dat het aantal decimalen aangeeft waarmee de fractionele seconde wordt weergegeven. Het argument is optioneel; de functie retourneert het standaard aantal decimalen wanneer geen argument wordt opgegeven.

Current_TimeStamp

Retourneert de huidige datum-/tijdstempel. De tijdstempel wordt bepaald door het systeem waarin Oracle CRM On Demand Answers wordt uitgevoerd.

Opmerking: met deze functie wordt de huidige tijd verkregen op het moment dat het rapport wordt uitgevoerd. Als u deze functie gebruikt met een onderwerpgebied voor analyse, is in cache opslaan niet mogelijk, waardoor de prestaties afnemen.

Syntaxis:

`CURRENT_TIMESTAMP (n)`

waarbij:

- n* Elk geheel getal dat het aantal decimalen aangeeft waarmee de fractionele seconde wordt weergegeven. Het argument is optioneel; de functie retourneert het standaard aantal decimalen wanneer geen argument wordt opgegeven.

Day_Of_Quarter

Retourneert een getal (tussen 1 en 92) dat overeenkomt met de dag van het kwartaal voor de opgegeven datum.

Syntaxis:

`DAY_OF_QUARTER (date_expression)`

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

DayName

Retourneert de naam van de dag van de week (in het Engels) voor een opgegeven datum.

Syntaxis:

DAYNAME (date_expression)

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

DayOfMonth

Retourneert het getal dat overeenkomt met de dag van de maand voor een opgegeven datum.

Syntaxis:

DAYOFMONTH (date_expression)

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

DayOfWeek

Retourneert een getal tussen 1 en 7, dat overeenkomt met de dag van de week voor een opgegeven datum. Hierbij staat het getal 1 voor zondag en 7 voor zaterdag.

Syntaxis:

DAYOFWEEK (date_expression)

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

DayOfYear

Retourneert het getal (tussen 1 en 366) dat overeenkomt met de dag van het jaar voor een opgegeven datum.

Syntaxis:

DAYOFYEAR (date_expression)

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

Hour

Retourneert een getal (tussen 0 en 23) dat overeenkomt met het uur voor een opgegeven tijd. Hierbij staat 0 bijvoorbeeld voor 00:00 uur en 23 voor 23:00 uur.

Syntaxis:

`HOUR (time_expression)`

waarbij:

time_expression Een expressie die evalueert naar een tijd.

Minute

Retourneert een getal (tussen 0 en 59) dat overeenkomt met de minuut voor een opgegeven tijd.

Syntaxis:

`MINUTE (time_expression)`

waarbij:

time_expression Een expressie die evalueert naar een tijd.

Month

Retourneert een getal (tussen 1 en 12) dat overeenkomt met de maand voor een opgegeven datum.

Syntaxis:

`MONTH (date_expression)`

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

Month_Of_Quarter

Retourneert een getal (tussen 1 en 3) dat overeenkomt met de maand in het kwartaal voor een opgegeven datum.

Syntaxis:

`MONTH_OF_QUARTER (date_expression)`

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

MonthName

Retourneert de naam van de maand (in het Engels) voor een opgegeven datum.

Syntaxis:

```
MONTHNAME (date_expression)
```

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

Now

Retourneert de huidige tijdstempel. De functie NOW komt overeen met de functie CURRENT_TIMESTAMP.

Opmerking: met deze functie wordt de huidige tijd verkregen op het moment dat het rapport wordt uitgevoerd. Als u deze functie gebruikt met een onderwerpgebied voor analyse, is in cache opslaan niet mogelijk, waardoor de prestaties afnemen.

Syntaxis:

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

Retourneert een getal (tussen 1 en 4) dat overeenkomt met het kwartaal van het jaar voor een opgegeven datum.

Syntaxis:

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

Second

Retourneert een getal (tussen 0 en 59) dat overeenkomt met de seconden voor een opgegeven tijd.

Syntaxis:

`SECOND (time_expression)`

waarbij:

time_expression Een expressie die evalueert naar een tijd.

TimestampAdd

De functie TimestampAdd voegt een opgegeven aantal intervallen toe aan een opgegeven tijdstempel. Er wordt een enkele tijdstempel geretourneerd.

Syntaxis:

`TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)`

waarbij:

interval Het opgegeven interval is. Geldige waarden zijn:

`SQL_TSI_SECOND`

`SQL_TSI_MINUTE`

`SQL_TSI_HOUR`

`SQL_TSI_DAY`

`SQL_TSI_WEEK`

`SQL_TSI_MONTH`

`SQL_TSI_QUARTER`

`SQL_TSI_YEAR`

integer_expression Een expressie die evalueert naar een geheel getal. Dit is het aantal intervallen dat wordt toegevoegd.

timestamp_expression De tijdstempel die als basis wordt gebruikt in de berekening.

Een null-expressie van het type geheel getal of tijdstempel die wordt doorgegeven aan deze functie, resulteert in een retourwaarde van null.

In het meest eenvoudige scenario voegt deze functie slechts de waarde van het opgegeven gehele getal (*integer_expression*) toe aan het betreffende element van de tijdstempel, op basis van het interval. Als een week wordt toegevoegd, komt dit overeen met het toevoegen van zeven dagen, en het toevoegen van een kwartaal komt overeen met het toevoegen van drie maanden. Een negatief geheel getal resulteert in een vermindering (gaat terug in de tijd).

Bij een overschrijding van het opgegeven element (zoals meer dan 60 seconden, 24 uur, twaalf maanden, enzovoort) is het noodzakelijk een juiste hoeveelheid toe te voegen aan het volgende element. Als er bijvoorbeeld wordt toegevoegd aan het dagelement van een tijdstempel, wordt dit door de functie gezien als een overschrijding en wordt rekening gehouden met het aantal dagen in een bepaalde maand (inclusief 29 dagen voor februari in schrikkeljaren).

Als er wordt toegevoegd aan het maandelement van een tijdstempel, controleert de functie of de resulterende tijdstempel voldoende dagen heeft voor het dagelement. Als u bijvoorbeeld 1 maand toevoegt aan 31-05-2000, resulteert dit niet in 31-06-2000, omdat juni geen 31 dagen heeft. Deze functie vermindert het dagelement tot de laatste dag van de maand, 30-06-2000 in dit voorbeeld.

Een soortgelijke situatie treedt op wanneer er wordt toegevoegd aan het jaarelement van een tijdstempel die een maandelement februari heeft en een dagelement 29 (oftewel de laatste dag van februari in een schrikkeljaar). Als de resulterende tijdstempel niet in een schrikkeljaar valt, vermindert de functie het dagelement tot 28.

Hier volgen enkele voorbeelden van de functie TimestampAdd:

In het volgende codevoorbeeld wordt de resulterende tijdstempel berekend wanneer 3 dagen worden toegevoegd aan 27-02-2000 14:30:00. Aangezien 2000 een schrikkeljaar is, wordt hiermee een tijdstempel geretourneerd van 01-03-2000 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'27-02-2000 14:30:00')
```

In het volgende codevoorbeeld wordt de resulterende tijdstempel berekend wanneer 7 maanden worden toegevoegd aan 31-7-1999 0:0:0. Hiermee wordt een tijdstempel geretourneerd van 29-02-2000 00:00:00. Let op het verminderde dagelement vanwege de kortere maand februari.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'31-7-1999 00:00:00')
```

In het volgende codevoorbeeld wordt de resulterende tijdstempel berekend wanneer 25 minuten worden toegevoegd aan 31-7-2000 23:35:00. Hiermee wordt een tijdstempel geretourneerd van 01-08-2000 00:00:00. Let op het doorvoeren van de overschrijding in het maandelement.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'31-07-2000 23:35:00')
```

TimeStampDiff

De functie TimestampDiff retourneert het totaal aantal dagen van opgegeven intervallen tussen twee tijdstempels.

Syntaxis:

```
TimestampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

waarbij:

<i>interval</i>	Het opgegeven interval is. Geldige waarden zijn: 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>	De tijdstempel die wordt afgetrokken van de tweede tijdstempel.
<i>timestamp_expression2</i>	De tweede tijdstempel. Hiervan wordt de waarde van timestamp_expression1 afgehaald om het verschil te bepalen.

Een null-expressie van het type tijdstempel die wordt doorgegeven aan deze functie, resulteert in een retourwaarde van null.

Deze functie bepaalt eerst het tijdstempelement dat overeenkomt met de opgegeven intervalparameter. SQL_TSI_DAY komt bijvoorbeeld overeen met het dagelement en SQL_TSI_MONTH komt overeen met het maandelement.

De functie controleert vervolgens van beide tijdstempels de elementen op een hoger niveau om het totaal aantal intervallen voor elke tijdstempel te berekenen. Als het opgegeven interval bijvoorbeeld overeenkomt met het maandelement, berekent de functie het totaal aantal maanden voor elke tijdstempel door het maandelement en twaalf keer het jaarelement toe te voegen.

Als laatste trekt de functie het totaal aantal intervallen van het eerste tijdstempel af van het totaal aantal intervallen van het tweede tijdstempel.

De functie TimestampDiff rondt af naar het volgende gehele getal wanneer fractionele intervallen een overgang van een intervalgrens vertegenwoordigen. Het verschil in jaren tussen 31-12-1999 en 01-01-2000 is bijvoorbeeld één jaar omdat het fractionele jaar een overgang van het ene naar het andere jaar vertegenwoordigt (van 1999 naar 2000). Ter contrast is het verschil tussen 01-01-1999 en 31-12-1999 nul jaar omdat het fractionele interval volledig binnen een bepaald jaar (1999) valt.

Wanneer het verschil in weken wordt berekend, berekent de functie het verschil in dagen en deelt dit door zeven voordat wordt afgerond.

Wanneer het verschil in kwartalen wordt berekend, berekent de functie het verschil in maanden en deelt dit door drie voordat wordt afgerond.

Voorbeeld van de functie TimestampDiff

In het volgende codevoorbeeld wordt het verschil in dagen berekend tussen de tijdstempels 31-7-1998 23:35:0 en 01-04-2000 14:24:00. Hiermee wordt de waarde 610 geretourneerd. Let op dat het schrikkeljaar 2000 resulteert in een extra dag.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'31-7-1998 23:35:00', TIMESTAMP'01-04-2000 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Retourneert een getal (tussen 1 en 13) dat overeenkomt met de week van het kwartaal voor de opgegeven datum.

Syntaxis:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

Week_Of_Year

Retourneert een getal (tussen 1 en 53) dat overeenkomt met de week van het jaar voor de opgegeven datum.

Syntaxis:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

Jaar

Retourneert het jaar voor de opgegeven datum.

Syntaxis:

```
YEAR (date_expression)
```

waarbij:

date_expression Een expressie is die evalueert naar een datum.

Voorbeeld:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Conversiefuncties

Met conversiefuncties wordt een waarde van de ene vorm naar een andere geconverteerd.

Cast

Wijzig het gegevenstype van een waarde of null-waarde in een ander gegevenstype. Deze wijziging is vereist voordat waarden van een bepaald gegevenstype worden gebruikt in een functie of bewerking die een ander gegevenstype vereist.

Syntaxis:

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

Ondersteunde gegevenstypen waarnaar de waarde kan worden gewijzigd:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP,  
BIT, BIT VARYING
```

Afhankelijk van het brongegevenstype worden sommige doeltypen niet ondersteund. Als het brongegevenstype bijvoorbeeld BIT is, moet het doelgegevenstype CHARACTER of BIT zijn.

Voorbeeld:

In het volgende voorbeeld wordt eerst de jaaromzet gewijzigd in het type INTEGER (met CAST) om de decimalen te verwijderen, en vervolgens in CHARACTER, zodat deze kan samengevoegd met een tekstconstante (de tekst 'K'):

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

IfNull

Test of een expressie evalueert naar een null-waarde, en zo ja, wijst de opgegeven waarde toe aan de expressie.

Syntaxis:

```
IFNULL (expression, value)
```

ValueOf()

Gebruik de functie VALUEOF in een expressie-builder of filter om te verwijzen naar de waarde van een sessievariabele die is gedefinieerd in Oracle CRM On Demand Answers. Zie [Sessievariabelen](#) (op pagina 1110) voor meer informatie.

Sessievariabelen moeten worden gebruikt als argumenten van de functie VALUEOF. Verwijs naar de sessievariabelen met hun naam.

Voorbeeld:

Bij gebruik van de waarde van een sessievariabele met de naam NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

Moet u naar de sessievariabele verwijzen met de volledige gekwalificeerde naam.

Systeemfuncties

De systeemfuncties retourneren waarden die betrekking hebben op de sessie.

Gebruiker

Retourneert de gebruikers-ID van de huidige gebruiker van Oracle CRM On Demand. Deze ID is uniek voor elke gebruiker.

Syntaxis:

USER ()

Operatoren

Operatoren worden gebruikt om expressie-elementen te combineren om bepaalde vergelijkingstypen in een expressie te maken.

Operator	Functie in een expressie
+	Plusteken om op te tellen.
-	Minteken om af te trekken.
*	Vermenigvuldigingsteken om te vermenigvuldigen.
/	Deelteken om te delen.
	Tekenreeksamenvoeging
(Haakje openen, voor het groeperen van bewerkingen
)	Haakje sluiten, voor het groeperen van bewerkingen
>	Groter-dan-teken, geeft waarden aan die groter zijn dan de vergelijking
<	Kleiner-dan-teken, geeft waarden aan die kleiner zijn dan de vergelijking
=	Gelijkteken, geeft dezelfde waarde aan
<=	Kleiner-dan-of-gelijk-aan-teken, geeft waarden aan die gelijk zijn aan of kleiner zijn dan de vergelijking.
>=	Groter-dan-of-gelijk-aan-teken, geeft waarden aan die gelijk zijn aan of groter zijn dan de vergelijking.
<>	Niet gelijk aan, geeft waarden aan die hoger of lager zijn, maar niet gelijk aan.
AND	AND-verbinding, geeft het kruispunt aan van een of meer voorwaarden om een samengestelde voorwaarde te vormen.
OR	OR-verbinding, geeft de vereniging aan van een of meer voorwaarden om een samengestelde voorwaarde te vormen.
NOT	NOT-verbinding, geeft aan dat niet is voldaan aan een voorwaarde
;	Puntkomma, wordt gebruikt om elementen in een lijst te scheiden

Case-instructies

Case-instructies zijn bouwstenen waarmee voorwaardelijke expressies worden gemaakt die verschillende resultaten kunnen produceren voor verschillende kolomwaarden.

Case (Schakelen)

Deze vorm van een Case-instructie wordt ook de vorm CASE (Opzoeken) genoemd. De waarde van expression1 wordt onderzocht en vervolgens die van WHEN-expressies. Als expression1 overeenkomt met een WHEN-expressie, wordt de waarde toegewezen in de overeenkomende THEN-expressie.

Als expression1 overeenkomt met een expressie in meer dan een WHEN-clausule, wordt alleen de expressie toegewezen die volgt na de eerste overeenkomst.

Als geen enkele WHEN-expressie overeenkomt, wordt de waarde toegewezen die is opgegeven in de ELSE-expressie. Als geen ELSE-expressie is opgegeven, wordt de waarde NULL toegewezen.

Zie ook de Case (Als)-instructie.

Syntaxis:

```
CASE expression1
  WHEN expressie THEN expressie
  {WHEN expressie... THEN expressie...}
  ELSE expressie
END
```

Waarbij:

CASE

Hiermee wordt de CASE-instructie gestart. Moet worden gevolgd door een expressie en een of meer WHEN- en THEN-instructies, een optionele ELSE-instructie en het sleutelwoord END.

WHEN

Hiermee wordt de voorwaarde opgegeven waaraan moet worden voldaan.

THEN

Hiermee wordt de waarde opgegeven die wordt toegewezen als aan de bijbehorende WHEN-expressie is voldaan.

ELSE

Hiermee wordt de waarde opgegeven die wordt toegewezen als aan geen van de WHEN-voorwaarden is voldaan. Als u niets opgeeft, wordt voor ELSE de waarde NULL aangenomen.

END

Hiermee wordt de CASE-instructie beëindigd.

Voorbeeld

```
CASE Score-par
  WHEN -5 THEN 'Birdie bij par 6'
  WHEN -4 THEN 'Moet Tiger zijn'
  WHEN -3 THEN 'Drie onder par'
  WHEN -2 THEN 'Twee onder par'
  WHEN -1 THEN 'Birdie'
  WHEN 0 THEN 'Par'
  WHEN 1 THEN 'Bogey'
  WHEN 2 THEN 'Dubbele bogey'
  ELSE 'Drievoudige bogey of slechter'
END
```

In het bovenstaande voorbeeld moeten de WHEN-instructies strikt gelijk zijn; de WHEN-voorwaarde

```
WHEN < 0 THEN 'Onder par'
```

is ongeldig omdat vergelijkingsoperatoren niet zijn toegestaan.

Case (Als)

Deze vorm van de Case-instructie evalueert elke WHEN-voorwaarde. Wanneer hieraan wordt voldaan, wordt de waarde in de bijbehorende THEN-expressie toegewezen.

Als aan geen enkele WHEN-voorwaarde wordt voldaan, wordt de standaardwaarde toegewezen die is opgegeven in de ELSE-expressie. Als geen ELSE-expressie is opgegeven, wordt de waarde NULL toegewezen.

Zie ook de Case (Schakelen)-instructie.

Syntaxis:

```
CASE
  WHEN request_condition1 THEN expression1
  {WHEN request_condition2 THEN expression2}
  {WHEN request_condition... THEN expression...}
  ELSE expression
END
```

Waarbij:

CASE

Hiermee wordt de CASE-instructie gestart. Moet worden gevolgd door een of meer WHEN- en THEN-instructies, een optionele ELSE-instructie en het sleutelwoord END.

WHEN

Hiermee wordt de voorwaarde opgegeven waaraan moet worden voldaan.

THEN

De waarde die wordt toegewezen als aan de bijbehorende WHEN-expressie is voldaan.

ELSE

Hiermee wordt de waarde opgegeven als aan geen van de WHEN-voorwaarden is voldaan. Als u niets opgeeft, wordt voor ELSE de waarde NULL aangenomen.

END

Hiermee wordt de CASE-instructie beëindigd.

Voorbeeld

CASE

```
WHEN score-par < 0 THEN 'Onder par'
WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
WHEN score-par = 1 THEN 'Bogey'
WHEN score-par = 2 THEN 'Dubbele bogey'
ELSE 'Drievoudige bogey of slechter'
```

END

In tegenstelling tot de Schakelen-vorm van de CASE-instructie, zijn voor WHEN-instructies in de Als-vorm vergelijingsoperatoren toegestaan; de WHEN-voorwaarde

```
WHEN < 0 THEN 'Onder par'
```

is geldig.

Sessievariabelen

Sessievariabelen bevatten voorgedefinieerde waarden voor een gebruiker en worden geïnitieerd wanneer een gebruiker zich aanmeldt bij Oracle CRM On Demand. Als sessievariabelen worden geïnitieerd, blijven ze tijdens de sessie ongewijzigd. Sessievariabelen zijn persoonlijke waarden voor een gebruiker en elke instance van een sessievariabele kan voor verschillende gebruikers met een andere waarde worden geïnitieerd. U kunt ernaar verwijzen in de volgende gebieden: titelweergaven, toelichtingweergaven, kolomfilters, kolomformules, dashboardprompts, enzovoort.

Sessievariabelen worden vooral gebruikt om ernaar te verwijzen in een kolomfiltervoorwaarde van een rapport waarbij u de resultaten dynamisch wilt beperken. De limiet is gebaseerd op de waarde van een sessievariabele, zoals huidig(e) boekjaar en -maand.

Er wordt verwezen naar een sessievariabele met de syntaxis NQ_SESSION.{Variable Name}. Voor gebruik in een kolomformule wordt hiernaar verwezen met de syntaxis VALUEOF(NQ_SESSION.Variable Name).

CURRENT_DT	Huidige datum en tijd.
COMPANY_LANG	Standaardtaal van het bedrijf.
COMPANY_TIMEZONE	Standaardtijdzone van het bedrijf.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Standaardland van het bedrijf.
CURRENT_MONTH	Huidige maand boekjaar van de sessie voor de gebruiker. De waarden bestaan uit 1 tot en met 12.
CURRENT_QTR	Huidige kwartaal boekjaar van de sessie voor de gebruiker. De waarden bestaan uit 1 tot en met 4.
CURRENT_YEAR	Huidige boekjaar van de sessie voor de gebruiker. Een uit vier cijfers bestaande waarde, zoals: 2011.
DISPLAYNAME	Naam van de huidige gebruiker.
LAST_QTR	Vorig kwartaal.
LAST_QTR_YEAR	Jaar van het vorige kwartaal.
LAST_YEAR	Vorig jaar.
NEXT_QTR	Volgend kwartaal.
NEXT_QTR_YEAR	Jaar van het volgende kwartaal.
NEXT_YEAR	Volgend jaar.
QAGO	Laatste kwartaal.
QTR_BEFORE_LAST	Twee kwartalen geleden.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Jaar van twee kwartalen geleden.
REPLUSER	Aanmeld-ID van huidige gebruiker.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Het verschil (in minuten) tussen de tijdsaanduiding van de server en de standaardtijdsaanduiding van het bedrijf. De waarde van deze variabele wordt ingesteld als u zich aanmeldt. De variabele wordt tijdens uw sessie niet bijgewerkt.
USER_ALIAS	Alias van de huidige gebruiker.
USER_COMPANY_CURCY	Standaardvaluta van het bedrijf.

USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Het verschil (in minuten) tussen de tijdsaanduiding van de gebruiker en de standaardtijdsaanduiding van het bedrijf. De waarde van deze variabele wordt ingesteld als u zich aanmeldt. De variabele wordt tijdens uw sessie niet bijgewerkt.
USER_DEFAULT_CURCY	Standaardvaluta van de gebruiker.
USER_FISCAL_CALENDAR	Eerste maand van het boekjaar van de huidige gebruiker.
USER_LANG	Standaardtaal van de gebruiker.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Het verschil (in minuten) tussen de tijdsaanduiding van de gebruiker en de tijdsaanduiding van de server. De waarde van deze variabele wordt ingesteld als u zich aanmeldt. De variabele wordt tijdens uw sessie niet bijgewerkt.
USER_TIMESTAMP	De tijdsaanduiding van de gebruiker op basis van de tijdzone die door de instelling in het gebruikersprofiel wordt gedefinieerd. De waarde van deze variabele wordt ingesteld als u zich aanmeldt. De variabele wordt tijdens uw sessie niet bijgewerkt.
USER_TIMEZONE	De tijdzoneomschrijving die in uw gebruikersprofiel is gedefinieerd. De waarde van deze variabele wordt ingesteld als u zich aanmeldt. De variabele wordt tijdens uw sessie niet bijgewerkt.
YAGO	Laatste jaar.
YEAR_MINUS_THREE	Drie jaar geleden.
YEAR_MINUS_TWO	Twee jaar geleden.
YEAR_PLUS_TWO	Twee jaar vanaf nu.

Rapportprestaties

De rapportprestaties zijn van belang voor bedrijven met grote gegevens- en gebruikers aantallen. Hoe groter en ingewikkelder uw rapportagebehoeften worden, des te belangrijker worden de rapportprestaties voor u. Als u inzicht hebt in hoe uw gegevens efficiënt door Oracle CRM On Demand Answers worden gecompenseerd en verwerkt door op te slaan in een cache en te werken op diverse tijden, kunt u rapporten met optimale prestaties maken.

In dit onderwerp wordt het ingebouwde cachemechanisme beschreven waardoor een snelle reactietijd en de verwachte prestaties tijdens het nachtvernieuwingsproces en bij het gebruik van onderwerpgebieden voor rapportage in plaats van analytische onderwerpgebieden mogelijk zijn. Zie [Prestaties optimaliseren](#) (op pagina 1114) voor meer informatie over rapportprestaties.

In cache opslaan

Wanneer rapporten en query's met analytische onderwerpgebieden worden uitgevoerd, worden de queryresultaten in een cache opgeslagen. Dankzij de querycache kan voor Oracle CRM On Demand Answers worden voldaan aan volgende queryaanvragen zonder terug te hoeven gaan naar de database. Door deze reductie is een snellere reactietijd voor query's mogelijk. De reactietijd voor query's is sneller, maar hierdoor wordt ook bespaard op netwerkbronnen en is dure databaseverwerking niet meer nodig. Query's hoeven niet identiek te zijn om hiervan te kunnen profiteren. Zelfs bij een subset van een eerder uitgevoerde query met een filtervoorwaarde of dezelfde query met minder kolommen kunt u gebruikmaken van de cache die is gegenereerd voor een eerdere query. Bij het opslaan van query's in een cache wordt rekening gehouden met de weergave. Omdat de database wordt bijgewerkt tijdens het incrementeel vernieuwen, wordt de querycache opgeschoond en opnieuw gevuld wanneer later een nieuwe set query's wordt uitgevoerd.

Het opslaan van query's in een cache wordt alleen ondersteund voor rapporten en query's die gebruikmaken van analytische onderwerpgebieden. Dit is niet mogelijk voor realtime rapporten en query's. Zowel realtime als historische rapporten en query's maken echter wel gebruik van een webservercache. De webservercache is niet hetzelfde als de querycache die wordt ondersteund voor Oracle CRM On Demand Answers. De webservercache voor realtime en historische query's blijft minimaal 10 minuten bestaan nadat deze is gemaakt of gebruikt, maar wordt, afhankelijk van het aantal aanvragen dat wordt uitgevoerd, na 60 minuten opgeschoond. maar wordt, afhankelijk van het aantal aanvragen dat wordt uitgevoerd, na 60 minuten opgeschoond.

Analytische (historische) rapporten in vergelijking met rapportagerapporten (realtime rapporten)

Query's die worden uitgevoerd met analytische (historische) onderwerpgebieden zijn in vergelijking sneller dan query's die worden uitgevoerd met rapportageonderwerpgebieden (realtime onderwerpgebieden). Voor de analytische onderwerpgebieden wordt gebruikgemaakt van een speciaal gegevensmagazijn dat exclusief voor analyse en rapportage is ontworpen en geoptimaliseerd. Voor de realtime onderwerpgebieden wordt echter gebruikgemaakt van de database die is geoptimaliseerd voor ondersteuning van de transactionele activiteiten, waarbij een klein aantal records extreem snel wordt gelezen, geschreven en bijgewerkt. Als dus realtime onderwerpgebieden worden gebruikt, moet voor query's tegelijkertijd gebruik worden gemaakt van databasebronnen, die ook moeten voldoen aan de behoeften van transactie-updates van Oracle CRM On Demand die de prestaties van zowel Oracle CRM On Demand als realtime query's beïnvloeden. Doordat de rapportage van de meest actuele gegevens moet worden ondersteund, is het opslaan van query's in een cache niet mogelijk bij realtime onderwerpgebieden, waardoor zelfs voor identieke query's de prestatieproblemen verder worden verminderd.

Gebruik alleen realtime onderwerpgebieden wanneer het noodzakelijk is om tot op de minuut recente gegevens te krijgen of wanneer de historische onderwerpgebieden niet aan uw rapportagebehoeften voldoen.

Rapportageprestaties tijdens het nachtvernieuwingsproces

De realtime queryprestaties worden enigszins beïnvloed tijdens het nachtvernieuwingsproces, omdat de gegevens die worden opgehaald om te voldoen aan de aanvraag ook worden gelezen met het

nachtvernieuwingsproces om het gegevensmagazijn te vullen dat de historische onderwerpgebieden bepaalt. De prestaties van historische rapportquery's worden niet beïnvloed tijdens het nachtvernieuwingsproces, omdat een momentopname wordt genomen aan het begin van het vernieuwingsproces, en gebruikers worden doorgestuurd naar dat gekopieerde exemplaar. Als het nachtvernieuwingsproces is voltooid, worden gebruikers automatisch doorgestuurd naar het vernieuwde gegevensmagazijn. Deze functie is gemakkelijk te begrijpen door gebruikers.

Prestaties optimaliseren

Elke keer dat u een rapport of analyse opent, worden uw gegevens opgehaald uit de database, verwerkt door de rapportageserver en op de pagina weergegeven. Hoe complexer de analyse, hoe langer het kan duren om de database te doorzoeken en de gegevens op te halen en te presenteren. Dit onderwerp bevat richtlijnen voor het maken van rapporten die zo snel mogelijk worden weergegeven.

Voordat u begint. Voer de volgende handelingen uit:

- Bekijk de voorbeeldrapporten die beschikbaar zijn in Oracle CRM On Demand. Deze rapporten kunnen aan de meeste van uw rapportagebehoeften voldoen.
- Volg trainingscursussen.
- Inventariseer uw rapportagebehoeften en laat deze goedkeuren door de belanghebbenden.
- Controleer uw browserinstellingen om er zeker van te zijn dat de browserclient optimaal is geconfigureerd.
- Inzicht in rapportprestaties. Zie [Info rapportprestaties](#) (zie "[Rapportprestaties](#)" op pagina 1112) voor meer informatie.

Onderwerpgebieden

U kunt de twee typen onderwerpgebieden gebruiken afhankelijk van uw rapportage- en bedrijfsbehoeften.

De onderwerpgebieden voor analyse moeten zoveel mogelijk worden gebruikt om rapporten te maken. Deze onderwerpgebieden zijn opgebouwd met een speciaal geconstrueerde datawarehouse die is afgesteld voor betere queryprestaties. De datawarehouse die voor de onderwerpgebieden voor analyse wordt gebruikt, wordt dagelijks vernieuwd en rapporten die met behulp van deze onderwerpgebieden worden gemaakt, geven resultaten sneller weer dan de onderwerpgebieden voor rapportage. Dit geldt zelfs voor grote en complexe query's.

De onderwerpgebieden voor rapportage zijn opgebouwd met dezelfde database waarin alle andere gebruikerstransacties in de applicatie plaatsvinden en maken daarom gebruik van dezelfde resources die uw toepassing nodig heeft wanneer er gegevens voor rapporten worden opgehaald.

Richtlijnen voor het gebruik van een onderwerpgebied voor rapportage

Als u een onderwerpgebied voor rapportage gebruikt, volgt u deze richtlijnen:

- Indien mogelijk gebruikt u velden uit de mappen 'Adres (uitgebreid)'.
- Indien mogelijk dient u het volgende zo min mogelijk te gebruiken:
 - Aangepaste keuzelijstvelden.

- Velden uit een willekeurige map 'Toegewezen aan (gebruiker)'. Gebruik in plaats hiervan het veld 'Eigenaar'.
- Velden uit de map 'Primaire relatie' binnen de map 'Account'.
- CAST-functies voor de velden 'Datum' en 'Datum/tijd'.
- De velden 'Bovenliggende account', 'Laatst gewijzigd door', 'Gemaakt door' en 'Manager'.
- Velden uit de mappen 'Gegevenstype', zoals de mappen 'Gemaakt op' en 'Afgesloten op'.

Hoewel deze mappen een handige manier zijn om het datumattribuut per week, maand, kwartaal of jaar te groeperen, leidt het gebruik van deze mappen ook tot een complexere query en worden de rapportprestaties nadelig beïnvloed. Gebruik, indien mogelijk, in plaats hiervan de velden 'Datum' of 'Datum/tijd' uit de map voor het primaire recordtype. Open bijvoorbeeld het onderwerpgebied 'Verkoopkans' en selecteer het veld 'Datum gerealiseerd' in de map 'Verkoopkansen' in plaats van een veld uit de map 'Datum gerealiseerd'.

Richtlijnen voor het verbeteren van prestaties

Volg deze richtlijnen om prestaties te verbeteren:

Stel rapporten stapsgewijs samen

Voer de volgende handelingen uit:

- Begin klein en test het rapport terwijl u dit aan het maken bent. Begin met een paar velden en test deze voordat u meer kolommen toevoegt.
- Test uw filters om te bepalen welke volgorde u het beste kunt gebruiken.

Verschillende volgorden kunnen de prestaties verbeteren of verslechteren, maar dit kunt u alleen testen door het uit te proberen.

Minimaliseer het gebruik van recordtypen met kruisverwijzingen naar velden of kolommen

Volg deze richtlijnen:

- **Kolommen.** Als u kolommen uit meer dan een type record selecteert voor uw analyse, maakt u de gegevensquery complexer. Deze complexiteit kan van invloed zijn op het weergeven van de resultaten. Houd hier dus rekening mee als u velden met kruisverwijzingsrecordtypen in een rapport opneemt.
- **Kolomselecties.** Zorg ervoor dat alle kolomselecties van hetzelfde type record zijn. Gebruik indien mogelijk geen kolomselectie met een kruisverwijzing naar een ander type record.
- **Prompts.** Probeer alle referentievelden voor prompts binnen dezelfde recordtypemap te maken.

Gebruik geïndexeerde velden

Voer de volgende handelingen uit:

- Gebruik een geïndexeerd veld om gegevens in real-time rapporten te filteren.

Geïndexeerde velden worden geoptimaliseerd zodat uw rapportresultaten sneller worden weergegeven.

- Plan vooruit wanneer u uw gegevens instelt om ervoor te zorgen dat de juiste gegevens in de geïndexeerde velden worden opgeslagen.

Als u op deze manier te werk gaat, kunt u rapporten maken die gebruikmaken van de geïndexeerde velden en deze op de best mogelijke plaatsen inpassen. Oracle CRM On Demand heeft ook een beperkt aantal geïndexeerde aangepaste velden. Het aantal kan variëren op basis van het veldtype en recordtype.

De organisatiehiërarchie tot vijf niveaus beperken

Hoe hoger een gebruiker zich in de organisatiehiërarchie bevindt, hoe meer gegevens worden opgehaald en hoe langzamer het rapport wordt uitgevoerd. Beperk de hiërarchie daarom tot maximaal vijf niveaus.

Filters gebruiken

Het gebruik van filters beperkt de hoeveelheid gegevens die wordt opgehaald als u een analyse opent. Het gebruik van filters kan de snelheid vergroten waarmee uw rapport wordt uitgevoerd.

- Pas filters toe als eerste stap om een rapport te maken. Als uw bedrijf over veel gegevens beschikt, voert u het eerste voorbeeld van een rapport pas uit nadat u filters hebt toegepast.
- Filter eerst het aansturende type record. Als u bijvoorbeeld het onderwerpgebied voor activiteiten gebruikt, filtert u activiteiten.
- Kies eerst de meest beperkende filters. Vervolgens kunt u, na wat experimenteren, de beperkingen iets verruimen.

Houd echter rekening met deze richtlijnen wanneer u filters toevoegt:

- Als een filter verwijst naar een kolom met een onderliggende CASE-formule, kan dit filter, afhankelijk van de formule en de bijbehorende vereiste verwerking, een negatieve invloed hebben op de rapportageprestaties. Als u een veld met een CASE-instructie of een andere formule filtert, probeert u uit in hoeverre deze filterbewerking van invloed is op de rapportageprestaties.
- Vraagt u zich het volgende af voordat u een CASE-formule gebruikt:
 - Kan deze classificatie worden uitgevoerd in Oracle CRM On Demand met de workflowfunctie?
 - Wordt de classificatiecode weergegeven in andere rapporten? Zo ja, overweeg dan om een nieuwe kolom te maken en een workflow te maken om de kolom te vullen.
- Een rapport dat op een aangepast veld voor datum filtert, kan sneller worden uitgevoerd dan een vergelijkbaar rapport dat op een aangepast voor datum en tijd filtert, omdat voor alle velden voor datum en tijd tijdzones worden geconverteerd, hetgeen de rapportageprestaties beïnvloedt. Filter daarom op aangepaste velden voor datum in plaats van op aangepaste velden voor datum en tijd filteren.
- Vermijd het gebruik van een OF-clausule voor verschillende recordtypen of kolommen (bijvoorbeeld `SR.Type = 'A' OF SR.Priority = 'Hoog' OF Account.Industry = 'Medisch'`). Probeer in plaats hiervan het volgende:
 - Verwijder de OF-clausule en voer een nadere classificatie door in de draaitabel.
 - Verdeel het rapport onder in meerdere, kleinere rapporten en voeg de resultaten samen met behulp van een gecombineerde analyse.

De richtlijnen voor het definiëren van prompts volgen

U kunt prompts voor uw rapport definiëren in stap 3 van de pagina 'Analyses opstellen en weergeven' in Oracle CRM On Demand. Dankzij deze prompts kunnen de gebruikers die het voltooide rapport openen selecties maken om de gegevens in het rapport te beperken. Als een rapport dat gebruikmaakt van prompts wordt uitgevoerd, wordt de gebruikerservaring beïnvloed door de verwerkingstijd van de prompts en door de verwerkingstijd van het rapport.

Als u prompts aan uw rapport toevoegt, voert u de volgende handelingen uit:

- Minimaliseer het aantal prompts dat voor een rapport wordt gebruikt.
- Vermijd het gebruik van afbeeldingen met een hoge resolutie voor afbeeldingprompts. Het wordt aanbevolen om geen afbeeldingen in een rapport te gebruiken die groter zijn dan 100 dpi (dots per inch). Gebruik afbeeldingen van 50 dpi of minder voor optimale prestaties.
- Als u prompts definieert, kiest u in het menu 'Welke waarden moeten worden weergegeven voor de gebruiker' de optie 'Geen' of 'Alle waarden' voor de snelste prestaties. Vermijd het gebruik van de optie 'Beperkte waarden filteren'. Met deze optie worden de promptselecties beperkt die door het rapport worden weergegeven. De beperking is gebaseerd op andere filters en prompts die op het rapport zijn toegepast. Als een rapport grote hoeveelheden gegevens bevat, kan deze optie de rapportageprestaties vertragen.

Als u een besluit neemt over het selecteren van de optie 'Geen', 'Alle waarden' of 'Beperkte waarden filteren', is het raadzaam om een evenwicht te zoeken tussen het gewenste niveau van de rapportageprestaties en de optimale presentatie van waarden die door gebruikers kunnen worden geselecteerd.

Doorschakelkoppelingen naar detailrapporten toevoegen

In plaats van een rapport te maken waarin een lange lijst met gegevenstabellen, diagrammen en grafieken wordt gepresenteerd, kunt u het volgende doen:

- Ontwerp een basisrapport waarop overzichtsgegevens of trends worden weergegeven en laat de gebruiker vervolgens doorschakelen naar de details.
- Maak rapporten voor meer gedetailleerde informatie door te verwijzen naar gegevens uit het eerste rapport. Maak vervolgens doorschakelkoppelingen naar het overzichtsrapport.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u rapporten aan tabellen kunt koppelen.

Rapporten aan tabellen koppelen

- 1 Klik op het pictogram 'Kolom opmaken' om het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen' te openen.
- 2 Klik op het tabblad 'Kolomopmaak'.
- 3 In de vervolgkeuzelijst 'Interactietype waarde', kiest u 'Navigeren'.
- 4 In het veld 'Naar een andere analyse navigeren' bladert u naar een gedetailleerd rapport waarnaar u wilt doorschakelen en vervolgens klikt u op 'OK'.

In de volgende procedure wordt beschreven hoe u rapporten aan diagrammen kunt koppelen.

Rapporten aan diagrammen koppelen

- 1 Klik op het pictogram 'Aanvullende diagramopties' op de bewerkingspagina voor diagrammen' (onder de balk 'Analyse: rapportnaam' aan de linkerkant van de pagina).
- 2 Klik op het tabblad 'Interactie'.
- 3 Selecteer 'Navigeren' en blader naar een gedetailleerd rapport waarnaar u vanuit het diagram wilt doorschakelen.

Aantal verzamelbewerkingen beperken

Dankzij geavanceerde functies kunt u query's combineren. U kunt vervolgens verzamelbewerkingen, zoals samenvoegingen, intersecties en andere samenvoegacties, op die query's uitvoeren om het uiteindelijke rapport samen te stellen. Hoe groter het aantal gecombineerde queryresultaten, hoe meer verwerkingstijd nodig is om het uiteindelijke rapport uit te voeren. Voor een snelle verwerking beperkt u het aantal verzamelbewerkingen tot minder dan vier.

HTML-code en toelichtingen verduidelijken

Als u HTML samen met SQL gebruikt, voert u de volgende handelingen uit:

- Zorg ervoor dat de HTML duidelijk en nauwkeurig is en geen onnodige labels of overbodige informatie bevat.
 - Zorg ervoor dat de toelichtingen duidelijk en nauwkeurig zijn en geen onnodige instructies bevatten.
- Nauwkeurige toelichtingen zorgen ervoor dat de opgegeven opmaak efficiënter is en de kans op prestatieproblemen kleiner wordt.

Kolommen in draaitabellen verwijderen

Met draaitabellen kunt u het rapport in meerdere weergaven afbeelden zonder dat u verschillende rapporten hoeft te schrijven. Draaitabellen kunnen echter ook de prestaties beïnvloeden. Indien mogelijk, verwijdert u de kolommen uit de rapportcriteria (in stap 1 – 'Criteria definiëren') die niet in de draaitabel zelf worden gebruikt.

Resultaten diagram voor draaitabel gebruiken

Gebruik voor elke draaitabel die een diagram nodig heeft, indien mogelijk, de optie 'Resultaten diagram voor draaitabel' in plaats van een afzonderlijke diagramweergave te maken. Meerdere diagrammen in een rapport kunnen tot een langere verwerkingstijd leiden omdat de diagrammen afzonderlijk moet worden gemaakt met Oracle CRM On Demand in plaats van tegelijkertijd met de draaitabel.

Ervoor zorgen dat rapporten schaalbaar zijn

Rapporten kunnen tijdens een test goed worden uitgevoerd voordat al uw productiegegevens zijn geïmporteerd. Nadat alle productiegegevens zijn geïmporteerd, heeft het toegenomen gegevensvolume een negatief effect op de rapportageprestaties. Als u bezig bent met het implementeren van Oracle CRM On

Demand, moet er tijd worden uitgetrokken om rapporten opnieuw te testen en af te stellen nadat alle productiegegevens zijn geïmporteerd.

Gebruik geoptimaliseerde code- en UTC-velden in filters

Veel onderwerpgebieden voor rapportage bevatten speciale velden in de bijbehorende dimensies die zijn geoptimaliseerd om de querytijd te verkorten als deze in filters worden gebruikt. Geoptimaliseerde velden beginnen met de woorden *Code* of *UTC*. De dimensie 'Account' bevat bijvoorbeeld een veld 'Type account.' Er bestaat ook een veld 'Code type account'. Dit is de geoptimaliseerde versie van het veld 'Type account'. Zowel geoptimaliseerde als niet-geoptimaliseerde velden produceren dezelfde resultaten in rapporten. Als het geoptimaliseerde veld echter in het filter wordt gebruikt, worden er snellere query's gegenereerd. Deze methode is sneller dan wanneer het niet-geoptimaliseerde veld wordt gebruikt. Als deze velden in filtervoorwaarden worden gebruikt, vermindert dit aanvullende samenvoegingen van tabellen en voorkomt dit conversies van datum/tijd die zijn gebaseerd op de tijdzone van uw bedrijf.

Opmerking: met deze geoptimaliseerde velden worden vertalingen voor alle ondersteunde talen ondersteund, maar het wijzigen van de naam van een type record wordt niet ondersteund.

Als u wilt vaststellen of er geoptimaliseerde filtervelden bestaan voor een bepaald onderwerpgebied voor rapportage, raadpleegt u de online-help voor dat onderwerpgebied en zoekt u naar de titel *Geoptimaliseerde filtervelden*.

15 Dashboards

De dashboardstartpagina bevat een lijst met dashboards die voor u beschikbaar zijn. In dashboards kunnen opgeslagen aanvragen, afbeeldingen, grafieken, tabellen, tekst uit Oracle CRM On Demand Answers en koppelingen naar websites en documenten worden weergegeven. Een *dashboard* bestaat uit een of meer pagina's, die als tabbladen boven aan het dashboard worden weergegeven.

Oracle CRM On Demand wordt geleverd met kant-en-klare dashboards. Gebruikers met de machtiging 'Dashboards beheren' kunnen bovendien interactieve dashboards maken voor aangepaste weergaven van bedrijfsgegevens en externe gegevens. Als deze machtiging aan uw rol is toegewezen, kunt u met de dashboardeditor van Oracle CRM On Demand Answers inhoud aan een interactief dashboard toevoegen door de inhoud vanuit een selectievenster naar de lay-outpagina van het dashboard te slepen. Deze lay-outpagina bestaat uit kolommen waarmee de inhoud kan worden uitgelijnd, en elke kolom bestaat uit secties met inhoud. De weergave van een dashboard, zoals de achtergrondkleuren en de grootte van tekst, wordt bepaald door stijlen. U kunt de vormgeving van een dashboard wijzigen met behulp van het dialoogvenster voor cosmetische opmaak.

OPMERKING: u kunt de vooraf ingestelde dashboards in Oracle CRM On Demand niet wijzigen.

Interactieve dashboards kunnen drie typen inhoud bevatten:

- Dashboardobjecten
- Inhoud die wordt opgeslagen in de presentatiecatalogus van Oracle CRM On Demand
- Weergaven van mappen in de presentatiecatalogus van Oracle CRM On Demand

Beperkingen die van toepassing zijn voor het maken of bekijken van dashboards

Let op de volgende beperkingen wanneer u interactieve dashboards gaat maken of weergeven:

- Een gebruiker die een interactief dashboard maakt of bewerkt, kan alle rapporten waartoe hij of zij toegang heeft aan het dashboard toevoegen.

De rapporten worden opgeslagen in mappen. Toegang tot deze mappen wordt bepaald door gebruikersrollen. Met de machtiging 'Dashboard beheren' kunnen gebruikers interactieve dashboards maken en bewerken. Dit is exclusief de machtiging 'Aangepaste rapporten beheren', die volledige toegang geeft tot alle rapportsubmappen en rapporten in de map die organisatiebreed wordt gedeeld. Zie de onderwerpen [Rapporten](#) (op pagina 775) en [Zichtbaarheid van gebruiker voor gedeelde mappen met rapporten instellen](#) (zie "Toegankelijkheid van gebruikers tot gedeelde rapportmappen instellen" op pagina 811) voor meer informatie over zichtbaarheid van mappen.

- De rapporten die worden toegevoegd aan de interactieve dashboards zijn mogelijk niet zichtbaar voor alle gebruikers in het bedrijf. Toegang tot rapporten hangt af van de gebruikersrol.

Als een gebruikersrol de gebruiker niet toestaat om een bepaald rapport in een dashboard te bekijken, wordt een foutbericht in het dashboard weergegeven.

- Als een rapport wordt verwijderd nadat het aan een dashboard is toegevoegd, ziet de gebruiker die het dashboard bewerkt, een uitroepteken (!) naast de rapportnaam in de dashboardeditor. Als een gebruiker het dashboard bekijkt, wordt een foutbericht weergegeven.
- De perioden in uw rapporten kunnen zijn gebaseerd op de fiscale kalender van uw bedrijf. Deze kan afwijken van de standaardkalender. Het fiscale jaar van uw bedrijf kan bijvoorbeeld beginnen op 1 juni van een kalenderjaar. Als het fiscale kalenderjaar van uw bedrijf onlangs in Oracle CRM On Demand is gewijzigd, moet u voorzichtig zijn met historische analyses die meerdere jaren beslaan. Als gegevens in rapporten zijn gebaseerd op uw vorige fiscale kalender, kunnen deze niet worden uitgelijnd met gegevens waarvoor een nieuwe fiscale kalender is gebruikt.

De volgende tabel bevat een beschrijving van de termen in de dashboardeditor in Oracle CRM On Demand Answers.

Term	Definitie
Kolommen	De inhoud in een dashboard wordt met kolommen uitgelijnd. De inhoud staat in secties in de kolommen. U kunt net zoveel kolommen op een dashboardpagina maken als u wilt. Elke nieuwe dashboardpagina bevat automatisch één lege kolom met één lege sectie. De kolommen die in dashboards worden gebruikt, hebben niets te maken met de kolommen die in rapporten worden gebruikt.
Dashboordobjecten	Dashboordobjecten zijn items die alleen in een dashboard worden gebruikt. Voorbeelden van dashboordobjecten zijn secties met inhoud en navigatiekoppelingen.
Mappen	Mappen zijn organisatiestructuren met inhoud die in de presentatiecatalogus van Oracle CRM On Demand is opgeslagen, zoals aanvragen die zijn gemaakt met Oracle CRM On Demand Answers. Een map is te vergelijken met een UNIX-directory of een map in Microsoft Windows.
Pagina's	<p>Pagina's bestaan uit de kolommen en secties die de inhoud van een dashboard bevatten. Elk dashboard heeft ten minste één pagina. In de dashboardeditor kunnen pagina's worden herkend aan de tabbladen boven aan het dashboard. Voor het indelen van inhoud worden meerdere pagina's gebruikt. U kunt bijvoorbeeld de volgende pagina's hebben:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Eén pagina voor het opslaan van resultaten uit Oracle CRM On Demand Answers, waarnaar u elke dag verwijst■ Eén pagina met koppelingen naar de websites van uw leveranciers■ Eén pagina die is gekoppeld aan het bedrijfsintranet
Resultaten	Resultaten, ook rapporten genaamd, zijn de resultaten die afkomstig zijn van de Oracle CRM On Demand-server. Deze resultaten komen overeen met de aanvraagcriteria die zijn opgegeven met behulp van Oracle CRM On Demand Answers. De standaardopmaak voor het weergeven van resultaten in een dashboard is een tabel, maar de resultaten kunnen ook op een andere manier worden weergegeven, bijvoorbeeld met een grafiek. U kunt resultaten onderzoeken en analyseren, opslaan en afdrukken en ze naar een spreadsheet downloaden.

Term	Definitie
Secties	Secties staan in kolommen in de dashboardlay-out. Ze bevatten de inhoud die vanuit het selectievenster is gesleept en die u gebruikt voor het indelen van de inhoud in een kolom.
Stijlen	Stijlen bepalen hoe dashboards en resultaten voor weergave worden opgemaakt, zoals de kleur van tekst en koppelingen, het lettertype en de tekstgrootte, de randen van tabellen, de kleuren en attributen van grafieken, enzovoort. Stijlen staan in mappen waarin de overlappende stijlmodellen (bestanden met de extensie .css), afbeeldingen en grafieksjablonen staan. Wanneer u resultaten in Oracle CRM On Demand Answers gaat opmaken, kunt u sommige elementen in de opmaakmodellen overschrijven, zoals de randen van tabellen en de tekstgrootte.
Presentatiecatalogus	<p>In de presentatiecatalogus van Oracle CRM On Demand wordt de inhoud opgeslagen die is gemaakt met Oracle CRM On Demand Answers. Dit zijn de inhoudstypen die worden opgeslagen in de presentatiecatalogus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aanvragen die zijn gemaakt met Oracle CRM On Demand Answers ■ Filters die op resultaten zijn toegepast ■ Informatie over dashboards

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor meer informatie:

- [Dashboards beheren](#) (op pagina 1123)
- [Rapporten](#) (op pagina 775)

Dashboards beheren

Als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen, kunt u met de dashboardeditor in Oracle CRM On Demand Answers interactieve dashboards maken en bewerken. Voor het beheren van dashboards voert u de volgende taken uit:

- [Interactieve dashboards maken](#) (op pagina 1124)
- [Pagina's toevoegen aan interactieve dashboards](#) (op pagina 1125)
- [Inhoud aan pagina's van een interactief dashboard toevoegen en erop weergeven](#) (op pagina 1126)
- [De naam van dashboardobjecten wijzigen](#) (op pagina 1138)
- [Dashboardobjecten verwijderen](#) (op pagina 1138)
- [De eigenschappen van interactieve dashboards wijzigen](#) (op pagina 1140)
- [PDF- en afdrুকopties in interactieve dashboards wijzigen](#) (op pagina 1139)
- [Prompts voor interactieve dashboards maken](#) (op pagina 1142)

- [De naam en omschrijving van een interactief dashboard wijzigen](#) (op pagina 1146)
- [Dashboards weergeven](#) (op pagina 1146)
- [Begeleide navigatie in interactieve dashboards](#) (op pagina 1147)
- [Onderwerpgebieden in rapporten](#) (op pagina 826)
- [Gebruiksnotities over onderwerpgebieden](#) (op pagina 1147)

Interactieve dashboards maken

In dit onderwerp wordt beschreven hoe u een nieuw interactief dashboard maakt.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een interactief dashboard te maken:

- 1 Klik op de tab 'Dashboard'.
 - 2 Klik op de dashboardpagina op de koppeling 'Dashboards beheren'.
 - 3 Klik op de pagina 'Dashboards beheren' op 'Nieuw dashboard'.
 - 4 Voer op de pagina 'Dashboard bewerken' een naam en omschrijving voor het dashboard in en klik op 'Opslaan'.
- De pagina 'Dashboards beheren' wordt opnieuw weergegeven.

- 5 Klik op de pagina 'Dashboards beheren' op de koppeling 'Ontwerpen' voor het dashboard dat u hebt gemaakt.

De dashboardeditor wordt in Oracle CRM On Demand Answers los van de andere pagina's in Oracle CRM On Demand in een afzonderlijk venster weergegeven. De naam van het nieuwe dashboard staat boven aan de pagina.

OPMERKING: nieuwe dashboards bevatten één lege pagina. Bij dashboards met slechts één pagina wordt de paginanaam niet als een tab boven aan het dashboard weergegeven. Namen van dashboardpagina's staan alleen boven aan een dashboard als de dashboard meerdere pagina's bevat.

OPMERKING: het maximumaantal dashboards dat kan worden weergegeven in de vervolgkeuzelijst 'Dashboards' is 199. Als u meer dashboards maakt, hebt u daar geen toegang toe via de vervolgkeuzelijst 'Dashboards'.

Wanneer u uw dashboard hebt gemaakt, kunt u inhoud aan het dashboard toevoegen. Zie de volgende onderwerpen voor informatie over het beheren van dashboardinhoud, het bepalen van de vormgeving van dashboards en het toevoegen van pagina's aan dashboards:

- [Pagina's toevoegen aan interactieve dashboards](#) (op pagina 1125)
- [Inhoud aan pagina's van een interactief dashboard toevoegen en erop weergeven](#) (op pagina 1126)

- [De eigenschappen van interactieve dashboards wijzigen](#) (op pagina 1140)
- [Prompts voor interactieve dashboards maken](#) (op pagina 1142)

Navigeren naar de dashboardeditor

In de dashboardeditor in Oracle CRM On Demand Answers kunt u inhoud aan interactieve dashboards toevoegen en aangeven hoe dashboards worden weergegeven. Verder kunt u de naam van objecten in dashboards wijzigen en objecten uit dashboards verwijderen.

OPMERKING: u kunt de vooraf ingestelde dashboards in Oracle CRM On Demand niet wijzigen.

In dit onderwerp wordt beschreven hoe u de dashboardeditor opent en met bestaande interactieve dashboards werkt. Zie [Interactieve dashboards maken](#) (op pagina 1124) voor het maken van een nieuw dashboard.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om naar de dashboardeditor te navigeren:

- 1 Klik op de tab 'Dashboard'.
- 2 Klik op de dashboardpagina op de koppeling 'Dashboards beheren'.
- 3 Klik op 'Ontwerpen' op de pagina 'Dashboards beheren' in het menu op recordniveau voor het dashboard dat u wilt bewerken.

De dashboardeditor in Oracle CRM On Demand Answers verschijnt in een afzonderlijk venster, onafhankelijk van de andere Oracle CRM On Demand-pagina's.

In de volgende procedure wordt uitgelegd hoe u de dashboardpagina selecteert waarmee u wilt werken.

Ga als volgt te werk om een dashboardpagina te selecteren:

OPMERKING: als u tijdens het werken aan een dashboardpagina deze actie uitvoert, worden alle wijzigingen opgeslagen die u hebt aangebracht aan de pagina waarmee u bezig was.

- Selecteer de pagina die u wilt bewerken in de vervolgkeuzelijst 'Pagina' naast de naam van het dashboard op de pagina 'Dashboardeditor'.

Pagina's toevoegen aan interactieve dashboards

U kunt pagina's aan een interactief dashboard toevoegen.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een pagina aan een interactief dashboard toe te voegen:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.
Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1125) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.
- 2 Klik op de pagina 'Dashboardeditor' op het pictogram 'Dashboardpagina toevoegen' boven aan de pagina.



- 3 Voer een naam en omschrijving voor de dashboardpagina in.
- 4 Klik op 'OK'.

De nieuwe pagina wordt op het dashboard weergegeven.

OPMERKING: als het dashboard slechts één pagina bevat, staat de naam van de pagina niet als een tab in het dashboard. Er zijn alleen tabs met paginanamen als er twee of meer pagina's zijn. In dat geval kunt u naar een pagina gaan door op de desbetreffende tab te klikken.

Inhoud aan pagina's van een interactief dashboard toevoegen en erop weergegeven

In de volgende onderwerpen wordt beschreven hoe inhoud aan pagina's van interactieve dashboards wordt toegevoegd en op die pagina's wordt weergegeven.

OPMERKING: u kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als u de machtiging 'Dashboards beheren' hebt.

- [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1125)
- [Pagina's toevoegen aan interactieve dashboards](#) (op pagina 1125)
- [De vormgeving van pagina's van interactieve dashboards bepalen](#) (op pagina 1127)
- [Inhoud voorwaardelijk weergegeven op pagina's van een interactief dashboard](#) (op pagina 1129)
- [Koppelingen voor begeleide navigatie toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards](#) (op pagina 1130)
- [Tekst- en afbeeldingskoppelingen toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards](#) (op pagina 1130)
- [Weergaven van presentatiecatalogusmappen toevoegen aan pagina's van een interactief dashboard](#) (op pagina 1133)
- [Inhoud die in de presentatiecatalogus is opgeslagen, toevoegen aan pagina's van een interactief dashboard.](#) (op pagina 1134)
- [Bepalen hoe resultaten worden weergegeven wanneer gebruikers omlaagdrillen in pagina's van interactieve dashboards](#) (op pagina 1135)
- [De eigenschappen van prompts van een interactief dashboard en rapporten bewerken](#) (op pagina 1135)

- [Opmaak op interactieve dashboards toepassen](#) (op pagina 1137)

Verwante onderwerpen

Zie de volgende onderwerpen voor informatie over interactieve dashboards:

- [Interactieve dashboards maken](#) (op pagina 1124)
- [De naam van dashboardobjecten wijzigen](#) (op pagina 1138)
- [Dashboardobjecten verwijderen](#) (op pagina 1138)
- [De eigenschappen van interactieve dashboards wijzigen](#) (op pagina 1140)
- [PDF- en afdrukopties in interactieve dashboards wijzigen](#) (op pagina 1139)
- [Prompts voor interactieve dashboards maken](#) (op pagina 1142)
- [Begeleide navigatie in interactieve dashboards](#) (op pagina 1147)

De vormgeving van pagina's van interactieve dashboards bepalen

In dit onderwerp wordt uitgelegd hoe u met de dashboardeditor kunt bepalen hoe de dashboardpagina's worden weergegeven. Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1125) voor meer informatie over het navigeren naar de dashboardeditor.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Werken met kolommen op pagina's van interactieve dashboards

Inhoud in een dashboard wordt uitgelijnd met behulp van kolommen. De inhoud staat in secties in de kolommen. U kunt kolommen toevoegen en verwijderen, de breedte van een dashboardpagina opgeven (in pixels of als een percentage) en kolommen opsplitsen.

Wanneer er meerdere kolommen op een dashboardpagina staan, kunt u de kolommen opsplitsen en op de pagina rangschikken. (Bij het slepen en neerzetten worden de kolommen niet opnieuw geplaatst.) Als er bijvoorbeeld twee kolommen naast elkaar staan en u splitst de rechtse kolom op, wordt de rechtse kolom onder de eerste kolom geplaatst. De kolombreedte is gelijk aan de breedte toen de kolommen nog naast elkaar stonden. Als er drie kolommen naast elkaar staan en u splitst de middelste kolom op, dan worden de twee buitenste kolommen onder de eerste kolom geplaatst en is de eerste kolom even breed als de twee eerste kolommen toen die nog naast elkaar stonden.

Ga als volgt te werk om een nieuwe kolom toe te voegen:

- Klik op het pictogram 'Kolom toevoegen' boven aan de pagina 'Dashboardeditor'.



De kolom wordt toegevoegd aan de dashboardpagina.

Ga als volgt te werk om de breedte van een kolom in te stellen:

- 1** Klik op 'Eigenschappen' en selecteer 'Kolomeigenschappen'.
- 2** Vouw de koppeling 'Aanvullende opmaakopties' uit in het dialoogvenster 'Kolomeigenschappen'.
- 3** Geef in de sectie 'Aanvullende opmaakopties' de breedte van de kolom op:
 - U geeft de breedte in pixels op door het aantal pixels in te voeren, bijvoorbeeld 200.
 - U geeft de breedte op als een percentage van de dashboardpagina door het procentageteken erbij op te geven, bijvoorbeeld 20%.
- 4** Klik op 'OK'.

Ga als volgt te werk om een kolom te splitsen:

- Klik op 'Eigenschappen', selecteer de optie 'Kolomeinde invoegen' en selecteer vervolgens het desbetreffende kolomeinde.

Als u de kolom nogmaals opsplijst, wordt de huidige kolomlay-out vervangen door de vorige kolomlay-out.

Secties toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards

Secties in kolommen bevatten de inhoud van een dashboard. Secties worden standaard verticaal uitgelijnd. U kunt net zoveel secties naar een kolom slepen als u wilt.

Als u inhoud naar een kolom sleept zonder eerst een sectie ervoor aan de kolom toe te voegen, wordt er automatisch een sectie gemaakt.

Als u een sectie van de ene kolom naar een andere kolom sleept, wordt de inhoud ook meegenomen.

Ga als volgt te werk om een sectie aan een kolom toe te voegen:

- Sleep in het selectievenster een sectieobject vanuit het gebied 'Dashboardobjecten' naar de kolom.
- De kolom wordt gemarkeerd wanneer u op een juiste plaats in de kolom bent en de sectie kan worden geplaatst.

Secties horizontaal weergeven op pagina's van interactieve dashboards

Standaard worden secties verticaal uitgelijnd.

Ga als volgt te werk om een sectie horizontaal weer te geven:

- Klik op 'Eigenschappen' voor de sectie en kies 'Horizontaal rangschikken'.

Wijzigingen naar pagina's van interactieve dashboards opslaan

U kunt uw wijzigingen op elk gewenst moment opslaan.

Ga als volgt te werk om wijzigingen naar een pagina van een interactief dashboard op te slaan:

Voer een van de volgende handelingen uit:

- Klik op 'Opslaan'.
- Laat de pagina waarmee u aan het werken bent, in de dashboardeditor staan.

Uw wijzigingen worden bijvoorbeeld opgeslagen als u nog een pagina toevoegt of bewerkt, als u de dashboardeigenschappen wijzigt of als u een prompt, filter of aanvraag aanpast.

Inhoud voorwaardelijk weergeven op pagina's van een interactief dashboard

U kunt een volledige sectie van een dashboard en de inhoud voorwaardelijk weergeven op basis van de resultaten die voor een bepaalde aanvraag van Oracle CRM On Demand Answers zijn geretourneerd. Met deze functionaliteit kunt u gebruikers begeleiden wanneer zij de dashboards bekijken. Zie [Begeleide navigatie in interactieve dashboards](#) (op pagina 1147) voor meer informatie over het op deze manier begeleiden van gebruikers.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om inhoud voorwaardelijk op pagina's van een interactief dashboard weer te geven:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.
Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1125) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.
- 2 Klik op de pagina 'Dashboardeditor' op 'Eigenschappen' voor de sectie waarin de inhoud staat, en klik vervolgens op 'Begeleide navigatie'.
- 3 Geef in het dialoogvenster 'Eigenschappen van begeleide navigatie' uw keuzen op en selecteer de aanvraag in de presentatiecatalogus.
- 4 Klik op 'OK'.

Koppelingen voor begeleide navigatie toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards

Koppelingen voor begeleide navigatie naar pagina's van interactieve dashboards kunnen statisch of voorwaardelijk zijn. Statische koppelingen worden altijd weergegeven. Voorwaardelijke koppelingen worden alleen weergegeven als de resultaten aan bepaalde criteria voldoen. Met deze functionaliteit kunt u gebruikers begeleiden wanneer zij de dashboards bekijken. Zie [Begeleide navigatie in interactieve dashboards](#) (op pagina 1147) voor meer informatie over begeleide navigatie.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een koppeling voor begeleide navigatie toe te voegen aan een pagina van een interactief dashboard:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.
Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1125) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.
- 2 Sleep op de pagina 'Dashboardeditor' een object voor een koppeling voor begeleide navigatie vanuit het selectievenster naar een sectie op de dashboardpagina.
- 3 Klik op de knop 'Eigenschappen' voor de koppeling.
- 4 Ga als volgt te werk in het dialoogvenster 'Koppelingseigenschappen begeleide navigatie':
 - Als u de koppeling conditioneel wilt maken, selecteert u 'Ja' voor de optie 'Aanvraag referentiebron' en geeft u vervolgens de bronaanvraag op.
 - Geef de koppelingseigenschappen op.

OPMERKING: voor URL's moet u het volledige pad opgeven.
- 5 Klik op 'OK'.

Tekst- en afbeeldingskoppelingen toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards

U kunt tekst- en afbeeldingskoppelingen toevoegen aan een dashboard en opgeven wat er moet gebeuren wanneer een gebruiker op die koppelingen klikt. U kunt bijvoorbeeld gebruikers omleiden naar een andere website of een ander dashboard, gebruikers documenten laten openen, toepassingen laten starten of een handeling laten uitvoeren die door uw browser wordt ondersteund. Ook kunt u zonder koppeling een afbeelding of tekst toevoegen.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om tekst- en afbeeldingskoppelingen toe te voegen aan een pagina van een interactief dashboard:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.

Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1125) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.

- 2 Sleep vanuit het selectievenster op de pagina 'Dashboardeditor' een koppelings- of afbeeldingsobject naar een sectie van de dashboardpagina.

- 3 Klik op de knop 'Eigenschappen' voor het object.

Het dialoogvenster 'Koppelingseigenschappen' of 'Afbeeldingseigenschappen' verschijnt.

- 4 Geef uw keuzen op:

- Bij een tekstkoppeling kunt u tekst invoeren in het veld 'Bijschrift'.
- Bij een afbeeldingskoppeling kunt u de locatie en naam van de afbeelding invoeren in het veld 'Afbeelding'.

Geef de locatie als een URL op. Hieronder staan enkele voorbeelden van URL's:

```
http://imageserver/MyImage.gif  
/DashboardFiles/image.gif
```

Als de afbeelding niet op een lokale server staat, moet `http://` aan de URL worden toegevoegd. Als de afbeelding is bedoeld voor een omgeving waar gegevens worden gedeeld, dan moet de afbeelding op een netwerkstation staan die toegankelijk is voor alle gebruikers.

Als u de afbeelding van een bijschrift vergezeld wilt laten gaan, voert u het bijschrift voor die afbeelding in het veld 'Bijschrift' in en kiest u in de vervolgkeuzelijst 'Lay-out' waar het bijschrift ten opzichte van de afbeelding moet staan.

- 5 Geef op wat er moet gebeuren wanneer de gebruiker op de tekst of afbeelding klikt:

- Als u wilt dat er een aanvraag of dashboard verschijnt wanneer de gebruiker op de koppeling of afbeelding klikt, geeft u de bestemming 'Aanvraag' of 'Dashboard' op en klikt u op de knop 'Bladeren' om de aanvraag of het dashboard in kwestie te selecteren.
- Als u wilt dat er een handeling moet worden uitgevoerd, zoals het openen van een website, document of programma, geeft u een URL op als bestemming en typt u het volledige pad in het veld dat de opties van de bestemming volgt. In het gebied 'Doel' geeft u aan of de bestemming in het browservenster van de gebruiker wordt weergegeven, of in een nieuw venster.

Een koppeling wordt gedefinieerd als een URL (Uniform Resource Locator) die door de browser kan worden verwerkt. URL's wijzen naar websites, documenten, afbeeldingen, FTP-sites, nieuwsgroepen, enzovoort. De volgende URL's zijn enkele voorbeelden van URL's (het hangt van uw browser af of deze URL's geldige URL's zijn):

```
http://home.netscape.com/index.html  
ftp://ftp.microsoft.com  
news:news.announce.newusers
```

Zie de volgende tabel voor meer informatie over de interne en externe inhoudstypen die u kunt koppelen.

OPMERKING: de bedrijfsbeheerder kan een virtuele directory met de naam `\DashboardFiles` op de presentatieserver voor gedeelde documenten maken en de virtuele directory toewijzen aan een gedeelde netwerkdirectory met dezelfde naam. Dankzij deze virtuele directory kunnen gebruikers met de juiste permissies bestanden naar deze map publiceren. In plaats van met de volledig gekwalificeerde netwerkshare-namen kan nu met de relatieve URL-namen worden verwezen naar de gepubliceerde bestanden, bijvoorbeeld `\DashboardFiles\AnnualReport.doc` in plaats van `\\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc`.

TIP: wanneer u aangeeft of de bestemming in het browservenster van de gebruiker of in een nieuw venster moet verschijnen, moet u op het volgende letten. Met uitzondering van het verzenden van e-mail en het uitvoeren van een programma, kunt u voor elke actie instellen hoe de koppeling moet worden weergegeven. Kies het huidige venster wanneer de actie in het weergavevenster van het dashboard moet worden uitgevoerd (het dashboard blijft op de achtergrond actief) of kies een nieuw venster wanneer de actie in een nieuw browservenster moet worden uitgevoerd.

OPMERKING: als u alleen tekst of een afbeelding wilt toevoegen (zonder koppeling), laat u het veld leeg dat volgt op de bestemmingsopties.

6 Klik op 'OK'.

In de volgende tabel staan de koppelingsopties voor het toevoegen van een tekstkoppeling of een afbeelding met behulp van de dashboardeditor.

Koppelingsoptie	Opmerkingen
Website of document	<p>U moet de URL, of het adres, voor de site of het document opzoeken. U kunt het bestemmingsadres vanuit het adres- of locatievak van de browser kopiëren en vervolgens plakken.</p> <p>Voor een website kunt u het onderdeel <code>http://</code> van het adres weglaten als de URL op een webserver staat, zoals een intranetsite.</p> <p>Als de URL op de webserver van uw bedrijf staat, kunt u het relatieve adres van het bestand opgeven, bijvoorbeeld:</p> <p style="text-align: center;"><code>\DashboardFiles\Logo.gif</code></p>
Lokaal of gedeeld document	<p>Als het document in een gedeelde omgeving wordt gebruikt, moet dat document op een netwerkstation staan waartoe alle gebruikers toegang hebben. Voorbeelden van dergelijke documenten zijn spreadsheets met de laatste verkooprapporten, een diapresentatie voor een nieuw product, een Microsoft Word-document met het jaarrapport van uw bedrijf, een bestand met een kaart voor de routebeschrijving van het vliegveld naar het hoofdkantoor van uw bedrijf, enzovoort.</p> <p>Als het document voor eigen gebruik is, kunt u bijvoorbeeld de volgende locatie gebruiken:</p> <p style="text-align: center;"><code>c:\mycomputer\reports\report.doc</code></p> <p>Voor een gedeeld document moet u de UNC-naam opgeven, bijvoorbeeld:</p> <p style="text-align: center;"><code>\\ALLUSERS\reports\report.doc</code></p>

Koppelingsoptie	Opmerkingen
E-mail naar een bepaalde gebruiker verzenden	<p>U moet weten wat de mailto URL is, bijvoorbeeld:</p> <p><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>Wanneer de gebruiker op deze koppeling klikt, wordt in de browser het e-mailprogramma geopend waarin het veld Aan: al is ingevuld. (De browser bepaalt hoe het e-mailprogramma wordt gestart.)</p>
Een programma uitvoeren	<p>Als het programma in een gedeelde omgeving moet worden gebruikt, moet dat programma op een netwerkstation staan waartoe alle gebruikers toegang hebben. U kunt met deze functie een toepassing downloaden en uitvoeren. (Het starten van de toepassing wordt gecontroleerd door het besturingssysteem.) Als u bijvoorbeeld Microsoft Word start omdat u dat programma nodig hebt en u alleen met dat programma werkt, zou de locatie als volgt kunnen zijn:</p> <p><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>Voor een programma met meerdere licenties op een gedeeld station moet u voor de locatie de UNC-naam opgeven, bijvoorbeeld:</p> <p><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>
De browser vernieuwen met behulp van JavaScript	<p>Uw browser moet JavaScript ondersteunen om het volgende voorbeeld te kunnen gebruiken.</p> <p><code>javascript:window.location.reload()</code></p> <p>Kies in het gebied 'Doel' de optie 'Huidig venster'.</p>

Weergaven van presentatiecatalogusmappen toevoegen aan pagina's van een interactief dashboard

U kunt een weergave van een presentatiecatalogusmap van Oracle CRM On Demand en de inhoud van die map, zoals opgeslagen aanvragen, aan een dashboard toevoegen. Als u bijvoorbeeld een verzameling opgeslagen aanvragen hebt die u regelmatig uitvoert, kunt u de map in het dashboard openen, naar een opgeslagen aanvraag gaan en die uitvoeren door erop te klikken.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een presentatiecatalogusmap aan een pagina van een interactief dashboard toe te voegen

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.

Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1125) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.

- 2 Sleep vanuit het selectievenster een mapobject naar een sectie op de dashboardpagina.
- 3 Klik op de knop 'Eigenschappen' voor de map.
Het dialoogvenster 'Mapeigenschappen' verschijnt.
- 4 Selecteer die map en klik op 'OK'.
- 5 Klik op 'OK' om de eigenschappen op te slaan.

Inhoud die in de presentatiecatalogus is opgeslagen, toevoegen aan pagina's van een interactief dashboard.

U kunt inhoud toevoegen die u of iemand anders in een gedeelde map of in een dashboard heeft opgeslagen, zoals dashboardprompts en rapporten. Die inhoud staat in de map 'Presentatiecatalogus' of in het dashboard waar die inhoud wordt weergegeven.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om inhoud die in de presentatiecatalogus is opgeslagen, toe te voegen aan pagina's van een interactief dashboard:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.
Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1125) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.
- 2 Ga vanuit het selectievenster op de pagina 'Dashboardeditor' in het gebied 'Opgeslagen inhoud' naar de map of het dashboard waar de inhoud staat die u aan het dashboard wilt toevoegen.
- 3 Zoek de inhoud op die u wilt toevoegen, en sleep die naar het gewenste gedeelte van de dashboardpagina.
Hierbij wordt een snelkoppeling toegevoegd aan de inhoud die in de presentatiecatalogus is opgeslagen. Als die inhoud wordt gewijzigd, worden de wijzigingen ook doorgevoerd in de inhoud op de dashboardpagina.
Zie [De eigenschappen van interactieve dashboardprompts en rapporten bewerken](#) (zie "De eigenschappen van prompts van een interactief dashboard en rapporten bewerken" op pagina 1135) voor informatie over het bewerken van de eigenschappen van dashboardprompts en rapporten.

Bepalen hoe resultaten worden weergegeven wanneer gebruikers omlaagdrillen in pagina's van interactieve dashboards

U kunt bepalen hoe resultaten worden weergegeven wanneer een gebruiker omlaagdrilt in een rapport in een interactief dashboard. De resultaten daarvan kunnen op een van de volgende manieren worden weergegeven:

- De nieuwe resultaten kunnen rechtstreeks in het dashboard worden weergegeven waarbij het oorspronkelijke rapport wordt vervangen.

Dit is de standaardprocedure. Het gebied waar het oorspronkelijke rapport staat, wordt automatisch aangepast aan de nieuwe resultaten.

- Het gehele dashboard kan met de nieuwe resultaten worden weergegeven.

Deze werking wordt bepaald door de optie 'Ter plekke drillen' in de dashboardeditor. Deze optie wordt ingesteld op sectieniveau, wat betekent dat de optie kan worden toegepast op alle rapporten in de sectie waarin kan worden gedruild. Gebruikers kunnen via de knop 'Terug' in de browser weer naar het oorspronkelijke rapport of het dashboard teruggaan.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om te bepalen hoe resultaten worden weergegeven wanneer gebruikers omlaagdrillen in pagina's van interactieve dashboards:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.

Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1125) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.

- 2 Klik op de pagina 'Dashboardeditor' op de knop 'Eigenschappen' voor de sectie en maak uw keuze voor de optie 'Ter plekke drillen'.

- Als u de nieuwe resultaten rechtstreeks in het dashboard wilt weergeven, klikt u op de optie 'Ter plekke drillen'. Een vinkje naast de optie betekent dat de optie is geselecteerd. Dit is de standaardinstelling.

- Als u het dashboard wilt vervangen door de nieuwe resultaten, klikt u op 'Ter plekke drillen', zodat het vinkje verdwijnt.

De eigenschappen van prompts van een interactief dashboard en rapporten bewerken

U kunt de eigenschappen van prompts van een interactief dashboard en rapporten bewerken die vanuit de presentatiecatalogus aan een dashboard zijn toegevoegd.

OPMERKING: wanneer u de eigenschappen van prompts van een interactief dashboard en rapporten bewerkt, zoals hier wordt beschreven, worden alle wijzigingen aan de pagina waar u op dat moment aan het werk bent, ook opgeslagen.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om de eigenschappen van een prompt van een interactief dashboard te bewerken

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.

Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1125) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.

- 2 Klik op de pagina 'Dashboardeditor' op de knop 'Eigenschappen' voor de dashboardprompt en klik op 'Wijzigen'.

De pagina 'Dashboardprompt' verschijnt.

- 3 Wijzig de dashboardprompt.

- 4 Klik op 'Opslaan' om de dashboardprompt op te slaan.

Ga als volgt te werk om de eigenschappen van een rapport te bewerken:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.

Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1125) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.

- 2 Klik op de pagina 'Dashboardeditor' op de knop 'Eigenschappen' voor het rapport.

- 3 Selecteer de eigenschap die u wilt wijzigen.

- 'Resultaten weergeven'

Als u de optie 'Ingesloten in sectie' selecteert, wordt de aanvraag automatisch uitgevoerd en worden de resultaten rechtstreeks in het dashboard weergegeven. Deze optie wordt standaard voor rapporten geselecteerd.

U kunt de aanvraag ook als een koppeling laten weergeven waarop de gebruikers moeten klikken om de aanvraag uit te voeren, en opgeven of de resultaten in het dashboard of in een apart venster moeten worden weergegeven.

- 'Rapportkoppelingen'

Met deze optie opent u het dialoogvenster 'Rapportkoppelingen' waarin u de koppelingen kunt selecteren die u met het rapport op de dashboardpagina wilt laten weergegeven.

- 'View weergeven'

Met deze optie laat u zien welke weergaven beschikbaar zijn voor het rapport dat in Oracle CRM On Demand Answers is gemaakt, en kunt u de gewenste weergave kiezen.

- 'Aanvraag wijzigen'

Met deze optie wordt het tabblad 'Criteria' in Oracle CRM On Demand Answers geopend. Op dit tabblad kunt u de aanvraag waarmee het rapport wordt gegenereerd wijzigen.

Opmaak op interactieve dashboards toepassen

In de dashboardeditor in Oracle CRM On Demand Answers kunt u in een opmaakvenster de visuele kenmerken van dashboards instellen. In dit dialoogvenster staan, afhankelijk van het object dat u gaat opmaken, diverse opties zoals lettertype, cel- en randopmaak, achtergrondkleur en andere opmaakoptyes, bijvoorbeeld de optie voor het opvullen van cellen. De opmaak bepaalt het uiterlijk van de kolommen en de secties in een dashboard, zoals de achtergrondkleur en randen.

De opties voor horizontale en verticale uitlijning zijn vergelijkbaar met de opties voor het uitlijnen en uitvullen van tekst in tekstverwerkers. Verticale uitlijning heeft alleen effect bij kolommen met meerdere rijen.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om opmaak op een interactief dashboard toe te passen

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.
Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1125) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.
- 2 Klik op de pagina 'Dashboardeditor' op de knop 'Eigenschappen' voor een kolom of sectie en selecteer de optie 'Kolomeigenschappen' of 'Sectie opmaken'.
- 3 In het gebied 'Lettertype' kunt u allerlei opmaakoptyes selecteren en toepassen, zoals de lettertypefamilie, grootte, kleur, stijl (bijvoorbeeld vet) en andere effecten, zoals onderstrepen.
OPMERKING: deze optie is bij sommige items niet beschikbaar.
- 4 Stel in het gebied 'Cel' de uitlijning en de achtergrondkleur in.
OPMERKING: over het algemeen worden gegevens bij horizontaal uitlijnen links uitgelijnd en worden getallen rechts uitgelijnd.
Verticale uitlijning heeft alleen effect bij kolommen met meerdere rijen.
- 5 Selecteer in het gebied 'Rand' de gewenste opties voor de positie, kleur en stijl van de celrand.
TIP: u kunt aangepaste randen selecteren of deselecteren door bij de vervolgkeuzelijst 'Positie' op de bovenste, onderste, linkse of rechtse rand te klikken.
- 6 U stelt de afstand in cellen in door te klikken op 'Aanvullende opmaakoptyes' en waarden voor de breedte en hoogte van de celinhoud en de afstand boven, onder, links en rechts van de celinhoud op te geven.
Waarden worden opgegeven in pixels.
- 7 U kunt de stijl- en klassenelementen uit de stijlmodellen van Oracle CRM On Demand Answers overschrijven met de opties die u in het gebied 'Aangepaste CSS-stijloptyes' selecteert:

a Klik op de gewenste instellingen.

b Geef de locatie van de klasse, stijl of het stijlmodel op.

OPMERKING: de geavanceerde opmaakoptyes zijn bedoeld voor gebruikers die ervaring hebben met overlappende stijlmodellen.

8 Klik op 'OK'.

De naam van dashboardobjecten wijzigen

Dashboardobjecten in een interactief dashboard waaraan geen naam wordt toegewezen, krijgen een standaardnaam, zoals Sectie 1, Koppeling 1, enzovoort. U kunt de standaardnaam van dashboardobjecten vervangen door een meer omschrijvende en zinvolle naam.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om de naam van een dashboardobject op een pagina van een interactief dashboard te wijzigen:

1 Navigeer naar de dashboardeditor.

Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1125) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.

2 Klik in de pagina 'Dashboardeditor' op de knop 'Naam wijzigen' voor het dashboardobject.

3 Voer in het dialoogvenster 'Naam wijzigen' een andere naam voor het dashboardobject in.

4 Klik op 'OK'.

Dashboardobjecten verwijderen

U kunt dashboardobjecten verwijderen van interactieve dashboardpagina's. Als het dashboardobject dat u wilt verwijderen is opgeslagen in de presentatiecatalogus van Oracle CRM On Demand, wordt het object alleen verwijderd van de dashboardpagina en niet uit de presentatiecatalogus. (Gebruikers met de juiste machtigingen kunnen de inhoud van de presentatiecatalogus bewerken door te klikken op 'Beheren' op het tabblad 'Catalogus' in het selectievenster in Oracle CRM On Demand Answers.)

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een dashboardobject te verwijderen van een pagina van een interactief dashboard:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.
Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1125) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.
- 2 Open de pagina 'Dashboardeditor' en klik op de knop 'Verwijderen' voor het dashboardobject.
OPMERKING: wanneer u een kolom verwijdert, wordt de grootte van de andere kolommen op de pagina automatisch aangepast om de uitlijning van de kolommen te behouden.

PDF- en afdrukopties in interactieve dashboards wijzigen

U kunt vanuit een interactief dashboard de pagina-instellingen en kop- en voettekst voor het PDF-bestand opgeven. Dashboards en weergaven worden in de PDF-bestandsindeling van Adobe Acrobat afgedrukt. U kunt alleen Adobe PDF-bestanden afdrucken met Adobe Reader 6.0 of hoger.

De opgemaakte kop- en voettekst worden in HTML- en PDF-bestanden weergegeven.

OPMERKING: de opgegeven afdrukselecties gelden alleen voor PDF-bestanden. Als u het PDF-bestand op een lokale printer of een netwerkprinter afdrukt, worden de afdrukselecties gebruikt die in de browser zijn opgegeven, zoals het geselecteerde papierformaat.

Ga als volgt te werk om PDF- en afdrukopties te wijzigen:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.
Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1125) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.
- 2 Klik op het pictogram 'Eigenschappen voor PDF en afdrukcontrole' boven aan de werkruimte.



Het dialoogvenster 'PDF en afdrukcontrole' verschijnt.

- 3 Geef de gewenste selecties voor de pagina-instellingen op.
- 4 Ga als volgt te werk om een kop- of voettekst toe te voegen:
 - a Selecteer de gewenste optie en klik op 'Bewerken'.
 - b Maak de kop- of voettekst met behulp van de opties in het dialoogvenster.
Kop- en voetteksten kunnen maximaal drie regels bevatten.

- c U kunt de onderdelen van een kop- of voettekst cosmetisch opmaken door op de knop 'Opmaak' te klikken.

Zie [Opmaak op interactieve dashboards toepassen](#) (op pagina 1137) voor meer informatie over cosmetische opmaak.

- d Klik op 'OK' om de kop- of voettekst op te slaan.

- 5 Klik op 'OK' als u de PDF- en afdrukopties hebt gewijzigd.

De eigenschappen van interactieve dashboards wijzigen

U kunt de eigenschappen van het gehele dashboard wijzigen, zoals de stijl, en pagina's verwijderen, rangschikken en verbergen. Bij het wijzigen van dashboardeigenschappen worden automatisch ook de wijzigingen opgeslagen die u aanbrengt aan de pagina waarop u aan het werk bent.

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om de pagina 'Dashboardeigenschappen' voor een interactief dashboard te openen:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.

Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1125) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.

- 2 Klik op het pictogram 'Dashboardeigenschappen' boven aan de pagina 'Dashboardeditor'.



De pagina 'Dashboardeigenschappen' wordt weergegeven.

Een stijl selecteren voor een interactief dashboard.

De stijl bepaalt hoe dashboards en resultaten worden weergegeven. Aanvankelijk zijn resultaten opgemaakt met een standaardstijl. Oracle CRM On Demand wordt geleverd met een aantal stijlen die u naar eigen inzicht kunt gebruiken.

Ga als volgt te werk om een stijl voor een interactief dashboard te selecteren:

- Selecteer in het gebied 'Algemene eigenschappen' van de pagina 'Dashboardeigenschappen' de gewenste stijl in de vervolgkeuzelijst 'Stijl'.

Een omschrijving voor een interactief dashboard toevoegen

Omschrijvingen worden opgeslagen, maar niet weergegeven in dashboards.

Ga als volgt te werk om een omschrijving voor een interactief dashboard toe te voegen:

- Voer in het vak 'Omschrijving' op de pagina 'Dashboardeigenschappen' een omschrijving voor het dashboard in.

Pagina's van een interactief dashboard verwijderen, rangschikken, verbergen en de naam ervan wijzigen

In dit onderwerp wordt uitgelegd hoe u pagina's van een interactief dashboard verwijdert, rangschikt, verbergt en de naam ervan wijzigt. In het gebied 'Dashboardpagina's' van de pagina 'Dashboardeigenschappen' staan de pagina's voor het dashboard. De pagina's hebben dezelfde volgorde als de bijbehorende tabs.

Wanneer u de naam van een dashboard wijzigt, kunt u de oude naam als referentie voor gebruikers bewaren. Hierbij wordt een snelkoppeling met de oude naam gemaakt die wijst naar het hernoemde dashboard in de presentatiecatalogus.

Als u met een dashboardpagina werkt, kunt u die pagina verbergen, zodat de gebruikers die pagina niet kunnen bekijken zolang u ermee aan het werk bent.

LET OP: de onderstaande bewerkingen kunt u niet ongedaan maken door op 'Annuleren' te klikken.

Ga als volgt te werk om de naam van een pagina van een interactief dashboard te wijzigen:

- Klik in de sectie 'Dashboardpagina's' van de pagina 'Dashboardeigenschappen' op het pictogram 'Naam wijzigen' om de pagina 'Naam van item wijzigen' te openen. Volg de aanwijzingen op die pagina.

Ga als volgt te werk om een pagina van een interactief dashboard te verwijderen:

- Klik in de sectie 'Dashboardpagina's' van de pagina 'Dashboardeigenschappen' op het pictogram 'Verwijderen' en klik op OK als wordt gevraagd of u de pagina daadwerkelijk wilt verwijderen.

Ga als volgt te werk om de volgorde van een pagina van een interactief dashboard te wijzigen:

- U verplaatst een dashboardpagina omhoog in de lijst door in de sectie 'Dashboardpagina's' van de pagina 'Dashboardeigenschappen' voor de desbetreffende pagina op de pijl-omhoog te klikken.

In het dashboard gaat de tab voor de pagina naar links.

- U verplaatst een dashboardpagina omlaag in de lijst door in de sectie 'Dashboardpagina's' van de pagina 'Dashboardeigenschappen' voor de desbetreffende pagina op de pijl-omlaag te klikken.

In het dashboard gaat de tab voor de pagina naar rechts.

Ga als volgt te werk om een pagina van een interactief dashboard te verbergen:

- Schakel in de sectie 'Dashboardpagina's' van de pagina 'Dashboardeigenschappen' voor die pagina het selectievakje 'Pagina verbergen' in.

Voor de gebruikers die op dat moment de pagina bekijken, verandert er echter niets.

OPMERKING: u kunt de toestemmingen niet wijzigen op een dashboardpagina. Het pictogram 'Beveiliging' in de sectie 'Dashboardpagina's' van de pagina 'Dashboardeigenschappen' is uitgeschakeld.

Ga als volgt te werk om de weergegeven valuta in een interactieve dashboardpagina te wijzigen:

- Kies het menu 'Valuta' en selecteer een nieuwe valuta voor het rapport.

Als u deze functionaliteit wilt gebruiken, moet u de kant-en-klare dashboardprompt voor de actieve valuta van het bedrijf in het dashboard opnemen. Zie [Prompts voor interactieve dashboards maken](#) (op pagina 1142) voor meer informatie over het toevoegen van kant-en-klare inhoud, zoals een dashboardprompt, aan een dashboard. Als u deze kant-en-klare dashboardprompt eenmaal hebt toegevoegd, kiest u het menu 'Valuta' en selecteert u de nieuwe valuta voor het rapport. Alle valutavelden van het dashboard worden bijgewerkt zodat de nieuwe valuta wordt weergegeven. De lijst met valuta's is beperkt tot de valuta's waarvoor een wisselkoers is ingesteld.

Prompts voor interactieve dashboards maken

Een dashboardprompt filtert alleen de resultaten van de ingesloten aanvragen als de resultaten overeenkomen met de criteria van de prompt. Een dashboardprompt kan alle ingesloten aanvragen in een dashboard of alleen de aanvragen op bepaalde dashboardpagina's filteren.

U selecteert de kolommen en operatoren voor de dashboardprompt en geeft op hoe de prompt in het dashboard wordt weergegeven en hoe gebruikers waarden selecteren. Uw keuze bepaalt de inhoud van de rapporten die in het dashboard of de dashboardpagina worden ingesloten. Elke kolom in de dashboardprompt moet in elke aanvraag (in de projectielijst of in het filter) staan die u door de prompt wilt laten filteren. Voor de kolommen in de aanvraag moeten de filters zijn ingesteld of de filtervoorwaarde moet zijn ingesteld op 'Wordt gevraagd'. Kolommen in de prompt die niet in de aanvraag zijn opgenomen, filteren de aanvraag niet.

Als u meerdere kolommen in een dashboardprompt opneemt, kunt u de keuzen van gebruikers voor de volgende selecties beperken. Stel dat er door één kolom op regio en door de volgende kolom op district wordt gefilterd. Als u voor het district het selectievakje 'Beperken' inschakelt, worden in de kolom 'District' alleen de districten weergegeven die consistent zijn met de keuze van de gebruiker voor de regio. Wanneer de gebruiker bij de prompt 'Regio' de oostelijke regio kiest, worden door de prompt 'District' alleen de districten uit de oostelijke regio weergegeven.

OPMERKING: de beperkte kolommen worden door alle andere kolommen beperkt in de prompt. Als de prompt bijvoorbeeld kolommen voor 'Jaar', 'Regio' en 'District' bevat en het selectievakje 'Beperken' is ingeschakeld voor 'District', worden de waarden die in 'District' worden weergegeven, beperkt door de waarden die in 'Regio' en 'Jaar' zijn ingevoerd.

Als u een presentatievariabele in een dashboardprompt declareert, kan er ook in diverse gedeelten van het rapport naar de variabele worden verwezen. De waarde die bij de dashboardprompt wordt ingevoerd, kan vervolgens (met behulp van de presentatievariabele) worden weergegeven in aanvraagresultaten die in het dashboard worden weergegeven.

Nadat u een dashboardprompt hebt gemaakt, slaat u die in een gedeelde map op. Een opgeslagen dashboardprompt kan aan een dashboard worden toegevoegd.

Voordat u begint. U kunt alleen prompts voor interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om een prompt voor een interactief dashboard te maken:

- 1** Klik op het tabblad 'Rapporten'.
- 2** Klik op de koppeling 'Analyse ontwerpen'.
Oracle CRM On Demand Answers wordt in een afzonderlijk venster weergegeven.
- 3** Klik in het venster Oracle CRM On Demand Answers op een willekeurig onderwerpgebied en klik vervolgens op het pictogram 'Nieuwe dashboardprompt' boven aan de sectie.
Er wordt een lijst met onderwerpgebieden weergegeven.
- 4** Selecteer in de lijst met onderwerpgebieden het onderwerpgebied waarin de kolom staat die u als filter wilt gebruiken.
De pagina 'Dashboardprompt' verschijnt.
OPMERKING: als de kolom ook wordt opgenomen in een kolomfilterprompt in een ingesloten aanvraag, moet in het dialoogvenster 'Filter maken/bewerken' de waarde ervan voor een filter worden ingesteld om de ingesloten aanvraag door de dashboardprompt te laten filteren. Als de waarde is ingesteld op 'Wordt gevraagd', wordt de huidige kolom niet van tevoren gefilterd. Alle kolommen in een dashboardprompt moeten uit hetzelfde onderwerpgebied komen en alle kolommen in de dashboardprompt moeten worden opgenomen in de ingesloten aanvragen die u door de dashboardprompt wilt laten filteren.
- 5** Geef in de vervolgkeuzelijst 'Bereik' op de pagina 'Dashboardprompt' op of de dashboardprompt van toepassing is op het gehele dashboard of op de dashboardpagina.
- 6** U selecteert een kolom voor gebruik als filter in de dashboardprompt door op de kolomnaam in het selectievenster te klikken.
U kunt meerdere kolommen aan een dashboardprompt toevoegen. Als u de kolom uit de prompt wilt verwijderen, klikt u voor die kolom op 'Verwijderen'.
OPMERKING: het aantal kolommen dat u in een dashboardprompt opneemt, kan gevolgen hebben voor de prestaties. Voor kolommen met bijvoorbeeld waarden in een vervolgkeuzelijst is een aanvraag voor de Oracle CRM On Demand-server nodig om de lijst in te vullen. Het wordt aangeraden het aantal kolommen tot maximaal negen te beperken.
- 7** Maak uw selecties voor de volgende opties:
 - a** Klik op de knop 'Formule bewerken' om het dialoogvenster 'Kolomformule bewerken' weer te geven waarin u de formule voor de kolom kunt wijzigen.
 - b** Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Operator' de operator die u wilt gebruiken.

- c Selecteer het type besturingselement om aan te geven hoe gebruikers de waarde voor het filter selecteren.

Er kan een waarde worden gekozen uit een agenda, een vervolgkeuzelijst of een lijst met meerdere waarden, maar u kunt de waarde ook in een bewerkvak typen.

- d Als u een vervolgkeuzelijst kiest, geldt het volgende:

- Geef in de lijst 'Tonen' aan welke waarden u wilt weergeven in de vervolgkeuzelijst. (U kunt alle waarden laten weergeven of een SQL-instructie maken waarmee wordt bepaald welke waarden in de vervolgkeuzelijst moeten komen te staan.)
- Schakel het selectievakje 'Beperken' in als u de keuzen voor een kolom wilt beperken, afhankelijk van de selecties die de gebruiker in de vorige kolom maakt.

- e Kies in de lijst 'Standaard voor' de waarde die de gebruikers als eerste te zien moeten krijgen.

U kunt de standaardwaarden van het rapport, alle keuzen of een bepaalde waarde weergeven. Als u een bepaalde waarde selecteert, wordt er een veld weergegeven waarin u de waarde kunt typen.

- f In de lijst 'Variabele instellen' kunt u ervoor kiezen om een variabele voor de dashboardprompt in te vullen met behulp van een presentatievariabele.

Als u geen variabelenaam wilt opgeven voor deze prompt, selecteert u 'Geen'.

Als u 'Presentatievariabele' voor het opgeven van een variabele voor deze prompt kiest, wordt er een extra veld weergegeven waarin u een variabelennaam kunt opgeven.

Als u bijvoorbeeld 'Presentatie' in de vervolgkeuzelijst kiest, kunt u MijnFavorieteRegio typen om deze als een presentatievariabele op te geven. In aanvragen kan worden verwezen naar een variabele die hier wordt opgegeven, wanneer die variabele in een dashboard wordt weergegeven.

- g Typ in het vak 'Label' een naam voor het filterlabel.

Als u het veld 'Label' niet invult, wordt het kolomlabel als label voor het filter gebruikt.

- 8 Als u de kolommen in de prompt wilt herindelen, klikt u op de pijltjes-omhoog en -omlaag.

Als u kolommen herindeelt, wordt de volgorde van de selecties bepaald die de gebruikers krijgen te zien.

- 9 Als u de geselecteerde prompt en alle andere prompts na die prompt op een nieuwe regel in het filter wilt laten weergeven, klikt u op het selectievakje in de lijst 'Groep'.

- 10 Klik op 'Voorbeeld' (als die optie beschikbaar is) als u van tevoren wilt bekijken hoe de prompt in het dashboard wordt weergegeven.

Ga als volgt te werk om een prompt voor een interactief dashboard op te slaan:

- 1 Klik op 'Opslaan' als u de dashboardprompt hebt gemaakt.

- 2 Sla in het dialoogvenster 'Map kiezen' de dashboardprompt onder een duidelijke, omschrijvende naam in een gedeelde map op.

U kunt in de naam ook aangeven of de dashboardprompt voor het gehele dashboard of voor een dashboardpagina bedoeld is.

OPMERKING: als u een dashboardprompt in een persoonlijke map opslaat, kunt u de prompt pas aan een dashboard toevoegen als u de prompt naar een gedeelde map verplaatst.

- 3 Typ een omschrijving in het veld 'Omschrijving' (optioneel).

Ga als volgt te werk om een prompt voor een interactief dashboard te bewerken:

- 1 Klik op het tabblad 'Rapporten'.
- 2 Klik op de koppeling 'Analyse ontwerpen'.
Oracle CRM On Demand Answers wordt in een afzonderlijk venster weergegeven.
- 3 Klik in het venster Oracle CRM On Demand Answers op de koppeling 'Analyse openen' en zoek de prompt op in de map waarin deze is opgeslagen.
- 4 Klik op de dashboardprompt om die te bewerken.

Ga als volgt te werk om een prompt aan een interactief dashboard of een pagina van een interactief dashboard toe te voegen:

- 1 Navigeer naar de dashboardeditor.
Zie [Navigeren naar de dashboardeditor](#) (op pagina 1125) voor meer informatie over navigeren naar de dashboardeditor.
- 2 Ga vanuit het selectievenster op de pagina 'Dashboardeditor' in het gebied 'Opgeslagen inhoud' naar de map waarin de dashboardprompt staat die u wilt toevoegen.
- 3 Sleep de dashboardprompt naar een sectie op de dashboardpagina.
Als het bereik van de dashboardprompt is ingesteld op 'Dashboard', heeft de dashboardprompt invloed op elke pagina van de dashboard, maar wordt die prompt niet op elke dashboardpagina weergegeven. Is het bereik van de dashboardprompt ingesteld op 'Pagina', dan heeft de dashboardprompt alleen invloed op de pagina's waaraan u die prompt toevoegt. Als het bereik van een dashboardprompt is ingesteld op 'Dashboard', overschrijft de waarde voor de prompt op dashboardniveau de waarden voor de dashboardprompts op paginaniveau.

De naam en omschrijving van een interactief dashboard wijzigen

Voordat u begint. U kunt alleen interactieve dashboards maken en bewerken als aan uw rol de machtiging 'Dashboards beheren' is toegewezen.

Ga als volgt te werk om de naam of omschrijving van een interactief dashboard te wijzigen:

- 1** Klik op de tab 'Dashboard'.
- 2** Klik op de dashboardpagina op de koppeling 'Dashboards beheren'.
- 3** Klik op de pagina 'Dashboards beheren' op de koppeling 'Bewerken' van het dashboard dat u wilt wijzigen.
- 4** Wijzig op de pagina 'Dashboard bewerken' de naam of omschrijving en klik op 'Opslaan'.

Dashboards weergeven

Oracle CRM On Demand wordt geleverd met kant-en-klare dashboards waarmee rapporten in bedrijfsgebieden worden gegroepeerd. Bovendien kunnen gebruikers met een rol waarin de machtiging 'Dashboards beheren' is opgenomen, interactieve dashboards maken.

In dit onderwerp wordt beschreven hoe u meegeleverde dashboards en interactieve dashboards kunt weergeven.

OPMERKING: als u door uw rol een bepaald rapport in een dashboard niet kunt bekijken of als een rapport is verwijderd nadat het rapport aan het dashboard is toegevoegd, wordt er op de plaats waar normaliter het rapport op het dashboard zou worden weergegeven, nu een foutbericht weergegeven.

Ga als volgt te werk om een dashboard weer te geven:

- 1** Klik op de tab 'Dashboard'.
 - 2** Selecteer in de vervolgkeuzelijst 'Dashboard selecteren' het dashboard dat u wilt weergeven.
 - 3** Klik op 'Tonen'.
- Het dashboard wordt weergegeven.

Verwante onderwerpen

Bekijk het volgende onderwerp voor verwante informatie:

- [Dashboards beheren](#) (op pagina 1123)

Begeleide navigatie in interactieve dashboards

Met begeleide navigatie worden zakelijke problemen overzichtelijker voor gebruikers, zodat gebruikers beter kunnen inschatten welke stappen zij moeten nemen. Gebruikers worden namelijk begeleid tijdens het bekijken van resultaten die uit rapporten worden opgehaald. Wanneer begeleide navigatie is gebaseerd op algemene scenario's en aanbevolen procedures voor uw bedrijfstak of organisatie, kunnen gebruikers verwante kwesties bekijken en analyseren door te navigeren naar een verwante set resultaten, een ander dashboard of een URL. Begeleide navigatie wordt opgegeven met behulp van de dashboardeditor in Oracle CRM On Demand Answers.

Er zijn drie typen begeleide navigatie:

- Begeleide navigatie via statische koppelingen. Wanneer de navigatie is opgegeven voor een aanvraag, bevatten de resultaten in het dashboard altijd een koppeling naar een andere aanvraag, een dashboard of een URL. Een rapport over bijvoorbeeld een bepaalde lijn in de wisselende klanttevredenheid kan altijd met een koppeling worden weergegeven voor een rapport over de klanttevredenheid per productlijn.
- Begeleide navigatie via voorwaardelijke koppelingen. Wanneer de navigatie is opgegeven, wordt de koppeling naar een andere aanvraag, een dashboard of een URL alleen weergegeven als de resultaten voldoen aan bepaalde criteria. Als bijvoorbeeld het aantal openstaande, kritische serviceaanvragen boven een bepaalde drempel uitkomt, kan de set resultaten een koppeling naar een rapport over klanttevredenheid per medewerker bevatten.
- Begeleide navigatie via voorwaardelijke secties. Volledige dashboardsecties kunnen worden weergegeven op basis van de resultaten die voor een bepaalde aanvraag worden geretourneerd. Als de resultaten bijvoorbeeld laten zien dat de verkoop de afgelopen week met 15 procent of meer is teruggelopen.

De weergave van statische koppelingen heeft doorgaans geen invloed op de tijd die nodig is om een dashboard weer te geven. De weergave van talloze voorwaardelijke koppelingen of secties kan van invloed zijn op de tijd die nodig is om een dashboard weer te geven. Zie [Inhoud aan pagina's van een interactief dashboard toevoegen en erop weergeven](#) (op pagina 1126) voor informatie over de dashboardeditor.

Gebruiksnotities over onderwerpgebieden

In dit onderwerp vindt u informatie over de onderwerpgebieden 'Datum' en 'Tijd' en quotaperioden.

De onderwerpgebieden voor datum en tijd

Mogelijk zijn de perioden in uw rapporten op het fiscale kalenderjaar van uw bedrijf gebaseerd en komt dit niet overeen met het gewone kalenderjaar. Zo kan het fiscale jaar van uw bedrijf beginnen op 1 juni van ieder kalenderjaar. Als het fiscale kalenderjaar van uw bedrijf onlangs in Oracle CRM On Demand is gewijzigd, moet u historische analyses die meer dan een jaar bestrijken met enige reserve bestuderen. Gegevens van rapporten die op uw vorige fiscale kalendermethode zijn gebaseerd, kunnen niet zonder meer worden vergeleken met de gegevens die op uw nieuwe fiscale kalendermethode zijn gebaseerd.

Quotaperioden

In rapporten waarin quotagegevens op jaarbasis zijn opgenomen wordt het jaar van de laatste maand van het desbetreffende jaar gebruikt. In het scherm 'Quota' wordt echter het jaar van de eerste maand van de

quotaperiode gebruikt. Dit betekent dat de gegevens van de quotaperiode niet overeenkomen met de gegevens die in de rapporten staan. Als een quotaperiode bijvoorbeeld van november 2009 tot januari 2010 loopt, wordt in het scherm 'Quota' het jaar 2009 weergegeven, maar in de rapporten het jaar 2010.

Index

A

- Aan de slag - 21
- Aan de slag met Answers (aangepaste rapporten) - 820
- Aanbevolen berichtgevingsplannen voor activiteiten bekijken - 592
- Aangepaste agendaweergaven toevoegen - 163
- Aangepaste boekjaarkalender in Oracle CRM On Demand Answers - 807
- Aangepaste rapporten openbaar maken - 1068
- Aangepaste velden toevoegen aan rapporten - 979
- Aanmelden als nieuwe gebruiker - 23
- Aantal weergegeven activiteitenrecords beperken - 147
- Aantekeningen naar andere gebruikers verzenden - 109
- Aantekeningen toevoegen - 105
- Aanvraagvelden - 399
- Aanvragen - 392
- Aanvragen afwijzen - 397
- Aanvragen annuleren - 398
- Aanvragen controleren - 396
- Aanvragen goedkeuren - 397
- Aanvragen herroepen - 398
- Aanvragen importeren - 399
- Aanvragen indienen voor goedkeuring - 396
- Aanvragen maken - 395
- Aanvragen speciale prijs - 429
- Aanvragen speciale prijs annuleren - 438
- Aanvragen speciale prijs indienen voor goedkeuring - 434
- Aanvragen verwijderen - 399
- Aanvragen voor fondsen verwerken - 453
- Aanvragen voor speciale prijs afwijzen - 437
- Aanvragen voor speciale prijs beheren - 432
- Aanvragen voor speciale prijs goedkeuren - 437
- Aanvragen voor speciale prijs herroepen - 435
- Aanvragen voor speciale prijs retourneren - 436
- Aanvragen voor speciale prijzen voor verkoopkansen maken - 258
- Abonneren op aantekeningen - 108
- Accountplannen - 313
- Accountplannen beheren - 315
- Accountplanvelden - 316
- Accounts - 203
- Accounts beheren - 200, 205
- Accounts converteren naar partneraccounts - 381
- Accounts opnieuw toewijzen - 207
- Accountvelden - 223
- Accreditatie - 490
- Accreditatie aanvragen - 496
- Accreditatieaanvraagrecords bijwerken - 496
- Accreditatieaanvraagvelden - 499
- Accreditaties aan andere accreditaties relateren - 494
- Accreditaties beheren - 493
- Accreditaties koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen - 493
- Accreditaties zichtbaar maken voor partners - 495
- Accreditatievelden - 497
- Actiekoppelingen aan resultaten toevoegen - 1002
- Activa bijhouden - 218
- Activiteiten bijwerken - 143
- Activiteiten maken - 143
- Activiteiten toewijzen aan een andere medewerker - 148
- Activiteiten weergeven - 142
- Activiteitsvelden - 165
- Adressen - 280
- Adressen beheren - 284
- Adressen delen tussen account-, relatie-, dealer- en partnerrecords - 287
- Adressen in rapporten gebruiken - 1007
- Adressen verwijderen uit accounts, relaties, dealers of partners - 292
- Adresvelden - 294
- Afbeeldingprompts toevoegen - 1066
- Afgehandelde serviceaanvragen sluiten - 335
- Afspraken met anderen plannen - 159
- Afwijkingen tussen fysieke en digitale tellingen corrigeren - 547
- Agenda en activiteiten - 139
- Agenda en activiteiten beheren - 202
- Agendafuncties (datum en tijd) - 1097
- Agenda's en activiteiten beheren - 141
- Agenda's van anderen weergeven - 161
- Agenten controleren - 369
- Agent-makelaarrelaties beheren - 657
- Analytisch onderwerpgebied 'Adressen account' - 833
- Analytisch onderwerpgebied 'Adressen relatie' - 854
- Analytisch onderwerpgebied 'Analyse voor bijhouden gebruik' - 891
- Analytisch onderwerpgebied historie 'Verkoopfase' - 886
- Analytisch onderwerpgebied historie 'Account' - 854
- Analytisch onderwerpgebied historie 'Accountrelatie' - 841
- Analytisch onderwerpgebied historie 'Accountteam' - 844
- Analytisch onderwerpgebied historie 'Account' - 842
- Analytisch onderwerpgebied historie 'Activa' - 847
- Analytisch onderwerpgebied historie 'Activiteit' - 845

Analytisch onderwerpgebied historie 'Campagne' - 850
Analytisch onderwerpgebied historie 'Campagnereactie' - 852
Analytisch onderwerpgebied historie 'Dealer' - 863
Analytisch onderwerpgebied historie 'Gebeurtenis medische opleiding' - 870
Analytisch onderwerpgebied historie 'Gespreksactiviteit' - 849
Analytisch onderwerpgebied historie 'Huishouden' - 864
Analytisch onderwerpgebied historie 'Interesses relatie' - 855
Analytisch onderwerpgebied historie 'Lead' - 866
Analytisch onderwerpgebied historie 'MDF-aanvraag' - 867
Analytisch onderwerpgebied historie 'Omzet per product voor verkoopkans' - 878
Analytisch onderwerpgebied historie 'Omzet relatie' - 856
Analytisch onderwerpgebied historie 'Partner' - 879
Analytisch onderwerpgebied historie 'Pijplijn' - 881
Analytisch onderwerpgebied historie 'Portefeuille' - 883
Analytisch onderwerpgebied historie 'Product' - 884
Analytisch onderwerpgebied historie 'Registratie deal' - 858
Analytisch onderwerpgebied historie 'Serviceaanvraag' - 887
Analytisch onderwerpgebied historie 'Speciale prijs product' - 889
Analytisch onderwerpgebied historie 'Team relatie' - 858
Analytisch onderwerpgebied historie 'Verkoopkans' - 876
Analytisch onderwerpgebied 'Omzethistorie per product voor dealregistratie' - 860
Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Concurrent' - 833
Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Partner' - 836
Analytische onderwerpgebieden historie 'Account' en 'Verwante account' - 839
Analytische onderwerpgebieden historie 'Verkoopkans' en 'Concurrent' - 871
Analytische onderwerpgebieden historie 'Verkoopkans' en 'Partner' - 874
Auto-industrie - 693
B
Bedrijfsplannen - 302
Bedrijfsplannen beheren - 304
Bedrijfsplanning - 297
Bedrijfsplanvelden - 306

Begeleide navigatie in interactieve dashboards - 1147
Belangrijke relaties voor portefeuilleaccounts volgen - 622
Beoogde relaties voor campagnes - 174
Beoordelingsscripts gebruiken - 118
Beoordelingsscripts voor activiteiten gebruiken - 164
Bepalen hoe resultaten worden weergegeven wanneer gebruikers omlaagdrillen in pagina's van interactieve dashboards - 1135
Beperkingen in rapporten - 822
Berichtgevingsplanitems - 595
Berichtgevingsplanitems beheren - 597
Berichtgevingsplanitems toevoegen - 592
Berichtgevingsplanitemvelden - 598
Berichtgevingsplannen - 588
Berichtgevingsplannen beheren - 590
Bestaande voorraadwijzigingsrecords aanpassen - 544
Bestanden bij records voegen via bijlagevelden - 116
Bestanden en URL's koppelen aan records - 112
Betrokken partijen - 677
Betrokken partijen beheren - 678
Bezoeken (verkoopgesprekken) aan klanten bijhouden - 149
Bijhouden van meest geschikte gesprekstijden - 238
Bijlagen - 110
Boeken toevoegen aan een berichtgevingsplan - 591
Boeken toevoegen aan een oplossing - 344
Boeken toevoegen aan een voorraadperiode - 522
Bovenliggende accounts opgeven - 211
Bovenliggende claims traceren - 662
Bovenliggende en onderliggende verkoopkansen opgeven - 258
Bovenliggende financiële producten traceren - 647
Bovenliggende polissen traceren - 682
Bovenliggende rekeningen volgen - 630
C
Campagnes - 170
Campagnes afsluiten - 176
Campagnes beheren - 173
Campagnes verwerken - 169
Campagnevelden - 176
Case-instructies - 1108
Certificering - 480
Certificering aanvragen - 486
Certificeringen aan andere certificeringen koppelen - 484
Certificeringen beheren - 483
Certificeringen koppelen aan examens en cursussen - 484
Certificeringen koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen - 483

- Certificeringen zichtbaar maken voor partners - 485
- Certificeringsaanvraagrecords bijwerken - 486
- Certificeringsvelden - 487
- Certificeringsvereisten voor een accreditatie vastleggen - 495
- Claims - 660
- Claims beheren - 662
- Claims met eerste melding van verlies maken - 656
- Claims verwerken - 456
- Claims voor aanvragen voor speciale prijs afwijzen - 440
- Claims voor aanvragen voor speciale prijs goedkeuren - 440
- Claims voor aanvragen voor speciale prijs indienen - 439
- Claims voor MDF-aanvragen afwijzen - 426
- Claims voor MDF-aanvragen goedkeuren - 426
- Claims voor MDF-aanvragen indienen - 425
- Claimvelden - 663
- Communicatie - 346
- Communicatieactiviteiten samenvatten - 365
- Communicatievelden (Oracle Contact On Demand) - 373
- Conflicten oplossen met Offline Client - 751
- Constanten aanduiden - 1071
- Contact opnemen met Oracle - 137
- Contacten met klanten voorbereiden - 353
- Controlespoorvelden weergeven - 724
- Controlesporen voor records bekijken - 125
- Conversiefuncties - 1105
- Crediteringen toevoegen aan fondsen - 452
- Cursusinschrijvingsrecords bijwerken - 465
- Cursussen - 460
- Cursussen aan andere cursussen koppelen - 464
- Cursussen beheren - 462
- Cursussen koppelen aan examens en certificeringen - 463
- Cursussen koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen - 463
- Cursussen zichtbaar maken voor partners - 464
- Cursusvelden - 466
- D**
- Dashboardobjecten verwijderen - 1138
- Dashboards - 1121
- Dashboards beheren - 1123
- Dashboards weergeven - 1146
- De actiebalk weergeven of verbergen - 32
- De eigenschappen van interactieve dashboards wijzigen - 1140
- De eigenschappen van prompts van een interactief dashboard en rapporten bewerken - 1135
- De instelling 'Alle records lezen? op rollen gebaseerd' - 720
- De interface - 24
- De lay-out van uw actiebalk wijzigen - 731
- De lay-out van uw gegevenspagina wijzigen - 730
- De lay-out van uw startpagina's wijzigen - 731
- De modus 'Voorbeeld voor records' instellen - 722
- De naam en omschrijving van een interactief dashboard wijzigen - 1146
- De naam van dashboardobjecten wijzigen - 1138
- De omvang van deals berekenen - 411
- De pijplijn analyseren - 257
- De primaire relatie voor een account wijzigen - 207
- De segmentatiewizard - 769
- De segmentatiewizard downloaden - 770
- De sjabloon 'Rapporten en analyse voor Excel' downloaden - 765
- De toegankelijkheid van records in Analytics - 776
- De vormgeving van pagina's van interactieve dashboards bepalen - 1127
- De weergave van rapporten wijzigen - 974
- De werkbalk 'Communicatie' uitschakelen tijdens een browsersessie - 359
- De werkbalk On Demand Integration in E-mailsamenvoeging voor Word - 760
- De werkbalk On Demand Integration in Rapporten en analyse voor Excel - 764
- De werkbalk 'Target Builder' in de segmentatiewizard - 769
- DEA-gegevens toevoegen aan relatieadressen - 289
- Dealers - 693
- Dealers beheren - 695
- Dealervelden - 696
- Dealregistraties - 402
- Dealregistraties afwijzen - 408
- Dealregistraties annuleren - 409
- Dealregistraties beheren - 404
- Dealregistraties bijwerken - 410
- Dealregistraties goedkeuren - 407
- Dealregistraties indienen voor goedkeuring - 406
- Dealregistraties koppelen aan verkoopkansen - 412
- Dealregistraties maken - 405
- Dealregistraties omzetten naar accounts, relaties of verkoopkansen - 412
- Dealregistraties opnieuw indienen - 409
- Dealregistraties retourneren - 408
- Dealregistraties van een verkoopkans maken - 260
- Debiteringen op fondsen toepassen - 457
- Deelnemers toevoegen aan gesprekken - 549
- Dekkingen - 666
- Dekkingen beheren - 668
- Dekkingsvelden - 668
- Digitale handtekeningen - 560
- Digitale handtekeningen controleren - 560
- Direct mail of grootschalige mailings maken met behulp van E-mailsamenvoeging voor Word - 762
- Disclaimer monster - 583

- Doelstellingen - 308
- Doelstellingen beheren - 310
- Doelstellingsvelden - 311
- Duplicaten bij het maken van records - 126
- Duur sessie Oracle CRM On Demand - 135
- E**
- Een berichtencentrum insluiten - 738
- Een prognose in een andere valuta bekijken en bewerken - 272
- Eenvoudige lijsten insluiten - 739
- Effectiviteit van campagnes meten - 176
- Eigendom van records overdragen - 98
- Eigendom van voertuigen bijwerken - 705
- E-mails afhandelen - 363
- E-mails toevoegen vanuit Microsoft Outlook en Lotus Notes - 751
- Examenregistratierecords bijwerken - 476
- Examens - 470
- Examens aan andere examens koppelen - 474
- Examens beheren - 472
- Examens koppelen aan cursussen en certificering - 473
- Examens koppelen aan producten, productcategorieën en oplossingen - 473
- Examens zichtbaar maken voor partners - 475
- Examenvelden - 476
- Exportaanvragen bekijken - 734
- F**
- Filters toevoegen aan kolommen - 979
- Filters weergeven die zijn toegepast op resultaten - 1046
- Filtervoorwaarden - 49
- Filterwaarden - 54
- Financiële gegevens voor voertuigen volgen - 707
- Financiële plannen - 639
- Financiële plannen beheren - 641
- Financiële producten - 643
- Financiële producten beheren - 647
- Financiële transacties - 649
- Financiële transacties beheren - 651
- Follow-up leads analyseren - 194
- Fondsactiviteit bekijken - 457
- Fondsdeelnemers toevoegen - 451
- Fondsen - 447
- Fondsen beheren - 450
- Fondsvelden - 458
- Functies in analyses gebruiken - 1069
- Functies voor lopend totaal - 1078
- G**
- Geavanceerde zoekacties gebruiken - 60
- Gebeurtenissen medische opleiding beheren - 507
- Gebruikers een specifieke weergave laten kiezen met behulp van de weergaveselectie - 1052
- Gebruikers kolommen laten wijzigen in rapporten - 1051
- Gebruikers waarschuwen voor geen gegevens - 1061
- Gebruikersprofielen instellen - 718
- Gebruiksnotities over onderwerpgebieden - 1147
- Gedeelde adressen markeren als 'Gevalideerd'. - 288
- Gedeelde adressen verwijderen - 293
- Gedeeltelijke ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen - 542
- Gedelegeerde gebruikers toevoegen - 728
- Gegevens gedelegeerde bekijken - 727
- Gegevens promotie-items aan gesprekken koppelen - 556
- Gegevens voor afgeleverde monsters aan een gespreksrecord koppelen - 553
- Gegevens voor monsteraanvragen aan een gespreksrecord koppelen - 558
- Gegevenspagina's voor 'Gesprek', 'Voicemail' en 'E-mail' - 374
- Gegevenstoegang, records delen en eigendom records - 39
- Gekoppelde records bijwerken vanuit hoofdrecords - 80
- Gelijktijdige sessies bijhouden in Oracle CRM On Demand - 135
- Genodigden voor gebeurtenissen medische opleiding bijhouden - 508
- Geoptimaliseerde filtervelden - 977
- Gerichte zoekactie - 46
- Gesprekken starten - 360
- Gespreksgegevens indienen voor traceren voorraad - 559
- Gespreksgegevens opslaan als sjabloon - 559
- Groepen records bijwerken - 102
- H**
- Het callcenter beheren - 349
- Het producttype van een voertuig inschakelen - 703
- Huishoudens - 611
- Huishoudens beheren - 614
- Huishoudvelden - 616
- I**
- Indienen van prognoses ongedaan maken - 273
- Info over Oracle Contact On Demand - 346
- Informatie afdrukken die op pagina's wordt getoond - 131
- Informatie over rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel - 765
- Inhoud aan pagina's van een interactief dashboard toevoegen en erop weergeven - 1126
- Inhoud die in de presentatiecatalogus is opgeslagen, toevoegen aan pagina's van een interactief dashboard. - 1134

Inhoud voorwaardelijk weergeven op pagina's van een interactief dashboard - 1129
 Inschrijven voor cursussen - 465
 Interactiehistorie bekijken - 369
 Interactieve dashboards maken - 1124
 Interesses relatie bijhouden - 237
 Itemrelaties berichtgevingsplan - 600
 Itemrelaties berichtgevingsplan beheren - 602
 Itemrelaties berichtgevingsplan toevoegen - 598

K

Kanaalplanning uitvoeren - 656
 Kolomeigenschappen bewerken - 989
 Kolomfilterprompts toevoegen - 1063
 Kolomformules instellen - 1001
 Kolommen sorteren en opnieuw ordenen - 1006
 Kolommen toevoegen aan rapporten - 979
 Koppelingen voor begeleide navigatie toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards - 1130

L

Leads - 178
 Leads (verkoopaspecten) - 203
 Leads afwijzen - 193
 Leads archiveren - 189
 Leads beheren - 186
 Leads kwalificeren - 188
 Leads omzetten in accounts, relaties, dealregistraties of verkoopkansen - 190
 Leads opnieuw toewijzen - 187
 Leads verwerken - 170
 Leadvelden - 194
 Leden van huishoudens bijhouden - 615
 Legenda's toevoegen aan rapporten met de legendaweergave - 1050
 Licenties relatie voor staat/provincie - 511
 Licenties relatie voor staat/provincie beheren - 513
 Licenties relatie voor staat/provincie toevoegen - 238
 Lidmaatschappen voor partnerprogramma's beheren - 388
 Lidmaatschappen voor partnerprogramma's maken - 388
 Lidmaatschappen voor partnerprogramma's verwijderen - 389
 Lidmaatschapsstatus wijzigen voor partnerprogramma - 389
 Life Sciences - 501
 Life Sciences-processen - 501
 Lijsten filteren - 93
 Lijsten maken en verfijnen - 88
 Lijsten met favorieten insluiten - 737
 Lijsten met groepstaken weergeven - 164
 Lijstpagina voor communicatieactiviteiten (Oracle Contact On Demand) - 371
 Lopende totalen van de monstervoorraad berekenen - 529

M

Makelaarprofiel - 688
 Makelaarprofielen beheren - 690
 Markeringstekst toevoegen aan resultaten - 1047
 Marketing - 169
 Marketing beheren - 169
 MDF-aanvragen - 418
 MDF-aanvragen afwijzen - 423
 MDF-aanvragen annuleren - 424
 MDF-aanvragen beheren - 420
 MDF-aanvragen goedkeuren - 423
 MDF-aanvragen herroepen - 422
 MDF-aanvragen indienen voor goedkeuring - 421
 MDF-aanvragen retourneren - 422
 Medische opleiding - 505
 Mijn aanvragen - 394
 Mijn startpagina - 33
 Monsteractiviteiten controleren - 564
 Monsterdisclaimers activeren - 585
 Monsterdisclaimers beheren - 585
 Monsteroverdrachten maken - 540
 Monsterpartijen - 578
 Monsterpartijen beheren - 581
 Monsterpartijen in een transactie-item wijzigen - 569
 Monsters afleveren tijdens een verkoopgesprek - 548
 Monsters beheren - 515
 Monsters in een toewijzing wijzigen - 576
 Monsters in een transactie-item wijzigen - 569
 Monsters toewijzen aan eindgebruikers - 576
 Monstertransacties - 536
 Monstertransacties beheren - 539
 Monstertransacties corrigeren - 543
 Monstertransacties toevoegen aan een voorraadperiode - 522
 Monstervoorraad beheren - 528
 Monstervoorraadvelden - 531
 Monstervoorraden toevoegen aan een voorraadperiode - 521

N

Navigeren naar de dashboardeditor - 1125
 Nieuwe gedeelde adressen maken in account-, relatie-, dealer- of partnerrecords - 285
 Nieuwe niet-gedeelde adressen maken in account-, relatie-, dealer- of partnerrecords - 291
 Nieuwe records voor voorraadcorrectie maken - 545

O

Offline Client beheren - 746
 Offline Client configureren - 745
 Offline Client installeren - 744
 Omzet op basis van accounts bijhouden - 220
 Omzet op basis van relaties bijhouden - 236
 On Demand-widgets - 736

- Onderwerpgebied 'Bedrijfsplanning' voor rapportage - 928
- Onderwerpgebied rapportage - 909
- Onderwerpgebied rapportage 'Aangepaste objecten' - 943
- Onderwerpgebied rapportage 'Accountomzet' - 897
- Onderwerpgebied rapportage 'Accounts' - 898
- Onderwerpgebied rapportage 'Activa' - 926
- Onderwerpgebied rapportage 'Beoordelingen' - 923
- Onderwerpgebied rapportage 'Campagnes' - 930
- Onderwerpgebied rapportage 'Geavanceerde aangepaste objecten' - 910
- Onderwerpgebied rapportage 'Gedeelde activiteiten' - 972
- Onderwerpgebied rapportage 'Huishoudens' - 950
- Onderwerpgebied rapportage 'Leads' - 953
- Onderwerpgebied rapportage 'Omzet per product voor verkoopkans' - 962
- Onderwerpgebied rapportage 'Partners' - 964
- Onderwerpgebied rapportage 'Personalized Content Delivery' - 966
- Onderwerpgebied rapportage 'Prognoses' - 945
- Onderwerpgebied rapportage 'Relaties' - 933
- Onderwerpgebied rapportage 'Relaties van relatie' - 932
- Onderwerpgebied rapportage 'Serviceaanvragen' - 970
- Onderwerpgebied rapportage 'Team verkoopkans' - 963
- Onderwerpgebied rapportage 'Verkoopkansen' - 955
- Onderwerpgebied rapportage 'Voertuigen' - 973
- Onderwerpgebieden in rapporten - 826
- Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Accounts' - 935
- Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Relaties' - 937
- Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Serviceaanvragen' - 941
- Onderwerpgebieden rapportage 'Aangepaste objecten' en 'Verkoopkansen' - 939
- Onderwerpgebieden rapportage 'Accounts' en 'Concurrenten' - 901
- Onderwerpgebieden 'rapportage 'Accounts' en 'Partners' - 903
- Onderwerpgebieden rapportage 'Accounts' en 'Verwante accounts' - 906
- Onderwerpgebieden rapportage 'Verkoopkansen' en 'Concurrenten' - 957
- Onderwerpgebieden rapportage 'Verkoopkansen' en 'Partners' - 960
- Ontvangst van de monstervoorraad bevestigen - 530
- Operatoren - 1107
- Oplossingen - 337
- Oplossingen aan serviceaanvragen toevoegen - 334
- Oplossingen beheren - 338, 342
- Oplossingen beoordelen - 342
- Oplossingen goedkeuren en publiceren - 343
- Oplossingen waarderen - 343
- Oplossingsvelden - 344
- Opmaak op interactieve dashboards toepassen - 1137
- Oracle Contact On Demand beheren - 352
- Oracle CRM On Demand afsluiten - 137
- Oracle CRM On Demand Integration for Office gebruiken - 758
- Orderitems voor producten maken - 607
- Orders - 604
- Orders beheren - 606
- Orders voor producten indienen - 608
- Ordervelden - 609
- Overzicht per pagina in Oracle CRM On Demand - 29
- P**
- Pagina 'Aantekening' (lijst) - 107
- Pagina 'Aantekening bewerken' - 106
- Pagina 'Agenda-instelling' - 162
- Pagina 'Favoriete records' - 81
- Pagina 'Lijst met bijlagen' - 115
- Pagina 'Lijst weergeven' - 95
- Pagina 'Lijsten beheren' - 94
- Pagina 'Lijsten met favorieten' - 96
- Pagina 'Prognosegegevens' - 276
- Pagina's toevoegen aan interactieve dashboards - 1125
- Partner Relationship Management en Hightech - 377
- Partneraccounts activeren en deactiveren - 381
- Partneraccounts beheren - 380
- Partneraccounts verwijderen - 383
- Partneraccounts zoeken - 382
- Partnerprogramma's - 385
- Partnerprogramma's beheren - 387
- Partnerprogramma's maken - 387
- Partnerprogramma's verwijderen - 390
- Partners - 378
- Partners en concurrenten van accounts bijhouden - 217
- Partners en concurrenten van verkoopkansen bijhouden - 250
- Partnervelden - 383
- PDF- en afdrukopties in interactieve dashboards wijzigen - 1139
- Periode voor dealregistraties beëindigen - 410
- Personalized Content Delivery - 587
- Planning bulkgesprek - 154
- Planrelaties beheren - 319
- Planrelatievelden - 320
- Polishouders - 685
- Polishouders beheren - 687

- Polissen - 680
- Polissen beheren - 682
- Polisvelden - 683
- Portefeuille rekening beheren - 637
- Portefeuilleaccounts beheren - 621
- Portefeuilleaccounts koppelen - 211
- Portefeuilles - 618
- Portefeuilles voor rekeningen - 635
- Portefeuille-subaccounts opgeven - 622
- Prestaties account analyseren - 223
- Prestaties optimaliseren - 1114
- Primaire aangepaste boeken voor records wijzigen - 102
- PRM en High-Tech beheren - 378
- Producten aan verkoopkansen koppelen - 252
- Producten koppelen aan aanvragen voor speciale prijs - 433
- Producten koppelen aan dealregistraties - 411
- Producten met speciale prijs als verwante items maken - 441
- Producten speciale prijs als verwante items beheren - 441
- Productgegevens aan gesprekken koppelen - 551
- Productvelden - 571
- Profielen maken van huishoudens - 615
- Prognosehistorie bekijken - 272
- Prognoses - 266
- Prognoses beheren - 267
- Prognoses beheren voor prognosebeheerders - 202
- Prognoses beheren voor verkoopgebruikers - 202
- Prognoses beoordelen - 268
- Prognoses indienen - 272
- Prognoses van uw team beheren - 275
- Prognoses vernieuwen - 270
- Prognosevelden - 278
- Programma's koppelen aan aanvragen voor speciale prijs - 434
- Prompts voor interactieve dashboards maken - 1142
- Q**
- Quota beheren - 274
- R**
- Rapporten - 775
- Rapporten afdrukken - 814
- Rapporten beheren - 808
- Rapporten downloaden - 817
- Rapporten insluiten - 738
- Rapporten kopiëren en verplaatsen - 819
- Rapporten maken met behulp van Rapporten en analyse voor Excel - 766
- Rapporten uitvoeren - 815
- Rapporten verwijderen - 818
- Rapportgegevens beoordelen - 813
- Rapportmappen instellen - 809
- Rapportnamen wijzigen - 819
- Rapportprestaties - 1112
- Reactieberichten wijzigen - 157
- Reacties op campagnes vastleggen - 175
- Recordgegevens bijwerken - 71
- Records delen (teams) - 99
- Records die u offline kunt gebruiken - 743
- Records downloaden naar uw Offline Client - 747
- Records in lijsten exporteren - 97
- Records in lijsten tellen - 96
- Records kopiëren - 68
- Records koppelen aan accounts - 208
- Records koppelen aan bedrijfsplannen - 305
- Records koppelen aan doelstellingen - 311
- Records koppelen aan uw geselecteerde record - 72
- Records laden vanuit uw Offline Client - 750
- Records maken - 42
- Records samenvoegen - 103
- Records toevoegen aan en bijwerken in uw Offline Client - 749
- Records vergrendelen - 70
- Records verwijderen en herstellen - 119
- Records zoeken - 45
- Records zoeken in zoekvensters - 64
- Records zoeken op de actiebalk - 58
- Records zoeken op lijstpagina's - 64
- Referenties toevoegen - 236
- Registreren voor examens - 475
- Rekeningen - 625
- Rekeningen beheren - 629
- Rekeninghouders - 632
- Rekeninghouders beheren - 634
- Relatie tussen monstertransacties en monstervoorraad - 562
- Relaties - 226
- Relaties aan meerdere accounts koppelen - 234
- Relaties analyseren - 237
- Relaties beheren - 201, 229
- Relaties bijhouden tussen accounts en relaties - 214
- Relaties plan - 317
- Relaties tussen accounts bijhouden - 213
- Relaties tussen relaties bijhouden - 234
- Relatievelden - 239
- Resultaten van meerdere rapporten combineren met setbewerkingen - 1008
- Resultaten weergeven als meters in de meetweergave - 1040
- Resultaten weergeven in draaitabellen - 1029
- Resultaten weergeven in grafieken - 1014
- Resultaten weergeven in pijplijngrafieken - 1053
- Resultaten weergeven in schuivende tickers - 1058
- S**
- Scenario voor het beheer van plannen voor één account - 298

- Scenario voor het beheren van plannen voor doelstellingen en producten - 301
- Scenario voor het beheren van plannen voor een groep accounts of rayons - 299
- Scenario voor het beheren van plannen voor relaties - 300
- Schade - 670
- Schade beheren - 672
- Schadevelden - 672
- Scripts voor leadkwalificatie gebruiken - 188
- Scripts voor serviceaanvragen gebruiken - 333
- Segmenten exporteren - 774
- Segmenten maken - 771
- Segmenten uploaden - 773
- Selectie 'Boek' gebruiken - 67
- Service en communicatie - 327
- Service en communicatie beheren - 327
- Service van voertuigen volgen - 706
- Serviceaanvraagvelden - 335
- Serviceaanvragen - 329
- Serviceaanvragen afhandelen - 328
- Serviceaanvragen behandelen - 328
- Serviceaanvragen beheren - 331, 658
- Serviceaanvragen escaleren - 334
- Serviceaanvragen maken - 327
- Serviceaanvragen sluiten - 328
- Serviceaanvragen toewijzen - 332
- Serviceaanvragen voor voertuigen bijhouden - 704
- Service-informatie van Oracle CRM On Demand weergeven - 132
- Sessievariabelen - 1110
- Standaardweergave agenda instellen - 163
- Standaardzoekvelden voor zoekactie met trefwoorden - 56
- Stap 1
 - Criteria definiëren - 978
- Stap 2
 - lay-outs maken - 1009
- Stap 3
 - Prompts definiëren (optioneel) - 1062
- Stap 4
 - Rapporten beoordelen - 1067
- Statistieken beoordelen - 367
- Statistische functies - 1072
- Systeemfuncties - 1106
- Systeemvereisten voor Oracle CRM On Demand - 136
- T**
- Tabellen toevoegen aan resultaten - 1012
- Taken als voltooid markeren - 148
- Technische ondersteuning aanmeldtoegang verlenen - 729
- Tekenreeksfuncties - 1083
- Tekst- en afbeeldingskoppelingen toevoegen aan pagina's van interactieve dashboards - 1130
- Telefoongesprekken afhandelen - 356
- Terugbellen (internet en telefoon) - 361
- Titels toevoegen aan resultaten - 1011
- Toegang tot de gegevens- en integratiehulpmiddelen - 733
- Toegang tot de verkoopprocescoach - 251
- Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het converteren van leads - 192
- Toegangsprofiel- en rolinstellingen voor het omzetten van dealregistraties - 413
- Toegankelijkheid van gebruikers tot gedeelde rapportmappen instellen - 811
- Toelichtingstekst toevoegen aan resultaten - 1055
- Toewijzingen - 573
- Toewijzingen beheren - 575
- Toewijzingsvelden - 577
- Transactie-items - 568
- Transactie-items beheren - 568
- Transactie-items toevoegen aan een monstertransactie - 547
- Transactie-itemvelden - 570
- Transacties voor verloren en gevonden monsters maken - 545
- Tussentijdse voorraadtellingen aanvragen - 524
- U**
- Uitbetalingstransacties weergeven - 546
- Uw aanmeldingen bekijken - 725
- Uw agenda delen - 162
- Uw agenda instellen - 732
- Uw analyse voltooiën - 1069
- Uw beveiligingsvragen instellen - 726
- Uw gebruikers-ID ophalen of uw wachtwoord opnieuw instellen - 133
- Uw persoonlijke gegevens bijwerken - 712
- Uw quota beheren - 724
- Uw relaties importeren - 230
- Uw standaardtype zoekrecord instellen - 721
- Uw taalinstelling wijzigen - 723
- Uw tabbladen weergeven - 729
- Uw thema instellen - 721
- Uw toepassing personaliseren - 711
- Uw waarschuwingen beoordelen - 35
- Uw wachtwoord wijzigen - 725
- V**
- Velden itemrelaties berichtgevingsplan - 603
- Velden MDF-aanvragen - 427
- Velden portefeuilleaccount - 623
- Velden speciale prijs product - 442
- Velden speciale-prijsaanvragen - 445
- Velden verkoopkansen plan - 324
- Velden voor berichtgevingsplannen - 593
- Velden voor betrokken partijen - 679

- Velden voor certificeringsaanvragen - 489
- Velden voor dealregistratie - 415
- Velden voor examenregistratie - 479
- Velden voor financiële plannen - 642
- Velden voor 'Financiële producten' - 648
- Velden voor 'Financiële transactie' - 651
- Velden voor gebeurtenissen medische opleiding - 509
- Velden voor inschrijving voor cursus - 469
- Velden voor licenties relatie voor staat/provincie - 513
- Velden voor makelaarprofielen - 691
- Velden voor monsterdisclaimers - 586
- Velden voor monsterpartijen - 581
- Velden voor monstertransacties - 565
- Velden voor partnerprogramma - 391
- Velden voor polishouders - 687
- Velden voor 'Portefeuille rekening' - 638
- Velden voor programmadeelname - 390
- Velden voor rekeningen - 630
- Velden voor rekeninghouders - 634
- Velden voor verzekerde eigendommen - 676
- Velden voor voorraadperioden - 527
- Velden voorraadcontrolerapport - 534
- Verkoop - 199
- Verkoop beheren - 199
- Verkoop en begrotingen plannen - 657
- Verkoop van voertuigen volgen - 705
- Verkoopkansen - 244
- Verkoopkansen beheren - 200, 248
- Verkoopkansen en prognoses - 244
- Verkoopkansen opnieuw toewijzen - 249
- Verkoopkansomzet verdelen tussen teamleden - 260
- Verkoopkansplannen - 321
- Verkoopkansplannen beheren - 323
- Verkoopkansteams - 262
- Verkoopkansvelden - 263
- Vermogensbeheer - 611
- Versienotities voor Oracle CRM On Demand - 136
- Verwante items als bijlage bijvoegen - 115
- Verzekering - 655
- Verzekering Eigendommen beheren - 675
- Verzekeringen beheren - 655
- Verzekeringseigendommen - 673
- Verzekeringsleads in cliënten omzetten met het Producer Success Model - 658
- Voertuigen - 699
- Voertuigen beheren - 701
- Voertuigkoppeling op serviceaanvragen inschakelen - 702
- Voertuigvelden - 707
- Voicemailberichten afhandelen - 361
- Volledige ontvangst van een monsteroverdracht bevestigen - 541
- Vooraf gebouwde rapporten - 802
- Voorbeeld van records weergeven - 69
- Voorbeelden van aan andere recordtypen gekoppelde recordtypen - 75
- Voorraad monsters - 528
- Voorraadcontrolerapport - 533
- Voorraadcontrolerapporten beheren - 533
- Voorraadcontrolerapporten voor een voorraadperiode maken - 523
- Voorraadperiode - 517
- Voorraadperioden afstemmen - 526
- Voorraadperioden beheren - 520
- Voorraadperioden sluiten - 525
- Voorraden afstemmen - 530
- W**
- Waar begint u - 22
- Weergaven van presentatiecatalogusmappen toevoegen aan pagina's van een interactief dashboard - 1133
- Weergegeven accountrecords beperken - 212
- Werken met andere toepassingen - 741
- Werken met bijlagen - 109
- Werken met de lijst met aantekeningen - 107
- Werken met de pagina's 'Agenda' - 139
- Werken met de segmentatiewizard - 769
- Werken met de 'Startpagina Aanvraag speciale prijs' - 430
- Werken met de 'Startpagina Aanvragen' - 393
- Werken met de 'Startpagina Accountplan' - 314
- Werken met de 'Startpagina Accounts' - 203
- Werken met de 'Startpagina Accreditatie' - 490
- Werken met de 'Startpagina Adressen' - 282
- Werken met de 'Startpagina Bedrijfsplan' - 302
- Werken met de 'Startpagina Berichtgevingsplan' - 589
- Werken met de 'Startpagina Betrokken partij' - 677
- Werken met de 'Startpagina Campagnes' - 171
- Werken met de 'Startpagina Certificering' - 480
- Werken met de 'Startpagina Claims' - 660
- Werken met de 'Startpagina Communicatie' - 350
- Werken met de 'Startpagina Cursus' - 460
- Werken met de 'Startpagina Dealer' - 693
- Werken met de 'Startpagina Dealregistratie' - 402
- Werken met de 'Startpagina Dekking' - 666
- Werken met de 'Startpagina Disclaimer monster' - 583
- Werken met de 'Startpagina Doelstelling' - 308
- Werken met de 'Startpagina Examen' - 470
- Werken met de 'Startpagina Financieel plan' - 640
- Werken met de 'Startpagina Financiële producten' - 645
- Werken met de 'Startpagina Financiële transactie' - 650
- Werken met de 'Startpagina Fondsen' - 448

Werken met de 'Startpagina Huishouden' - 612
Werken met de 'Startpagina Item berichtgevingsplan' - 596
Werken met de 'Startpagina Itemrelaties berichtgevingsplan' - 601
Werken met de 'Startpagina Leads' - 183
Werken met de 'Startpagina Licentie relatie voor staat/provincie' - 511
Werken met de 'Startpagina Makelaarprofiel' - 689
Werken met de 'Startpagina MDF-aanvragen' - 418
Werken met de 'Startpagina Monsterpartij' - 579
Werken met de 'Startpagina Monstertransactie' - 537
Werken met de 'Startpagina Oplossing' - 340
Werken met de 'Startpagina Orders' - 604
Werken met de 'Startpagina Partnerprogramma's' - 385
Werken met de 'Startpagina Partners' - 379
Werken met de 'Startpagina Polis' - 681
Werken met de 'Startpagina Polishouder' - 685
Werken met de 'Startpagina Portefeuilleaccounts' - 619
Werken met de 'Startpagina Prognose' - 266
Werken met de 'Startpagina Rekening' - 628
Werken met de 'Startpagina Rekeninghouder' - 632
Werken met de 'Startpagina Relatie plan' - 318
Werken met de 'Startpagina Relaties' - 227
Werken met de 'Startpagina Schade' - 670
Werken met de 'Startpagina Serviceaanvraag' - 329
Werken met de 'Startpagina Toewijzing' - 574
Werken met de 'Startpagina Verkoopkans' - 246
Werken met de 'Startpagina Verkoopkans plan' - 321
Werken met de 'Startpagina Verzekering Eigendom' - 674
Werken met de 'Startpagina Voertuig' - 699
Werken met de 'Startpagina Voorraadperiode' - 519
Werken met E-mailsamenvoeging voor Word - 759
Werken met het berichtencentrum - 36
Werken met lijsten - 82
Werken met lijsten met activiteiten - 144
Werken met Offline Client - 742
Werken met Rapporten en Analyse voor Excel - 764
Werken met records - 38
Werken met RSS-feedapplets - 37
Werken met 'Startpagina Gebeurtenissen medische opleiding' - 505
Werken met 'Startpagina Portefeuille rekening' - 636
Werving en vastlegging van agent-makelaarrelaties - 656
Wiskundige functies - 1090
Word-sjablonen voor e-mailsamenvoeging maken - 761
Word-sjabloon voor e-mailsamenvoeging downloaden - 761

Z

Zoekactie met trefwoorden - 56
Zoeken in meervoudige keuzelijsten - 55