

Oracle CRM On Demand - ohjelman käytönaikainen ohje

Versio 20

Kesäkuu 2012

ORACLE®

Copyright © 2005, 2012, Oracle ja/tai sen tytär-, sisar- tai osakkuusyritykset. Kaikki oikeudet pidätetään.

Ohjelmisto ja siihen liittyvä dokumentaatio annetaan käyttöön käyttö- ja salassapitorajoituksia sisältävään käyttöoikeussopimukseen perustuen. Ellei tämän ohjelmiston käyttöoikeussopimuksessa nimenomaan toisin todeta tai laki sitä salli, ohjelmiston mitään osaa ei saa käyttää, kopioida, jäljentää, kääntää, lähettää, muokata, lisensoida, levittää, jaella, suorittaa, julkaista tai esittää missään muodossa tai millään keinoin. Ohjelmiston koodin muodon kääntäminen, palauttaminen symboliselle konekielelle ja purkaminen on kielletty paitsi silloin, kun laki sitä edellyttää yhteentoimivuuden varmistamiseksi.

Tässä esitetyt tiedot voivat muuttua ilman eri ilmoitusta, eikä Oracle takaa tietojen virheettömyyttä. Jos tiedoista löytyy virheellisyyksiä, pyydämme ilmoittamaan niistä meille kirjallisesti.

Jos tämä on ohjelmisto tai siihen liittyvä dokumentaatio, joka toimitetaan USA:n valtiolle, valtionhallinnolle tai jollekin osapuolelle, joka myöntää käyttöoikeuksia USA:n valtionhallinnon puolesta, seuraavia määräyksiä sovelletaan:

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.

Tämä ohjelmisto tai laitteisto on tarkoitettu yleiskäyttöön erilaisissa tiedonhallinnan sovelluksissa. Ohjelmistoa ei ole suunniteltu eikä tarkoitettu käytettäväksi missään yleisvaarallisessa sovelluksessa, mukaan lukien sovellukset, joiden yhteydessä voi muodostua vammaan tai loukkaantumisen riski. Jos tätä ohjelmistoa tai laitteistoa käytetään vaarallisissa sovelluksissa, käyttäjän vastuulla on ryhtyä kaikkiin tarvittaviin varotoimiin, mukaan lukien varajärjestelmien ylläpito ja varmuuskopiointi, ohjelmiston tai laitteiston turvallisen käytön varmistamiseksi. Oracle Corporation ja sen tytär-, sisar- tai osakkuusyritykset eivät ole vastuussa mistään vahingoista, jotka aiheutuvat ohjelmiston tai laitteiston käytöstä vaarallisissa sovelluksissa.

Oracle ja Java ovat Oraclen ja/tai sen tytär-, sisar- tai osakkuusyritysten rekisteröityjä tavaramerkkejä. Muut yritysten tai tuotteiden nimet saattavat olla omistajiensa tavaramerkkejä.

Intel ja Intel Xeon ovat Intel Corporationin tavaramerkkejä tai rekisteröityjä tavaramerkkejä. Kaikkia SPARC-tavaramerkkejä käytetään lisenssillä, ja ne ovat SPARC International, Inc:n tavaramerkkejä tai rekisteröityjä tavaramerkkejä. AMD, Opteron, AMD-logo ja AMD Opteron -logo ovat Advanced Micro Devicesin tavaramerkkejä tai rekisteröityjä tavaramerkkejä. UNIX on The Open Groupin rekisteröity tavaramerkki.

Tämä ohjelmisto tai laitteisto ja sen dokumentaatio voi antaa mahdollisuuden käyttää kolmannen osapuolen sisältöä, tuotteita ja palveluita tai tietoja niistä. Oracle Corporation ja sen tytär-, sisar- tai osakkuusyritykset eivät ole vastuussa ja irtisanoutuvat kaikista takuista, jotka liittyvät kolmannen osapuolen sisältöön, tuotteisiin tai palveluihin. Oracle Corporation ja sen tytär-, sisar- tai osakkuusyritykset eivät ole vastuussa menetyksistä, kustannuksista tai vahingoista, jotka johtuvat kolmannen osapuolen sisällön, tuotteiden tai palvelujen käytöstä.

Sisällys

1 Johdanto 21

Mitä on tehtävä ensin	22
Kirjautuminen sisään uutena käyttäjänä	23
Tietoja käyttöliittymästä	24
Sovelluksen Oracle CRM On Demand sivujen yleiskatsaus	29
Toimintopalkin näyttö ja piilotus	31
Oma kotisivu	32
Hälytysten katselu	34
Viestikeskuksen käyttö	35
RSS-syöteappleteilla työskentely	36
Tietueiden käsittely	37
Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä	38
Tietueiden luonti	41
Tietueiden etsiminen	44
Tietueiden kopiointi	65
Tietueiden esikatselu	65
Tietoja tietueiden lukituksesta	66
Tietueen tietojen päivitys	67
Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen	69
Linkitettyjen tietueiden päivitys päätietueista käsin	76
Suosikkitietueet-sivu	77
Luetteloiden käsittely	78

Tietueiden omistuksen siirto	93
Tietueiden jako (tiimit)	94
Tietueen ensisijaisen mukautetun kirjan muuttaminen	96
Tietueryhmien päivitys	97
Tietueiden yhdistäminen	98
Huomautusten lisäys	99
Huomautusluettelon käyttö	102
Huomautusten tilaaminen	102
Viestien lähetys toisille käyttäjille	103
Liitteiden käsittely	103
Arviointikyselyiden käyttö	112
Tietueiden poisto ja palautus	113
Tietueiden kirjausketjujen katselu	118
Tietoja kaksoiskappaleista tietueiden luonnin aikana	119
Sivulla näkyvät tulostustiedot	124
Sovelluksen Oracle CRM On Demand palvelutiedot	125
Käyttäjän sisäänkirjautumistunnuksen noutaminen tai salasanan vaihtaminen	126
Tietoja ohjelman Oracle CRM On Demand istunnon kestosta	128
Tietoja ohjelman Oracle CRM On Demand samanaikaisista istunnoista	128
Sovelluksen Oracle CRM On Demand järjestelmävaatimukset	129
Sovelluksen Oracle CRM On Demand versiohuomautukset	129
Yhteydenotto Oracleen	129
Ohjelman Oracle CRM On Demand lopetus	130

2 Kalenteri ja toimet 131

Kalenterisivujen käyttö	131
Kalenterien ja toimien hallinta	133
Aktiviteettien näyttö	134
Toimien luonti	135
Toimien päivitys	135

Aktiviteettiluetteloiden käyttö	136
Näytettävien aktiviteettitietueiden rajoitus	139
Tehtävien merkintä valmiiksi	140
Aktiviteettien liittäminen toiseen henkilöön	140
Asiakaskäyntien (myyntipuheluiden) seuraaminen	140
Joukkoyhteydenoton suunnittelu	145
Viestin vastausten oikaisu	148
Tapaamisten ajoittaminen muiden kanssa	150
Muiden kalentereiden katselu	152
Kalenterin asetukset -sivu	153
Kalenterin jako	153
Kalenterin oletusnäkyvän määrittäminen	154
Mukautettujen kalenterinäkyvien lisäys	154
Ryhmän tehtäväluetteloiden katselu	155
Toimen arviointikyselyiden käyttö	155
Toimikentät	156

3 Markkinointi 161

Markkinoinnin hallinta	161
Kampanjoiden käsittely	161
Myyntivihjeiden käsittely	162
Kampanjat	162
Kampanjan kotisivun käyttö	163
Kampanjoiden hallinta	165
Kampanjakentät	168
Myyntivihjeet	170
Myyntivihjeiden kotisivun käyttö	175
Myyntivihjeiden hallinta	178
Myyntivihjeiden kentät	186

4 Myynti 191

Myyntin hallinta	191
Myyntimahdollisuuksien hallintaprosessi	192
Asiakkaiden hallintaprosessi	192
Yhteyshenkilöiden hallintaprosessi	193
Myyntin käyttäjien ennusteiden hallintaprosessi	194
Ennusteiden pääkäyttäjien ennusteiden hallintaprosessi	194
Kalenterin ja aktiviteettien hallintaprosessi	194
Myyntivihjeet (myyntinäkymät)	195
Asiakkaat	195
Asiakkaan kotisivun käyttö	195
Asiakkaiden hallinta	197
Asiakkaan kentät	214
Yhteyshenkilöt	218
Yhteyshenkilöiden kotisivun käyttö	218
Yhteyshenkilöiden hallinta	220
Yhteyshenkilökentät	230
Myyntimahdollisuudet	235
Tietoja myyntimahdollisuuksista ja ennusteista	235
Myyntimahdollisuuden kotisivun käyttö	237
Myyntimahdollisuuksien hallinta	239
Tietoja myyntimahdollisuuden tiimeistä	252
Myyntimahdollisuuskentät	253
Ennusteet	256
Ennusteen kotisivun käyttö	257
Ennusteiden hallinta	258
Ennuste-erittely	266
Ennustekentät	268
Osoitteet	270

Osoitteen kotisivun käyttö	271
Osoitteiden hallinta	273
Osoitekentät	283

5 Liiketoiminnan suunnittelu 287

Yksittäisen asiakkaan suunnitelmien hallinnan suunnitelma	288
Asiakas- tai alueryhmän suunnitelmien hallinta	289
Yhteyshenkilöiden suunnitelmien hallinnan suunnitelma	290
Tavoitteiden ja tuotteiden suunnitelmien hallinta	291
Liiketoimintasuunnitelmat	292
Liiketoimintasuunnitelman kotisivun käyttö	292
Liiketoimintasuunnitelmien hallinta	294
Liiketoimintasuunnitelman kentät	296
Tavoitteet	298
Tavoitteen kotisivun käyttö	299
Tavoitteiden hallinta	300
Tavoitteen kentät	301
Suunnitelman asiakkaat	303
Suunnitelman asiakkaan kotisivun käyttö	304
Suunnitelman asiakkaiden hallinta	305
Suunnitelman asiakkaan kentät	306
Suunnitelman yhteyshenkilöt	307
Suunnitelman yhteyshenkilön kotisivun käyttö	307
Suunnitelman yhteyshenkilöiden hallinta	309
Suunnitelman yhteyshenkilön kentät	310
Suunnitelman myyntimahdollisuudet	311
Suunnitelman myyntimahdollisuuden kotisivun käyttö	311
Suunnitelman myyntimahdollisuuksien hallinta	313
Suunnitelman myyntimahdollisuuden kentät	314

6 Palvelu ja yhteydenotot 317

Palvelun ja yhteydenottojen hallinta	317
Palvelupyynnön luontiprosessi	317
Palvelupyynnön käytön prosessi	318
Palvelupyynnön ratkaisemisen prosessi.	318
Palvelupyynnön sulkemisen prosessi	318
Palvelupyynnöt	319
Palvelupyynnön kotisivun käyttö	319
Palvelupyyntöjen hallinta	321
Palvelupyyntökentät	325
Ratkaisut	326
Tietoja ratkaisujen hallinnasta	327
Ratkaisun kotisivun käyttö	329
Hallintaratkaisut	331
Ratkaisukentät	333
Yhteydenpito	335
Tietoja sovelluksesta Oracle Contact On Demand	335
Puhelinkeskuksen hallinta	338
Tiedonsiirron kotisivun käyttö	339
Sovelluksen Oracle Contact On Demand hallinta	341
Yhteydenottoaktiviteettien luettelosivu (Oracle Contact On Demand)	358
Tiedonsiirtoaktiviteettikentät (Oracle Contact On Demand)	360
Puhelun, puhepostin ja sähköpostin tietosivut	362

7 Partner Relationship Management- ja High Tech -sovellukset 365

Kumppanuussuhteiden hallinta -sovelluksen ja huipputekniikan hallinta	366
Yhteistyökumppanit	366
Kumppaneiden kotisivun käyttö	367
Kumppaniasiakkaiden hallinta	368
Kumppanikentät	371

Kumppaniohjelmat	372
Kumppaniohjelmien kotisivun käyttö	373
Kumppaniohjelmien hallinta	375
Kumppaniohjelman kentät	378
Sovellukset	380
Sovellusten kotisivun käyttö	380
Sovellusten hallinta	382
Hakemusten kentät	386
Kaupan rekisteröinnit	389
Kaupan rekisteröinnin kotisivun käyttö	389
Kaupan rekisteröintien hallinta	391
Kaupan rekisteröinnin kentät	401
Markkinointirahapyynnot	404
Markkinointirahapyynnön kotisivun käyttö	405
Markkinointirahapyyntöjen hallinta	407
Markkinointirahapyyntöjen kentät	413
Erikoishinnoittelupyynnot	416
Erikoishinnoittelupyynnön kotisivun käyttö	416
Erikoishinnoittelupyyntöjen hallinta	418
Erikoishinnoittelutuotteiden hallinta liittyvinä nimikkeinä	427
Erikoishinnoittelupyynnön kentät	430
Varat	433
Varojen kotisivun käyttö	433
Varojen hallinta	435
Varojen kentät	443
Kurssit	445
Kurssin kotisivun käyttö	445
Kurssien hallinta	447
Kurssikentät	451

Kurssi-ilmoittautumisen kentät	453
Tutkinnot	454
Tutkinto-kotisivun käyttö	454
Tutkintojen hallinta	456
Tutkintokentät	460
Tutkinnon rekisteröinnin kentät	463
Sertifiointi	464
Sertifioinnin kotisivun käyttö	464
Sertifiointien hallinta	466
Sertifioinnin kentät	470
Sertifiointipyynnön kentät	472
Akkreditointi	473
Akkreditoinnin kotisivun käyttö	474
Akkreditointien hallinta	476
Akkreditoinnin kentät	480
Akkreditointipyynnön kentät	482
8 Biotieteet 485	
Life Sciences -prosessit	485
Lääketieteellinen koulutus	489
Lääketieteellisen koulutustapahtuman kotisivun käyttö	489
Lääketieteellisten koulutustapahtumien hallinta	491
Lääketieteellisen koulutustapahtuman kentät	493
Yhteyshenkilön osavaltion luvat	495
Yhteyshenkilön osavaltion luvan kotisivun käyttö	495
Yhteyshenkilön osavaltion lupien hallinta	496
Yhteyshenkilön osavaltion luvan kentät	497
Näytteiden hallinta	498
Varastokausi	500
Varastokauden kotisivun käyttö	502

Varastokausien hallinta	503
Varastokauden kentät	509
Näytteen varasto	510
Varaston tarkistusraportti	515
Näytetapahtumat	518
Näytetapahtuman kotisivun käyttö	519
Näytetapahtumien hallinta	521
Näytetapahtuman kentät	544
Tapahtumanimikkeet	548
Tuotekentät	550
Kohdistukset	552
Kohdistuksen kotisivun käyttö	552
Kohdistusten hallinta	554
Kohdistuskentät	555
Näyte-erät	557
Näyte-erän kotisivun käyttö	557
Näyte-erien hallinta	559
Näyte-erän kentät	560
Näytteen vastuuvapautuslauseke	561
Näytteen vastuuvapautuslausekkeen kotisivun käyttö	561
Näytteen vastuuvapautuslausekkeiden hallinta	563
Näytteen vastuuvapautuslausekkeen kentät	564
Personalized Content Delivery (mukautetun sisällön toimitus)	566
Sanomanvälityssuunnitelmat	567
Sanomanvälityssuunnitelman kotisivun käyttö	567
Sanomanvälityssuunnitelmien hallinta	569
Sanomanvälityssuunnitelman kentät	571
Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeet	574
Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kotisivun käyttö	574

Sanomanvälityssuunnitelmien nimikkeiden hallinta	576
Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kentät	577
Viestintäsuunnitelman nimikesuhteet	578
Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden kotisivun käyttö	579
Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden hallinta	581
Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden kentät	581
Tilaukset	582
Tilauksen kotisivun käyttö	583
Tilausten hallinta	584
Tilauskentät	587

9 Varallisuuden hallinta 589

Taloudet	589
Talouden kotisivun käyttö	590
Talouksien hallinta	592
Talouskentät	594
Salkut	596
Salkun tilin kotisivun käyttö	596
Salkun tilien hallinta	598
Salkun tili -kentät	601
Rahatilit	603
Rahatilin kotisivun käyttö	605
Rahatilien hallinta	606
Rahatilikentät	607
Rahatilin omistajat	608
Rahatilin omistajan kotisivun käyttö	609
Rahatilin omistajien hallinta	610
Rahatilin omistajan kentät	611
Rahatilin sijoitukset	612
Rahatilin osakeomistuksen kotisivun käyttö	612

Rahatilin sijoitusten hallinta	613
Rahatilin sijoituksen kentät	614
Taloussuunnitelmat	615
Taloussuunnitelman kotisivun käyttö	615
Taloussuunnitelmien hallinta	617
Rahoitussuunnitelman kentät	617
Rahatuotteet	619
Rahoitustuotteiden kotisivun käyttö	621
Rahatuotteiden hallinta	623
Rahatuotekentät	623
Rahoitustapahtumat	625
Rahoitustapahtuman kotisivun käyttö	625
Rahoitustapahtumien hallinta	627
Rahoitustapahtumakentät	627

10 Vakuutus 629

Vakuutuksen hallinta	629
Kanavan suunnittelu suorittamisen prosessi	630
Vaatimusten luonti - ensimmäinen tappioilmoitus	630
Toimitsijan ja välittäjän suhteen rekrytointi- ja muodostusprosessi	630
Toimitsijan ja välittäjän suhteen hallinta	631
Myyntin ja budjetoinnin suunnitteluprosessi	631
Palvelupyyntöjen hallinta	632
Vakuutusten myyntivihjeiden asiakkaille muunnon prosessi valmistajan onnistumismallilla	632
Korvausvaatimukset	634
Korvausvaatimuksen kotisivun käyttö	634
Korvausvaatimusten hallinta	636
Korvausvaatimuskentät	637
Kattavuudet	640

Kattavuuden kotisivun käyttö	640
Kattavuuksien hallinta	642
Kattavuuskentät	642
Vahingot	644
Vahingon kotisivun käyttö	644
Vahinkojen hallinta	645
Vahinkokentät	646
Vakuutettu omaisuus	647
Vakuutuksen omaisuuden kotisivun käyttö	647
Vakuutetun omaisuuden hallinta	649
Vakuutetun omaisuuden kentät	649
Liittyvät osapuolet	650
Asianomaisen kotisivun käyttö	650
Liittyvien osapuolten hallinta	652
Liittyvän osapuolen kentät	652
Vakuutukset	653
Vakuutuksen kotisivun käyttö	654
Vakuutusten hallinta	655
Vakuutus-kentät	656
Vakuutuksen omistajat	658
Vakuutuksen omistajan kotisivun käyttö	659
Vakuutuksen omistajien hallinta	660
Vakuutuksenhaltijakentät	661
Välittäjän profiili	662
Välittäjäprofiilien kotisivun käyttö	662
Välittäjän profiilien hallinta	664
Välittäjäprofiilin kentät	664

11 Autoteollisuus 667

Kauppiaat	667
-----------	-----

Kauppiaan kotisivun käyttö	667
Kauppiaiden hallinta	669
Kauppiaskentät	670
Ajoneuvot	673
Ajoneuvon kotisivun käyttö	673
Ajoneuvojen hallinta	675
Ajoneuvokentät	681

12 Sovelluksen mukauttaminen 685

Omien tietojen päivitys	686
Tietoja käyttäjien profiiliasetuksista	692
Tietoja Rooliin perustuva, voi lukea kaikkia tietueita -asetuksesta	693
Haun oletustietuetyypin määrittäminen	694
Teeman määrittäminen	695
Tietueen esikatselutilan määrittäminen	695
Kieliasetuksen muuttaminen	696
Kirjausketjun kenttien katselu	697
Oman kiintiön hallinta	697
Sisäänkirjausaktiviteetin tarkastelu	698
Salasanan muuttaminen	698
Suojauskysymysten määrittäminen	699
Delegointitietojen tarkistus	700
Delegoitujen käyttäjien lisäys	701
Sisäänkirjauksen käyttöoikeuden myöntäminen tekniselle tuelle	702
Välilehtien näyttäminen	702
Tietosivun asettelun muutos	703
Oman kotisivun asettelujen muuttaminen	704
Toimintopalkin asettelun muuttaminen	704
Kalenterin määrittäminen	705
Tietojen ja integrointityökalujen käyttö	706
Vientipyyntöjen katselu	707

Tietoja On Demand -tuote-esimerkeistä	709
Suosikkiluetteloiden tuote-esimerkin upotus	710
Viestikeskuksen tuote-esimerkin upotus	710
Raporttien tuote-esimerkin upotus	711
Yksinkertaisten luetteloiden tuote-esimerkin upotus	711

13 Muiden sovellusten käyttö 713

Offline Client - käyttö	714
Offline-tilassa käytettävissä olevat tietueet	715
Sovelluksen Offline Client asennus	716
Sovelluksen Offline Client määrittäminen	717
Tietoja sovelluksen Offline Client hallinnasta	718
Tietueiden lataus kohteeseen Offline Client	719
Tietueiden lisäys ja päivitys ohjelmassa Offline Client	721
Tietueiden lataus kohteesta Offline Client	722
Tietoja ristiriitojen ratkaisusta kohteesta Offline Client	722
Sähköpostiviestien lisääminen Microsoft Outlookista ja Lotus Notesista	723
Oracle CRM On Demand Integration for Office - Käyttö	730
Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon käyttö	731
Tietoja Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon työkalupalkista On Demand Integration	731
Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon mallin lataus	732
Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon mallien luonti	733
Suoramarkkinointi- ja joukkosähköpostiviestien luonti Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon avulla	734
Excel-ohjelman raporttien ja analyysien käyttö	735
Tietoja Excel-ohjelman raporttien ja analyysien kohteen On Demand Integration työkalupalkista	736
Tietoja raporttien luonnista Excel-ohjelmiston raporttien ja analyysien avulla	736
Excel-ohjelman raporttien ja analyysien mallin lataus	737
Raporttien luonti Excel-ohjelmiston raporttien ja analyysien avulla	737

Ohjatun segmentointitoiminnon käyttö	740
Tietoja ohjatun segmentointitoiminnon kohteen muodostuksen työkalupalkista	740
Tietoja ohjatusta segmentointitoiminnosta	741
Ohjatun segmentointitoiminnon lataus	742
Segmenttien luonti	742
Segmenttien lataus	745
Segmenttien vienti	745

14 Raportit 747

Tietoja Analytics-tietueiden näkyvyydestä	748
Tietoja esimääritetyistä raporteista	772
Tietoja mukautetusta tilivuosiskalenterista sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers	777
Raporttien hallinta	778
Raporttikansioiden määrittely	778
Jaettujen raporttikansioiden käyttäjänäkyvyyden määrittely	780
Raportin tietojen tarkastelu	782
Raporttien tulostus	783
Raporttien suoritus	784
Raporttien lataus	785
Raporttien poisto	787
Raporttien nimeäminen uudelleen	787
Raporttien kopiointi ja siirtäminen	788
Vastausten käytön aloitus (mukautetut raportit)	789
Tietoja raporttien rajoituksista	791
Raporttien aihealueista	794
Raporttien ulkoasun muuttaminen	939
Optimoitujen suodatuskenttien käyttö	942
Vaihe 1: kriteerien määrittely	943
Sarakkeiden lisäys raportteihin	944

Mukautettujen kenttien lisäys raportteihin	944
Suodattimien lisäys sarakkeisiin	944
Sarakkeen ominaisuuksien muokkaaminen	953
Sarakekaavojen määrittäminen	964
Toimintolinkkien lisäys tuloksiin	965
Sarakkeiden lajittelu ja uudelleenjärjestäminen	969
Tietoja osoitteiden käytöstä raporteissa	970
Useiden raporttien tulosten yhdistäminen joukkotoimintojen avulla	970
Vaihe 2: asettelujen luonti	971
Otsikoiden lisäys tuloksiin	973
Taulukoiden lisäys tuloksiin	974
Tulosten näyttäminen taulukoissa	976
Tuloksien näyttö pivot-tiloissa	990
Tulosten näyttäminen mittareina mittarinäkymässä	1000
Tulosten rajaamiseen käytettyjen suodattimien näyttö	1006
Merkintätekstin lisäys tuloksiin	1006
Selitteiden lisäys raportteihin selitenäkymässä	1009
Raporttien sarakkeiden muuttamisen salliminen	1010
Tietyn näkymän valinnan salliminen käyttäjille käyttämällä näkymän valitsimen näkymää	1011
Tulosten näyttäminen suppilokaavioissa	1012
Selostustekstin lisääminen tuloksiin	1013
Tulosten näyttäminen vierivänä tekstinä	1016
Ei tietoja -hälytys käyttäjille	1019
Vaihe 3: kehoitteiden määrittäminen (valinnainen)	1020
Sarakesuodattimen kehoitteiden lisäys	1021
Kuvan kehoitteiden lisäys	1023
Vaihe 4: raporttien tarkistus	1024
Mukautettujen raporttien julkaiseminen	1025

Analyysin viimeistely	1025
Funktioiden käyttäminen analyyseissa	1026
Literaalien ilmaiseminen	1028
Yhdistetyt funktiot	1029
Juoksevat yhdistetyt funktiot	1035
Merkkijonofunktiot	1039
Matemaattiset funktiot	1046
Kalenterin Aika/Päivämäärä-toiminnot.	1054
Muuntofunktiot	1061
Järjestelmäfunktiot	1062
Operaattorit	1063
CASE-lausekkeet	1064
Istuntomuuttajat	1066
Tietoja raporttien suorituskyvystä	1068
Suorituksen optimointi	1069

15 Dashboardit 1075

Dashboardien hallinta	1077
Interaktiivisten dashboardien luonti	1078
Navigointi dashboardin editoriin	1079
Sivujen lisäys interaktiivisiin dashboardeihin	1079
Sisällön lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille ja sen näyttö	1080
Interaktiivisen dashboardin sivujen ulkoasun hallinta	1081
Sisällön tuominen esille ehdollisesti interaktiivisen dashboardin sivuilla	1083
Ohjatun navigoinnin linkkien lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille	1083
Teksti- ja kuvalinkkien lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille	1084
Esitysluettelon kansion näkymien lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille	1087
Esittelyluetteloan tallennetun sisällön lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille	1087
Interaktiivisten dashboard-sivujen tulosten näyttötavan määrittäminen	1088
Interaktiivisen dashboardin kehotteiden ja raporttien ominaisuuksien muokkaus	1088

Muotoilun käyttö interaktiivisissa dashboardeissa	1090
Dashboard-objektien nimeäminen uudelleen	1091
Dashboard-objektien poisto	1091
Interaktiivisten dashboardien PDF- ja tulostusvalintojen muuttaminen	1092
Interaktiivisten dashboardien ominaisuuksien muuttaminen	1093
Interaktiivisten dashboardien kehoitteiden luonti	1095
Interaktiivisen dashboardin nimen tai kuvauksen muuttaminen	1098
Dashboardien katselu	1098
Tietoja interaktiivisten dashboardien ohjatusta navigoinnista	1099
Aihealueiden käyttöhuomautukset	1099

Hakemisto 1101

1 Johdanto

Tervetuloa ohjelmaan Oracle CRM On Demand, joka on älykäs Internetin kautta käytettävä CRM (asiakassuhteiden hallinta) -sovellus. Oracle CRM On Demand auttaa hallitsemaan yrityksen kaikkia myynti-, asiakaspalvelu- ja markkinointitietoja:

- Jos olet myynnin ammattilainen, voit käyttää ohjelmaa Oracle CRM On Demand myyntitehokkuuden ja tehon optimointiin. Sen avulla voidaan analysoida myyntistrategiaa, ennustaa tarkemmin ja jakaa tärkeitä myyntitietoja koko tiimille.
- Jos olet asiakaspalveluedustaja, voit käyttää ohjelmaa Oracle CRM On Demand asiakastyytyväisyyden ja palvelutehokkuuden parantamiseen. Sen avulla voidaan seurata tilejä, hallita palvelupyyntöjä, tunnistaa lisä- ja paljousmyyntimahdollisuuksia sekä tarjota ratkaisuja asiakkaiden tiedusteluihin.
- Jos olet markkinointiedustaja, voit käyttää ohjelmaa Oracle CRM On Demand markkinointitavoitteiden kapitalisointiin. Sen avulla voidaan tuottaa lisää myyntivihjeitä, antaa myyntivihjeitä tehtäväksi automaattisesti ja seurata kampanjan määrällisiä tuloksia.
- Jos olet johtaja, voit käyttää ohjelmaa Oracle CRM On Demand kaikkien yritysalueiden hallintaan. Sen avulla saadaan käsitys myynnin näkymistä, ratkaistaan nopeasti tärkeitä liiketoimintaa koskevia ongelmia ja suoritetaan monimutkaisia analyyseja.

Ohjelmassa Oracle CRM On Demand tiedot ryhmitellään seuraaviin pääalueisiin:

Kalenteri ja aktiviteetit. Aktiviteettien seuranta mukaan lukien puhelut, tapahtumat ja tulevien tehtävien luettelot.

Kampanjat. Markkinointikampanjoiden hallinta ja pätevien myyntivihjeiden ja -mahdollisuuksien luonti.

Myyntivihjeet. Myyntivihjeiden seuranta uusia myyntimahdollisuuksia varten ja myyntivihjeiden muunnosprosessin automatisointi.

Asiakkaat. Yritysten seuranta, joiden kanssa on liiketoimintaa.

Yhteyshenkilöt. Asiakkaisiin ja myyntimahdollisuuksiin liittyvien henkilöiden seuranta.

Myyntimahdollisuudet. Potentiaalisesti tuottoa tuottavien myyntimahdollisuuksien hallinta.

Ennusteet. Ennusteiden laadinta nykyisiin myyntimahdollisuuksiin perustuvan neljänneksittäisen tuoton luonnostelua varten.

Palvelupyynnöt. Asiakkaiden tuotteita tai palveluita koskevien pyyntöjen hallinta.

Kumppanit. Ulkoisten yritysten tai yhteyshenkilöiden seuranta yrityksissä, jotka myyvät tai huoltavat yrityksellenne kuuluvia tuotteita (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Kumppaniohjelmat. Yritysten vaatimusten ja etujen seuranta, jotka kuuluvat yrityksenne kumppaniohjelmaan (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Ratkaisut. Tallennetut vastaukset yleisiin kysymyksiin ja palveluongelmiin.

Kommunikaatio. Asiakasyhteydenottojen hallinta oman call centerin (Oracle Contact On Demand) kautta.

Raportit. Erilaisten raporttien luonti. Tarjolla yli 250 erillistä analyysia, joihin sisältyvät potentiaalinen näkyvyys ja myynnin tehokkuus.

Dashboard. Erilaisten kaavioiden, graafisten esitysten ja taulukkojen näyttö, jotka on järjestetty yrityksen tärkeiden liiketoiminta-alueiden mukaan.

Toimialakohtaisiin ratkaisuihin sisältyvät lisäksi seuraavat tietuetyypit:

Ajoneuvot. Ajoneuvojen huoltohistorian ja myyntihistorian seuranta (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Kauppiaat. Kauppiasyhteyksien seuranta (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Varat. Varojen pyyntöjen, lainojen ja hyväksyntöjen seuranta (Oracle CRM On Demand High Tech Edition ja Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Lääketieteellinen koulutus. Lääketieteellisten koulutustapahtumien ja kutsuttujen hallinta (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

Salkut. Salkkutilien seuranta (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Taloudet. Toisiinsa liittyvien yhteyshenkilöiden ryhmän tietojen seuranta (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Myös muita tietuetyyppejä voidaan nähdä sen mukaan, mitä ovat toteutetut toimialakohtaiset ratkaisut.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi nimetä perustietuetyypit uudelleen, joten välilehtien nimikkeet saattavat olla erilaisia. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi esimerkiksi muuttaa "Asiakkaat" muotoon "Yritykset". Yrityksen järjestelmänvalvoja voi myös lisätä tarvittaessa mukautettuja tietuetyyppejä.

Mitä on tehtävä ensin

Yrityksen järjestelmänvalvoja on todennäköisesti tuonut koko yrityksen kattavat asiakkaiden, yhteyshenkilöiden, myyntivihjeiden ja muiden kohteiden tietueet. Seuraavia ohjeita noudattamalla pääset nopeasti aloittamaan:

- [Kirjautuminen sisään uutena käyttäjänä](#) (sivulla 23)
- [Omien tietojen päivitys](#) (sivulla 686)
- [Välilehtien näyttäminen](#) (sivulla 702)
- [Yhteyshenkilöiden tuonti](#) (sivulla 221)
- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys asiakkaisiin](#) (sivulla 200)

VIHJE: Saat lisätietoja käyttämäsi tietuetyypin toimista, käsitteistä ja ohjeista napsauttamalla sivun Ohje-linkkiä. Ohje-ikkunassa voit avata ohjeen sisällön PDF-version, josta voit tallentaa haluamasi osat tai koko ohjeen.

Huomautus ensikertalaisille:

- Raporteissa ei ehkä näy tietoja 24 tunnin ajan ensimmäisen sisäänkirjauksen jälkeen, sillä suurin osa raporteista päivitetään öisin. Esimerkiksi asiakkaiden, yhteyshenkilöiden ja myyntimahdollisuuksien kotisivujen raporttien tiedot näytetään vasta ensimmäisen 24 tunnin jakson jälkeen.
- Ennusteet eivät myöskään ole välttämättä näkyvissä, sillä ennustetietueet luodaan kerran viikossa tai kuukaudessa. Ennustetietueita luotaessa järjestelmä tarkistaa useita tietueiden kenttiä ja määrittää näin, mitkä tiedot sisällytetään ennusteiden laskutoimituksiin. Siksi ennustetietueet eivät näy, ennen kuin määrätty jakso on kulunut ja ennusteeseen sisällytettävät tiedot ovat käytettävissä.

Muiden sovellusten käyttö

Muut taustalla suoritettavat sovellukset saattavat vaikuttaa ohjelmaan Oracle CRM On Demand. Esimerkiksi ponnahdusikkunoiden esto-ohjelma voi lukita hiiren. Jos havaitset tietokoneen toiminnassa epätavallisia piirteitä, varmista, *ettei* seuraavia ohjelmia ole käynnissä:

- virustorjuntaohjelmat
- ulkoiset Java Runtime -ympäristöt
- ponnahdusikkunoiden esto-ohjelmat
- selaimen ulkoiset työkalupalkit.

HUOMAUTUS: Varmista, että JavaScriptin ajo ja valintaikkunaruutujen näyttö on sallittu selainasetuksissa.

Kirjautuminen sisään uutena käyttäjänä

Jotta voit kirjautua sisään uutena käyttäjänä sovellukseen Oracle CRM On Demand, sinulla tulee olla sovelluksen väliaikainen URL-osoite ja väliaikainen salasana. Oracle CRM On Demand lähettää nämä tiedot sähköpostiisi kahdessa osassa:

- ensimmäisessä sähköpostissa saat väliaikaisen URL-osoitteen, jolla pääset sisään sovellukseen Oracle CRM On Demand ensimmäisen kerran.
- toinen sähköpostiviesti sisältää tilapäisen salasanan.

Sen mukaan, kuinka yrityksesi järjestelmänvalvoja on määrittänyt käyttäjätilisi, väliaikaisen salasanan sisältävä sähköposti voi sisältää myös käyttäjätunnuksen.

HUOMAUTUS: Sisäänkirjautumistunnuksesi näkyy sovelluksen Oracle CRM On Demand sivulla, kun olet kirjautunut sisään ensimmäisen kerran. Vaikka et tarvitsekaan käyttäjätunnusta kirjautuessasi sisään sovellukseen Oracle CRM On Demand ensimmäistä kertaa, tarvitset sitä seuraavalla kerralla, kun kirjaudut sisään sovellukseen Oracle CRM On Demand. Tämän vuoksi on suositeltavaa, että kirjaat sisäänkirjautumistunnuksesi ylös jatkoa varten.

Kun kirjaudut sisään ensimmäisen kerran, sinua pyydetään määrittämään suojauskysymyksiä. Jos unohdat myöhemmin salasanasi, sinun tulee vastata suojauskysymyksiin, jotta salasanasi palautetaan. Lisätietoja

salasanan palautuksesta on kohdassa [Käyttäjän sisäänkirjautumistunnuksen noutaminen tai salasanan vaihtaminen](#) (sivulla 126).

Voit muuttaa suojauskysymyksiä milloin tahansa sovelluksessa Oracle CRM On Demand. Lisätietoja on kohdassa [Suojauskysymysten määrittäminen](#) (sivulla 699).

Kirjautuminen sisään uutena käyttäjänä

- 1 Napsauta sähköpostissa saamaasi sovelluksen Oracle CRM On Demand URL-osoitetta.
- 2 Syötä sisäänkirjautumissivulle sähköpostissa saamasi väliaikainen salasana.
- 3 Kirjaa sisäänkirjautumistunnuksesi ylös. Se näkyy Käyttäjän sisäänkirjautumistunnus -kentässä Salasanan päivitys -sivulla.
- 4 Kirjoita Salasanan päivitys -sivun Uusi salasana -kenttään valitsemasi uusi salasana ja kirjoita se sitten uudestaan Vahvista uusi salasana -kenttään.

VIHJE: Muista varmistaa, että olet kirjannut salasanasi ylös, jotta sinun ei tarvitse toistaa tätä toimenpidettä.

- 5 Valitse Omat suojauskysymykset -sivulla kysymykset, joita haluat käyttää suojauskysymyksinäsi, ja kirjoita vastaus jokaiseen kysymykseen.

Määritettävien suojauskysymysten lukumäärän määrittää yrityksesi järjestelmänvalvoja.

HUOMAUTUS: Kirjaa ylös suojauskysymykset ja vastaukset.

- 6 Tallenna suojakysymykset.

Oma kotisivu näyttää tiedot, joita vaaditaan sovelluksen Oracle CRM On Demand käytön aloittamiseksi. Nähtävillä olevat oletussarkaimet ja -ominaisuudet riippuvat yrityksesi järjestelmänvalvojan sinulle määrittämästä roolista.

HUOMAUTUS: Kun käytät sovelluksen Oracle CRM On Demand Tiedonsiirto-osiota ja tilasi vaihtuu offline-tilaksi verkkoyhteysongelmien vuoksi, sisäänkirjautumistuntosi yhdistyy automaattisesti uudelleen sovelluksen Oracle Contact On Demand, kun Oracle CRM On Demand havaitsee, että verkko on taas toiminnassa.

Tietoja käyttöliittymästä

Oracle CRM On Demand muistuttaa Web-sivujen käyttöliittymää. Sen ulkoasu ja käyttötapa muistuttavat Web-sivujen ulkoasua ja käyttötapaa.

Sovelluksen Oracle CRM On Demand kaikkien sivujen käyttöliittymillä on sama perusrunko. Taustan väriä, hyperlinkin väriä ja muita asetuksia voi muuttaa valitsemalla teeman henkilökohtaisessa profiilissa. Käytettävissä on useita ennalta määritettyjä teemoja, ja yrityksen järjestelmänvalvoja voi myös luoda mukautettuja teemoja. Jos käyttäjä ei valitse teemaa henkilökohtaisessa profiilissa, käytetään yrityksen oletusteemaa. Lisätietoja teeman valinnasta on kohdassa [Teeman määrittäminen](#) (sivulla 695).

VIHJE: Internet Explorer -selain toimii nopeammin, jos poistat valintamerkin valintaruudusta Älä tallenna salattuja sivuja levyille. Jos tämä asetus on valittuna, JavaScript-koodi ei tallennu välimuistiin, vaan se täytyy ladata erikseen joka kerta. Internet Explorer -selaimen versiosta 6 alkaen tämä asetus löytyy Työkalut-valikosta. Valitse Työkalut-valikosta Internet-asetukset ja sitten Lisäasetukset.

Toimintopalkki

Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää toimintopalkin asettelut jokaiselle käyttäjäroolille. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi myös poistaa toimintopalkin käytöstä käyttäjäroolissasi.

Jos toimintopalkki on käytettävissä käyttäjäroolissasi, se näkyy oletusarvoisesti kaikkien Oracle CRM On Demand -sivujen vasemmalla puolella. Voit piilottaa tai tuoda toimintopalkin näkyviin tarpeen mukaan. Lisätietoja on kohdassa [Toimintopalkin näyttö ja piilotus](#) (sivulla 31).

Toimintopalkissa voi olla osa tai kaikki seuraavista osioista:

■ Marketing On Demand

Jos Oracle CRM On Demand Marketing on otettu käyttöön, tässä toimintopalkin osiossa on linkki, jota napsauttamalla voit avata Oracle CRM On Demand Marketing -ohjelman. Oracle CRM On Demand Marketing on markkinointiohjelmien suunnitteluun ja automatisointiin tarkoitettu integroitu markkinointiratkaisu. Ohjelmassa on kaikki tarvittava myyntivihjeiden ylläpitoon. Se käyttää ohjelman Oracle CRM On Demand ja ulkoisten lähteiden myyntivihjeitä. Sen voi integroida Web-sivuihin myyntivihjeiden ylläpitoa ja tarjousten toimitusta varten.

■ Viestikeskus

Viestikeskuksessa on viestejä sinulle, muilta käyttäjiltä saatuja viestejä ja tilaamiasi tietueita koskevia viestejä. Lisätietoja Viestikeskuksesta on kohdassa [Työskentely Viestikeskuksessa](#) (katso "[Viestikeskuksen käyttö](#)" sivulla 35).

Viestikeskus näkyy ainoastaan, mikäli Viestikeskus on aktivoituna yrityksen profiilissa.

■ Hae

Etsi-osion avulla voit etsiä tietueita. Voit esimerkiksi etsiä tietuetta määrittääksesi, onko se olemassa, ennen kuin luot sellaisen. Näin voit vähentää kaksoiskappaleiden määrää. Lisätietoja hakuosion käytöstä on kohdassa [Tietueiden etsiminen toimintopalkissa](#) (sivulla 56).

■ Tiedonsiirtotyökalut

Jos yrityksesi käyttää sovelluksen Oracle Contact On Demand puhelinpalvelukeskussovellusta, voit suorittaa tehtäviä sovelluksessa Oracle Contact On Demand käyttämällä toimintopalkin Viestintätyökalut- ja Ääntenhallinta-osioita.

■ Luo

Luo-osiossa on luettelo linkkejä erilaisiin tietuetyyppeihin. Kun napsautat linkkiä, esiin tulee lomake, jonka avulla voit helposti lisätä uuden tietueen. Lomake toimii erillään perussivustosta, joten et hukkaa paikkaasi sovelluksessa, vaikka avaavat lomakkeen.

Voit esimerkiksi luoda myyntimahdollisuuden toimintopalkin Luo-osiossa samalla, kun päivität jonkin tilin tietoja ohjelman Oracle CRM On Demand sivulla olevassa pääosiossa. Kun napsautat toimintopalkin Luo-osion Myyntimahdollisuus-linkkiä, näkyviin tulee lomake. Voit syöttää lomakkeeseen myyntimahdollisuutta koskevat tiedot ja tallentaa tietueen. Uusi myyntimahdollisuus tallentuu tietokantaan, ja voit jatkaa asiakkaan tietojen päivittämistä.

Ohjeita Luo-osion käytöstä on kohdassa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41).

■ Viimeksi näytetyt

Viimeksi näytetyt -osassa on luettelo 10 viimeksi näytetystä, muokatusta tai luodusta tietueesta. Luettelo sisältää myös edellisten istuntojen tietueet. Tietueen tietosivun avaaminen käynnistää kyseisen tietueen sisällyttämisen Viimeksi näytetyt -osaan. Tietueen nimi näkyy luettelossa linkkinä ja sen ohessa on kuvake, joka kertoo tietueen tyypin.

Tällä toiminnolla voit helposti avata aktiivisia tietueita. Jos poistat tietueen, se poistuu Viimeksi näytetyt -luettelosta. Jos toinen käyttäjä poistaa tietueen, se pysyy Viimeksi näytetyt -luettelossa, ja jos valitset linkin, näyttöön tuleva viesti kertoo, ettei linkkiä enää ole.

■ Suosikkitietueet

Tässä osiossa ovat tietueet, jotka olet merkinnyt suosikeiksi. Tietueen nimi näkyy luettelossa linkkinä ja sen ohessa on kuvake, joka kertoo tietueen tyypin. Tällä toiminnolla voit nopeasti avata tietueita, joita käytät useimmin. Toimintopalkin Suosikkitietueet-osassa voi näkyä kerralla enintään 10 tietuetta. Jos haluat nähdä kaikki suosikit, napsauta Näytä koko luettelo -linkkiä. Kun napsautat Näytä koko luettelo -linkkiä, Suosikkitietueet-sivu avautuu ja voit hallita suosikkitietueitasi. Suosikeissa voi olla enintään 100 tietuetta. Lisätietoja Suosikkitietueet-sivusta on kohdassa [Suosikkitietueet-sivu](#) (sivulla 77).

■ Suosikkiluettelot

Tässä osiossa ovat luettelot, jotka olet merkinnyt suosikeiksi. Luettelon nimi näkyy luettelossa linkkinä ja sen ohessa on kuvake, joka kertoo tietueen tyypin. Tällä toiminnolla voit nopeasti avata luetteloja, joita käytät useimmin. Toimintopalkin Suosikkiluettelot-osiossa voi näkyä kerralla enintään 10 luetteloa. Jos haluat nähdä kaikki suosikit, napsauta Näytä koko luettelo -linkkiä. Kun napsautat Näytä koko luettelo -linkkiä, Suosikkiluettelot-sivu avautuu ja voit hallita suosikkiluettelojasi. Suosikeissa voi olla enintään 100 luetteloa. Lisätietoja Suosikkiluettelot-sivusta on kohdassa [Suosikkiluettelot-sivu](#) (sivulla 91).

VINKKI: Voit lisätä luetteloita suosikkiluetteloihisi napsauttamalla Lisää suosikkeihin -kuvaketta, joka näkyy luettelon nimen vieressä Luetteloiden hallinta -sivulla ja luettelosivun otsikkopalkissa.

■ Kalenteri

Tässä osiossa on kalenteri, jossa tämänhetkinen päivämäärä on korostettuna. Kun valitset jonkin päivämäärän, kyseisen päivämäärän Oma päiväyri -sivu tulee näkyville. Kalenteriosio ei näy oletusarvoisesti, mutta voit lisätä sen toimintopalkkiin henkilökohtaisissa asetuksissasi. Voit muokata toimintapalkkiasi valitsemalla ensin Omat asetukset, sitten Henkilökohtainen ulkoasu ja Toimintopalkin ulkoasu.

■ Mukautetut Web-applet-sovellukset

Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi luoda Web-appleteja, jotka voidaan lisätä toimintopalkkiin HTML-muotoisen Web-sisällön (esimerkiksi kyselyjen ja videoiden) ja RSS-syötteiden näyttämistä varten. Lisätietoja mukautetuista Web-appleteista on kohdassa Tietoja mukautetuista Web-appleteista.

Voit laajentaa tai pienentää toimintopalkin osioita. Osion voi pienentää napsauttamalla miinuskuvaketta ja laajentaa napsauttamalla pluskuvaketta.

Toimintopalkin asetukset pysyvät samoina ohjelman Oracle CRM On Demand eri osissa. Jos piilotat toimintopalkin, sen osioiden asetukset säilyvät silti ennallaan ja ovat käytettävissä, kun toimintopalkki on jälleen näkyvissä.

Jos käyttäjärooliisi sisältyy tarvittava käyttöoikeus, voit muuttaa toimintopalkin asettelua yleisen linkin Omat asetukset avulla. Voit näyttää tai piilottaa toimintopalkin osia (Web-sovelmat mukaan lukien), jotka yrityksesi järjestelmänvalvoja on ottanut käyttöön käyttäjärooliisi toimintopalkin asettelussa. Lisätietoja on kohdassa [Oman toimintopalkin asettelun muuttaminen](#) (katso "[Toimintopalkin asettelun muuttaminen](#)" sivulla 704).

Välilehdet

Jokaisen sivun ylälaudassa on tietueiden perustyyppinä vastaavat välilehdet. Valitsemalla välilehden pääset kyseisen tietuetyypin kotisivulle. Jos esimerkiksi valitset Yhteyshenkilöt-välilehden, pääset Yhteyshenkilöt-kotisivulle.

Näkemäsi välilehtien määrä riippuu selainikkunasi koosta ja resoluutiosta sekä siitä, kuinka monta välilehteä välilehden asettelussa on. Jos välilehden asettelussa on enemmän välilehtiä kuin selainikkunan sivun poikki mahtuu, oikeimmanpuoleisen välilehden viereen tulee näkyviin nuoli. Tämän nuolen napsauttaminen avaa luettelon, josta voit valita välilehden asettelustasi minkä tahansa välilehden, jota ei parhaillaan näy.

HUOMAUTUS: Jos selainikkunasi on alle 1024 kuvapistettä leveä ja jotkin käytettävissä olevat välilehdet eivät ole näkyvissä, sivun alareunaan tulee näkyviin selauspalkki, jolla voit selata saatavilla olevien välilehtien luettelon avaavan nuolen kohdalle.

Lisätietoa välilehdistä on kohdassa [Välilehtien näyttäminen](#) (sivulla 702).

Osiot

Jokaisella sivulla on *osioiksi* kutsuttuja alueita. Näissä osioissa on olennaista tietoa käyttämistäsi tietuetyypeistä.

Esimerkiksi Asiakas-kotisivulla on asiakasluettelot, asiakkaiden tehtävät, äskettäin muokatut asiakkaat ja asiakkaiden analyysikaavio.

Osiossa voi olla seuraavanlaisia tietoja:

- **Luettelot.** Tietueet näkyvät riveittäin.
- **Lomakkeet .** Tietueisiin liittyvät kentät näkyvät lomakkeena.
- **Kaaviot.** Tietoa esitetään erilaisina kaavioina.

Tietosivuilla voit laajentaa tai pienentää koko lomakkeen sekä yksittäisiä osia lomakkeesta. Tämä on hyödyllistä, kun haluat välttää selausta ja piilottaa tiedot, joista et ole kiinnostunut. Pienennä lomake tai osa napsauttamalla miinuskuvaketta (–). Laajenna osa tai lomake napsauttamalla pluskuvaketta (+). Kunkin osan painikkeet ovat näkyvissä, vaikka osa olisi pienennetty. Laajennettu tai pienennetty tila jatkuu istunnosta toiseen.

Laajennus- ja pienennystoiminnot eivät ole käytettävissä Luettelo- ja Muokkaa-sivuilla.

Virhesanomat ja näytössä olevat ohjetekstit

Kun virhesanomaa tulee näkyviin, niistä ilmoittaa seuraava kuvake:



Näyttöön tuleva ohjeteksti on ilmoitettu seuraavalla kuvakkeella:



Globaalit linkit

Jokaisen sovelluksen Oracle CRM On Demand sivun ylälaudassa on joukko linkkejä. Seuraavassa taulukossa on kuvailtu, mitä tapahtuu kutakin linkkiä napsautettaessa:

Napsauttamalla tätä linkkiä	tapahtuu tämä
Koulutus ja tuki	Koulutus ja tuki -kotisivu aukeaa. Sivulla näkyy useita koulutus- ja tukiresursseja, myös ilmaisten sovelluksen Oracle CRM On Demand verkkokurssien ja muiden koulutusmahdollisuuksien aikatauluja. Tällä sivulla voit tehdä palvelupyynnön. Varmista, että sinulla on seuraavat tiedot: <ul style="list-style-type: none">Ikkunassasi näkyvät virheilmoituksetKuvaus ongelmasta, mukaan lukien toimet, joita olit tekemässä, kun virhe tapahtui
Hallinta	Aukeaa sivu, jolta järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa sovellusta. Vain niiden käyttäjien nähtävissä, joilla on hallintaoikeuksia.
Omat asetukset	Henkilökohtainen kotisivusi aukeaa. Täällä voit päivittää profiiliasi ja muokata sivujen ulkoasua.
Poistettut kohdat	Poistettut kohdat - sivu, jolla voit katsella poistettuja nimikkeitä. Voit palauttaa useimmat poistettut nimikkeet enintään 30 päivää poiston jälkeen.
Ohje	Verkossa oleva ohje aukeaa aloitussivultaan. Näkyviin tulee ohjeen sisällysluettelo sekä Etsi-välilehti, jonka avulla voi etsiä tietoja ohjetiedostoista. Kaikista ohjetiedostojen ikkunoista voi avata ohjeen PDF-version. Näin voit tulostaa useita aiheita tai ohjesivuston koko sisällön.
Kirjaudu ulos	Poistut sovelluksesta Oracle CRM On Demand.

Muut linkit

Kullakin sivulla on myös useita linkkejä, jotka näkyvät heti sivun nimen oikealla puolella. Seuraavassa taulukossa on kuvattu, mitä tapahtuu kutakin linkkiä napsautettaessa:

Napsauttamalla tätä linkkiä	tapahtuu tämä
Muokkaa asettelua	(Ainoastaan kotisivuilla ja Tiedot-sivuilla.) Muokkaa ulkoasua -sivu aukeaa. Täällä voit lisätä, järjestää tai piilottaa katselemasi sivun osioita.

Napsauttamalla tätä linkkiä	tapahtuu tämä
Ohje	Kyseiseen sivuun tai aliohjelmaan liittyvä verkko-ohje aukeaa.
Tulostukseen sopiva	Aukeaa erillinen sivu, jossa voit tulostaa sivullasi olevia tietoja. Tulostukseen sopiva -linkki on käytettävissä kaikilla muilla sivuilla paitsi Muokkaa-sivulla.

Sovelluksen Oracle CRM On Demand sivujen yleiskatsaus

Sovelluksessa Oracle CRM On Demand on useita Web-sivuja kullekin tietuetyypille (Asiakkaat, Yhteyshenkilöt ja niin edelleen).

Kotisivut

Useimmat kotisivut sisältävät kyseisen sivun tietuetyypiin liittyviä toimintoja, kuten asiakkaisiin liittyviä toimintoja. Yleensä ne sisältävät yrityksen järjestelmävalvojan määrittämiä suodatettuja luetteloita sekä omaan työskentelyysi liittyvän analyysikaavion. Kotisivuilla voi myös olla Web-sovelmia, RSS-syötteitä ja muuta Web-sisältöä yrityksen järjestelmävalvojan määrittämien asetusten mukaisesti.

Kotisivulta voit siirtyä sen muille alisivuille, joilla voit hallita eri tietotyyppijä tarpeen mukaan.

Luettelosivut

Luettelosivut sisältävät kotisivulla valitun luettelon mukaisen tietueiden alijoukon. Luettelosivuilla voit:

- tarkastella useita tietueita yhdellä silmäyksellä
- etsiä tietueen sen tarkastelua, poistoa tai päivitystä varten
- päivittää kentät luettelosivun rivillä
- luoda uusia tietueita
- lisätä luettelon toimintopalkin Suosikkiluettelot-osaan.

Voit lisäksi käyttää tietueiden valikkoa jokaisen tietueen nimen vieressä eri toimintojen suorittamiseksi luetteluissa tietueissa. Toimintoja ovat seuraavat:

- tietueen Muokkaa-sivun avaaminen (valitsemalla Muokkaa-vaihtoehto), jossa voit muokata tietueen kaikkia kenttiä.
- uuden tietueen luominen kopioimalla olemassa oleva tietue. Yrityksesi järjestelmävalvoja määrittää, mitkä kenttien arvot kopioituvat automaattisesti uuteen tietueeseen.
- poistaa tietueen.

Luetteloiden hallinta -sivut

Luetteloiden hallinta -sivut sisältävät suodatettuja vakioluetteloita ja käyttäjän omaa käyttöään varten luomia luetteloita sekä esimiehen alaisiaan varten luomia luetteloita. Luetteloiden hallinta -sivuilla voit:

- poistaa luettelon
- tarkastella kaikki suodatetut luettelot sisältävää luettelo
- muokata esimiehen luomaa luettelo
- aloittaa uuden suodatetun luettelon luonnin
- valita luetteloita lisättäväksi toimintopalkin Suosikkiluettelo-osaan.

Tietosivut

Tietosivu sisältää yhden tietueen tiedot. Sivun yläosa sisältää tietueen kentät. Jos inline-muokkaus on käytössä, nämä kentät voi päivittää inline-kehyksessä.

Tietueen tietosivun alaosassa voi käyttää aiheeseen liittyviä tieto-osioita, joissa on päätietueeseen linkitettyjä tietueluetteloja. Liittyvien tietojen osiot näkyvät joko luetteloina tai välilehtinä määritettyjen asetusten mukaan. Kukin linkitettyjen tietueiden liittyvien tietojen luettelo tietosivulla sisältää enintään viisi yhtä tietuetyyppiä edustavaa tietuetta. Linkitettyjen tietueiden luetteloissa voi tehdä joitakin tai kaikki seuraavista toimista tietuetyypin ja tietuetyypille määritettyjen käyttöoikeuksien mukaan:

- avata tietyn tietuetyypin liittyvien tietueiden täyden luettelon
- linkittää muita tietueita päätietueeseen
- luoda uusia tietueita, jotka linkitetään päätietueeseen
- tarkastella aikaisemmin linkitettyjä tietueita
- muokata päätietueeseen linkitettyjen tietueiden joitakin kenttiä, jos muokkaus suoraan on käytössä.

Jos liittyvien tietojen osiot näkyvät välilehtinä ja käytettävissä on enemmän välilehtiä kuin mitä selainikkunan sivulle mahtuu, voit selata välilehtiä napsauttamalla niiden oikealla ja vasemmalla puolella olevia nuolia.

Jos käyttäjäroolilla on liittyvien tietojen näyttömuodon mukautuksen käyttöoikeudet, liittyvien tietojen osiot voidaan valita näkymään luetteloina tai välilehtinä määrittämällä liittyvien tietojen muoto henkilökohtaisessa profiilissa. Jos liittyvien tietojen muotovaihtoehto on tyhjä henkilökohtaisessa profiilissa, käytetään käyttäjäroolin oletusasetusta. Jos liittyvien tietojen muotovaihtoehto on tyhjä käyttäjäroolissa, käytetään yrityksen oletusasetusta.

Liittyvien tietojen osioiden tarkastelu heijastusnäytön avulla

Heijastusnäyttöön sivun liittyvien tietojen osioiden linkkiluettelo. Heijastusnäyttö voi olla käytettävissä myös selainikkunan alareunassa. Jotta heijastusnäyttö olisi käytettävissä, tulee heijastusnäyttötoiminnon olla käytössä. Heijastusnäytön voi ottaa käyttöön tai poistaa käytöstä määrittämällä heijastusnäyttöasetuksen henkilökohtaisessa profiilissa. Jos heijastusnäyttöasetus on tyhjä henkilökohtaisessa profiilissa, käytetään yrityksen oletusasetusta. Seuraavissa ohjeissa kuvataan heijastusnäytön käyttö.

Liittyvien tietojen osioiden tarkastelu heijastusnäytön avulla

- Tee yksi tai useita seuraavista toimista:

- Voit siirtyä liittyvien tietojen luetteloihin tai välilehtiin näyttöä vierittämättä napsauttamalla näytössä näkyviä linkkejä.
- Pienennä heijastusnäyttö valitsemalla näytöstä miinusmerkki (-).
- Laajenna heijastusnäyttö takaisin valitsemalla plusmerkki (+).

Pienennys- tai laajennusasetusta ylläpidetään kaikissa tietuetyypeissä, kunnes vaihdat sen, vaikka kirjautuisit ulos ja uudelleen sisään sovellukseen Oracle CRM On Demand.

HUOMAUTUS: Lisätietoja liittyvien tietojen muotoasetuksen ja heijastusnäyttöasetuksen muuttamisesta henkilökohtaisessa profiilissa on kohdassa [Henkilökohtaisten tietojen päivitys](#) (katso "Omien tietojen päivitys" sivulla 686).

Tehtävät, joita voidaan tehdä tietosivuilla

Tietosivuilla voit tehdä seuraavaa:

- luoda uuden tietueen kopioimalla olemassa olevan tietueen (useimmat tietuetyypit). Yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä kenttien arvot kopioituvat automaattisesti uuteen tietueeseen.
- laajentaa ja pienentää tietosivujen lohkoja vaatimusten mukaan. Nämä asetukset säilyvät, kunnes vaihdat ne uudelleen, vaikka kirjautuisit ulos ja uudelleen sisään sovellukseen Oracle CRM On Demand.
- Lisää tietue toimintopalkin Suosikkietueet-osaan napsauttamalla kuvaketta tietosivulla.
- Lisää huomautuksia tai tarkastele muiden käyttäjien huomautuksia napsauttamalla Huomautus-kuvaketta
- Lähetä huomautus toiselle käyttäjälle asettamalla osoitin käyttäjän nimen päälle. Katso lisätietoja kohdasta [Huomautusten lähetys muille käyttäjille](#) (katso "Viestien lähetys toisille käyttäjille" sivulla 103).

Tietosivut voivat myös sisältää yrityksen järjestelmänvalvojan määrittämiä mukautettuja Web-sovelma-komponentteja. Niiden avulla sivulle lisätään Web-tuote-esimerkkejä, RSS-syötteitä ja muuta Web-sisältöä. Lisätietoja on kohdassa Tietoja mukautetuista Web-sovelmista.

Muokkaussivut

Muokkaussivut sisältävät yhden tietueen kentät muokattavassa muodossa. Näitä sivuja käyttämällä voit päivittää tietueen tietoja. Muokkaussivulla on samat tietuekentät kuin tietosivujen yläosassa.

Sekä muokkaus- että tietosivuilla voi olla mukautettuja Web-linkki-kenttiä. Järjestelmänvalvoja voi määrittää, näkyykö tietty Web-linkki muokkaussivulla, tietosivulla vai niillä molemmilla kohdassa Web-linkkien määrittäminen kuvatus mukaisesti.

Toimintopalkin näyttö ja piilotus

Jos toimintopalkki on käytettävissä käyttäjäroolissasi, se näkyy kaikkien Oracle CRM On Demand -sivujen vasemmalla puolella, kun kirjaudut ohjelmaan Oracle CRM On Demand. Voit piilottaa tai tuoda toimintopalkin näkyviin tarpeen mukaan käyttäessäsi ohjelmaa Oracle CRM On Demand.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää toimintopalkin asettelut jokaiselle käyttäjäroolille. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi myös poistaa toimintopalkin käytöstä käyttäjäroolissasi. Jos toimintopalkki ei ole käytettävissä käyttäjäroolissa, sitä ei saa näkymään näytössä.

Seuraavissa ohjeissa kerrotaan, kuinka toimintopalkin saa näkyviin tai piiloon.

Toimintopalkin piilotus

- Napsauta toimintopalkin ja sivun pääosion välissä olevaa kohtaa.

VIHJE: Kun osoitin on toimintopalkin ja sivun pääosion välisessä kohdassa, kohdan väri muuttuu ja työkaluvihje Piilota toimintopalkki tulee näkyviin.

Toimintopalkin näyttö

- Napsauta sivun vasemmalla puolella.

VIHJE: Kun osoitin on oikeassa kohdassa sivun vasemmalla puolella, kohdan väri muuttuu ja työkaluvihje Näytä toimintopalkki tulee näkyviin.

Oma kotisivu

Omalla kotisivulla voit katsella työpäivän tietoja. Voit

- tarkastella tapaamisaikatauluasi Päivän kalenteri -osassa.
- tarkastella aikasidonnaisia hälytyksiä, joiden Hälytyksen-osassa on eräpäivätietoja esimerkiksi ennusteiden lähettämisestä. Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää hälytykset.
- selata Avoimet tehtävät -osan avoimien tehtävien luetteloa eräpäivän ja prioriteetin mukaan lajiteltuna (ylänuoli: 1 - korkea, ei nuolta: 2 - keskitasoinen, alänuoli: 3 - matala).

HUOMAUTUS: Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on muuttanut Prioriteetti-kentän oletusarvoja, nuolet eivät ehkä näy tehtäväluetteloiden Prioriteetti-kentässä.

- Lähiaikoina luotujen tai lähiaikoina muokattujen tietueiden katselu

Vakiosovelluksessa Lähiaikoina luodut myyntivihjeet -osassa näkyvät viimeksi luodut myyntivihjeet. Sinä tai yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa omaa kotisivua siten, että sillä näkyvät myös muut tietuetyypit.

- tarkastella keskeistä analyysia.

Omalla kotisivulla voi näkyä raporttiosia sen mukaan, kuinka yrityksesi järjestelmänvalvoja on määrittänyt oman kotisivun. Vakiosovelluksessa omalla kotisivulla näkyy kuluvan vuosineljänneksen myyntimahdollisuuksien laatuanalyysi (Kuluvan vuosineljänneksen potentiaalinen laatu).

- tarkastella Web-tuote-esimerkkejä, RSS-syöttötietoja ja muuta Web-sisältöä.

Voit tarkastella upotettua Web-sisältöä omalla kotisivulla yrityksesi järjestelmänvalvojan tekemien määritysten mukaan ja sivun asettelun mukaan. Web-sisältöön voi kuulua Web-tuote-esimerkkejä, esimerkiksi Googlen karttoja tai yritysvideoita ja RSS-syöttötietoja. Lisätietoja ulkoisen Web-sisällön määrittämisestä on kohdassa Tietoja mukautetuista Web-appleteista.

Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa oman kotisivun asettelun. Jos käyttäjän roolisi sisältää kotisivujen mukautusoikeuden, voit myös lisätä sivuun osia tai poistaa siitä osia.

Seuraavassa taulukossa on ohjeita oman kotisivun tavanomaisten tehtävien suorittamiseen.

Toimi	Ohjeet
Ilmoitukset	
Kaikkien ilmoitusten katselu	Napsauta Ilmoitukset-osan Näytä koko luettelo -linkkiä. Näyttöön avautuu Ilmoitukset-sivu.
Ilmoituksen katselu	Napsauta Ilmoitukset-osassa ilmoituksen linkkiä. Näyttöön avautuu Ilmoitukset-sivu, joka sisältää lisätietoja ilmoituksesta.
Tapaamiset	
Tapaamisen luonti	Valitse päivän kalenterin osassa Uusi. Syötä pakolliset tiedot Tapaamisen muokkaus -sivulle ja tallenna tietue.
Tapaamisen tietueen katselu	Napsauta Päivän kalenteri -osassa katseltavan tapaamisen Aihe-linkkiä. Näyttöön avautuu Tapaamisen tiedot -sivu.
Kuluvan kuukauden tapaamisten katselu	Napsauta päivän kalenterin otsikkopalkin 31-kuvaketta. Näyttöön avautuu kalenteri, joka sisältää kuukauden aikataulun.
Kuluvan viikon tapaamisten katselu	Napsauta päivän kalenterin otsikkopalkin 7-kuvaketta. Näyttöön avautuu kalenteri, joka sisältää viikon aikataulun.
Kuluvan päivän tapaamisten katselu	Napsauta Päivän kalenteri -osassa Näytä kalenteri -linkkiä tai 1-kuvaketta. Näyttöön avautuu kalenteri, joka sisältää päivän tapaamiset.
Asettelu	
Oman kotisivun asettelu muuttaminen	Voit muuttaa oman kotisivun kahdessa osassa näkyviä tietoja valitsemalla Muokkaa asettelua. Voit lisätä, poistaa ja järjestellä sivun osia napsauttamalla nuolia.
Tietueet	
Huomautus: Vakiosovelluksessa Lähiaikoina luodut myyntivihjeet -osassa näkyvät viimeksi luodut myyntivihjeet. Sinä tai yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa omaa kotisivua siten, että sillä näkyvät myös muut tietuetyypit, kuten Lähiaikoina muutetut asiakkaat.	
Tietueen luonti	Valitse tietueiden osan otsikkopalkin Uusi-painike. Syötä muokkaussivulla tarvittavat tiedot ja tallenna tietue.
Tietueen katselu	Napsauta tarkistettavan tietueen linkkiä tietueiden osassa. Näyttöön avautuu tietueen tietosivu.
Tietueluettelon tarkistus	Valitse tietueiden osassa Näytä koko luettelo. Näyttöön avautuu Tietueluettelo-sivu.
Raportit	

Toimi	Ohjeet
Diagrammin jako toisen luokituksen mukaan	Näytettävän analyysin mukaan voit ehkä napsauttaa avattavaa luetteloa ja vaihtaa valintaa. Diagrammissa ja taulukossa näkyvät samat tiedot luokitettuina valintasi mukaan. Vakiosovelluksessa voit tehdä tämän Kuluvan vuosineljänneksen potentiaalin laatu -osassa.
Diagrammin tai taulukon segmentin muodostavien tietueiden katselu	Näytettävän analyysin mukaan voit ehkä siirtyä segmenttiin tai linkkiin ja tarkastella luokkaan kuuluvia tietueita. Vakiosovelluksessa voit tehdä tämän Kuluvan vuosineljänneksen potentiaalin laatu -osassa.
Tehtävät	
Tehtävän luonti	Valitse Avoimet tehtävät -osassa Uusi. Syötä pakolliset tiedot Tehtävän muokkaus -sivulle ja tallenna tietue.
Tehtävän tietueen katselu	Napsauta Avoimet tehtävät -osassa katseltavan tehtävän Aihe-linkkiä. Näyttöön avautuu Tehtävän tiedot -sivu.

Hälytysten katselu

Koko yrityksen hälytykset näkyvät omalla kotisivulla. Hälytysten avulla yrityksen järjestelmänvalvojat jakavat tietoa koko yritykselle esimerkiksi kokousilmoituksista ja ohjeiston muutoksista. Jos olet myyntiedustaja, jonka tiedot sisältyvät yrityksen myyntiennusteeseen, saat hälytyksen myös silloin, kun ennuste on luotu.

Hälytysten katselu

- 1 Napsauta Koti-välilehteä.
- 2 Hälytysten osassa voit tehdä seuraavaa:
 - Voit avata omalla kotisivulla näkyvän hälytyksen katselua varten napsauttamalla hälytyksen linkkiä. Näyttöön avautuu hälytysten sivu, joka sisältää hälytystä koskevia lisätietoja.
 - Napsauta Näytä koko luettelo -linkkiä. Näyttöön avautuu hälytysten (luettelon) sivu, jossa voit valita hälytyksen. Voit myös valita avattavan luettelon vaihtoehdon ja näin rajoittaa näytettävien hälytystietueiden tyyppejä tai luoda oman hälytysten suodatetun luettelon.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- Hälytyskentät
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

Viestikeskuksen käyttö

Toimintorivin viestikeskuksen avulla voit hallita kaikkia itselle kirjoittamiasi, muilta vastaanottamiasi tai tietueita koskevia huomautuksia samassa paikassa. Viestikeskus auttaa näin tehostamaan sovelluksen Oracle CRM On Demand avulla tehtävää yhteistyötä ja siihen liittyvää viestintää.

Viestikeskuksessa voi olla seuraavanlaisia viestejä:

- **Itse itsellesi kirjoittamat huomautukset** Voit luoda itsellesi huomautuksia viestikeskuksessa. Tästä on hyötyä, kun haluat kirjata muistiin toimia, joita haluat seurata tai joihin haluat viitata myöhemmin. Tällaiset yksityiset huomautukset on merkitty avainkuvakkeella.
- **Tilaamiisi tietueisiin liittyvät huomautukset** Jos tietuetyyppi tukee huomautuksia, voit seurata tiettyä tietuetta koskevaa keskustelua siirtymällä Lisätiedot-sivulle ja tilaamalla kaikki tietueeseen liitetyt uudet huomautukset. Saat kopion kaikista viestikeskuksessa olevista huomautuksista ja voit vastata tietueeseen viestikeskuksesta. Järjestelmä lähettää kopiot vain tietueeseen lisätyistä uusista huomautuksista, viestiä ei lähetetä muista tietueeseen tehdyistä muutoksista.
- **muiden käyttäjien sinulle lähettämiä huomautuksia** Toinen käyttäjä voi napsauttaa nimesi vieressä olevaa kuvaketta sovelluksen sivulla ja lähettää sinulle viestin. Tällaiset viestit on merkitty kuvakkeella, jossa näkyy kaksi ihmistä.

Viestikeskuksessa näkyy huomautuskuvake (nuppineula) ja uusien viestien määrä sen vieressä.

Kun napsautat viestikeskuksen neulakuvaketta, näkyviin tulee luettelo huomautuksista. Kunkin huomautuksen osalta näkyy kirjoittajan nimi sekä aihe tai huomautustekstin alku, jos aihetta ei ole kirjoitettu. Näkyvissä on myös huomautuksen päivämäärä, paitsi jos huomautus on kuluvalta päivältä, jolloin näkyy kellonaika.

Huomautusluettelossa voi suorittaa seuraavanlaisia toimintoja:

Toimi	Ohjeet
Huomautuksen tarkastelu	Vieritä näyttöä haluamasi huomautuksen kohdalle. Jos huomautus on linkitetty tietueeseen, jonka tiedot olet tilannut, voit siirtyä tietueeseen huomautuksessa näkyvästä linkistä.
Uuden huomautuksen luonti	Napsauta Uusi tietue -kuvaketta. Kirjoita ensimmäiselle riville aihe, jos se on tarpeen, ja napsauta Tallenna. Aiheen kirjoittaminen ei ole pakollista. Jos et kirjoita aihetta, huomautuksen tekstistä kopioituu muutama ensimmäinen merkki aiheriville.
Huomautukseen vastaaminen	Vieritä näyttöä haluamasi huomautuksen kohdalle, napsauta Vastaa ja kirjoita teksti. Jos valitset Tallenna, vastauksesi lähetetään vastaamasi viestin lähettäjän viestikeskukseen. Jos valitset Liitä, huomautuksesi liitetään kyseiselle Lisätiedot-sivulle ja lähetetään kaikille tietueen tilanneille käyttäjille.
Huomautuksen	Vieritä näyttöä haluamasi huomautuksen kohdalle ja napsauta Poista.

Toimi	Ohjeet
poistaminen	Tällä toiminnolla voit poistaa huomautuksen kopion omasta viestikeskuksestasi, mutta se ei poista varsinaista huomautusta tietueen Lisätiedot-sivulta.
Huomautuksen lähettäjän lisätietojen tarkastelu	Vieritä näyttöä haluamasi huomautuksen kohdalle ja napsauta käyttäjän nimeä. Näyttöön avautuu Käyttäjän lisätiedot -sivu.

Voit upottaa viestikeskuksen web-lisäosana muihin sovelluksiin. Lisätietoja aiheesta on kohdassa [Viestikeskuslisäosan upottaminen](#) (katso "[Viestikeskuksen tuote-esimerkin upotus](#)" sivulla 710).

Kun viestikeskus on käytössä web-lisäosana, voit päivittää viestikeskukseen ja hakea uudet viestit Oracle CRM On Demand -ohjelmasta painamalla Päivitä.

RSS-syöteappleteilla työskentely

Voi käyttää ohjelmassa Oracle CRM On Demand RSS-syöteapletteja sinua kiinnostavan usein päivitettävän sisällön tilaukseen, kuten blogimerkinnät, uutisotsikot ja podcastit. Tämä sisältö voi esimerkiksi täydentää omia CRM-tietoja tilaamiltasi uutisten tarjoajilta saaduilla tiedoilla. Kotisivulla voidaan näyttää yleisiä markkinauutisia. Saatat saada uutisia ja tietoja, jotka ovat tyypillisiä asiakkaasi työnantajille Yhteyshenkilöiden tiedot -sivulla.

Oracle CRM On Demand on sovellukseen integroitu syötelukija, joka kokoaa sisältöä, joten sovelluksesta ei tarvitse poistua koskaan. Esimerkiksi markkinointiuutisia ei tarvitse käydä lukemassa muilla Web-sivuilla, vaan tiedot hankitaan ohjelmassa Oracle CRM On Demand. Sisällön koonnin lisäksi syötelukija voi hyväksyä käyttäjä- ja tietuekenttäparametreja.

RSS-syöteappletit ovat yrityksen järjestelmänvalvojan luoma mukautettu Web-applettilaji, jossa RSS-syötteen URL on määritetty. RSS-syöteappletit voivat siksi ilmetä seuraavissa paikoissa:

- Oma kotisivu
- Tietuetyypin kotisivut
- Tietuetyypin tietosivut
- Valikkorivi

Lisätietoa mukautetuista Web-appleteista on kohdassa Tietoja mukautetuista Web-appleteista

Kotisivun asetteluun, tietosivun asetteluun tai valikkorivin asetteluun on lisättävä appletti, jos sitä ei valmiiksi näy sivulla tai valikkorivillä.

Yrityksen järjestelmänvalvoja voi määritellä RSS-syöteappletin määritettäväksi. Jos näin on, appletissa näytetään Määritä-linkki ja voit vaihtaa appletin nimeä ja applettiin liittyvää URL-osoitetta eri RSS-syötteen näyttämiseksi. Jos RSS-syöteappletti ei ole määritettävissä, Määritä-linkkiä ei näytetä.

Yrityksen järjestelmänvalvoja tehdä vain muutaman RSS-syöteappletin määritettäväksi.

Jos yrityksen järjestelmänvalvoja poistaa RSS-syöteappletin, sovelluksesta poistetaan myös appletin mukautetut versiot. Jos käyttäjällä on esimerkiksi kotisivullaan CNN-uutissyötteen appletti ja toinen käyttäjä on määrittänyt kotisivulleen NBC-uutissyötteen appletin, kumpikin käyttäjä menettää pääsyn appletin syötteeseen, jos alkuperäinen RSS-syöteappletti poistetaan.

RSS-syöteapletin määrittäminen

- 1** Napsauta Määritä-linkkiä.
- 2** Kirjoita Nimi-kenttään appletille sopiva nimi.
- 3** Muokkaa URL-osoitetta URL-kentässä.
- 4** Valitse Tallenna.
Syöte päivitetään määritetyn URL-osoitteen tiedoilla.

Huomautus: Voit napsauttaa Käytä oletusarvoa, jotta voit palata yrityksen järjestelmänvalvojan määrittämään URL-osoitteeseen.

Tietueiden käsittely

Tässä aiheessa kuvataan seuraavat yleiset tietueiden käsittelytoimet:

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44)
- [Tietueiden esikatselu](#) (sivulla 65)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Pää tietueiden linkitettyjen tietueiden päivitys](#) (katso "[Linkitettyjen tietueiden päivitys pää tietueista käsin](#)" sivulla 76)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Luettelojen luonti ja tarkennus](#) (sivulla 83)
- [Luetteloiden tietueiden vienti](#) (katso "[Tietueiden vienti luettelona](#)" sivulla 92)
- [Tietueiden omistuksen siirto](#) (sivulla 93)
- [Tietueiden jako \(tiimit\)](#) (sivulla 94)
- [Tietueen ensisijaisen mukautetun kirjan muuttaminen](#) (sivulla 96)
- [Tietueryhmien päivitys](#) (sivulla 97)
- [Tietueiden yhdistäminen](#) (sivulla 98)
- [Huomautusten lisäys](#) (sivulla 99)
- [Tiedostojen ja URL-osoitteiden liittäminen tietueisiin](#) (sivulla 106)
- [Tietueiden poisto ja palautus](#) (sivulla 113)
- [Sivulla näkyvät tulostustiedot](#) (sivulla 124)

Liittyvät aiheet

Kohteeseen liittyvää tietoa on seuraavissa aiheissa:

- Tuonti- ja vientityökalut
- [Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä](#) (sivulla 38).

Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä

Mahdollisuutesi käyttää sovelluksen Oracle CRM On Demand tietoja määräytyvät tiettyjen käyttöoikeuskomponenttien mukaan, jotka liittyvät käyttäjärooliisi sovelluksessa Oracle CRM On Demand, seuraavasti:

- **Oikeudet.** Voit käyttää tiettyjä liiketoimintatietoja tai järjestelmänvalvojan tietoja, jos käyttöoikeutesi sallivat näiden tietojen käytön. Jos käyttäjäroolillasi on esimerkiksi Hallitse työnkulkuja -oikeudet, voit käyttää kaikkia työnkulkujen määrittystietoja.
- **Tietuetyypioikeudet ja käyttöoikeusprofiilit.** Jotta voisit käyttää tietyn tietuetyypin tietueita, käyttäjäroolissa ja käyttöoikeusprofiilissa on oltava oikeat asetukset seuraavasti:
 - Ylimmän tason tietuetyyppejä varten tietuetyypin käyttöoikeus on oltava myönnettynä käyttäjäroolille. Esimerkiksi minkä tahansa asiakastietueen käyttö edellyttää, että käyttäjäroolille on määritetty asiakastietuetyypin käyttöoikeudet.
 - Käyttöoikeusprofiilin on sallittava tietuetyypin käyttö. Käyttöoikeusprofiilit säätelevät myös, mitä toimintoja voit suorittaa tiedoille, joita käytät. Esimerkiksi omistajan käyttöoikeusprofiili voisi antaa sinulle oikeudet muokata omistamiasi asiakastietueita ja oletuskäyttöoikeusprofiili voisi antaa sinulle vain luku -oikeudet asiakastietueisiin, joita tarkastelet jaetun käytön kautta mutta joita et omista.

HUOMAUTUS: Käyttöoikeusprofiileja käytetään myös erilaisissa tietueiden jakomekanismeissa, joista kerrotaan seuraavassa osiossa.

Tietueiden jakomekanismit

Käyttäjät voivat jakaa tietueita seuraavien tietueiden jakomekanismien kautta:

- **Yrityksen raportointihierarkia.** Esimies voi esimerkiksi nähdä alaisensa tietueet.
- **Käyttäjän delegointi.** Käyttäjä voi esimerkiksi delegoida käyttöoikeuden toiselle käyttäjälle, joka ei välttämättä kuulu samaan raportointihierarkiaan.
- **Mukautetun kirjan jäsenyys.** Erilaisten käyttäjien ryhmälle voidaan esimerkiksi myöntää käyttöoikeudet tietuejoukkoon, joka liittyy mukautettuun kirjaan nimeltä *Parhaimmat kaupungit*.
- **Tiimin jäsenyys.** Asiakastietueen omistaja voi esimerkiksi jakaa asiakkaan valitsemansa käyttäjäjoukon kanssa.
- **Ryhmän jäsenyys.** Ryhmä on ennalta määritetty käyttäjätiimi. Jos esimerkiksi ryhmään kuuluvasta käyttäjästä tulee yhteyshenkilötietueen omistaja, myös kaikki muut saman ryhmän jäsenet lisätään yhteyshenkilötiimiin. Lisätietoja ryhmistä on kohdassa Ryhmän hallinta.

HUOMAUTUS: Tietojen jakaminen mukautettujen kirjojen kautta on kaikkein tehokkain tapa jakaa tietoja suurissa yrityksissä, joissa käyttäjät käyttävät yli miljoonaa tietuetta.

Tietueen vastuuhenkilötilat

Useimpien mukautettuja kirjoja tukevien tietuetyyppien osalta yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää tietuetyypille tietueen vastuuhenkilötilaksi käyttäjätilan, kirjatilan tai yhdistelmätilan. Yrityksen käytäntöjen ja tietuetyypeille määritettyjen vastuuhenkilötilojen mukaan tietueita voi omistaa suoraan tai niitä voi käyttää tietueiden jakomekanismien avulla, tai käytössä voi olla näiden menetelmien yhdistelmä. Tietueiden vastuuhenkilötilat ovat seuraavat:

- **Käyttäjätila.** Kun tietuetyyppi määritetään käyttäjätilassa, kaikille kyseisen tietuetyypin tietueille on määritettävä omistaja. Käyttäjä omistaa tietueen, kun käyttäjä liitetään tietueen Omistaja-kenttään. Jos tietueen tietosivulla on käytettävissä Kirja-kenttä, Kirja-kentässä näkyy omistajaan liittyvä käyttäjäkirja.
- **Kirjatila.** Kun tietuetyyppi määritetään kirjatilassa, kyseisen tietuetyypin tietueille ei määritetä omistajia. Sen sijaan kullakin tietueella on oltava siihen liittyvä ensisijainen mukautettu kirja. Ensisijaisen mukautetun kirjan liittäminen tietueeseen ei tarkoita, että ensisijainen mukautettu kirja omistaa tietueen, sillä mukautettu kirja on tietueiden jakomekanismi. Ensisijaisen mukautetun kirjan liittäminen tietueeseen on vain osoitus siitä, että tietue kuuluu ensisijaisesti mukautettuun kirjaan eikä tietylle käyttäjälle. Kirjatila on käytännöllinen raporteissa, joissa halutaan ilmaista, että tietue kuuluu tiettyyn mukautettuun kirjaan, jotta sitä ei laskettaisi useita kertoja, jos tietue jaetaan myös muiden kirjojen kanssa.
- **Yhdistelmätila.** Kun tietuetyyppi määritetään yhdistelmätilassa, kyseisen tietuetyypin tietue voidaan määrittää millä tahansa seuraavalla tavalla:
 - Tietue voidaan määrittää ilman omistajaa ja ilman liittyvää ensisijaista mukautettua kirjaa.
 - Tietueelle voidaan määrittää omistaja.
 - Tietueeseen voidaan liittää ensisijainen mukautettu kirja.

Tietuetyypit, jotka eivät tue mukautettuja kirjoja mutta vaativat omistajan, tukevat vain käyttäjätilaa tietueen vastuuhenkilötilana.

Missään tietueen vastuuhenkilötilassa tietueella ei voi olla sekä määritettyä omistajaa että tietueeseen liittyvää ensisijaista mukautettua kirjaa. Missä tahansa tietueen vastuuhenkilötilassa tietueeseen voidaan kuitenkin määrittää muita mukautettuja kirjoja, jos tietuetyyppi tukee mukautettuja kirjoja.

Jos tietueen tietosivulla on käytettävissä Kirja-kenttä, kentässä voi näkyä tietueen käyttäjäkirjan tai ensisijaisen mukautetun kirjan nimi tai kenttä voi olla tyhjä, seuraavasti:

- Jos tietueen omistaa käyttäjä, Kirja-kentässä näkyy tietueen omistajan käyttäjäkirjan nimi.
- Jos tietuetta ei omista kukaan käyttäjä, Kirja-kentässä voi näkyä tietueen ensisijainen mukautettu kirja tai kenttä voi olla tyhjä.

Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää tietueen vastuuhenkilötilan tekemällä tietyt tietuetyypin kentät pakollisiksi. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi muuttaa tietuetyypin tietueen vastuuhenkilötilaa. Lisätietoja tietueen vastuuhenkilötilojen määrittämisestä on kohdassa Tietueen vastuuhenkilötilojen määrittäminen.

Mitä tapahtuu, kun tietuetyypin tietueen vastuuhenkilötila muuttuu?

Kun tietuetyypin tietueen vastuuhenkilötila muuttuu tilasta toiseksi, tapahtuu seuraavaa:

- Kun luot uuden tietueen, joka edustaa kyseistä tietuetyyppiä, voit joutua valitsemaan tietueelle omistajan tai liittämään uuteen tietueeseen ensisijaisen kirjan sen mukaan, mikä tietueen uusi vastuuhenkilötila on.
- Jos päivität tietuetta ensimmäisenä käyttäjänä vastuuhenkilötilan muuttumisen jälkeen, voit joutua ennen muutosten tallentamista valitsemaan tietueelle omistajan tai ensisijaisen kirjan uuden vastuuhenkilötilan mukaan. Seuraavassa taulukossa kuvataan vaaditut toimet kussakin tapauksessa.

Vanha tila	Uusi tila	Toiminto
Käyttäjätila	Kirjatila	Sinun on valittava ensisijainen mukautettu kirja Kirja-kenttään.
Käyttäjätila	Yhdistelmätila	Voit valita omistajan Omistaja-kenttään tai ensisijaisen mukautetun kirjan Kirja-kenttään, mutta et voi valita molempia.
Kirjatila	Käyttäjätila	Sinun on valittava käyttäjä Omistaja-kenttään.
Kirjatila	Yhdistelmätila	Voit valita omistajan Omistaja-kenttään tai ensisijaisen mukautetun kirjan Kirja-kenttään, mutta et voi valita molempia.
Yhdistelmätila	Käyttäjätila	Sinun on valittava käyttäjä Omistaja-kenttään.
Yhdistelmätila	Kirjatila	Sinun on valittava ensisijainen mukautettu kirja Kirja-kenttään.

Lisäksi jos aiemmin luodun tietueen omistaja poistetaan tietueesta, kun tietuetta päivitetään tietueen vastuuhenkilötilan muuttuessa käyttäjätilasta toiseksi tilaksi, tapahtuu seuraavaa:

- Jos tietuetyyppi tukee tiimejä, kaikki tiimin jäsenet tietueen aiempi omistaja pois lukien säilyvät tiimin jäseninä. Samaa käytäntöä sovelletaan myös tiimin jäseniin, jotka kuuluvat ennalta määritettyyn ryhmään; kaikki ryhmän jäsenet tietueen aiempi omistaja pois lukien säilyvät tiimin jäseninä.

HUOMAUTUS: Asiakkaan tietuetyyppi on poikkeus tästä säännöstä. Jos asiakkaan aiempi omistaja kuuluu ennalta määritettyyn ryhmään, ryhmän kaikki jäsenet poistetaan tiimistä. Tiimin jäsenet, jotka eivät kuulu ennalta määritettyyn ryhmään, säilyvät tiimin jäseninä, kuten muidenkin tietuetyyppien kohdalla.

- Kun päivitetään toimi, jolla aiemmin oli omistaja, ja omistajakenttä tyhjennetään, toimi ei enää näy aiemman omistajan kalenterissa. Toimi näkyy kuitenkin liittyvien toimien luetteloissa, joita käyttäjät käyttävät tietueen tietosivuilla. Kuka tahansa, käyttäjä aiempi omistaja mukaan lukien, joka voi käyttää tietuetta kirjan jäsenyyden kautta, näkee toimen tilanteen mukaan joko avoimien tai valmiiden toimien liittyvässä luettelossa.

Tietueiden luonti

Tietueita voi luoda sovelluksen eri osissa. Valittava osa vaihtelee sen mukaan, haluatko tehdä jonkin seuraavista:

- Luoda tietueen ponnahdusikkunassa, joka on erillään parhaillaan käsiteltävistä tietueista. Tällä tavalla et kadota paikkaasi sovelluksen pääosassa.
- Luoda tietueen napsauttamalla Uusi-painiketta Kotisivu-, Luettelo- tai Tiedot-sivulla. Kukin näistä sivuista avaa saman lomakkeen kuin muut tietueiden luontitavat, mutta kohdistus siirtyy nykyiseltä sivulta Muokkaa-sivulle. Palaa takaisin alkuperäiselle sivulle napsauttamalla Edellinen-linkkiä.
- Luoda tietueen, jonka tyyppi on erilainen kuin parhaillaan käsiteltävään tietueeseen automaattisesti linkitetty tyyppi.

Voit luoda uusia tietueita myös seuraavasti:

- Tuomalla tietueita:
 - Voit käyttää tuonnin aputoimintoa ja tuoda tietueita ulkoisista CSV-tiedostoista, jos käyttäjärooliisi on määritetty Oma tuonti -oikeus.
 - Voit käyttää Oracle Data Loader On Demand -ohjelman asiakasapuohjelmaa.
 - Web-palvelujen avulla voit synkronoida tietueita eri sovellusten kesken.

Käyttäjärooliisi käyttöoikeudet määrittävät, mitä tietuetyyppejä voit tuoda. Lisätietoja tietueiden tuonnista ulkoisista CSV-tiedostoista ja muista ulkoisista lähteistä on kohdassa Tuonti- ja vientityökalut.

- Muuntamalla myyntivihjetietueet. Myyntivihjeen muuntosivulla valittujen asetusten mukaisesti voit luoda yhden tai useita seuraavista tietueista muuntamalla myyntivihjetietueen:
 - asiakastietue
 - yhteyshenkilötietue
 - myyntimahdollisuustietue.

Lisätietoja myyntivihjeiden muuntamisesta on kohdassa [Myyntivihjeiden muuntaminen asiakkaisiksi, yhteyshenkilöiksi, kaupan rekisteröinneiksi tai myyntimahdollisuuksiksi](#) (sivulla 181).

- Muuntamalla kaupan rekisteröintitietueet. Kaupan rekisteröinnin muuntosivulla valittujen asetusten mukaisesti voit luoda yhden tai useita seuraavista tietueista muuntamalla kaupan rekisteröintitietueen:
 - asiakastietue
 - yhteyshenkilötietue
 - myyntimahdollisuustietue.

Lisätietoja kaupan rekisteröintien muuntamisesta on kohdassa [Kaupan rekisteröintien muuntaminen asiakkaisiksi, yhteyshenkilöiksi tai myyntimahdollisuuksiksi](#) (katso "Kaupan rekisteröintien muuttaminen asiakkaisiksi, yhteyshenkilöiksi tai myyntimahdollisuuksiksi" sivulla 399).

VIHJE: Estä tietueiden kahdentuminen etsimällä tietuetta ennen uuden luomista. Katso lisätietoja kohdasta [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

HUOMAUTUS: Kentän nimen vieressä oleva tähti (*) osoittaa, että kenttä on pakollinen.

Tietueen luominen Luo-osaa käyttämällä

- 1 Siirry minkä tahansa sivun toimintopalkin Luo-osaan.
- 2 Napsauta luettelossa tietuetyypin linkkiä.
- 3 Kirjoita Uusi tietue -lomakkeeseen tietueen tiedot.
- 4 Tallenna tietue.

Tietueen luominen Kotisivu-, Luettelo- tai Tiedot-sivulla

- 1 Napsauta näiden sivujen otsikkorivin Uusi-painiketta.
- 2 Kirjoita Muokkaa-sivulle tietueen tiedot.
- 3 Tallenna tietue.

Valittuun tietueeseen linkitetyn tietueen luominen

- 1 Valitse tietue.
Ohjeita tietueiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Siirry tietueen tietosivulla oikeaan osaan.
- 3 Napsauta osan otsikkopalkissa Uusi- tai Lisää-painiketta.
- 4 Kirjoita Muokkaa-sivulle tietueen tiedot.
- 5 Tallenna tietue.

Tietojen kirjoittaminen tietueisiin

Kun luot tietueita, voit kirjoittaa tietoja suoraan joihinkin kenttiin tai valita arvoja avattavista luetteloista. Joissakin kentissä voit lisäksi napsauttaa kentän viereistä kuvaketta, joka avaa ikkunan, jossa voit valita tai kirjoittaa arvoja. Kuvakkeet ovat:

- **Puhelinkuvake.** Kirjoita puhelinnumerotiedot.
- **Kalenterikuvake.** Valitse päivämäärä.
- **Valuuttakuvake.** Hae ja valitse valuutta.
- **Hakukuvake (suurennuslasi).** Hae ja valitse tietueet, jotka liitetään luotavaan tietueeseen. Hakukuvaketta käytetään myös valitsemaan arvoja monivalintaluettelokentistä.

Tietoja monivalintaluetteloista

Monivalintaluettelo on luettelo, josta voi valita useita arvoja. Monivalintaluettelon hakukuvakkeen napsauttaminen avaa ponnahdusikkunan, josta voit valita tarvittavat arvot siirtämällä ne Saatavilla-luettelosta Valittu-luetteloon. Voit myös lajitella Valittu-luettelon arvot.

Seuraavat tietuetyypit tukevat monivalintaluetteloita:

- Asiakas
- Toimi
- Yhteyshenkilö
- Mukautettu objekti 01
- Mukautettu objekti 02
- Myyntivihje
- Myyntimahdollisuus
- Kumppani
- Palvelupyyntö

Tietoja puhelinnumerokentistä

Puhelinnumerokenttien vieressä on puhelinkuvake. Kuvaketta napsauttamalla voi avata puhelinnumeron vahvistusikkunan, jossa voi tehdä seuraavaa:

- Valitse puhelinnumeron maa.
- Anna suuntanumero.
- Anna puhelinnumero.
- Anna alanumero, jos sellainen on.

Kun tallennat puhelinnumeron, Oracle CRM On Demand liittää syötettyyn puhelinnumeroon seuraavaa:

- Plusmerkki (+), joka vastaa ulkomaille soittaessa käytettävää ulkomaantunnusta.

Jos käyttäjätietueen maa-asetus on englantia - Yhdysvallat, plusmerkki vastaa ulkomaantunnusta 011.
Jos maa-asetus on suomi - Suomi, plusmerkki vastaa ulkomaantunnusta 00.

- Valitun maan maatunnus.

Jos valitset maaksi esimerkiksi Espanjan, Oracle CRM On Demand liittää syötettyyn puhelinnumeroon plusmerkin lisäksi maatunnuksen 34.

VIHJE: Jos haluat saada selville jonkin maan maatunnuksen, napsauta puhelinkuvaketta, valitse maa ja tallenna tiedot. Maatunnus tulee näkyviin Puhelin-kenttään.

Tietoja osoitekentistä

Osoitekentät muuttuvat maakohtaisten tietojen mukaan. Jos esimerkiksi valitset asiakkaan laskutusosoitteen maaksi Japanin, muut osoitekentät muuttuvat japanilaisten osoitteiden kenttien mukaisiksi (Chome, Ku, Shi/Gun).

Osoitteet tallennetaan yleensä erityisellä tietuetyypillä. Jotkin osoitteet kopioituvat, kun linkität tietueen toiseen. Jos esimerkiksi kirjoitat asiakkaan laskutus- ja toimitusosoitteen, laskutusosoite tulee näkyviin Yhteyshenkilön erittely -sivulla, kun linkität asiakkaan yhteyshenkilöön.

Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on lisännyt sovellukseesi Osoitteet-osan, voit seurata asiakkaiden ja yhteyshenkilöiden lisäosoitteita. Kun seuraat yhteyshenkilöiden osoitteita, ensisijainen osoite on aina se, joka on kirjoitettu Vaihtoehtoinen osoite -osaan.

Tietueiden etsiminen

Tietueita voi etsiä useilla tavoilla sovelluksessa Oracle CRM On Demand:

- [Tietueiden etsiminen toimintopalkissa](#) (sivulla 56)
- [Tarkennetun haun käyttö](#) (sivulla 57)
- [Tietueiden etsiminen luettelosivuilla](#) (sivulla 61)
- [Tietueiden etsiminen hakuikkunoissa](#) (sivulla 61)

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja tietueiden etsimisestä on seuraavissa aiheissa:

- [Tietoja avainsanahausta](#) (sivulla 53)
- [Avainsanahaun oletushakukentät](#) (sivulla 54)
- [Tietoja kohdennetusta hausta](#) (sivulla 44)
- [Suodatusehdot](#) (sivulla 47)
- [Tietoja suodatusarvoista](#) (sivulla 52)
- [Tietoja monivalintaluetteloista hakemisesta](#) (sivulla 53)
- [Kirjan valitsimen käyttö](#) (sivulla 64)

Tietoja kohdennetusta hausta

Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voi käyttää kahta hakutyyppiä: kohdennettua hakua ja avainsanahakua. Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, kumpaa hakutyyppiä yrityksessä käytetään oletusarvoisesti, valitsemalla hakutyyppin yrityksen profiilisivulla. Kohdennettu haku on suositeltava hakutyyppi. Lisätietoja avainsanahausta on kohdassa [Tietoja avainsanahausta](#) (sivulla 53).

Kohdennettua hakua voi käyttää useissa sovelluksen Oracle CRM On Demand paikoissa seuraavasti:

- **Toimintopalkin Hae-osio.** Yrityksen järjestelmänvalvojan yritykselle valitseman haun tyyppin mukaan yrityksen toimintopalkin Hae-osassa käytetään joko avainsanahakua tai kohdennettua hakua. Lisätietoja tietueiden hausta toimintopalkissa on kohdassa [Tietueiden etsiminen toimintopalkissa](#) (sivulla 56).
- **Hakuikkunat.** Yrityksen järjestelmänvalvojan yritykselle valitseman haun tyyppin mukaan hakuikkunoissa käytetään joko avainsanahakua tai kohdennettua hakua. Hakuikkunoissa voi etsiä tietueita, jotka halutaan

linkittää käsiteltävänä olevaan tietueeseen. Lisätietoja tietueiden etsimisestä hakuikkunoissa on kohdassa [Tietueiden etsiminen hakuikkunoissa](#) (sivulla 61).

- **Tarkennettu haku -sivu kohdassa Oracle CRM On Demand.** Tarkennetun haun sivulla haun tyyppi vaihtelee valintojen mukaan seuraavasti:

- Jos hakuun sisältyy useita tietuetyyppejä, käytössä on avainsanahaku.
- Jos hakuun sisältyy vain yksi tietuetyyppi, käytössä on kohdennettu haku.

Lisätietoja tarkennetusta hausta on kohdassa [Tarkennetun haun käyttö](#) (sivulla 57).

- **Luettelosivujen pikasuodatuskentät.** Haut, joissa käytetään luettelosivujen pikasuodatinkenttiä, ovat aina kohdennettuja hakuja, vaikka yrityksen oletushakutyyppi olisi valittu avainsanahaku.

Kohdennetuissa haussa hakuun käytettävät tietuetyypit ja kunkin tietuetyypin kentät määräytyvät käyttäjäroolin mukaan seuraavasti:

- Jos yrityksen järjestelmänvalvoja ei aseta käytettävissä olevia hakukenttiä tietuetyypin käyttäjärooliin määritettyyn hakuasetteluun, tapahtuu seuraavaa:
 - Et voi hakea kyseisen tietuetyypin tietueita toimintopalkin hakuosassa.
 - Et voi määrittää kyseisen tietuetyypin tarkennettuun hakuun hakuehtoja. Tarkennetun haun tekeminen ilman hakuehtoja palauttaa kaikki käyttäjäroolin ja käyttöoikeuksien salliman tietuetyypin tietueet.
 - Et voi käyttää pikasuodatuskenttiä hakuikkunoissa.
 - Et voi määrittää kyseisen tietuetyypin tietueluettelon hakuehtoja. Lisätietoja luetteloiden luonnista ja tarkentamisesta on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (sivulla 83).
- Minkä tahansa tietuetyypin kohdalla toimintopalkin hakuosassa ja hakuikkunoiden pikasuodatuskentissä saattaa näkyä useita hakukenttiä sen mukaan, mitkä kentät yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt näkymään kyseisen tietuetyypin käyttäjäroolille määritetyssä hakuasettelussa.
- Jos Kaikki kentät -vaihtoehto on valittuna käyttäjäroolin haku- ja luettelo-oikeuksissa, käyttäjä voi hakea kaikkia kenttiä, jotka yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt näkymään kyseisen tietuetyypin käyttäjäroolille määritetyssä hakuasettelussa, missä tahansa seuraavista paikoista:
 - toimintopalkki
 - hakuikkunat
 - tarkennettu haku.

HUOMAUTUS: Suosittelemme, että yrityksen järjestelmänvalvoja ei ota suurimmalle osalle käyttäjärooleja käyttöön Kaikki kentät -vaihtoehtoa haku- ja luettelo-oikeuksissa. Kun oikeudet eivät ole käytössä, kentät, jotka eivät ole käytössä yrityksessä, eivät näy haku- ja luettelosivuilla. Tämä vähentää sekaannuksia ja käyttäjät löytävät helpommin heitä kiinnostavat kentät.

- Jos Kaikki kentät -vaihtoehto ei ole valittuna käyttäjäroolin haku- ja luettelo-oikeuksissa, käyttäjä voi hakea kenttää toimintopalkissa, hakuikkunoissa tai tarkennetuissa haussa vain, jos kenttä täyttää molemmat seuraavat ehdot:
 - Kenttä näkyy kyseisen tietuetyypin käyttäjätyypille määritetyssä hakuasettelussa.
 - Kenttä näkyy kyseisen tietuetyypin käyttäjätyypille määritetyssä tietosivun asettelussa. Jos käyttäjäroolille on määritetty dynaamisia sivujen asetteluja, kentän on näytävä vähintään yhdessä dynaamisissa sivun asettelussa.

HUOMAUTUS: *Dynaamiset asettelut* ovat sivun asetteluja, joiden sisältämät kentät vaihtelevat saman tietuetyypin eri tietueille sen mukaan, mikä valintaluettelon arvo tietystä tietueen kentässä valitaan.

Kohdennettu haku etsii valittua tietuetyypin olevat tietueet, joiden arvot vastaavat hakukenttiin määritettyjä arvoja. Toiminto näyttää vain tietueet, joissa on jokainen hakukenttään kirjoitettu arvo; tämä vastaa JA-ehdon käyttöä haussa. Jos jokin hakukenttä on tyhjä, sitä ei sisällytetä hakuun.

Käyttäjäroolille määritetty tietuetyypin hakuasettelu määrää, mitkä kentät näkyvät sarakkeina kyseisen tietuetyypin haun palauttamien tietueiden luettelossa.

HUOMAUTUS: Toimintopalkista tehtävässä haussa kentän arvoksi ei voi määrittää tyhjää arvoa. Jos haluat määrittää tyhjän arvon, käytä tarkennettua hakua. Lisätietoja on kohdassa [Tarkennetun haun käyttö](#) (sivulla 57).

Yleismerkkin käyttö kohdennetussa haussa

Jokaiseen kohdennetun haun kenttään kirjoitettuun hakuarvoon lisätään oletusarvoisesti yleismerkki tai tähti (*), joten yleismerkkiä ei tarvitse lisätä hakumerkkijonon loppuun itse. Yleismerkin voi lisätä hakuarvon eteen tai hakuarvojen väliin. Yleismerkkiä ei voi käyttää valintaluetteloissa, joiden arvot on määritetty ennalta. Kohdistetun haun oletushakuasetteluun voi kirjoittaa hakumerkkijonot Asiakkaan nimi -kenttään ja Sijainti-kenttään. Kirjainkoko ei ole merkitsevä kummassakaan kentässä. Jos kirjoitat Asiakkaan nimi -kenttään C ja Sijainti-kenttään Pää, kohdennettu haku tulkitaan seuraavasti:

näytä kaikki asiakkaat, joiden nimi on C* ja sijainti Pää*

Hakutoiminto etsii kaikki asiakkaat, joiden nimi alkaa isolla tai pienellä C -kirjaimella ja joiden Sijainti-kentän arvo alkaa Pää -sanalla (kirjainkoosta riippumatta).

HUOMAUTUS: Yleismerkkin käyttö vaikuttaa haun tehokkuuteen. Haut, joissa hakuarvoa edeltää yleismerkki, ovat kaikkein hitaimpia.

Yleismerkkin käytölle tarkkaa vastinetta etsittäessä on asetettu rajoituksia, joista kerrotaan seuraavassa.

Tietoja tarkan vastineen hausta

Jos tiedät kentässä olevan tarkan arvon, voit etsiä tarkkaa vastinetta lisäämällä hakumerkkijonon eteen yhtäsuuruusmerkin (=). Kun hakumerkkijonon edessä on yhtäsuuruusmerkki, kohdennettu haku toimii seuraavasti:

- Järjestelmä ei lisää hakumerkkijonon loppuun yleismerkkiä.

Jos hakukentässä on käytössä kirjainkokoerottelu, hakutoiminto etsii hakumerkkijonon tarkan vastineen. Jos kirjainkoolla ei ole hakukentässä merkitystä, hakutoiminto etsii myös vastineet, joissa kirjainkoko ei vastaa hakumerkkijonoa.

Jos kirjoitat Asiakkaan nimi -kentän hakuarvoksi =Acme, hakutoiminto etsii kaikki asiakastietueet, joissa asiakkaan nimi on Acme, ACME tai jokin muu isojen ja pienten kirjainten yhdistelmä, koska kirjainkoolla ei ole merkitystä Asiakkaan nimi -kentässä. Hakutoiminto ei etsi tietueita, joissa asiakkaan nimessä on Acme-sanana lisäksi myös muita merkkejä, esimerkiksi Acme Inc, Acme Incorporated tai Acme SuperStore.

- Jos käytät yleismerkkiä hakumerkkijonossa, hakutoiminto tulkitsee sen tekstiksi.

Oletetaan, että meillä on kaksi asiakastietuetta, ja asiakkaiden nimet ovat *Acme** ja *Acme Super Store*. Jos kirjoitat Asiakkaan nimi -kenttään *=Acme**, hakutoiminto etsii tietueen, jossa asiakkaan nimi on *Acme**. Hakutoiminto ei etsi asiakasta *Acme Super Store*.

- Jos tietueen kentän arvo alkaa yhtäsuuruusmerkillä, hakukenttään on syötettävä kaksi yhtäsuuruusmerkkiä, koska vasta toinen niistä tulkitaan merkkijonon osaksi.

Oletetaan, että meillä on kaksi asiakastietuetta, ja asiakkaiden nimet ovat *=Acme Super Store* ja *Acme Super Store*. Jos kirjoitat Asiakkaan nimi -kenttään *=Acme Super Store*, hakutoiminto etsii tietueen, jossa asiakkaan nimi on *=Acme Super Store*. Hakutoiminto ei etsi asiakasta *Acme Super Store*.

Yhtäsuuruusmerkkiä voi käyttää hakumerkkijonon alussa seuraavin rajoituksin:

- Yhtäsuuruusmerkkiä ei voi käyttää etuliitteenä Puhelin-tyyppin hakukenttien alussa.
- Yhtäsuuruusmerkkiä ei voi käyttää arvon edessä valintaluettelohakukentässä.

Suodatusehdot

Hauissa on käytettävissä erilaisia suodatusehtoja hakukentän tietotyyppin mukaan, kuten oheisesta taulukosta ilmenee.

Tietotyyppi	Käytettävissä olevat suodatusehdot
Numero, kokonaisluku, prosenttiluku, valuutta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Välillä ■ Yhtä suuri kuin ■ Suurempi kuin ■ Pienempi kuin ■ On NULL ■ Ei ole NULL ■ Eri suuri kuin ■ Ei välillä

Tietotyyppi	Käytettävissä olevat suodatusehdot
Päivämäärä, aika	<ul style="list-style-type: none"> ■ Välillä ■ Yhtä suuri kuin ■ Viimeksi kuluneiden 90 päivän aikana ■ Seuraavien 90 päivän aikana ■ Päivänä ■ Aikaisintaan ■ Viimeistään ■ Tänään * ■ Eilen* ■ Huomenna* ■ Edellisenä ? päivänä ■ Seuraavana ? päivänä ■ Viime viikolla* ■ Ensi viikolla* ■ Tällä viikolla* ■ Viime kuussa* ■ Ensi kuussa* ■ Tässä kuussa* ■ Tällä vuosineljänneksellä* ■ Viime vuosineljänneksellä* ■ Ensi vuosineljänneksellä* ■ Tänä vuonna* ■ Ensi vuonna* ■ Viime vuonna* ■ On NULL* ■ Ei ole NULL* ■ Eri suuri kuin ■ Ei ole välillä <p>Tähdellä (*) merkittyjen ehtojen arvokenttä poistetaan käytöstä, kun ehto valitaan.</p> <p>Ehdoissa Edellisenä ? päivänä ja Seuraavana ? päivänä muuttuja ?</p>

Tietotyyppi	Käytettävissä olevat suodatusehdot
	korvataan suodattimen arvokentästä valitulla päivien lukumäärällä.
Valintaruutu	<ul style="list-style-type: none">■ Valitaan■ Ei valita
Valintaluettelo	<ul style="list-style-type: none">■ Sisältää kaikki arvot■ Sisältää vähintään yhden arvon■ Ei sisällä mitään arvoista■ Yhtä suuri kuin■ On NULL■ Ei ole NULL

Tietotyyppi	Käytettävissä olevat suodatusehdot
	<ul style="list-style-type: none"> Eri suuri kuin
Teksti	<ul style="list-style-type: none"> Välillä Sisältää kaikki arvot Sisältää vähintään yhden arvon Ei sisällä mitään arvoista Yhtä suuri kuin Suurempi kuin Pienempi kuin On NULL Ei ole NULL Eri suuri kuin Alkaa Ei ala On kuin Ei ole kuin Ei ole välillä
Puhelin	<ul style="list-style-type: none"> Alkaa Välillä Sisältää kaikki arvot Sisältää vähintään yhden arvon Ei sisällä mitään arvoista Yhtä suuri kuin Suurempi kuin Pienempi kuin Eri suuri kuin

Suodatusehtojen käyttö

Seuraavassa taulukossa esitetään erilaisten suodatusehtojen ja operaattorien käyttö:

Käytä tätä	ja	kohdistus	näille tuloksille
Välillä	Päivämäärärien lukumäärä	Kaksi pilkulla erotettua arvoa	Näytetään tietueet, joiden arvot ovat A:n ja B:n välillä (A ja B eivät kuulu mukaan).

Käytä tätä	ja	kohdistus	näille tuloksille
Sisältää kaikki arvot (yhtä suuret kuin)	Tekstiä, numeroita tai päivämääriä	Yksittäisiä tai useita arvoja pilkulla erotettuna	Näytetään tietueet, jotka vastaavat arvoja täsmälleen. Merkkijonojen osia ei haeta, ja isojen ja pienten kirjainten tulee vastata toisiaan.
Sisältää vähintään yhden arvon	Vain tekstiä	Yksittäisiä tai useita arvoja pilkulla erotettuna	Näytetään tietueet, jotka vastaavat arvoja osittain (haetaan myös merkkijonon osia). Jos esimerkiksi syötetään hakusana <i>Salo</i> , haku palauttaa tietueet, joissa esiintyvät tekstit <i>Salo Tmi</i> , <i>Hammashoitola Haapasalo</i> ja <i>Salon Elegance</i> . HUOMAUTUS: Tämä menettely koskee vain suodatettuja luetteloja eikä muita ohjelman Oracle CRM On Demand alueita, joissa käytetään ehtoa <i>Sisältää vähintään yhden arvon</i> . Tämän ehdon käyttö vaikuttaa myös tietueiden hakunopeuteen, koska Oracle CRM On Demand etsii myös osittaisia osumia.
Ei sisällä mitään arvoista (eri suuri kuin)	Tekstiä, numeroita tai päivämääriä	Yksittäisiä tai useita arvoja pilkulla erotettuna	Näytetään tietueet, jotka <i>eivät</i> vastaa arvoja. Tämä on käänteinen ehdolle <i>Sisältää kaikki arvot</i> .
Yhtä suuri kuin	Tekstiä, numeroita tai päivämääriä	Yksi arvo kullekin riville. Arvoja lisätään käyttämällä OR-operaattoria ja lisäämällä uusi rivi.	Näytetään arvojen kanssa täsmäyvät tietueet.
Suurempi kuin	Päivämäärien lukumäärä	Yksittäinen arvo	Haetaan tietueita, joiden arvo on suurempi kuin syötetty arvo.
Pienempi kuin	Päivämäärien lukumäärä	Yksittäinen arvo	Haetaan tietueita, joiden arvo on pienempi kuin syötetty arvo.
Operaattori			
AND	Tekstiä, numeroita tai päivämääriä	Kaksi tai useampia ehtoja	Näytetään tietueita, jotka täyttävät kaikki annetut ehdot. Esimerkiksi kun syötetään Päätymispäivä > 10/01/2003 AND Tulo > 500000, saadaan tietueet, jotka täyttävät <i>molemmat</i> kriteerit.

Käytä tätä	ja	kohdistus	näille tuloksille
OR	Tekstiä, numeroita tai päivämääriä	Mikä tahansa ehto	Näytetään tietueita, jotka täyttävät vähintään yhden hakuehdon. Kun esimerkiksi syötetään Toimiala = Energia OR Laskutuosavaltio=CA, saadaan tietueet, jotka täyttävät <i>jommankumman</i> näistä hakuehdoista.

Tietoja suodatusarvoista

Kun etsit tietueita, suodatusarvo on määritettävä valitun suodatusehdon mukaan.

Noudata seuraavia ohjeita määrittäessäsi haun suodatusarvoja:

- Erotta seuraavat ehdot sisältävän arvojoukon arvot toisistaan pilkulla:

- Sisältää kaikki arvot
- Sisältää vähintään yhden arvon
- Ei sisällä mitään arvoista

- Älä käytä pilkkua, jos arvo sisältää jonkin seuraavista ehdoista:

- Sisältää kaikki arvot
- Sisältää vähintään yhden arvon
- Ei sisällä mitään arvoista

Pilkkuja käsitellään arvolistojen erottimina. Sen vuoksi niitä ei voi käyttää arvoissa. Jos suodattimen arvot sisältävät pilkkuja, luo haluamasi suodatin muiden ehtojen yhdistelmän avulla.

- Älä käytä numeerisissa arvoissa pilkkuja, kun määrität arvoja tuhansina.
- Voit käyttää osittaisia sanoja, kun käytät Sisältää vähintään yhden arvon -ehtoa. Muita ehtoja käyttäessäsi et löydä haluamiasi tietueita osittaisilla sanoilla.

HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus koskee suodatettuja luetteloita, jotka käyttävät Sisältää vähintään yhden arvon -ehtoa, ei muita ohjelman Oracle CRM On Demand alueita.

- Käytä päivämäärissä yrityksen käyttämää muotoa, mutta huomaa, että vuodet on kirjoitettava kokonaisina, esimerkiksi 2003.
- Älä käytä valuutta-arvoissa pilkkuja tai symboleita, kuten dollarimerkkiä (\$).

Yleismerkkin käyttöäminen suodatusarvoissa

Voit käyttää yleismerkkejä (* ja ?) teksti- ja puhelinnumerokenttien hauissa vain, kun käytössä on Alkaa:- suodatusehto.

VAROITUS: Asteriskin (*) käyttäminen voi hidastaa hakua, jos tietueita etsitään suuresta tietomäärästä.

Yleismerkkejä voi käyttää seuraavissa hakutyypeissä:

52 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

- Tarkennetun haun Hakuehdot-osa
- Luo luettelo- ja Tarkenna luettelo -sivujen Hakuehdot-osa
- Luettelosivujen aakkoshaku
- Luettelosivujen pikahaku
- Toimintorivin Haku-osa.

Voit esimerkiksi etsiä kaikki tiettyä aluekoodia käyttävät puhelinnumerot. Napsauta ensin puhelinkuvaketta, määritä Puhelinnumero-ponnahdusikkunassa aluekoodi ja lisää asteriski (*) Paikallinen numero -kenttään.

Tietoja monivalintaluetteloista hakemisesta

Voit hakea kaikkia monivalintaluettelon kentän arvoja ja tehdä niistä kyselyjä. *Monivalintaluettelo* on luettelo, josta voi valita useita arvoja tietueen tietojen syöttämisen yhteydessä.

Monivalintaluettelon kenttiä tuetaan kohdehaun tuloksissa ja kohdehaun suodatusehdoissa sarakkeina.

Seuraavassa luettelossa näytetään, miten suodatusehtojen ja suodattimen ehtojen monivalintaluettelon arvot määrittävät haun löytämät tietueet:

- **Sisältää kaikki arvot.** Tietue löytyy, jos kaikki määritetyt suodatinarvot vastaavat haettavan tietueen valintaluettelon arvoja.
- **Sisältää vähintään yhden arvon.** Tietue löytyy, jos mikä tahansa määritetty suodatinarvo vastaa haettavan tietueen valintaluettelon arvoa.
- **Sisältää kaikki arvot.** Tietue löytyy, jos mikään määritetty suodatinarvo ei vastaa haettavan tietueen valintaluettelon arvoja.

Tietoja avainsanahausta

Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voi käyttää kahta hakutyyppiä: kohdennettua hakua ja avainsanahakua. Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, kumpaa hakutyyppiä yrityksessä käytetään oletusarvoisesti, valitsemalla hakutyyppin yrityksen profiilisivulla. Kohdennettu haku on suositeltava hakutyyppi. Lisätietoja kohdennetusta hausta on kohdassa [Tietoja kohdennetusta hausta](#) (sivulla 44).

Avainsanahakua voi käyttää useissa sovelluksen Oracle CRM On Demand paikoissa seuraavasti:

- **Toimintopalkin Hae-osio.** Yrityksen järjestelmänvalvojan yritykselle valitseman haun tyyppin mukaan yrityksen toimintopalkin Hae-osassa käytetään joko avainsanahakua tai kohdennettua hakua. Lisätietoja tietueiden hausta toimintopalkissa on kohdassa [Tietueiden etsiminen toimintopalkissa](#) (sivulla 56).
- **Hakuikkunat.** Yrityksen järjestelmänvalvojan yritykselle valitseman haun tyyppin mukaan hakuikkunoissa käytetään joko avainsanahakua tai kohdennettua hakua. Hakuikkunoissa voi etsiä tietueita, jotka halutaan linkittää käsiteltävänä olevaan tietueeseen. Lisätietoja tietueiden etsimisestä hakuikkunoissa on kohdassa [Tietueiden etsiminen hakuikkunoissa](#) (sivulla 61).
- **Tarkennettu haku -sivu kohdassa Oracle CRM On Demand.** Tarkennetun haun sivulla haun tyyppi vaihtelee valintojen mukaan seuraavasti:
 - Jos hakuun sisältyy useita tietuetyyppejä, käytössä on avainsanahaku.
 - Jos hakuun sisältyy vain yksi tietuetyyppi, käytössä on kohdennettu haku.

Lisätietoja tarkennetusta hausta on kohdassa [Tarkennetun haun käyttö](#) (sivulla 57).

HUOMAUTUS: Haut, joissa käytetään luettelosivujen pikasuodatinkenttiä, ovat aina kohdennettuja hakuja, vaikka yrityksen oletushakutyypiksi olisi valittu avainsanahaku.

Jos yrityksen järjestelmänvalvoja valitsee yrityksen hakutyypiksi avainsanahaun, toimintopalkin hakuosassa ja hakuikkunoissa on vain yksi hakukenttä. Avainsanahaku etsii kentät, jotka vastaavat hakukenttään lisättyä tekstiä. Toiminto näyttää kaikki tietueet, jotka sisältävät hakukenttään kirjoitetun tekstimerkkijonon. Tämä vastaa TAI-ehdon käyttöä oletuskentissä. Esimerkiksi palvelupyyntötietueiden haussa käytetään Palvelun numero- ja Aihe-kenttää. Jos kirjoitat toimintopalkin hakukenttään esimerkiksi arvon *1234*, näyttöön tulevat seuraavat tietueet:

- kaikki tietueet, joiden Palvelun numero -kenttä sisältää arvon *1234*, kuten palvelupyyntöjen numerot *12345* ja *01234*
- kaikki tietueet, joissa Aihe-kentän teksti sisältää merkkijonon *1234*, kuten *Asiakas raportoi ongelman tuotenumerossa 1234*.

Kaikki tietuetyypit eivät tule avainsanahakua. Luettelo avainsanahakua tukevista tietuetyypeistä ja tietoja kunkin tietuetyypin avainsanahakukentistä on kohdassa [Avainsanahaun oletushakukentät](#) (sivulla 54).

Avainsanahaun oletushakukentät

Avainsanahakua voi käyttää useissa sovelluksen Oracle CRM On Demand paikoissa seuraavasti:

- **Toimintopalkin Hae-osio.** Yrityksen järjestelmänvalvojan yritykselle valitseman haun tyyppin mukaan yrityksen toimintopalkin Hae-osassa käytetään joko avainsanahakua tai kohdennettua hakua. Lisätietoja tietueiden hausta toimintopalkissa on kohdassa [Tietueiden etsiminen toimintopalkissa](#) (sivulla 56).
- **Hakuikkunat.** Yrityksen järjestelmänvalvojan yritykselle valitseman haun tyyppin mukaan hakuikkunoissa käytetään joko avainsanahakua tai kohdennettua hakua. Hakuikkunoissa voi etsiä tietueita, jotka halutaan linkittää käsiteltävänä olevaan tietueeseen. Lisätietoja tietueiden etsimisestä hakuikkunoissa on kohdassa [Tietueiden etsiminen hakuikkunoissa](#) (sivulla 61).
- **Tarkennettu haku -sivu kohdassa Oracle CRM On Demand.** Tarkennetun haun sivulla haun tyyppi vaihtelee valintojen mukaan seuraavasti:
 - Jos hakuun sisältyy useita tietuetyyppejä, käytössä on avainsanahaku.
 - Jos hakuun sisältyy vain yksi tietuetyyppi, käytössä on kohdennettu haku.

Lisätietoja tarkennetusta hausta on kohdassa [Tarkennetun haun käyttö](#) (sivulla 57).

HUOMAUTUS: Haut, joissa käytetään luettelosivujen pikasuodatinkenttiä, ovat aina kohdennettuja hakuja, vaikka yrityksen oletushakutyypiksi olisi valittu avainsanahaku.

Lisätietoja avainsanahausta ja kohdennetusta hausta on kohdissa [Tietoja avainsanahausta](#) (sivulla 53) ja [Tietoja kohdennetusta hausta](#) (sivulla 44).

Kohdennettua hakua voi käyttää kaikissa tietuetyypeissä, mutta avainsanahauille ei ole tukea kaikissa tietuetyypeissä. Seuraava taulukko sisältää avainsanahaussa tuetut tietuetyypit. Kunkin tietuetyypin kohdalla näkyvät kentät, joista Oracle CRM On Demand hakee avainsanahaussa.

Tietuetyyppi	Hakuun sisältyvät kentät
Asiakkaat	Asiakkaan nimi, Sijainti

Tietuetyyppi	Hakuun sisältyvät kentät
Tapaamiset	Aihe
Kampanjat	Lähdekoodi, kampanjan nimi
Yhteyshenkilöt	Sukunimi, etunimi, sähköposti
Mukautetut objektit 01	Nimi, pikahaku 1, pikahaku 2
Mukautetut objektit 02	Nimi, pikahaku 1, pikahaku 2
Mukautetut objektit 03	Nimi, pikahaku 1, pikahaku 2
Myyntivihjeet	Sukunimi, etunimi
Myyntimahdollisuudet	Myyntimahdollisuuden nimi
Tuotteet	Tuotteen nimi, tuoteluokka, tila
Palvelupyynnöt	PP-numero, Aihe
Ratkaisut	Ratkaisun tunnus, Otsikko
Tehtävät	Aihe
Käyttäjät	Sukunimi, etunimi, sähköposti
Koskee kohteita Oracle CRM On Demand High Tech Edition ja Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Varat	Varojen nimi, Tila
Varojen pyynnöt	Varojen pyynnön nimi, tila
Koskee kohdetta Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Kumppanit	Kumppanin nimi, Sijainti
Koskee kohdetta Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Kauppiaas	Nimi, Toimipaikka
Ajoneuvot	Ajoneuvon tunnistenumero
Koskee kohdetta Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Lääketieteelliset koulutustapahtumat	Nimi, Sijainti
Koskee kohdetta Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Taloudet	Talouden nimi

Tietuetyyppi	Hakuun sisältyvät kentät
Salkut	Tilin numero

Tietueiden etsiminen toimintopalkissa

Voit etsiä tietueita käyttämällä toimintopalkin hakuosaa. Ennen uuden tilin, yhteyshenkilön tai muun tietueen luomista kannattaa ensin selvittää, onko tietue jo olemassa. Voit valita etsittävän tietuetyypin toimintopalkin Etsi-osion ensimmäisestä kentästä. Voit valita joko yksittäisen tietuetyypin tai vaihtoehdon Kaikki, jolloin etsitään kaikista tietuetyypeistä. Voit itse määrittää Etsi-osion oletusarvoisen tietuetyypin. Lisätietoja kohdassa [Etsi-osion oletusarvoisen tietuetyypin määrittäminen](#) (katso "[Haun oletustietuetyypin määrittäminen](#)" sivulla 694).

HUOMAUTUS: Käyttäjärooli ja yrityksessä käytettävä hakutyyppi määrittävät, mitä tietuetyyppejä voit etsiä toimintopalkin hakuosassa.

Tietoja eri hakutyypeistä

Jos etsit yksittäistä tietuetyyppeä, hakutulokset näkyvät luettelosivulla ja voit käsitellä tietueiden luetteloa. Luetteloa voi tarkentaa sovelluksen Oracle CRM On Demand luetteloiden hallinnan toimintojen avulla. Hakutulokset voi tallentaa uudeksi luetteloksi. Lisätietoja tietueluetteloiden hallinnasta on kohdassa [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78). Jos haet kaikista tietuetyypeistä, näyttöön avautuu Hakutulokset-sivu, jossa on osat kaikille haussa löytyneille tietuetyypeille. Kun käytät hakuihin tekstikenttiä, kirjainkoolla on merkitystä vain, jos kentässä lukee harmaalla *kirjainkokoeroteltu*. Harmaa teksti häviää, kun napsautat kenttää.

Voit siirtyä myös tarkennetun haun sivulle, jossa voit etsiä useita tietuetyyppejä kerralla ja käyttää haussa päivämääräkenttiä. Tarkennetussa haussa on lisäksi paremmat suodatusmahdollisuudet. Lisätietoja on kohdassa [Tarkennetun haun käyttö](#) (sivulla 57).

Oracle CRM On Demand tukee kahta hakutyyppiä: kohdennettua hakua ja avainsanahakua. Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, kumpaa hakutyyppiä yrityksessä käytetään oletusarvoisesti, valitsemalla hakutyyppin yrityksen profiilisivulla. Kohdennettu haku on yleensä näistä kahdesta tehokkain. Lisätietoja kohdennetusta hausta ja avainsanahausta on kohdissa [Tietoja kohdennetusta hausta](#) (sivulla 44) ja [Tietoja avainsanahausta](#) (sivulla 53).

HUOMAUTUS: Kohdennetussa haussa voi käyttää myös kirjan valitsinta, joka näkyy toimintopalkin Etsi-osiossa. Kirjan valitsimen avulla voit rajoittaa hakua niin, että se kohdistuu vain tietyn käyttäjän kirjaan (käyttäjä) tai mukautettuun kirjaan (kirja). Lisätietoja on kohdassa [Kirjan valitsimen käyttö](#) (sivulla 64).

Seuraavassa kuvataan, kuinka tietuetta voi etsiä toimintopalkissa.

Tietueen etsiminen toimintopalkissa

- 1 Jos toimintopalkki on piilotettu, näytä se.

Lisätietoja toimintopalkin näyttämisestä ja piilottamisesta on kohdassa [Toimintopalkin näyttö tai piilotus](#) (katso "[Toimintopalkin näyttö ja piilotus](#)" sivulla 31).

- 2 Valitse toimintopalkissa hakuosion ensimmäisessä kentässä tietuetyyppi tai valitse Kaikki, jos haluat etsiä kaikkia käytettävissä olevia tietuetyyppejä.

HUOMAUTUS: Kun valitset kaikkien tietuetyyppien hakuvaihtoehdon, tietuetyypit Mukautettu objekti 01, 02 ja 03 sisällytetään hakuun mutta tietuetyyppejä Mukautettu objekti 04 ja siitä ylöspäin ei sisällytetä hakuun. Kaikkien hakuun käytettävissä olevien tietuetyyppien hakeminen on hitaampaa kuin yhden tietuetyypin hakeminen.

- 3 Kirjoita etsittävä arvo asetustesi mukaan joko yhteen tai useampaan tekstikenttään.

- 4 Valitse Siirry.

VIHJE: Jos näyttöön tulee viesti hakupyynnön aikakatkaisusta, voit käyttää tarkennettua hakua ja tarkentaa hakuehtoja. Lisätietoja on kohdassa [Tarkennetun haun käyttö](#) (sivulla 57). Lisätietoja hakujen ja luetteloiden optimoinnista on Koulutus ja tuki -sivustossa. Voit avata Koulutus ja tuki -sivuston valitsemalla ohjelman Oracle CRM On Demand sivun ylä laidassa olevan Koulutus ja tuki -linkin.

- 5 Napsauta linkkiä haluamassasi tietueessa.

Tietueen tietosivu aukeaa.

Tarkennetun haun käyttö

Tarkennetun haun avulla voit

- hakea eri tietuetyypeistä samalla kertaa.
- hakea tietueita päivämäärähakukenttien avulla
- hakea käyttäen suodatusehtoja kaikissa kentissä.

Tarkennettu haku -sivun käytettävissä olevat osat vaihtuvat sen mukaan, valitsetko hakua varten yhden tietuetyypin vai useita tietuetyyppejä.

Tietoja yhteen tietuetyyppiin kohdistuvasta tarkennetusta hausta

Yhteen tietuetyyppiin kohdistettu tarkennettu haku vastaa osin Toimintopalkin hakuosion kohdennettua hakua. Voit etsiä useita tietuetyypin kenttiä. Tarkennetussa haussa voit kuitenkin tehdä seuraavia toimia:

- Voit valita minkä tahansa kentän, joka on määritetty käyttäjäroolissasi hakukentäksi.
- Voit antaa ehdot, suodatinarvot ja operaattorit (AND, OR), jotka määrittävät suodattimen.
- Voit määrittää kentät, jotka näkyvät hakutuloksissa.

HUOMAUTUS: Kun yhteen tietuetyyppiin kohdistuvassa tarkennetussa haussa etsitään tarkkaa vastinetta, haussa ei käytetä yhtäsuuruusmerkkiä (=). Tarkkaa vastinetta voi etsiä käyttämällä Yhtä suuri kuin -ehtoa.

Kun haet tarkennetulla haulla yhdestä tietuetyypistä, hakuun käytettävät tietuetyypit ja kunkin tietuetyypin kentät määräytyvät roolisi mukaan seuraavasti:

- Jos yrityksen järjestelmänvalvoja ei aseta käytettävissä olevia hakukenttiä tietuetyypin käyttäjärooliin määritettyyn hakuasetteluun, et voi määrittää kyseisen tietuetyypin tarkennetun haun hakuehtoja. Tarkennetun haun tekeminen ilman hakuehtoja palauttaa kaikki käyttäjäroolin ja käyttöoikeuksien salliman tietuetyypin tietueet.

- Jos Kaikki kentät -vaihtoehto on valittuna käyttäjäroolin haku- ja luettelo-oikeuksissa, käyttäjä voi hakea kaikkia kenttiä, jotka yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt näkymään kyseisen tietuetyypin käyttäjäroolille määritetyssä hakuasettelussa.

HUOMAUTUS: Suosittelemme, että yrityksen järjestelmänvalvoja ei ota suurimmalle osalle käyttäjärooleja käyttöön Kaikki kentät -vaihtoehtoa haku- ja luettelo-oikeuksissa. Kun oikeudet eivät ole käytössä, kentät, jotka eivät ole käytössä yrityksessä, eivät näy haku- ja luettelosivuilla. Tämä vähentää sekaannuksia ja käyttäjät löytävät helpommin heitä kiinnostavat kentät.

- Jos Kaikki kentät -vaihtoehto ei ole valittuna käyttäjäroolin haku- ja luettelo-oikeuksissa, käyttäjä voi hakea kenttää vain, jos se täyttää molemmat seuraavat ehdot:
 - Kenttä näkyy kyseisen tietuetyypin käyttäjätyypille määritetyssä hakuasettelussa.
 - Kenttä näkyy kyseisen tietuetyypin käyttäjätyypille määritetyssä tietosivun asettelussa. Jos käyttäjäroolille on määritetty dynaamisia sivujen asetteluja, kentän on näytävä vähintään yhdessä dynaamisessa sivun asettelussa.

HUOMAUTUS: *Dynaamiset asettelut* ovat sivun asetteluja, joiden sisältämät kentät vaihtelevat saman tietuetyypin eri tietueille sen mukaan, mikä valintaluettelon arvo tiettyssä tietueen kentässä valitaan.

Kun haet tarkennetulla haulla yhdestä tietuetyypistä, hakutulokset näkyvät luettelosivulla ja voit käsitellä tietueluetteloja. Käyttäjärooliin määritetty hakuasettelu määrää, mitkä kentät näkyvät haun palauttamassa tietueiden luettelossa. Lisätietoja tietueluetteloiden hallinnasta on kohdassa [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78).

Tietoja useaan tietuetyypiin kohdistuvasta tarkennetusta hausta

Useisiin tietuetyyppeihin kohdistuva tarkennettu haku on avainsanahaku. Voit käyttää haussa joitain tai kaikkia avainsanahakua tukevia tietuetyyppejä. Kun etsit tarkennetulla haulla useista tietuetyypeistä, jokainen haussa löytynyt tietuetyyppi näkyy hakutulossivulla omassa osiossaan.

HUOMAUTUS: Kun valitset haettavien tietuetyyppien luettelosta vaihtoehdon Kaikki tietuetyypit, hakuun sisältyvät vain avainsanahakua tukevat tietuetyypit. Jos haluat kohdistaa haun tietuetyyppeihin, jotka eivät tue avainsanahakua, hae yhdestä tietuetyypistä kerrallaan.

Lisätietoja avainsanahaun toimintaperiaatteista on kohdassa [Tietoja avainsanahausta](#) (sivulla 53).

Tarkennettu haku yhdestä tietuetyypistä

- 1 Jos toimintopalkki on piilotettu, näytä se. Lisätietoja toimintopalkin näyttämisestä ja piilottamisesta on kohdassa [Toimintopalkin näyttö tai piilotus](#) (katso "Toimintopalkin näyttö ja piilotus" sivulla 31).
 - 2 Valitse Toimintorivin Haku-osassa Lisäasetukset.
 - 3 Tee Tarkennettu haku -sivulla seuraavat toimet:
 - a Valitse Seuraavat tietuetyypit -valintanappi.
 - b Valitse haluamasi tietuetyypin valintaruutu.
 - c Varmista, että muiden tietuetyyppien valintaruudut ovat tyhjiä.
 - 4 Valitse Hakukohde-osasta jokin seuraavista vaihtoehdoista:
- 58** Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

- Tietuejoukko
- Kirja

HUOMAUTUS: Hakukohde-osa ei näy, jos tietuetyypillä ei ole omistajaa (esimerkkejä tästä ovat Tuote- ja Käyttäjä-tietuetyypit). Hakukohde-osan Kirja-valinta on käytettävissä vain, jos Kirja-toiminto on otettu yrityksessä käyttöön.

- 5 Jos valitset Hakukohde-osasta Tietuejoukko-vaihtoehdon, määritä haun tietuejoukko valitsemalla jokin seuraavista kohdista:
 - **Kaikki tietueet, joita voin katsella.** Sisältää tietueet, joihin sinulla on vähintään katseluoikeus määritettynä raportointihierarkiassa, roolisi käyttöoikeustasolla ja jaettujen tietueiden käyttöoikeustasolla.
 - **Kaikki omistamani tietueet.**
 - **Kaikki tietueet, joiden tiimiin kuulun.** Sisältävät vain ne suodatetun luettelon tietueet, joiden
 - tietueet omistat
 - tietueet omistaja on jakanut kanssasi tiimitoiminnon kautta
 - tietueet on jaettu kanssasi asiakkaiden, aktiviteettien, yhteyshenkilöiden, talouksien, myyntimahdollisuuksien ja salkkujen ryhmän määritystoiminnon kautta.
 - **Kaikki tietueet, jotka omistan itse tai jotka alaiseni omistavat.** Sisältää tietueet, jotka alaisesi omistavat, jos esimiehen näkyvyys on käytössä yrityksen profiilissa. Jos esimiehen näkyvyys ei ole käytössä yrityksen profiilissa, hakuun sisältyvät vain tietueet, jotka omistat itse.
 - **Kaikki tietueet, joiden tiimiin kuulun tai joiden tiimiin alaiseni kuuluvat.** Sisältää tietueet, joissa alaisesi kuuluvat tiimiin, jos esimiehen näkyvyys on käytössä yrityksen profiilissa. Jos esimiehen näkyvyys ei ole käytössä yrityksen profiilissa, hakuun sisältyvät vain tietueet, joiden tiimiin kuulut.
 - **Oma oletuskirja.** Kirjan valitsimen oletusasetus, jonka yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää.
- 6 Jos valitset Hakukohde-osasta Kirja-vaihtoehdon, valitse kirjan valitsimesta kirja, käyttäjä tai delegoija. Lisätietoja on kohdassa [Kirjan valitsimen käyttö](#) (sivulla 64).
- 7 Valitse Valitse kirjainkokoerittely -kohdassa tarvittaessa Ei kirjainkokoerottelua.
Jos valintaruutu on valittuna eikä kentässä käytetä kirjainkokoerottelua, kenttä näkyy Määritä hakuehdot -kohdassa sinisenä.
- 8 Toimi Määritä hakuehdot -kohdassa seuraavasti:
 - a Valitse kenttä Kenttä-luettelosta.
Kenttiin täytetään valmiiksi tietuetyypin kohdehakukentät.
Osa kentistä on optimoitu, jotta haku ja luetteloiden lajittelu sujuisi nopeasti. Optimoidut kentät näkyvät hakukenttien luettelossa vihreällä tekstillä. Jos hakuehtoihin sisältyy kenttä, jota ei ole optimoitu hakua varten, haku saattaa kestää kauemmin.
 - b Syötä suodattimen määrittystä varten ehdot, suodatinarvot ja operaattorit (AND tai OR).

Tietoja suodattimen ehdoista on kohdassa [Tietoja suodattimen ehdoista](#) (katso "[Suodatusehdot](#)" sivulla 47).

VAROITUS: Kun syötät suodatinarvot, muista noudattaa kohdassa [Tietoja suodattimen ehdoista](#) (katso "[Tietoja suodatusarvoista](#)" sivulla 52) kuvattuja sääntöjä. Muutoin haku ei ehkä löydä oikeita tietueita.

Esimerkit

Asiakkaat: Jos haluat luoda suodatetun luettelon kanadalaisista asiakkaista, joiden liikevaihto on suurempi kuin \$100 000 000, täytä lomake seuraavasti:

Kenttä	Ehto	Arvo(t)	
Liikevaihto	Suurempi kuin	100 000 000	AND
Maa	Yhtä kuin	Kanada	

Myyntivihjeet: Jos haluat luoda suodatetun luettelon myyntivihjeistä, joiden mahdollinen tuotto on suurempi kuin \$100 000 ja joiden luokitus on A tai B, täytä lomake seuraavasti:

Kenttä	Ehto	Arvo(t)	
Mahdollinen tuotto	Suurempi kuin	100 000	AND
Luokitus	Pienempi kuin	C	

9 Valitse Siirry.

Tarkennettu haku useista tietuetyypeistä

- Jos toimintopalkki on piilotettu, näytä se. Lisätietoja toimintopalkin näyttämisestä ja piilottamisesta on kohdassa [Toimintopalkin näyttö tai piilotus](#) (katso "[Toimintopalkin näyttö ja piilotus](#)" sivulla 31).
- Valitse Toimintorivin Haku-osassa Lisäasetukset.
- Valitse Tarkennettu haku -sivulla haluamasi vaihtoehto seuraavasti:
 - Valitse Kaikki tietuetyypit, jos haluat etsiä kaikista avainsanahakua tukevista tietuetyypeistä. Tämä on näistä hakutavoista hitain.
 - Valitse Seuraavat tietuetyypit ja valitse sitten hakuun sisällytettävien tietuetyyppien valintaruudut.
- Syötä Avainsana-kenttään etsittävä arvo tai jätä kenttä tyhjäksi, jos haluat etsiä vain päivämäärien perusteella.

HUOMAUTUS: Avainsanat-kentässä ei välttämättä tarvitse käyttää yleismerkkiä (*) nimen osan yhteydessä, sillä yleismerkki lisätään automaattisesti käyttäjän syötteen alkuun ja loppuun. Kenttä ei tue tarkan vastineen hakua yhtäsuuruusmerkin (=) avulla.
- Syötä päivämääräväli tarvittaessa (anna vuosiluku nelinumeroisena, esim. 2010):
 - Kun kyseessä on tapaaminen, päivämäärä viittaa aloitusaikaan (päivämäärään).
 - Kun kyseessä on tehtävä, päivämäärä viittaa määräpäivään.

- Kun kyseessä on myyntimahdollisuus, päivämäärä viittaa päättämispäivämäärään.
- Kun kyseessä on jokin muu tietuetyyppi, päivämäärä viittaa luontipäivämäärään.

6 Valitse Siirry.

Kunkin tietuetyypin tulokset avautuvat näyttöön.

VIHJE: Jos näyttöön tulee viesti hakupyynnön aikakatkaisusta, voit tarkentaa hakuetoja ja yrittää uudelleen. Lisätietoja hakujen ja luetteloiden optimoinnista on Koulutus ja tuki -sivustossa. Voit avata Koulutus ja tuki -sivuston valitsemalla ohjelman Oracle CRM On Demand sivun ylälaudassa olevan Koulutus ja tuki -linkin.

Tietueiden etsiminen luettelosivuilla

Toimi seuraavasti, kun haluat etsiä tietueen Luettelo-sivulta.

Tietueen etsiminen luettelosivulla

- 1 Napsauta haluamasi tietuetyypin välilehteä.
- 2 Valitse tietueiden kotisivulta suodatettu luettelo, jossa etsimäsi tietueen pitäisi olla.
Voit valita luettelon myös toimintopalkin Suosikkiluettelot-osiosta, mikäli siinä on luettelo.
- 3 Luettelosivulla voit tehdä seuraavaa:
 - etsiä tietueen aakkoshaulla
 - etsiä tietueen pikasuodatuskenttien avulla.
 - Voit siirtyä seuraavalle sivulle, edelliselle sivulle, ensimmäiselle tai viimeiselle sivulle napsauttamalla luettelosivun ala- ja yläreunassa olevia navigointikuvakkeita.

Lisätietoja aakkoshaun ja pikasuodatuskenttien käyttämisestä on kohdassa [Luetteloiden suodatus](#) (sivulla 88).
- 4 Napsauta linkkiä haluamassasi tietueessa.
Tietueen tietosivu aukeaa.

Tietueiden etsiminen hakuikkunoissa

Hakuikkunoita käytetään sellaisten tietueiden etsimiseen ja valitsemiseen, jotka halutaan liittää käsiteltävänä olevaan tietueeseen. Hakuikkuna avataan yleensä napsauttamalla kentän vieressä olevaa hakukuvaketta. Käsiteltävänä olevien tietuetyyppien mukaan hakuikkunoita voi avata myös valitsemalla tietueen tietosivun joidenkin liittyvien tietojen osioissa Lisää. Lisäksi jos automaattiliitokset ovat käytössä, hakuikkunat avautuvat tietyissä tilanteissa automaattisesti.

HUOMAUTUS: Lisätietoja tietueiden linkittämisestä ja automaattiliitoksista on kohdassa [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69).

Hakuikkunoiden ulkoasu ja toiminta vaihtelevat seuraavien tekijöiden mukaan:

- **Yrityksessä käyttöön otettu hakutyyppi.** Yrityksen järjestelmänvalvojan yritykselle valitsema hakutyyppi, joko avainsanahaku tai kohdennettu haku, vaikuttaa hakuikkunoihin seuraavasti:
 - **Jos käytössä on avainsanahaku.** Hakuikkunassa näkyy vain yksi tekstikenttä. Voit määrittää hakuehdot ja painaa Enter-näppäintä tai voit tarkentaa tietueluetteloja valitsemalla Siirry.
 - **Jos käytössä on kohdennettu haku.** Hakuikkunassa näkyy pikasuodatuskentät. Voit määrittää hakuehdot ja painaa Enter-näppäintä tai voit tarkentaa tietueluetteloja valitsemalla Siirry. Lisäksi näkyy Lisäasetukset-linkki. Linkki on samankaltainen kuin kohdassa [Tarkennetun haun käyttö](#) (sivulla 57). Jos yrityksessä käytetään kirjoja, myös kirjan valitsin näkyy. Kirjan valitsimen avulla voit rajoittaa haun koskemaan vain tietyille käyttäjälle tai tiettyyn kirjaan liittyviä tietueita. Lisätietoja on kohdassa [Kirjan valitsimen käyttö](#) (sivulla 64).
- Kohdennettu haku on suositeltava hakutyyppi. Lisätietoja kohdennetusta hausta ja avainsanahausta on kohdissa [Tietoja kohdennetusta hausta](#) (sivulla 44) ja [Tietoja avainsanahausta](#) (sivulla 53).
- **Liitostyyppi hakuikkunassa.** Hakuikkunat voivat olla joko yksittäisten liitosten ikkunoita, joissa voidaan valita yksi tietue linkitettäväksi käsiteltävänä olevaan tietueeseen, tai useiden liitosten hakuikkunoita, joissa voidaan valita useita tietueita linkitettäväksi käsiteltävänä olevaan tietueeseen.
- **Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypeille määrittämät hakuasettelut.** Kun esimerkiksi käytät hakuikkunaa etsiessäsi yhteyshenkilötietueeseen linkitettävää asiakastietuetta, hakuikkunan ulkoasu määräytyy käyttäjäroolillesi määritetyn asiakastietuetyypin hakuasettelun mukaan.

Hakuasettelujen vaikutus hakuikkunoiden toimintaan

Yrityksen järjestelmänvalvojan käyttäjärooleille määrittämät hakuasettelut vaikuttavat hakuikkunoiden toimintaan seuraavasti:

- **Pikasuodatuskentät.** Jos yrityksessä on käytössä kohdennettu haku, käyttäjäroolillesi määritetty tietuetyypin hakuasettelu määrää, miten voit käyttää pikasuodatuskenttiä hakuikkunassa, seuraavasti:
 - Jos yrityksen järjestelmänvalvoja ei aseta käytettävissä olevia hakukenttiä tietuetyypin käyttäjärooliin määritettyyn hakuasetteluun, et voi käyttää pikasuodatusta.
 - Yleensä voit käyttää tietueluettelon suodattamiseen kaikkia kenttiä, jotka yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt käyttäjäroolillesi käytettäväksi hakukenttinä tietuetyypin hakuasettelussa.
- Jos hakuikkunassa näkyvän tietueluettelon hakuehdoissa kuitenkin on kenttä, jota ei ole määritetty hakuasettelussa hakukentäksi, et voi käyttää pikasuodatusta. Jos esimerkiksi etsit asiakastietuetta, päätät ehkä hakea hakuikkunan ennalta määritetystä kaikkien asiakkaiden luettelosta. Kaikkien asiakkaiden luettelon hakukenttä on kuitenkin Asiakastyypin kenttä. Jos Asiakastyypin kenttä ei ole käytettävissä hakukenttänä roolissasi, et voi suodattaa tietueluetteloja hakuikkunassa. Lisätietoja ennalta määritettyjen luetteloiden valitsemisesta hakuikkunassa on tämän ohjeaiheen kohdassa Hakuja tarkentavat luettelot
- **Valmiiksi täytetyt tietueluettelot.** Jos yrityksen järjestelmänvalvoja valitsee tietuetyypin hakuasettelussa vaihtoehdon Näytä hakutulokset, kun hakuikkuna avautuu, hakuikkunaan on täytetty valmiiksi tietueiden luettelo ikkunan avautuessa. Jos vaihtoehtoa ei ole valittu, näyttöön ei tule tietueita hakuikkunan avautuessa ja sinun on määritettävä etsimäsi tietueen hakuehdot.
- **Tilannekohtaiset luettelot.** Yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää hakuasettelussa, näkyvätkö mahdolliset tilannekohtaiset luettelot järjestelmän luetteloiden ja mukautettujen luetteloiden edellä vai jäljessä *tietuetyypin* Luettelo-kentässä kyseisen tietuetyypin hakuikkunoiden vasemmassa yläkulmassa. Lisätietoja *tietuetyypin* Luettelo-kentästä on tämän ohjeaiheen kohdassa Hakuja tarkentavat luettelot.

- **Näytettävät sarakkeet.** Useimmissa tapauksissa hakuasettelu määrää, mitkä kentät näkyvät sarakkeina hakuikkunan tietueluettelossa. On kuitenkin joitain ennalta määritettyjä hakuikkunoita, joihin hakuasettelu ei vaikuta.

Hakua tarkentavat luettelot

Kaikkien hakuikkunoiden vasemmassa yläkulmassa on *tietuetyypin* Luettelo-kenttä, jossa *tietuetyyppi* on etsittävän tietuetyypin nimi. Tämän kentän avulla voit rajoittaa hakusi ennalta määritettyyn tietueiden luetteloon. Hakuikkunassa käytettävissä olevien ennalta määritettyjen luetteloiden joukko on sama kuin luetteloiden joukko, joka on käytettävissä tietuetyypin luettelosivun Luettelot-kohdan valintaluettelossa. Tietuetyypin mukaan käytettävissä saattaa olla myös joitain tilannekohtaisia luetteloita. *Tilannekohtaiset luettelot* ovat ennalta määritettyjä tietueiden joukkoja, jotka todennäköisimmin sisältävät etsimäsi tietueen. Käytettävissä saattavat olla esimerkiksi seuraavat tilannekohtaiset luettelot:

- Jos valitset tehtävien muokkaussivulla Asiakas-kenttään jonkin sallitun arvon ja avaat Pääyhteyshenkilö-kentän hakuikkunan, liittyvän asiakkaan yhteyshenkilöiden luettelo saattaa olla käytettävissä tilannekohtaisena luettelona.
- Jos valitset tehtävien muokkaussivulla Yhteyshenkilö-kenttään jonkin sallitun arvon ja avaat Palvelupyynnö-kentän hakuikkunan, liittyvän yhteyshenkilön palvelupyynnöjen luettelo saattaa olla käytettävissä tilannekohtaisena luettelona.
- Jos valitset palvelupyynnöjen muokkaussivulla Yhteyshenkilö-kenttään jonkin sallitun arvon ja avaat Rahatili-kentän hakuikkunan, liittyvän yhteyshenkilön rahatilien luettelo saattaa olla käytettävissä tilannekohtaisena luettelona.
- Jos valitset myyntivihjeiden muokkaussivulla Asiakas-kenttään jonkin sallitun arvon ja avaat Rahatili-kentän hakuikkunan, liittyvän asiakkaan rahatilien luettelo saattaa olla käytettävissä tilannekohtaisena luettelona.

Tietueen etsintä ja valinta hakuikkunassa

Seuraavassa kuvataan, kuinka tietuetta etsitään ja kuinka se valitaan.

Tietueen etsintä ja valinta hakuikkunassa

- 1 Hakuikkunassa voit etsiä tietuetta tai tietueita jollakin tai kaikilla seuraavista tavoista tietuetyypin ja yrityksen järjestelmänvalvojan määrittämien hakuominaisuuksien mukaan:
 - Valitse hakuikkunan *tietuetyypin* Luettelo-kentässä ennalta määritettyjen tietueiden luettelo, jonka avulla voit rajata haun luettelon tietueisiin, ja valitse sitten Siirry.
 - Suodata luettelo pikasuodatuskenttien avulla.
 - Jos kohdennettu haku on käytössä, voit suodattaa luettelon napsauttamalla Lisäasetukset-linkkiä, joka on samankaltainen kuin kohdassa [Tarkennetun haun käyttö](#) (sivulla 57).
 - Voit siirtyä seuraavalle sivulle, edelliselle sivulle, ensimmäiselle tai viimeiselle sivulle napsauttamalla luettelosivun ala- ja yläreunassa olevia navigointikuvakkeita.

HUOMAUTUS: Joidenkin tietuetyypien kohdalla voit luoda uuden tietueen myös valitsemalla Uusi. Uusi tietue lisätään luetteloon.

2 Valitse haluamasi tietueet seuraavasti:

- Jos hakuikkuna on yksittäisten liitosten ikkuna, valitse tarvitsemasi tietueen kohdalla Valitse.
- Jos hakuikkuna on useiden liitosten ikkuna, valitse jokaisen tarvitsemasi tietueen kohdalla Valitse. Tietueet siirretään Käytettävissä olevat tietueet -luettelosta Valitut tietueet-luetteloon. Valittuasi kaikki haluamasi tietueet valitse OK.

HUOMAUTUS: Hakuikkunassa voit poistaa valitut tiedot ja jättää kentän tyhjäksi napsauttamalla Tyhjennä nykyinen arvo -painiketta. Tyhjennä nykyinen arvo -painike ei kuitenkaan ole käytettävissä, jos automaattiliitokset on otettu käyttöön. Lisätietoja tietueiden linkittämisestä ja automaattiliitoksista on kohdassa [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69).

Kirjan valitsimen käyttö

Kirjan valitsimen avulla voit rajoittaa haut koskemaan vain tiettyä käyttäjän kirjaa tai mukautettua kirjaa. Kirjan valitsimessa mukautettuja kirjoja kutsutaan kirjoiksi.

Kirjan valitsin näkyy seuraavissa kohteissa:

- Toimintorivin Haku-osa.
- Hakuikkunassa
- Tarkennettujen hakujen Hakukohde-osassa
- Luettelosivuilla
- Raportit- ja Dashboard-välilehti

Kirjan valitsin näytetään vain, jos molemmat seuraavista ehdoista täyttyvät:

- Näytä kirjan valitsin -vaihtoehto on otettu käyttöön yrityksen profiilissa.
- Kirjojen tietuetyyppiä tuetaan.

Lisätietoja kirjojen tuetuista tietuetyypeistä on kohdassa Kirjan hallinta.

Kirjan valitsimen avulla voit rajoittaa haun tiettyyn käyttäjään tai kirjaan. Kirjan valitsin näyttää siten käyttäjien hierarkian ja kirjojen hierarkian, joissa Kaikki on hierarkian yläpäässä. Voit laajentaa ja pienentää hierarkian kunkin tason. Useimmat työntekijät näkevät vain käyttäjien hierarkian, koska mukautetun kirjan toiminto ei ole oletusarvoisesti käytössä.

Kirjahierarkia näkyy raporteissa ja dashboardeissa vain, jos yrityksen profiilin Aiemmat aihealueet -asetuksissa on valittu Täysi näkyvyys.

Kun valitset kirjan, ja kirjan alikirjat näkyvät hierarkiassa, kaikki alikirjat sisältyvät hakuun.

VAROITUS: Jotta suorituskyky ei heikkenisi, sisällytä alikirjat vain tarvittaessa.

Kullakin käyttäjällä on joukko oletuskirjoja. Jos valitset Kaikki, ohjelma valitsee kaikki sinua ja mahdollisia alaisiasi koskevat kirjat.

Käyttäjähierarkiassa voit valita käyttäjiä, jotka ovat delegoineet käyttöoikeutensa sinulle, tai yrityksen käyttäjiä.

Kun olet valinnut kirjan tai käyttäjän ja napsauttanut OK, kirjan tai käyttäjän nimi tulee näkyviin kirjan valitsimeen. Plusmerkki (+) osoittaa, että myös hierarkian alitasot on valittu.

Voit säädellä alikirjojen tai alaisten sisältymistä kuhunkin hierarkiaan valitsemalla Sisällytetyt alanimikkeet - valintaruutu.

HUOMAUTUS: Aktiivisten kumppanitietueiden luonnin yhteydessä automaattisesti luodut kirjat näkyvät vain Kumppani-tietuetyypin kirjan valitsimessa.

Tietueiden kopiointi

Voit luoda useimmille tietuetyypeille uuden tietueen kopioimalla olemassa olevan tietueen. Kun kopioit tietueen, tietueen tiettyjen kenttien arvot kopioidaan uuteen tietueeseen. Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, minkä kenttien arvot kopioidaan uuteen tietueeseen. Kopioitavan tietueen ja muiden tietueiden välisiä linkkejä ei kopioida uuteen tietueeseen.

Voit muuttaa uuteen tietueeseen kopioituja arvoja ja lisätä niihin kenttiin arvoja, joihin ei kopioitu alkuperäisen tietueen arvoja tietueen kopiointin aikana.

Seuraavassa kuvataan, miten tietue kopioidaan.

Tietueen kopiointi

- 1 Etsi kopioitava tietue.

Lisätietoja tietueiden etsimisestä on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Napsauta tietuetyypin luettelosivulla kopioitavan tietueen nimen linkkiä.

VIHJE: Usean tietuetyypin luettelosivulla on valittavana kopiointivalinta. Jos se on valittavana, valitse luettelosivun kopiointivalinta ja siirry vaiheeseen 4.

- 3 Valitse tietueen tietosivulla Kopioi.

- 4 Syötä uuden tietueen tiedot muokkaussivulla.

Voit muokata alkuperäisestä tietueesta kopioituja arvoja ja syöttää sitten arvot tyhjiin kenttiin.

- 5 Tallenna uusi tietue.

Tietueiden esikatselu

Jos tietueen esikatselutoiminto on käytössä, voit käyttää tietueen esikatselua napsauttamalla tietueen linkkiä. Tällaisia linkkejä on ohjelman Oracle CRM On Demand eri osissa, esimerkiksi seuraavissa:

- Oma kotisivu
- Tietueiden kotisivut
- Tietueluettelosivut
- Tietueen tietosivut (myös liittyvien tietueiden luettelot)

■ Toimintopalkki

Tietueen esikatseluasetusten mukaan esikatseluikkuna aukeaa, kun siirrät osoittimen tietueessa olevan linkin päälle tai kun napsautat esikatselukuvaketta, joka tulee näyttöön, kun siirrät osoittimen tietueessa olevan linkin päälle. Esikatseluikkunassa näkyy tietueen tietosivun ensimmäinen osa.

Tietueen esikatseluasetukset voidaan määrittää yritystasolla, tai ne voi määrittää erikseen jokaiselle käyttäjälle. Omat asetukset ohittavat yrityksen asetukset.

Lisätietoja tietueen esikatselutilan määrittämisestä on kohdassa [Tietueen esikatselutilan määrittäminen](#) (sivulla 695). Lisätietoja esikatselutilan määrittämisestä yritystasolla on kohdassa Yritysprofiilin ja yleisten oletusten määrittäminen.

Tietueen esikatselu

■ Siirrä osoitin tietuelinkin päälle.

- Jos tietueen esikatseluasetus on hiiren siirtäminen linkin päälle, esikatseluikkuna aukeaa automaattisesti.
- Jos tietueen esikatseluasetus on esikatselukuvakkeen napsautus, näyttöön tulee kuvake, kun siirrät osoittimen linkin päälle. Voit avata esikatseluikkunan napsauttamalla tätä kuvaketta.

HUOMAUTUS: Et voi käyttää sisäistä muokkaustoimintoa tai viestikeskusta, kun esikatseluikkuna on avattuna.

Tietueen esikatseluikkunan sulkeminen

■ Napsauta esikatseluikkunan X-kuvaketta tai esikatseluikkunan takana olevaa ikkunaa.

HUOMAUTUS: Jos siirrät osoittimen toisen käyttöliittymäelementin päälle (paitsi esikatseluikkunan, tietueen linkin tai esikatselukuvakkeen päälle), esikatseluikkuna suljetaan automaattisesti kahden sekunnin kuluttua.

Tietoja tietueiden lukituksesta

Tiettyjen tietuetyyppien osalta yrityksen järjestelmänvalvoja voi prosessien avulla rajoittaa toimia, joita tietueelle voidaan tehdä, kun tietueen kentässä on tietty arvo. Käyttäjien suorittamien toimien rajoittamista tällä tavalla kutsutaan *tietueiden lukitukseksi*. Kun jokin prosessi lukitsee tietueen, Oracle CRM On Demand ei anna suorittaa toimia, joita prosessi ei salli, ja tällaisen toiminnon yrittäminen voi aiheuttaa virhesanoman.

Sen mukaan, miten yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää yrityksen tietueiden lukitusprosessit, prosessit voivat rajoittaa käyttäjien toimia seuraavasti:

- **Tietuetason toimet.** Tietueen lukitusprosessit voivat estää seuraavien toimintojen suorittamisen lukituksessa tietueessa:
 - tietueen päivitys
 - tietueen poisto
 - tietueen poisto suhteesta toiseen tietueeseen, jos tietueen poisto suhteesta johtaa tietueen poistoon sovelluksesta Oracle CRM On Demand. Jos tietueen poisto suhteesta ei kuitenkaan johda tietueen poistoon sovelluksesta Oracle CRM On Demand, voit poistaa tietueen suhteesta vaikka et voikaan poistaa tietuetta.

Yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää prosessin esimerkiksi Ratkaisu-tietuetyypille. Prosessi voisi estää käyttäjiä esimerkiksi poistamasta ratkaisuja, joiden tila on Hyväksytty, tai päivittämästä ratkaisuja, joiden tila on Vanhentunut.

- **Liittyvät tietueiden toimet.** Tietueen lukitusprosessit voivat estää seuraavien toimintojen suorittamisen tietyn liittyvän tietuetyypin tietueissa päätietueen ollessa lukittuna:
 - Liittyvän tietuetyypin uuden tietueen luonti päätietueesta.
 - Liittyvän tietuetyypin sellaisten tietueiden päivitys, jotka ovat päätietueen alitietueita. Tällaisessa tapauksessa et voi päivittää liittyviä tietueita missään sovelluksen Oracle CRM On Demand osassa päätietueen ollessa lukittuna.
 - Liittyvän tietuetyypin aiemmin luodun tietueen lisääminen päätietueeseen.

Esimerkiksi yhteyshenkilötietueiden linkitys tehtävään on voitu estää, jos tehtävän tilaksi on asetettu Valmis.

- **Kenttätason toimet.** Tietueen lukitusprosessit voivat estää tiettyjen kenttien päivittämisen, jos tietueen jossakin kentässä on tietty arvo ja tietue on näin ollen osittain lukittu.

Esimerkiksi jos yrityksessä käytetään jaettuja osoitteita, osoiterivien 1, 2 ja 3, osavaltion, postinumeron ja maan kenttien päivitys on voitu estää, kun osoitteen tilana on Tarkistettu. Voit kuitenkin edelleen päivittää osoitetietueen mukautettuja kenttiä.

Lisätietoja tietueiden lukituksen prosessien määrittämisestä on kohdassa Prosessien hallinta.

Tietueen tietojen päivitys

Yleensä voit päivittää tietueen tietoja, jos olet tietueen omistaja tai omistajan esimies tai jos omistaja on antanut sinulle tietueeseen muokkausoikeudet. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa käyttöoikeuksien tasoa eli rajoittaa tai lisätä tietueiden käyttöoikeuksia.

Ratkaisutietueiden päivittäminen edellyttää lisäksi, että roolisi käsittää Publish Solutions -käyttöoikeuden.

Tietueet voi päivittää seuraavilla tavoin:

- Muokkaamalla kenttiä Luettelo- ja Lisätiedot-sivuilla inline.

Järjestelmänvalvoja voi ottaa inline-muokkauksen käyttöön tai poistaa sen käytöstä yrityksen profiilissa. Oletusarvoisesti inline-muokkaus on käytössä.

HUOMAUTUS: Joskus inline-muokkauksen yhteydessä järjestelmä saattaa antaa kehoitteen siirtyä Muokkaus-sivulle saattamaan muokkaus loppuun. Kehote näkyy, jos muokattavia kenttiä on enemmän tai jos kenttään, jota olet muokkaamassa, on liitetty liiketoimintaprosessi.
- Päivittämällä tietueen Muokkaus-sivulla.

Muokkaus-sivulle pääsee napsauttamalla Luettelo-sivulla tietueen kohdalla olevaa Muokkaa-linkkiä tai Lisätiedot-sivulla tietueen kohdalla olevaa Muokkaa-painiketta.
- Tuomalla tietueita:
 - Voit käyttää tuonnin aputoimintoa ja tuoda tietuetietoja ulkoisista CSV-tiedostoista, jos käyttäjärooliisi on määritetty Oma tuonti -oikeus.
 - Voit käyttää Oracle Data Loader On Demand -ohjelman asiakasapuohjelmaa.

- Web-palvelujen avulla voit synkronoida tietueita eri sovellusten kesken.

Käyttäjäroolisi käyttöoikeudet määrittävät, mitä tietuetyyppejä voit tuoda. Lisätietoja tietueiden tuonnista ulkoisista CSV-tiedostoista ja muista ulkoisista lähteistä on kohdassa Tuonti- ja vientityökalut.

Voit muokata myös päätietueen Lisätiedot-sivulle linkitettyjen tietueiden kenttiä (jos inline-muokkaus on käytössä). Lisätietoja linkitettyjen tietueiden kenttien päivittämisestä on kohdassa [Linkitettyjen tietueiden päivitys päätietueen kautta](#) (katso "[Linkitettyjen tietueiden päivitys päätietueista käsin](#)" sivulla 76).

HUOMAUTUS: Inline-muokkaustoimintoa ei voi käyttää, jos esikatseluikkuna on avoinna eikä viestikeskuksen käytön aikana.

Seuraavassa kerrotaan, miten voidaan päivittää kenttiä inline luettelosivuilla, asiaan liittyvissä tieto-osissa ja tietueen lisätietosivuilla. Inline-muokkauksen on oltava käytössä, jotta voit päivittää kenttiä inline.

Kenttien inline-päivittäminen

- 1 Siirrä kohdistin tietueen Koko luettelo- tai Lisätiedot-sivulla päivitettävän kentän päälle.

Kentän vasemmalle puolelle ilmestyy muokkauk kuvake. Kuvake vaihtelee sen mukaan, mikä kentän tyyppi on. Jos kenttä on Vain luku -tilassa, Lisätiedot-sivulla ei näy kentän tietoja, kun kohdistin on kentän päällä. Kenttää napsauttaessa ei tapahdu mitään. Jos kenttä on Vain luku -tilassa, Koko luettelo -sivulla kentän tiedot näkyvät, kun pidät kohdistinta hetken kentän päällä. Kun napsautat lukutilassa olevaa kenttää, näkyviin tulee lukutilan inline-editori.

- 2 Ota avoimen muokkauksen muokkaustila käyttöön napsauttamalla muokkauspainiketta tai kenttää.

Joidenkin kenttien osalta kentän napsauttaminen ja muokkauk kuvakkeen napsauttaminen tuottavat eri toiminnon. Jos napsautat esimerkiksi Puhelin-kenttää, kenttään avautuu tekstieditori, jolla voit syöttää numeron siihen suoraan. Jos napsautat muokkauk kuvaketta, näkyviin tulee puhelinnumeroeditori, jossa voi määrittää erikseen maan sekä suunta-, puhelin ja alanumeron.

- 3 Päivitä kentän arvo.

- 4 Tallenna muutokset napsauttamalla vihreää merkkiä tai painamalla Enter.

Peruuta muutokset painamalla punaista rastia tai Esc-näppäintä.

Seuraavassa esitetään ohje tietueen tietojen päivittämiseen Muokkaus-sivulla.

Tietueen tietojen päivitys Muokkaus-sivulla

- 1 Napsauta tietueen Luettelo-sivulla tietueen Muokkaa-linkkiä tai napsauta Lisätiedot-sivulla otsikkorivin Muokkaa-painiketta.

- 2 Päivitä tarvittavat tiedot tietueen Muokkaus-sivulla.

- 3 Tallenna tietue:

- Jos haluat tallentaa tietueen ja avata sen jälkeen tietueen Lisätiedot-sivun, missä voit linkittää tietueeseen tietoja, napsauta Tallenna.

- Jos haluat tallentaa tietueen ja avata sen jälkeen Muokkaus-sivun, missä voit luoda uuden tietueen, napsauta Tallenna ja luo uusi.

Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen

Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voit linkittää tietueen toiseen tietueeseen. Tietueiden linkittäminen mahdollistaa kaikkien katseltaviin tietueisiin liittyvien tietojen käytön. Voit esimerkiksi katsella asiakastietojen täydellistä näkymää linkittämällä yhteyshenkilöitä, myyntimahdollisuuksia ja aktiviteetteja asiakkaan tietueeseen.

Linkitys liittää tietueet toisiinsa siten, että sinulla ja muilla tietueen käyttöoikeuden omistajilla on käytettävissä kaikki tiedot.

Tietoja yksittäisistä liitoksista ja useista liitoksista

Hakuikkunoita käytetään sellaisten aiemmin luotujen tietueiden etsimiseen ja valitsemiseen, jotka halutaan linkittää käsiteltävänä olevaan tietueeseen. Hakuikkunat voivat olla joko yksittäisten liitosten ikkunoita, joissa voidaan valita yksi tietue, tai useiden liitosten ikkunoita, joissa voidaan valita useita tietueita linkitettäväksi käsiteltävänä olevaan tietueeseen. Esimerkiksi yhteyshenkilöitä voidaan linkittää tehtävään seuraavilla tavoilla:

- Jos haluat lisätä pääyhteyshenkilön tehtävään, napsauta tehtävän tietosivulla hakukuvaketta pääyhteyshenkilökentässä. Tässä tapauksessa näyttöön avautuu yksittäisen liitoksen hakuikkuna, ja voit valita yhden yhteyshenkilön tehtävän pääyhteyshenkilöksi.
- Voit linkittää useita yhteyshenkilöitä tehtävään tehtävän tietosivulla yhteyshenkilöiden liittyvien tietojen osiossa. Napsauta tässä tapauksessa Lisää-painiketta yhteyshenkilöiden liittyvien tietojen osiossa. Näyttöön avautuu useiden liitosten hakuikkuna, ja voit valita yhden tai useita yhteyshenkilöitä linkitettäväksi tehtävään.
- Jos yrityksen järjestelmänvalvoja lisää Yhteyshenkilö-kentän tehtävän tietosivulle, voit linkittää useita yhteyshenkilöitä tehtävään napsauttamalla kentän hakukuvaketta. Näyttöön avautuu useiden liitosten hakuikkuna, ja voit valita useita yhteyshenkilöitä. Valitut yhteyshenkilöt näkyvät luettelossa Yhteyshenkilö-kentässä sekä tehtävän tietosivulla yhteyshenkilöiden liittyvien tietojen osiossa.

Automaattiliitokset

Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, ovatko automaattiliitokset käytettävissä linkitettäessä tietueita.

HUOMAUTUS: Automaattiliitokset ovat käytettävissä, kun yksittäisten liitosten hakuikkunat ovat käytettävissä. Jos useiden liitosten hakuikkunat ovat käytettävissä, automaattiliitokset eivät ole käytettävissä.

Automaattiliitoksia käytettäessä pää tietueeseen linkitettävän tietueen nimen voi kirjoittaa osittain tai kokonaan ja Oracle CRM On Demand etsii oikean tietueen. Kun tietueen nimi kirjoitetaan osittain tai kokonaan ja muutokset tallennetaan, Oracle CRM On Demand yrittää selvittää liitoksen. Jos Oracle CRM On Demand löytää yksilöivän vastaavuuden, vastaavaa tietuetta käytetään ja muutokset tallennetaan. Jos Oracle CRM On Demand ei löydä vastaavuuksia tai löytää useita mahdollisia vastaavuuksia, näyttöön avautuu hakuikkuna, jossa voi tehdä lisähakuja, ja tämän jälkeen voidaan valita oikea tietue. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi ottaa automaattiliitokset käyttöön valitsemalla tietuetyypin haun asettelussa Automaattinen ratkaisu käytössä -vaihtoehdon.

Voit esimerkiksi linkittäessäsi asiakasta tehtävään kirjoittaa asiakkaan nimen tehtävän tietosivun asiakkaan nimikenttään. Kun tallennat muutokset, Oracle CRM On Demand etsii vastaavia asiakkaita. Jos Oracle CRM On Demand löytää yksilöivän vastaavan asiakkaan, kyseistä asiakasta käytetään. Jos Oracle CRM On Demand ei löydä vastaavia asiakkaita tai löytää useita mahdollisia asiakkaita, näyttöön avautuu hakuikkuna. Hakuikkunassa voi tehdä lisähakuja, ja tämän jälkeen voidaan valita oikea asiakas.

Jos automaattiliitoksia ei ole otettu käyttöön tai jos et tiedä sen tietueen nimeä, jonka haluat linkittää käsiteltävänä olevaan tietueeseen, sinun on avattava hakuikkuna napsauttamalla kentän vieressä olevaa hakukuvaketta. Hakuikkunassa voit etsiä tietuetta, jonka haluat linkittää käsiteltävänä olevaan tietueeseen.

Valmiiksi täytetyt hakuikkunat

Yrityksen järjestelmänvalvojan käyttäjäroolille tekemien tietuetyypin haun asettelun määritysten mukaan kyseisen tietuetyypin hakuikkunassa voi olla valmiiksi täytettynä tietueita, kun ikkuna avataan. Jos hakuikkunassa ei ole valmiiksi täytettyjä tietueita, hakuikkunassa on valittava luettelo, josta halutaan etsiä, minkä jälkeen tietueita voi tarkastella valitsemalla Hae. Lisätietoja hakuikkunoista ja niiden käytöstä on kohdassa [Tietueiden etsiminen hakuikkunoissa](#) (sivulla 61).

Uusien ja olemassa olevien tietueiden linkittäminen

Tietueen tietosivulla voi käsiteltävänä olevien tietuetyypien mukaan tehdä toisen tai molemmat seuraavista toimista:

- linkittää olemassa olevia tietueita päätietueeseen
- luoda uusia tietueita, jotka linkitetään päätietueeseen automaattisesti.

Uudet tietueet lisätään tietokantaan samalla, kun ne linkitetään valittuun tietueeseen. Esimerkiksi myyntivihjeen tietosivulla luotu aktiviteetti linkitetään myyntivihjeeseen, minkä jälkeen se näkyy aktiviteettien sivuilla.

HUOMAUTUS: Voit muokata joitakin linkitettyjen tietueiden kenttiä myös päätietueen tietosivulla, jos rivin sisäinen muokkaus on käytössä. Tietoja päätietueiden linkitettyjen tietueiden muokkauksesta on kohdassa [Päätietueiden linkitettyjen tietueiden päivitys](#) (katso "Linkitettyjen tietueiden päivitys päätietueista käsin" sivulla 76).

Seuraavassa kuvataan, miten yksi tai useampi tietue voidaan linkittää valittuun tietueeseen tietueen tietosivun liittyvien tietojen osiossa.

Aiemmin luodun tietueen linkitys valittuun tietueeseen

- 1** Valitse päätietue.
Lisätietoja tietueiden valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2** Siirry tietueen tietosivulla oikeaan liittyvien tietojen osioon selaamalla sivua alaspäin ja valitse Lisää.
Linkitettävien tietuetyypien mukaan näyttöön avautuu joko useiden liitosten hakuikkuna tai luettelosivu.
- 3** Tee jokin seuraavista toimista:

- Valitse useiden liitosten hakuikkunassa Valitse kaikkien niiden tietueiden kohdalla, jotka haluat linkittää päätietueeseen, ja valitse sitten OK.
- Avaa hakuikkuna napsauttamalla luettelosivulla kentän vieressä olevaa hakukuvaketta ja valitse sen tiedoston kohdalla Valitse, jonka haluat linkittää päätietueeseen.

Seuraavassa kuvataan, miten luodaan uusi tiedosto ja linkitetään se valittuun tietueeseen.

HUOMAUTUS: Käsiteltävänä olevien tietuetyyppien mukaan et ehkä voi luoda uutta, linkitettyä tietuetta valitusta tietueesta.

Uuden tietueen luonti ja linkitys valittuun tietueeseen

- 1 Valitse päätietue.

Lisätietoja tietueiden valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Siirry tietueen tietosivulla oikeaan liittyvien tietojen osioon selaamalla sivua alaspäin ja valitse sitten Uusi.

HUOMAUTUS: Joissakin tapauksissa Uusi-painike ei ole käytettävissä liittyvien tietojen osiossa. Sen sijaan sinun on avattava uuden tietueen luomista varten lomake valitsemalla hakuikkunassa ensin Lisää ja sitten Uusi.

- 3 Luo Muokkaus-sivulla uusi tietue ja tallenna se.

Uusi tietue linkitetään automaattisesti päätietueeseen.

Seuraavassa kuvataan, miten linkitetty tietue poistetaan tietueen tietosivun liittyvien tietojen osiossa.

Linkitetyn tietueen tai liitoksen poisto

- 1 Valitse päätietue.

Lisätietoja tietueiden valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Siirry tietueen tietosivulla oikeaan liittyvien tietojen osioon selaamalla sivua alaspäin.

- 3 Valitse poistettavan tietueen rivillä jokin seuraavista tietuetason valikon vaihtoehtoista:

- **Poista liitos.** Tämä vaihtoehto purkaa tietueiden linkit ilman tietueiden poistoa.
- **Poista.** Poistettu tietue siirretään poistettujen kohteiden sivulle. Tietue poistuu tietokannasta pysyvästi 30 päivän kuluttua.

HUOMAUTUS: Jos useiden liitosten hakuikkunat ovat käytettävissä, voit poistaa linkitettyjä tietueita myös valitsemalla useiden liitosten hakuikkunassa kunkin linkitetyn tietueen kohdalla Poista.

Esimerkkejä toisiin tietuetyyppeihin linkitetyistä tietuetyypeistä

Seuraavassa taulukossa on esimerkkejä tietuetyypeistä, jotka on mahdollista linkittää toisiin tietueisiin sovelluksessa Oracle CRM On Demand. Tiedot-sarake sisältää ohjeet tietuetyypin linkitykseen päätietueen tietosivulla.

Tietuetyypit, jotka voit linkittää valitsemaasi tietueeseen, riippuvat käsiteltävänä olevan tietueen tyypistä sekä sinun ja esimiestesi Oracle CRM On Demand -sovellukseen tekemistä muutoksista. Jos käytät tiettyä sovelluksen Oracle CRM On Demand versiota, esimerkiksi versiota Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management tai sovelluksen toimialakohtaista versiota, voit linkittää myös muita tietuetyyppejä.

Tietuetyyppi	Tietoja
Asiakas	<p>Perussovelluksessa Asiakkaat-osio on käytettävissä yhteyshenkilötietueiden Tiedot-sivuilla. Saatat joutua lisäämään osion asetteluusi.</p> <p>Voit linkittää olemassa olevan asiakkaan sekä jäljittää sen ja yhteyshenkilön välisen suhteen valitsemalla Lisää. Siirry Lisää asiakas-sivulle, valitse asiakas ja sen suhde yhteyshenkilöön ja valitse sitten Tallenna. Jos asiakasta, jonka haluat lisätä, ei ole olemassa, voit lisätä sen valitsemalla hakuikkunassa Uusi. Kenttien kuvaukset ovat kohdassa Asiakaskentät (katso "Asiakkaan kentät" sivulla 214).</p> <p>Jos asiakkaalla on useita rooleja, valitse oikean rivin kohdalla Muokkaa rooleja, valitse haluamasi roolit ja tallenna tietue.</p>
Asiakkaan kumppanit	<p>Perussovelluksessa Asiakkaan kumppanit -osio on näkyvissä asiakastietueiden Tiedot-sivuilla. Saatat joutua lisäämään osion asetteluusi.</p> <p>Jos haluat linkittää asiakkaan ja määrittää sen kumppaniksesi tässä tietueessa, valitse Lisää. Syötä haluamasi tiedot Muokkaa-lomakkeeseen ja tallenna tietue. Kenttien kuvaukset löytyvät kohdasta Asiakkaiden kumppaneiden ja kilpailijoiden seuranta (sivulla 208).</p>
Asiakassuhteet	Katso kohta Asiakkaiden välisten suhteiden jäljitys (sivulla 205).
Asiakastiimi	Katso kohta Tietueiden jako (tiimit) (sivulla 94)
Kampanjat	<p>Vain yhteyshenkilötietueista:</p> <p>Jos haluat linkittää kampanjan, valitse Lisää, valitse haluamasi kampanja ja tallenna tietue. Kenttien kuvaukset löytyvät kohdasta Kampanjakentät (sivulla 168).</p>
Kilpailijat	<p>Perussovelluksessa Kilpailijat-osio on näkyvissä asiakas- ja myyntimahdollisuustietueiden Tiedot-sivuilla:</p> <p>Jos haluat linkittää asiakkaan ja määrittää sen kilpailijaksesi tässä tietueessa, valitse Lisää. Syötä haluamasi tiedot Muokkaa-lomakkeeseen ja tallenna tietue. Kenttien kuvaukset löytyvät kohdasta Asiakkaiden kumppaneiden ja kilpailijoiden seuranta (sivulla 208).</p>

Tietuetyyppi	Tietoja
Yhteyshenkilöt	<p>Perussovelluksessa Yhteyshenkilöt-osio on käytettävissä aktiviteettitietueita (tehtävät ja tapaamiset) varten. Saatat joutua lisäämään osion asetteluusi.</p> <p>Voit linkittää pääasiallisen yhteyshenkilön valitsemalla Muokkaa ja lisäämällä yhteyshenkilön. Voit linkittää aktiviteettiin lisää yhteyshenkilöitä vierittämällä tekstiä alaspäin osioon Yhteyshenkilöt ja valitsemalla Lisää.</p> <p>Perussovelluksessa Yhteyshenkilöt-osio on näkyvissä asiakastietueiden Tiedot-sivuilla:</p> <p>Voit linkittää uuden yhteyshenkilön valitsemalla Uusi, syöttämällä tarvittavat tiedot Muokkaa-lomakkeeseen ja tallentamalla tietueen.</p> <p>Voit linkittää olemassa olevan yhteyshenkilön valitsemalla Lisää. Valitse Yhteyshenkilöluettelo-sivulla haluamasi yhteyshenkilö ja valitse Tallenna. Voit lisätä uuden yhteyshenkilön hakuikkunassa valitsemalla Uusi. Kenttien kuvaukset löytyvät kohdasta Yhteyshenkilökentät (sivulla 230).</p> <p>Perussovelluksessa Yhteyshenkilöt-osio on näkyvissä myyntimahdollisuustietueiden Tiedot-sivuilla:</p> <p>Voit linkittää olemassa olevan yhteyshenkilön valitsemalla Lisää. Valitse Yhteyshenkilöluettelo-sivulla haluamasi yhteyshenkilö ja valitse Tallenna. Voit lisätä uuden yhteyshenkilön hakuikkunassa valitsemalla Uusi. Kenttien kuvaukset löytyvät kohdasta Yhteyshenkilökentät (sivulla 230).</p> <p>Ostajarooli valitaan, jotta voidaan selventää yhteyshenkilön vastuualueet yrityksen sisällä sekä yhteyshenkilön vaikutus ostopäätöksiin. Ostajarooli on olennainen avainroolianalyysin ja myynnin poliittisen ilmapiirin ymmärtämisen kannalta.</p> <p>HUOMAUTUS: Voit linkittää saman yhteyshenkilön useisiin myyntimahdollisuuksiin tai useita yhteyshenkilöitä samaan myyntimahdollisuuteen.</p>
Yhteyshenkilöiden väliset suhteet	Katso kohta Yhteyshenkilöiden keskinäisten suhteiden selvittäminen (katso " Yhteyshenkilösuhteiden seuranta " sivulla 226)
Yhteyshenkilötiimi	<p>Vain yhteyshenkilötietueista:</p> <p>Jos haluat, että yhteyshenkilötietue näkyy muille työntekijöille, valitse Lisää käyttäjiä. Valitse Yhteyshenkilötiimi-kohdan Lisää käyttäjä -ikkunassa käyttäjän nimi ja käyttäjän käyttöoikeudet tietueeseen (Yhteyshenkilön käyttöoikeus -kentässä) ja tallenna sitten muutokset. Lisätietoja tietueiden jakamisesta on kohdassa Tietueiden jako (tiimit) (sivulla 94).</p>

Tietuetyyppi	Tietoja
Myyntivihjeet	<p>Perussovelluksessa Myyntivihjeet-osio on näkyvissä kampanjatieueiden Tiedot-sivuilla:</p> <p>Voit linkittää uuden myyntivihjeen valitsemalla Uusi, syöttämällä tarvittavat tiedot myyntivihjeiden Muokkaa-lomakkeeseen ja tallentamalla tietueen. Kenttien kuvaukset löytyvät kohdasta Myyntivihjekentät (katso "Myyntivihjeiden kentät" sivulla 186).</p>
Huomautukset	<p>Perussovelluksessa Huomautukset-osio on näkyvissä niiden tietuetyyppien Tiedot-sivuilla, jotka tukevat huomautuksia:</p> <p>Voit linkittää uuden huomautuksen valitsemalla Uusi, syöttämällä tarvittavat tiedot Huomautus-lomakkeeseen ja tallentamalla tietueen. Kenttien kuvaukset löytyvät kohdasta Huomautusten lisääminen (katso "Huomautusten lisäys" sivulla 99).</p>
Avoimet toimet	<p>Perussovelluksessa tämä osio löytyy useimpien tietueiden Tiedot-sivulta:</p> <p>Voit linkittää uuden tapaamisen tai tehtävän valitsemalla otsikkopalkissa Uusi tapaaminen tai Uusi tehtävä. Syötä sen jälkeen tarvittavat tiedot Muokkaa-lomakkeeseen ja tallenna tietue. Kenttien kuvaukset löytyvät kohdasta Aktiviteettikentät (katso "Toimikentät" sivulla 156).</p> <p>Voit linkittää useita aktiviteetteja valitsemaasi tietueeseen. Jos aktiviteettiin on liitetty aika, kyseinen aktiviteetti näkyy aktiviteettiluettelossa ja kalenterissa.</p> <p>Käyttäjät, joilla on oikeus katsella valittua tietuetta, näkevät myös tietueeseen liitetyt toimet mukaan lukien muiden hallitsemat tai muille määrättyt aktiviteetit. Lisätietoja toimiluetteloiden käytöstä on kohdassa Toimiluetteloiden käyttö (katso "Aktiviteettiluetteloiden käyttö" sivulla 136).</p>
Myyntimahdollisuudet	<p>Voit linkittää uuden myyntimahdollisuuden valitsemalla Uusi, syöttämällä tarvittavat tiedot myyntimahdollisuuksien Muokkaa-lomakkeeseen ja tallentamalla tietueen. Kenttien kuvaukset löytyvät kohdasta Myyntimahdollisuuskentät (sivulla 253).</p> <p>HUOMAUTUS: Voit linkittää myyntimahdollisuuden myyntivihjeeseen muuttamalla kampanjaan liittyvän myyntivihjeen myyntimahdollisuudeksi. Lisätietoja on kohdassa Myyntivihjeiden muuttaminen asiakkaiksi, yhteyshenkilöiksi, kaupan rekisteröinneiksi tai myyntimahdollisuuksiksi (katso "Myyntivihjeiden muuttaminen asiakkaiksi, yhteyshenkilöiksi, kaupan rekisteröinneiksi tai myyntimahdollisuuksiksi" sivulla 181).</p>

Tietuetyyppi	Tietoja
Myyntimahdollisuuden kumppanit	<p>Perussovelluksessa Myyntimahdollisuuden kumppanit -osio on näkyvissä myyntimahdollisuustietueiden Tiedot-sivuilla:</p> <p>Jos haluat linkittää asiakkaan ja määrittää sen kumppaniksesi tässä tietueessa, valitse Lisää. Syötä haluamasi tiedot Muokkaa-lomakkeeseen ja tallenna tietue. Kenttien kuvaukset löytyvät kohdasta Myyntimahdollisuuksien kumppaneiden ja kilpailijoiden seuranta (sivulla 241).</p>
Suositus	<p>Katso kohta Suositusten lisääminen (katso "Suositusten lisäys" sivulla 228)</p>
Liittyvät ratkaisut	<p>Perussovelluksessa Liittyvät ratkaisut -osio on näkyvissä ratkaisutietueiden Tiedot-sivuilla:</p> <p>Voit lisätä ratkaisun valitsemalla Lisää ratkaisu ja valitsemalla olemassa olevan ratkaisun hakuikkunassa. Voit lisätä niin monta ratkaisua kuin haluat. Saatat haluta linkittää ratkaisuja toisiinsa, jos niissä on toisiinsa liittyvää tietoa tai jos niiden aihepiirit liittyvät toisiinsa. Voit luoda uuden ratkaisun valitsemalla Uusi, antamalla vaadittavat tiedot ja tallentamalla tietueen.</p> <p>HUOMAUTUS: Linkitettyt palvelupyynnöt voi tarkistaa ratkaisujen Tiedot-sivulta, mutta palvelupyyntöjä voi linkittää ainoastaan palvelupyyntöjen Tiedot-sivulta.</p>
Palvelupyynnöt	<p>Perussovelluksessa Palvelupyynnöt-osio on näkyvissä asiakas- ja yhteyshenkilötietueiden Tiedot-sivuilla:</p> <p>Voit linkittää uuden palvelupyynnön valitsemalla Uusi, syöttämällä tarvittavat tiedot palvelupyyntöjen Muokkaa-lomakkeeseen ja tallentamalla tietueen. Kenttien kuvaukset löytyvät kohdasta Palvelupyyntökentät (sivulla 325).</p>
Ratkaisut	<p>Perussovelluksessa Ratkaisut-osio on näkyvissä palvelupyyntötietueiden Tiedot-sivuilla:</p> <p>Voit linkittää ratkaisun valitsemalla Lisää. Voit linkittää ratkaisun napsauttamalla ratkaisun tunnuksen linkkiä hakuikkunassa tai luoda uuden ratkaisun valitsemalla Uusi. Kenttien kuvaukset löytyvät kohdasta Ratkaisukentät (sivulla 333).</p> <p>VIHJE: Ennen uusien ratkaisujen luomista kannattaa tarkistaa ratkaisuluettelosta, että ratkaisu ei parhaillaan odota julkaisemista. Hakuikkunassa näkyvät vain julkaistuiksi merkityt ratkaisut, joiden tila on Hyväksytty.</p>

Tietuetyyppi	Tietoja
Tiimi	<p>Tiimi-osio ei näy oletusarvoisesti minkään perussovelluksen tietueen tietosivulla, mutta yrityksen järjestelmänvalvoja voi lisätä Tiimi-osion tiettyihin tietuetyyppeihin:</p> <p>Saat tämän tietueen muiden työntekijöiden näkyville valitsemalla Lisää käyttäjiä. Valitse käyttäjän nimi Tiimi-valikon Lisää käyttäjiä -ikkunassa.</p> <p>HUOMAUTUS Jos tietueen omistaja kuuluu johonkin ryhmään (tämän määrittää yrityksen järjestelmänvalvoja), ryhmän jäsenet näkyvät automaattisesti Tiimiin liittyvät tiedot -osiossa.</p> <p>Lisätietoja on kohdassa Tietueiden jakaminen (tiimit) (katso "Tietueiden jako (tiimit)" sivulla 94).</p>
Käyttäjä	<p>Käyttäjä-osio ei näy oletusarvoisesti minkään perussovelluksen tietueen tietosivulla, mutta yrityksen järjestelmänvalvoja voi lisätä Käyttäjä-osion tiettyihin tietuetyyppeihin:</p> <p>Voit määrittää tehtävään liittyvän toisen työntekijän valitsemalla Tehtävän tiedot -sivun Käyttäjät-osiossa Lisää. Valitse käyttäjä hakuikkunassa.</p> <p>HUOMAUTUS Ryhmä eroaa tiimistä siinä suhteessa, että jos tietueen omistaja kuuluu (yrityksen järjestelmänvalvojan määrittämään) ryhmään, ryhmän jäsenet eivät näy automaattisesti käyttäjään liittyvien tietojen osiossa. Käyttäjäluetteloa käytetään yksinomaan seurantaan, eikä se vaikuta siihen, näkyvätkö käyttäjät tietueissa.</p>

Linkitettyjen tietueiden päivitys päätietueista käsin

Linkitetyn tietueen kentät voidaan päivittää päätietueesta käsin seuraavasti:

- Muokkaamalla linkitetyn tietueen kentät päätietueen Tiedot-sivulla (jos välitön muokkaus on otettuna käyttöön).

Useimmissa tapauksissa linkitettyjen tietueiden kenttiä voidaan muokata päätietueen Tiedot-sivulta käsin. Seuraavantyyppisiä kenttiä ei kuitenkaan voi muokata linkitetyissä tietueissa päätietueen Tiedot-sivulta käsin:

- Kentät, joita ei näytetä itse linkitetyn tietueen Tiedot-sivulla
- Lasketut kentät, esimerkiksi koko nimi
- Linkitetyn tietueen Muokkaa-sivun vain luku -kentät

Myös tapauksissa, joissa sama linkitetty tietue voi ilmetä useissa päätietueissa, kentät ovat osa suhdetta, jota voidaan muokata. Kuitenkin itse linkitettyyn tietueeseen kuuluvia kenttiä ei voi muokata. Esimerkiksi Tiimin rooli -kenttää voidaan muokata asiakastietueen asiakastiimiin liittyvässä luettelossa, koska kenttä on osa asiakkaan ja tiimin jäsenen välistä suhdetta. Sukunimeä ja etunimeä ei kuitenkaan voi muokata, koska ne ovat osa (tiimin jäsenen) käyttäjätietuetta.

- Avaamalla päätietueen Tiedot-sivulta linkitetyn tietueen Muokkaa-sivu ja päivittämällä kentät tuolla sivulla.

Seuraavassa toimenpiteessä kuvaillaan, miten linkitetty tietue päivitetään päätietueen Tiedot-sivulla.

Linkitetyn tietueen päivitys päätietueen Tiedot-sivulla

- Selaa sopivaan osaan päätietueen Tiedot-sivulla ja muokkaa kenttiä tarpeen mukaan.

HUOMAUTUS: Jos sivulla ei ole tietuetta, jota haluat muokata, napsauta Näytä koko luettelo -linkkiä, jotta näet kaikki muut kyseisen tyypin linkitetty tietueet, ja muokkaa sitten Luettelo-sivun tietuekenttiä.

Lisätietoja kenttien muokkauksesta on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

Seuraavassa toimenpiteessä kuvaillaan, miten linkitetty tietue avataan päätietueen Tiedot-sivulta.

Linkitetyn tietueen avaaminen päätietueen Tiedot-sivulta

- 1 Selaa sopivaan osaan päätietueen Tiedot-sivulla.
- 2 Valitse tietueen Muokkaa-linkki (jos sellainen on) tai napsauta linkitetyn tietueen nimilinkkiä.
HUOMAUTUS: Jos sivulla ei näy tietuetta, jota haluat muokata, napsauta Näytä koko luettelo -linkkiä, jotta näet kaikki muut kyseisen tyypin linkitetty tietueet.
- 3 Kun linkitetyn tietueen Muokkaa- tai Tiedot-sivu aukeaa, päivitä tietueen tiedot.

Lisätietoja tietueen tietojen päivityksestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

Suosikkitietueet-sivu

Suosikkitietueet-sivulla näkyvät suosikkitietueesi. Siirry Suosikkitietueet-sivulle valitsemalla toimintopalkin Suosikkitietueet-osan Näytä koko luettelo -linkki. Suosikeissa voi olla enintään 100 tietuetta.

HUOMAUTUS: Jos suosikeissa on jo 100 tietuetta ja lisäät uuden tietueen, suosikeissa pisimmän ajan ollut tietue poistetaan suosikeista, jotta uusi tietue voidaan lisätä.

Suosikkitietueet-sivulla voit suorittaa seuraavassa taulukossa mainittuja tehtäviä.

Toimi	Ohjeet
Tietueiden järjestyksen muuttaminen	Napsauta suosikkitietueiden otsikkopalkin Suosikkien hallinta -painiketta. Muuta tietueiden järjestystä Suosikkien hallinta -sivulla. Tietueet näkyvät uudessa järjestyksessä toimintopalkissa ja Suosikkitietueet-sivulla.
Tietueen poisto suosikkiluettelosta	Napsauta poistettavan tietueen rivillä Poista-linkkiä.
Tietueen tietojen näyttö	Avaa tietueen tietosivu napsauttamalla tietueen nimeä.

Toimi	Ohjeet
Luettelon selaaminen	Voit siirtyä seuraavalle sivulle, edelliselle sivulle, ensimmäiselle tai viimeiselle sivulle napsauttamalla luettelosivun ala- ja yläreunassa olevia navigointikuvakkeita.
Näytettävien tietueiden lisäys/vähennys	Valitse kerralla näytettävien tietueiden määrä sivun alaosassa olevasta näytettyjen tietueiden määrän avattavasta luettelosta.

Luetteloiden käsittely

Useiden tietuetyyppien osalta voit rajoittaa näkemiesi tietueiden määrää luomalla suodatettuja luetteloita. Suodatetuissa luetteloissa näkyy luettelon suodattamiseen käytettyjen kriteereiden perusteella valittu tietueiden alijoukko.

Oracle CRM On Demand sisältää suodatettuja vakio luetteloita monia tietuetyyppejä varten. Ne näkyvät tietueiden kotisivulla. Esiemien luomat muokatut listat lisätään tähän luettelo-osioon.

Kun valitset suodatetun luettelon, tietueen luettelosivulle avautuu luetteloehdot täyttävien tietueiden luettelo. Voit valita sivulla kerralla näytettäväksi ensimmäiset 5, 10, 25, 50, 75 tai 100 tietuetta. Valitsemaasi valintaa ylläpidetään kaikkien tietuetyyppien luettelosivulla seuraavaan muuttamiseen saakka. Kun selaat luetteloa, osoittimen kohdalla olevaa tietuetta korostetaan taustavärin muuttamisella.

HUOMAUTUS: Oracle CRM On Demand voi käyttää vain yhtä koontitapaa ratkaistakseen luetteloiden sisäisen lajittelujärjestyksen. Koontitapa valittiin niin, että se tuottaisi parhaan ratkaisun kaikilla kielillä. Se voi kuitenkin aiheuttaa joidenkin kirjainten esiintymisen väärässä järjestyksessä joissakin kielissä.

Mitä tapahtuu, jos tietueita on enemmän kuin yksi sivu?

Jos luettelossa on enemmän tietueita kuin sivulle mahtuu:

- Voit siirtyä seuraavalle sivulle, edelliselle sivulle, ensimmäiselle tai viimeiselle sivulle napsauttamalla luettelosivun ala- ja yläreunassa olevia navigointikuvakkeita.
- Luettelon viimeisellä sivulla tietueita näkyy määrä, jonka olet valinnut näytettäväksi luettelosivulla. Koska tietueita näkyy viimeisellä sivulla täysi määrä, osa niistä saattaa näkyä myös toiseksi viimeisellä sivulla.

Esimerkki: luettelossa on 40 tietuetta ja valitset, että luettelosivulla näkyy 25 tietuetta. Tietueet näkyvät kahdella sivulla. Ensimmäisellä sivulla näkyy 25 ensimmäistä tietuetta ja viimeisellä sivulla 25 viimeistä tietuetta. Tässä tapauksessa 10 tietuetta näkyy sekä luettelon ensimmäisellä että viimeisellä sivulla.

Tehtävät, joita voidaan tehdä luettelosivuilla

Luettelosivuilla voit tehdä seuraavaa:

- lajitella tietueet
- tarkastella useita tietueita yhdellä silmäyksellä

- etsiä tietueen sen tarkastelua, poistoa tai päivitystä varten
- päivittää kentät luettelosivun rivillä
- luoda uusia tietueita.

Tietoja mukautettujen kenttien käyttämisestä luetteloiden lajittelussa

Suoritusarvon ylläpitämiseksi kaikkia mukautettuja kenttiä ei voi käyttää luetteloiden lajittelussa. Seuraavat yleissäännöt ovat käytössä:

- Minkään tietuetyyppien, mukaan lukien mukautettujen objektien tietuetyypit, luetteloiden lajitteluun ei voi käyttää seuraaventyypisiä mukautettuja kenttiä:
 - valintaruutukentät
 - Web-linkkikentät
 - moniarvoiset valintaluettelokentät.

Minkä tahansa tietuetyypin kohdalla voi olla myös muita mukautettuja kenttiä, joita ei voi käyttää luetteloiden lajittelussa.

- Tietuetyyppien Mukautettu objekti 01-03 kohdalla luetteloiden lajitteluun ei voi käyttää minkään tyyppisiä mukautettuja kenttiä.

Toimet, joita voi tehdä luetteluille tietueille

Voit lisäksi käyttää tietuearvon valikkoa (jokaisen tietueen nimen vieressä) suorittaaksesi eri toimintoja luetteluissa tietueissa sisältäen joitain tai kaikki seuraavista:

- tietueen Muokkaa-sivun avaaminen (valitsemalla Muokkaa-vaihtoehto), jossa voit muokata tietueen kaikkia kenttiä.
- uuden tietueen luominen kopioimalla olemassa oleva tietue. Yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä kenttien arvot kopioituvat automaattisesti uuteen tietueeseen.
- tietueen poisto.

Voit suodattaa luetteloa lisää, jos sivulla on liian monta tietuetta. Lisätietoja nopeista luetteloiden suodatustavoista on kohdassa [Luetteloiden suodatus](#) (sivulla 88). Voit myös lisätä luettelon toimintopalkin suosikkiluetteluihin valitsemalla Suosikit-kuvakkeen.

Kukin suodatettu luettelo sisältää tietuekohtaisia tietoja (esimerkiksi myyntimahdollisuudet tai asiakkaat). Kaikki työntekijät voivat luoda suodatettuja luetteloita omaan käyttöönsä, mutta kaikille näkyviä julkisia luetteloita voivat luoda vain henkilöt, joille on määritetty siihen oikeuttava rooli.

HUOMAUTUS: Esimiesten luomat luettelot näkyvät vain sillä kielellä, jolla ne on laadittu. Jos käyttäjä vaihtaa kieltä, tällaisia luetteloita ei lisätä jollakin muulla sovelluksen tukemalla kielellä näytettävään luetteluun. Vain järjestelmän omat suodatetut vakio luettelot näkyvät kaikilla kielillä. Jos italialainen esimies esimerkiksi luo uuden italiantielisen luettelon, mutta osa hänen tiiminsä jäsenistä käyttää tuotteen espanjalaista versiota, he eivät näe uutta luetteloa.

Tietoja kirjanmerkkien luonnista luettelosivuille

Luettelon eri sivuilla on yleensä sama URL-osoite. Jos luot kirjanmerkin jollekin luettelon sivulle, kirjanmerkistä avautuu aina sama sivu, joka avautui luettelon ensimmäisellä käyttökerralla (yleensä luettelon ensimmäinen sivu). Jos kopioit URL-osoitteen jonkin luettelosivun osoitekentästä ja liität sen myöhemmin selaimen osoitekenttään, avautuu sivu, joka avautui luettelon ensimmäisellä käyttökerralla.

Jos avaat luettelon esimerkiksi valitsemalla luettelon linkin Asiakkaan kotisivulta, näyttöön tulee luettelon ensimmäinen sivu. Jos siirryt luettelon kolmannelle sivulle ja luot sivulle kirjanmerkin, uudesta kirjanmerkistä avautuu luettelon ensimmäinen sivu (eli sivu, joka tuli edellisellä kerralla näyttöön ensimmäiseksi).

HUOMAUTUS: Jos olet luonut kirjanmerkin tietylle sivulle ohjelman Oracle CRM On Demand versiossa 18 tai sitä edeltävissä versioissa, kirjanmerkistä avautuu sivu, jolle se on alun perin luotu. Jos olet luonut ohjelman Oracle CRM On Demand versiossa 18 kirjanmerkin luettelon viidennelle sivulle, luettelo avautuu viidenneltä sivulta. Jos siirryt luettelon kuudennelle sivulle ja luot sivulle kirjanmerkin, uudesta kirjanmerkistä avautuu luettelon viides sivu (eli sivu, joka avautui ensimmäiseksi, kun avasit luettelon ohjelman Oracle CRM On Demand versiossa 18 luodusta kirjanmerkistä).

Luetteloiden hallinta-asetukset

Useimpien tietuetyyppien luettelosivulla näkyy Valikko-painike, joka sisältää kaikki seuraavat vaihtoehdot tai osan niistä:

- **Eräpoisto.** Poistaa kaikki luettelon tietueet. Lisätietoja on kohdassa [Tietueiden poisto ja palautus](#) (sivulla 113).
- **Tee kirjan erämääritys.** Lisää kirjaan tietueita tai poista niitä kirjasta, katso Tietueiden lisääminen kirjoihin.
- **Vientiluettelo.** Vie luettelon, jotta voit tallentaa sen tietokoneeseen, katso [Tietueiden vienti luettelon](#) (sivulla 92).
- **Joukkopäivitys.** Päivittää joukon tietueita kerralla, katso [Tietueryhmien päivitys](#) (sivulla 97).
- **Joukkoyhteydenoton suunnittelu.** Suunnitellun yhteydenoton luonti yhdelle tai usealle asiakkaalle, katso [Joukkoyhteydenoton suunnittelu](#) (sivulla 145).
- **Tietueiden määrä.** Laskee tietueiden lukumäärän luettelossa, katso [Luettelon tietueiden määrän laskeminen](#) (sivulla 91).
- **Luettelon tarkennus.** Tarkentaa suodatetun luettelon, katso [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (sivulla 83).
- **Näytä luettelon suodatin.** Näyttää tärkeimmät luettelotiedot, katso [Luettelosivun tarkastelu](#) (sivulla 90). Voit avata sivun myös valitsemalla luettelon hallintasivulla Näytä.
- **Luetteloiden hallinta.** Hallitsee tietuetyypin luetteloita, katso [Luettelosivun hallinta](#) (katso "Luetteloiden hallinta -sivu" sivulla 89)
- **Uuden luettelon luonti.** Luo uuden suodatetun luettelon, katso [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (sivulla 83).
- **Tallenna luettelo.** Tallentaa luettelon. Valitsemalla tämän vaihtoehdon pääset suoraan tallennusasetusten sivulle.

Luetteloiden hallinta-asetusten käyttö

Luettelon hallinta-asetuksiin siirtyminen määräytyy tietuetyypin mukaan oheisessa taulukossa osoitetulla tavalla:

Tietuetyyppi	Vaiheet
Päätietuetyypit (välilehdet)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Napsauta sivun yläosassa olevaa tietueen välilehteä. 2 Napsauta luetteloa Luettelot-osiossa. 3 Napsauta Valikko-painiketta ja valitse sopiva vaihtoehto. <p>Voit siirtyä Uusi luettelo -sivulle myös seuraavasti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Napsauta sivun yläosassa olevaa tietueen välilehteä. 2 Napsauta Luettelo-otsikkorivillä olevaa Uusi-painiketta. <p>HUOMAUTUS: Viestintäluettelot on tarkoitettu määrätyille toimille. Käytä sen vuoksi toimiluetteloiden sivua, kun haluat luoda uusia viestintäluetteloita. Viestintäluettelot ovat käytettävissä vain, jos yritys käyttää asiakaspalvelukeskusta.</p>
Toimet	<ol style="list-style-type: none"> 1 Napsauta Kalenteri-välilehteä. 2 Valitse Avoimet tehtävät -osassa Näytä koko luettelo -linkki. 3 Napsauta Valikko-painiketta ja valitse sopiva vaihtoehto.
Ilmoitukset	<ol style="list-style-type: none"> 1 Napsauta Koti-välilehteä. 2 Napsauta Koti-sivun Ilmoitukset-osion alaosassa olevaa koko luettelon avauslinkkiä. 3 Napsauta Valikko-painiketta ja valitse sopiva vaihtoehto. <p>HUOMAUTUS: Jos ilmoituksia ei ole, Näytä koko luettelo -linkki ei ole näkyvissä.</p>
Liitteet	<p>Näkyv vain, jos käyttäjän roolimääritykseen sisältyy oikeus liitteiden hallintaan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Napsauta Hallinta-yleislinkkiä minkä tahansa sivun yläosassa. 2 Napsauta Sisällönhallinta-linkkiä. 3 Napsauta sisällön hallintasivun liitteiden hallintalinkkiä. 4 Napsauta liitteiden hallintasivun uuden luettelon luonnin painiketta.

Tietuetyyppi	Vaiheet
Käyttäjät	<p>Näkyv vain, jos käyttäjän rooliin sisältyy käyttäjien ja käyttöoikeuksien hallintaoikeus.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Napsauta Hallinta-yleislinkkiä minkä tahansa sivun yläosassa. 2 Napsauta Käyttäjän hallinta ja käyttöoikeudet -linkkiä. 3 Napsauta käyttäjien hallintalinkkiä. 4 Napsauta Valikko-painiketta ja valitse sopiva vaihtoehto.
Tuoteluokat	<p>Näkyv vain, jos käyttäjän roolimäärittelyyn sisältyy oikeus sisällön hallintaan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Napsauta Hallinta-yleislinkkiä minkä tahansa sivun yläosassa. 2 Napsauta Sisällönhallinta-linkkiä. 3 Napsauta sisällön hallintasivun tuoteluokkalinkkiä. 4 Napsauta Valikko-painiketta ja valitse sopiva vaihtoehto.
Tuotteet	<p>Näkyv vain, jos käyttäjän roolimäärittelyyn sisältyy oikeus sisällön hallintaan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Napsauta Hallinta-yleislinkkiä minkä tahansa sivun yläosassa. 2 Napsauta Sisällönhallinta-linkkiä. 3 Napsauta sisällön hallintasivun tuotelinkkiä. 4 Napsauta Valikko-painiketta ja valitse sopiva vaihtoehto.

Suodatetut vakio luettelot

Lisätietoja suodatetuista vakio luetteloista on jokaisen tietuetyypin kohdassa *Tietuetyypin* kotisivun käyttö. Esimerkkejä:

- [Myyntivihjeiden kotisivun käyttö](#) (sivulla 175)
- [Asiakkaan kotisivun käyttö](#) (sivulla 195)
- [Yhteyshenkilöiden kotisivun käyttö](#) (sivulla 218)
- [Myyntimahdollisuuden kotisivun käyttö](#) (sivulla 237)
- [Palvelupyynnön kotisivun käyttö](#) (sivulla 319)

Luettelon avaus

- 1 Napsauta tietueen välilehteä.

HUOMAUTUS: Saat toimiluettelon esille valitsemalla Kalenteri-välilehden ja valitsemalla sitten Avaa tehtävät -osasta Näytä koko luettelo. Lisätietoja toimiluetteloiden käytöstä on kohdassa Toimiluetteloiden käyttö (katso "Aktiviteettiluetteloiden käyttö" sivulla 136).

- 2 Valitse tietueen kotisivun luettelokohdasta se luettelo, jota haluat käsitellä.

Kotisivulla näkyvien luetteloiden järjestyksen vaihto

Voit noudattaa seuraavia ohjeita tai valita luettelosivulla Valikko ja Luetteloiden hallinta, jotta pääset käyttämään Luettelon järjestys -painiketta.

Kotisivulla näkyvien luetteloiden järjestyksen vaihto

- 1 Napsauta tietueen välilehteä.
 - 2 Napsauta tietueen Luettelot-osion alaosassa olevaa luetteloiden hallintalinkkiä.
 - 3 Napsauta Luettelon järjestys -painiketta.
 - 4 Voit muuttaa luetteloiden järjestyksestä Kotisivulla näytettävät luettelot -luettelossa nuolten avulla.
 - 5 Valitse Tallenna
- Luettelot näkyvät tietueen kotisivulla määrittämässäsi järjestyksessä. (Vain ensimmäiset 10 luetteloa näkyvät kotisivulla.)

Luettelojen luonti ja tarkennus

Kun luot tietueluettelon tai tarkennat sitä, hakuun käytettävät ja luettelossa näkyvät kentät määräytyvät roolisi mukaan seuraavasti:

- Jos Kaikki kentät -vaihtoehto on valittuna käyttäjäroolin haku- ja luettelo-oikeuksissa, käyttäjä voi hakea kaikkia kenttiä, jotka yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt näkymään kyseisen tietuetyypin käyttäjäroolille määritetyssä hakuasettelussa.
- HUOMAUTUS:** Suosittelemme, että yrityksen järjestelmänvalvoja ei ota suurimmalle osalle käyttäjärooleja käyttöön Kaikki kentät -vaihtoehtoa haku- ja luettelo-oikeuksissa. Kun oikeudet eivät ole käytössä, kentät, jotka eivät ole käytössä yrityksessä, eivät näy haku- ja luettelosivuilla. Tämä vähentää sekaannuksia ja käyttäjät löytävät helpommin heitä kiinnostavat kentät.
- Jos Kaikki kentät -vaihtoehto ei ole valittuna käyttäjäroolin haku- ja luettelo-oikeuksissa, käyttäjä voi hakea kenttää vain, jos se täyttää molemmat seuraavat ehdot:
 - Kenttä näkyy kyseisen tietuetyypin käyttäjätyypille määritetyssä hakuasettelussa.

- Kenttä näkyy kyseisen tietuetyypin käyttäjätyypille määritetyssä tietosivun asettelussa. Jos käyttäjäroolille on määritetty dynaamisia sivujen asetteluja, kentän on näyttävä vähintään yhdessä dynaamisessa sivun asettelussa.

HUOMAUTUS: *Dynaamiset asettelut ovat sivun asetteluja, joiden sisältämät kentät vaihtelevat saman tietuetyypin eri tietueille sen mukaan, mikä valintaluettelon arvo tietyssä tietueen kentässä valitaan.*

- Kun tarkennat aiemmin luotua luetteloa, jotkin luettelon hakuehtojen kentät eivät ehkä ole käyttäjäroolisi käytettävissä. Tällaiset rajoitetut kentät näkyvät harmaina, eikä niitä voi muokata. Voit poistaa rajoitetut kentät hakuehdoista ennen luettelon suorittamista tai tallentamista. Jos suoritat tai tallennat luettelon poistamatta rajoitettuja kenttiä hakuehdoista, Oracle CRM On Demand poistaa rajoitetut kentät automaattisesti ennen luettelon suorittamista tai tallentamista.

Tietueluettelossa näkyvät kentät määräytyvät käyttäjäroolin mukaan

Käyttäjärooli määrää myös, mitkä kentät näkyvät haun palauttamassa tietueluettelossa, seuraavasti:

- Jos käyttäjäroolin haku- ja luettelo-oikeuksissa on valittuna Kaikki kentät -vaihtoehto, käyttäjä voi valita minkä tahansa kentän näkymään sarakkeena haun palauttamassa tietueluettelossa.
- Jos Kaikki kentät -vaihtoehto ei ole valittuna käyttäjäroolin haku- ja luettelo-oikeuksissa, käyttäjä voi valita kentän näkymään sarakkeena haun palauttamassa tietueluettelossa vain, jos kenttä näkyy kyseisen tietuetyypin käyttäjärooliin määritetyssä tietosivun asettelussa. Jos käyttäjäroolille on määritetty dynaamisia sivujen asetteluja, kentän on näyttävä vähintään yhdessä tietuetyypin dynaamisessa sivun asettelussa.

Ennen aloitusta: Kun luot luettelon, sinun täytyy antaa määritettävien kriteereiden kentät ja arvot. Voit siirtyä ensin tietueen muokkaussivulle ja kirjoittaa kenttien nimet ja arvot täsmälleen sovelluksessa Oracle CRM On Demand käytettävässä muodossa. Näin varmistat, että suodattimet keräävät oikeat tiedot. Voit halutessasi tulostaa tietueen tietosivun, josta näet kenttien nimet täsmälleen siinä muodossa kuin niitä sovelluksessa käytetään. Huomaa kuitenkin, että tuloste ei näytä avattavien luetteloiden kenttien arvoja.

Luettelon määrittäminen

- 1 Luo uusi luettelo tai siirry valmiin luettelon Tarkenna luetteloa -sivulle.

Useimpien tietuetyyppien luettelosivulla on Valikko-painike, joka sisältää vaihtoehdot uuden luettelon luontia ja valmiin luettelon tarkennusta varten. Lisätietoja luetteloiden hallinta-asetusten käytöstä on kohdassa [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78).

- 2 Valitse Uusi luettelo- tai Tarkenna luetteloa -sivun Hakukohde-osassa jokin seuraavista:

- Tietuejoukko
- Kirja

HUOMAUTUS: Hakukohde-osa ei näy, jos tietuetyypillä ei ole omistajaa (esimerkkejä tästä ovat Tuote- ja Käyttäjä-tietuetyypit). Hakukohde-osan Kirja-valinta on käytettävissä vain, jos Kirja-toiminto on otettu yrityksessä käyttöön.

- 3 Jos valitset Tietuejoukko, valitse jokin seuraavista Tietuejoukko-kentän vaihtoehdoista:

- **Kaikki tietueet, joita voin katsella.** Sisältää tietueet, joihin sinulla on vähintään katseluoikeus määritettynä raportointihierarkiassa, roolisi käyttöoikeustasolla ja jaettujen tietueiden käyttöoikeustasolla.
 - **Kaikki omistamani tietueet.**
 - **Kaikki tietueet, joiden tiimiin kuulun.** Sisältävät vain ne suodatetun luettelon tietueet, joiden
 - tietueet omistat
 - tietueet omistaja on jakanut kanssasi tiimitoiminnon kautta
 - tietueet on jaettu kanssasi asiakkaiden, aktiviteettien, yhteyshenkilöiden, talouksien, myyntimahdollisuuksien ja salkkujen ryhmän määrittystoiminnon kautta.
 - **Kaikki tietueet, jotka minä tai alaiseni omistavat.**
 - **Kaikki tietueet, joihin liittyvään tiimiin minä tai alaiseni kuuluvat**
 - **Oma oletuskirja.** Kirjan valitsimen oletusasetus, jonka yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää.
- 4 Jos valitset Kirja, valitse kirjan valitsimesta kirja, käyttäjä tai delegoija.
Lisätietoja on kohdassa [Kirjan valitsimen käyttö](#) (sivulla 64).
- 5 Valitse Valitse kirjainkokoerittely -kohdassa tarvittaessa Ei kirjainkokoerottelua.
Jos valintaruutu on valittuna eikä kentässä käytetä kirjainkokoerottelua, kenttä näkyy Määritä hakuehdot -kohdassa sinisenä.
- 6 Toimi Määritä hakuehdot -kohdassa seuraavasti:
- a (Valinnainen) Jos tarkennat aiemmin luotua luettelosuodatinta, joka sisältää hakukentän, joka ei ole käyttäjäroolisi käytettävissä, poista hakukenttä luettelosta napsauttamalla X-kuvaketta kentän rivin vieressä.

Jos luettelosuodattimen hakukenttä ei ole käytettävissä hakukenttänä käyttäjäroolissasi, kenttä näkyy harmaana, sitä ei voi muokata ja sen vieressä näkyy X-kuvake. Voit poistaa rajoitetut kentät luettelosuodattimesta. Jos suoritat tai tallennat luettelon poistamatta rajoitettuja kenttiä suodattimesta, Oracle CRM On Demand poistaa rajoitetut kentät automaattisesti suodattimesta ennen luettelon suorittamista tai tallentamista.
 - b Valitse kenttä Kenttä-luettelosta.

Kenttiin täytetään valmiiksi tietuetyypin kohdehakukentät.
- HUOMAUTUS:** Jos yrityksen järjestelmänvalvoja ei aseta käytettävissä olevia hakukenttiä tietuetyypin käyttäjärooliin määritettyyn hakuasetteluun, et voi määrittää kyseisen tietuetyypin tietueluettelon hakuehtoja.
- Osa kentistä on optimoitu, jotta haku ja luetteloiden lajittelu sujuisi nopeasti. Optimoidut kentät näkyvät hakukenttien luettelossa vihreällä tekstillä. Jos hakuehtoihin sisältyy kenttä, jota ei ole optimoitu hakua varten, haku saattaa kestää kauemmin.
- Jos tarvittavaa osoitekenttää ei näy avattavassa luettelossa, valitse vastaava tieto seuraavasta taulukosta tai kohdasta Tietoja maiden ja osoitteiden vastaavuuden määrittämisestä.

HUOMAUTUS: Tässä taulukossa luetellut kentät eivät ehkä ole voimassa kaikissa maissa tai kaikilla kielillä.

Luettelon suodatus tässä kentässä	Valitse tämä kenttä avattavasta luettelosta
Katuosoite Osoite 1 Chome	Numero/katu
Ku	Osoite 2
Kerros Alue	Osoite 3
Shi/Gun	Kaupunki
Colonia/Jakso CEDEX-koodi Osoite 4 URB Kaupunginosa	Postilokero/lajittelukoodi
Meksikon osavaltio Brasilian osavaltio Kunta Kohteen osa Saari Prefektuuri Alue Emiraatti	Maakunta
Saaren koodi Boite Postale Codigo Postal	Postinumero

- Syötä suodattimen määrittystä varten ehdot, suodatinarvot ja operaattorit (AND tai OR).

Jos tarkennat luetteloa, kentät on täytetty valmiiksi kriteereillä, joita voit tarkentaa edelleen.

Tietoja suodattimen ehdoista on kohdassa [Tietoja suodattimen ehdoista](#) (katso "[Suodatusehdot](#)" sivulla 47).

VIHJE: Jos haluat luoda luettelon palvelupyynnöistä, joilla ei ole omistajaa, valitse Omistajan tunnus - kenttä, Yhtä kuin -suodatusehto ja jätä arvo tyhjäksi. Voit luoda muita vastaavia luetteloita tällä samalla periaatteella.

VAROITUS: Kun annat suodatusarvoja, varmista, että noudatat kohdassa [Tietoja suodatusarvoista](#) (sivulla 52) kerrottuja sääntöjä. Muussa tapauksessa luettelossa ei ehkä ole oikeita tietueita.

Esimerkit

Asiakkaat: Jos haluat luoda suodatetun luettelon kanadalaisista asiakkaista, joiden liikevaihto on suurempi kuin \$100 000 000, täytä lomake seuraavasti:

Kenttä	Ehto	Arvo(t)	
Liikevaihto	Suurempi kuin	100 000 000	AND
Maa	Yhtä kuin	Kanada	

Myyntivihjeet: Jos haluat luoda suodatetun luettelon myyntivihjeistä, joiden mahdollinen tuotto on suurempi kuin \$100 000 ja joiden luokitus on A tai B, täytä lomake seuraavasti:

Kenttä	Ehto	Arvo(t)	
Mahdollinen tuotto	Suurempi kuin	100 000	AND
Luokitus	Pienempi kuin	C	

7 Näytä sarakkeet ja lajittelujärjestys:

- a** Valitse hakutuloksissa näytettävät kentät sarakkeina siirtämällä kenttiä Käytettävissä olevat - luettelosta Valitut kentät -luetteloon. Voit vaihtaa valittujen kenttien järjestystä ylä- ja alanuolilla.
- b** Valitse avattavasta lajitteluperusteluettelosta oletuslajittelukenttä ja valitse lajittelujärjestykseksi nouseva tai laskeva.

Osa kentistä on optimoitu, jotta haku ja luetteloiden lajittelu sujuisi nopeasti. Optimoidut kentät näkyvät lajittelukenttien luettelossa vihreällä tekstillä. Jos oletuslajittelukenttänä on kenttä, jota ei ole optimoitu, haku saattaa kestää kauemmin.

HUOMAUTUS: Et voi valita tässä vaiheessa lajittelukentäksi kenttää, joka on valintaruutu. Luettelon luomisen jälkeen on kuitenkin mahdollista lajitella kentät valintaruudun arvon mukaan napsauttamalla sarakeotsikkoo.

8 (Valinnainen) Voit näyttää hakuehtojen tuottamat tulokset luetteloa tallentamatta valitsemalla Suorita.

Avautuvalla luettelosivulla näytetään hakukriteereitä vastaavat tulokset. Voit napsauttaa otsikkorivin Valikko-painiketta ja tallentaa luettelon tai tarkentaa sitä.

9 Valitse Tallenna ja täytä tallennusasetukset:

Kenttä	Huomautukset
Luettelon nimi	Anna luettelon nimi (enintään 50 merkkiä). Voit käyttää nimessä kaikkia merkkejä ja välimerkkejä paitsi lainausmerkkejä (""). Luodut luettelot järjestetään aakkosjärjestykseen. Tämän vuoksi keskeisin sana kannattaa sijoittaa nimen alkuun.
Kuvaus	Anna kuvaus, jonka pituus on enintään 251 merkkiä.
Luettelon käytettävyys	Jos roolisi sisältää oikeuden määrittää julkisten luetteloiden käyttöoikeuksia, valitse joku seuraavista vaihtoehdoista: <ul style="list-style-type: none"> ■ Yksityinen. Vain sinä näet suodatetun luettelon. ■ Julkinen. Kaikki työntekijät voivat käyttää luetteloa. Julkiset luettelot näkyvät yrityksen kaikkien työntekijöiden tietueiden kotisivulla.

Kenttä	Huomautukset
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Roolikohtainen. Vain määrätyt roolit näkevät luettelon.

1 Valitse Tallenna ja Suorita.

Luomasi suodatettu luettelo näkyy tämän sivun otsikkorivin avattavassa luettelossa sekä tietueen kotisivun Luettelot-osiossa.

VIHJE: Jos näyttöön tulee sanoma luettelopyynnön vanhentumisesta, tarkenna luettelon ehtoja edelleen ja yritä uudelleen. Lisätietoja hakujen ja luetteloiden optimoinnista on Asiakaspalvelu-sivustossa, johon voit siirtyä sovelluksen Oracle CRM On Demand jokaisen sivun yläosassa olevan Asiakaspalvelu-linkin avulla.

Luetteloiden suodatus

Kaikilla luettelosivuilla voit nopeasti suodattaa luetteloissa olevia tietueita kahdella eri tavalla:

- Suodattamalla tietyn sarakkeen tietoja Aakkosellinen haku -hallintatoimintojen avulla
- Pikasuodatuskenttien käyttö

Oletusasetuksena luettelosivuilla näytetään Aakkosellinen haku -hallintatoiminnot, mutta voit tuoda pikasuodatuskentät näkyviin napsauttamalla suodatuksenvaihtokuvaketta. Voit siirtyä takaisin aakkoselliseen hakuun valitsemalla ABC-kuvakkeen. Hakujen hallintatoiminnot ovat samat kaikissa istunnoissa.

Jos haluat suodattaa tietoja tarkemmin, voit avata Tarkenna luettelo -sivun valitsemalla otsikkorivin Valikko-painikkeen ja valitsemalla sitten Tarkenna luettelo. Lisätietoja on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luetteloiden luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit myös rajoittaa haettavien tietueiden määrää valitsemalla Kirja-valintatoiminnolla tietyn kirjan tai käyttäjän. Lisätietoja on kohdassa [Kirjan valitsimen käyttö](#) (sivulla 64).

Aakkosellinen haku

Sarakkeen otsikon vieressä oleva nuoli näyttää, että saraketta käytetään luettelon lajitteluun ja suodatukseen, sekä sen, lajitellaanko luettelo nousevassa vai laskevassa järjestyksessä. Voit vaihtaa luettelon lajittelussa ja suodatuksessa käytettävää saraketta napsauttamalla käytettävän sarakkeen sarakeotsikkoa.

Aakkosellisen haun avulla voit

- tuoda näkyviin vain tietyllä kirjaimella alkavat tietueet valitsemalla kirjaimen aakkospalkista
- kirjoittaa merkkejä tekstikenttään ja suodattaa Siirry-painikkeella luettelon näyttämään vain näillä merkeillä alkavat tietueet. Voit myös käyttää yleismerkkejä; lisätietoja on kohdassa [Tietoja suodatusarvoista](#) (sivulla 52).

Aakkosellisessa haussa isojen ja pienten kirjaimien välillä on ero, eikä aakkosellinen haku vaikuta tarkennusluettelon hakukriteereihin.

Aakkospalkki ei ole aina käytössä eli sen kirjaimet eivät ole hyperlinkkejä. Oletuslajittelujärjestys koskee saraketta, jonka kanssa aakkospalkki ei toimi. Näin tapahtuu esimerkiksi silloin, kun Poistetut kohteet -sivun oletuslajittelujärjestys perustuu Tyyppi-sarakkeeseen, joka ei ole lajiteltavissa oleva sarake. Tällöin aakkospalkki ei ole käytössä. Jos napsautat Nimi-sarakkeen otsikkoa, tiedot lajitellaan ja aakkospalkki muuttuu jälleen aktiiviseksi.

Pikasuodatuskentät

Pikasuodatuskenttien avulla voit suodattaa luetteloa niin, että siinä näytetään tietueet, joiden valittu kenttä on tiettyjen hakuehtoien mukainen.

Valitse tai kirjoita luettelosivun Näytä tulokset, joissa -osassa arvot kenttiin vasemmalta oikealle. Näin määrität järjestyksessä hakukentän, suodatusehdot ja suodattimen arvon (jos suodatinehto vaatii arvon). Suodatusehtoluettelon käytettävissä olevat arvot riippuvat hakukentän valinnoista. Lisätietoja käytettävissä olevista suodatusehdoista on kohdassa [Tietoja suodatusehdoista](#) (katso "[Suodatusehdot](#)" sivulla 47).

Suodatusarvo-kentän arvo muuttuu kenttätyyppin mukaan. Siinä näkyy esimerkiksi kalenterikuvake, kun haluat valita päivämäärän tai puhelinkuvake, jos haluat valita puhelinnumeron. Suodatusarvo-kenttä on tyhjä, jos suodatusehto ei vaadi mitään arvoa. Teksti- ja puhelinnumerokenttien kohdalla voit käyttää myös yleismerkkejä; katso kohta [Tietoja suodatusarvoista](#) (sivulla 52).

Voit käyttää tietueluettelon suodattamiseen kaikkia kenttiä, jotka yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt käyttäjäroolillesi käytettäväksi hakukenttinä tietuetyypin hakuasettelussa. Jos yrityksen järjestelmänvalvoja ei aseta käytettävissä olevia hakukenttiä tietuetyypin käyttäjärooliin määritettyyn hakuasetteluun, et voi käyttää pikasuodatuskenttiä.

HUOMAUTUS: Jos suodatettavan tietueluettelon hakuehtoihin sisältyy kenttä, jota ei ole määritetty hakukentäksi käyttäjäroolin kyseisen tietuetyypin hakuasettelussa, et voi käyttää pikasuodatuskenttiä.

Pikasuodatuskentissä kirjainkoko on merkitsevä, eivätkä haut vaikuta luettelon tarkennuksen hakuehtoihin.

Luettelon suodatus pikasuodatuskenttien avulla

- 1** Valitse Näytä tulokset kohdassa -otsikon oikealla puolella olevasta avattavasta luettelosta jokin kenttä.
- 2** Valitse suodatusehdon avattavasta luettelosta ehto.
- 3** Anna tarvittaessa arvo suodatusarvon avattavassa luettelossa.
- 4** Valitse Siirry.

Luetteloiden hallinta -sivu

Luetteloiden hallinta -sivulla näkyy tietyn tietuetyypin suodatetut luettelot: itse luomasi luettelot, esimiestesi sinun käyttöösi luomat luettelot ja järjestelmän tuottamat luettelot. Voit siirtyä Luetteloiden hallinta -sivulle valitsemalla luettelosivun Valikko-painikkeen Luetteloiden hallinta -vaihtoehdon. Lisätietoja luetteloiden hallinta-asetusten käytöstä on kohdassa [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78).

Tällä sivulla voit suorittaa seuraavassa taulukossa mainittuja tehtäviä.

Toimi	Ohjeet
Luettelon lisäys Suosikkiluetteloihin	Valitse luettelon rivin Lisää suosikkeihin -kuvake.
Kymmenen ensimmäisen luettelon järjestyksen vaihtaminen tietueen kotisivulla ja avattavassa luettelossa	Valitse Luetteloiden hallinta -otsikkopalkin Luettelon järjestys -painike. Vaihda Luettelon näyttöjärjestys -sivulla kymmenen luettelon järjestys haluamaksesi. Luettelot näkyvät uudessa järjestyksessä tietueesi kotisivulla ja Luettelo-sivujen avattavassa luettelossa. HUOMAUTUS: Käytettävissä-luettelossa olevat luettelot eivät näy vaihtoehtoina avattavissa luetteloissa tai kotisivuilla.
Suodatetun luettelon luominen	Valitse Luetteloiden hallinta -otsikkopalkin Uusi luettelo -painike. Kirjoita Uusi luettelo -sivulle tarvittavat tiedot ja tallenna tietue.
Luettelon poisto	Napsauta poistettavan luettelon rivillä Poista-linkkiä. Voit poistaa vain itse luomiasi luetteloita.
Luettelon selaaminen	Voit siirtyä seuraavalle sivulle, edelliselle sivulle, ensimmäiselle tai viimeiselle sivulle napsauttamalla luettelosivun ala- ja yläreunassa olevia navigointikuvakkeita.
Näytettävien tietueiden lisäys/vähennys	Valitse kerralla näytettävien tietueiden määrä sivun alaosassa olevasta avattavasta Näytettyjen tietueiden määrä -luettelosta.
Luettelon päivitys	Napsauta päivitettävän luettelon rivillä Muokkaa-linkkiä. Näyttöön tulee Tarkenna luetteloa -sivu, jossa voit päivittää luettelon. HUOMAUTUS: Et voi muuttaa sovelluksen mukana toimitettuja suodatettuja vakioluetteloita etkä sellaisia suodatettuja luetteloita, jotka on tallennettu, ennen kuin päivitystoiminto on ollut käytettävissä.
Luettelon tärkeimpien tietojen ja suodatustietojen tarkastelu	Napsauta luettelon rivillä Näytä-linkkiä. Näyttöön tulee Näytä luettelo -sivu.

Luettelosivun tarkastelu

Näytä luettelo -sivulla näkyvät seuraavat tiedot:

- **Luettelon tärkeimmät tiedot.** Luettelon nimi ja kuvaus, sekä:
 - **Luettelon käytettävyys.** Luettelon näkyvyys, joka kertoo, onko luettelo yksityinen, julkinen vai käyttäjäroolikohtainen.
 - **Hakukohde:.** Niiden tietueiden alajoukko, joita haetaan luettelon suodattamiseksi.
- **Suodattimen tiedot.** Suodatetun luettelon muodostamisessa käytettävät kentät, suodattimen ehdot ja suodattimen arvot

- **Valitut kentät.** Kentät, jotka on valittu näkymään sarakkeina hakutuloksissa ja oletushakukentäksi valitun kentän lajittelujärjestys.

Voit siirtyä Näytä luettelo -sivulle valitsemalla luettelosivun Valikko-painikkeen Näytä luettelon suodatin -vaihtoehto. Lisätietoja luetteloiden hallinta-asetusten käytöstä on kohdassa [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78).

Suosikkiluettelot-sivu

Kun napsautat toimintopalkin Suosikkiluettelot-osan Näytä koko luettelo -linkkiä, näyttöön avautuu suosikkiluettelon sisältävä Suosikkiluettelot-sivu. Suosikeissa voi olla enintään 100 luetteloa.

HUOMAUTUS: Jos suosikeissa on jo 100 luetteloa ja lisäät uuden luettelon, suosikeissa pisimmän ajan ollut luettelo poistetaan suosikeista, jotta uusi luettelo voidaan lisätä.

Seuraavassa taulukossa kuvataan tehtävät, jotka Suosikkiluettelot-sivulla voi tehdä.

Toimi	Ohjeet
Luetteloiden järjestyksen muuttaminen	Napsauta Suosikkiluettelot-otsikkopalkin Suosikkien hallinta -painiketta. Muuta tietueiden järjestystä Suosikkien hallinta -sivulla. Luettelot näkyvät uudessa järjestyksessä toimintopalkissa ja Suosikkiluettelot-sivulla.
Luettelon poisto suosikkiluettelosta	Napsauta poistettavan luettelon rivillä Poista-linkkiä.
Luettelon näyttö	Avaa Luettelo-sivu napsauttamalla näytettävän luettelon nimeä. Tällä sivulla voit tehdä luetteloa koskevia toimia.
Luettelon selaaminen	Voit siirtyä seuraavalle sivulle, edelliselle sivulle, ensimmäiselle tai viimeiselle sivulle napsauttamalla luettelosivun ala- ja yläreunassa olevia navigointikuvakkeita.
Näytettävien tietueiden lisäys/vähennys	Valitse kerralla näytettävien tietueiden määrä sivun alaosassa olevasta avattavasta Näytettyjen tietueiden määrä -luettelosta.

Voit upottaa Suosikkiluettelot toisiin sovelluksiin Web-tuote-esimerkkinä. Lisätietoja on kohdassa [Suosikkiluetteloiden tuote-esimerkin upotus](#) (sivulla 710).

Luettelon tietueiden määrän laskeminen

Seuraavassa kuvataan luettelon tietueiden laskeminen.

Luettelon tietueiden laskeminen

- Valitse tietueluettelon sivulla Valikko ja valitse sitten Tietueiden lukumäärä.

HUOMAUTUS: Jos luettelossa on yli tuhat tietuetta, laskenta epäonnistuu ja näyttöön tulee viesti, että hakuetoja vastaavia tietueita on liikaa. Jos niin käy, vähennä tuloksia tarkentamalla luetteloa. Jos laskenta kestää yli 30 sekuntia, toiminto epäonnistuu. Jos niin käy, yritä myöhemmin uudelleen tai tarkenna luetteloa. Lisätietoja luettelon tarkentamisesta on kohdassa [Luettelojen luonti ja tarkennus](#) (sivulla 83).

Tietueiden vienti luettelona

Voit viedä tietueita, jotka vastaavat määrittämiäsi kriteereitä, luettelona. Kun Oracle CRM On Demand on vienyt tietueluettelon, voit tallentaa sen lataamalla tiedoston.

HUOMAUTUS: Oracle CRM On Demand säilyttää vientisi tulokset 72 tuntia. Tämän jälkeen sinun tulee viedä luettelo uudelleen.

Voit viedä jopa 250 tietuetta luettelosta välittömästi. Jos valitset tämän vaihtoehdon, luettelon ylimmät (perustuen nykyiseen lajittelujärjestykseen) 250 tietuetta viedään. Tai voit viedä kaikki luettelon tietueet. Jos viet kaikki luettelon tietueet, vientipyyntösi laitetaan jonoon ja se suoritetaan eräajona.

Jotta voit viedä luettelon tietueet, käyttäjärooliisi täytyy sisältyä joko luettelon kaikkien kenttien tai luettelon näytettyjen kenttien vientioikeus. Tietueluettelo vietäessä käyttäjärooli määrittää, mitkä kentät voidaan viedä. Määritykset ovat seuraavat:

- Jos Luettelo - Kaikkien kenttien vienti on käytössä käyttäjäroolissasi, voit viedä kaikki tietueiden kentät tai vain luettelossa näkyvät kentät.
- Jos Luettelo - Näkyvien kenttien vienti on käytössä käyttäjäroolissasi mutta Luettelo - Kaikkien kenttien vienti ei ole käytössä, voit viedä vain luettelossa näkyvät kentät.

Seuraavassa kuvataan kuinka jopa 250 tietuetta viedään luettelona.

250 tietueen vienti luettelona

- 1 Avaa vietävä tietueluettelo.
- 2 Lajittele luettelo tarvittaessa niin, että vietävät tietueet ovat luettelossa ensimmäisinä.

VIHJE: Voit lajitella luettelon sarakkeen mukaan napsauttamalla sarakkeen otsikkoa. Voit lajitella luettelon saman sarakkeen mukaan, mutta päinvastaisessa järjestyksessä, napsauttamalla sarakkeen otsikkoa uudelleen.

- 3 Valitse tietueluettelon sivulla Valikko ja valitse sitten Vientiluettelo.
- 4 Vientiluettelo-sivulla:

- Valitse Vientityyppi-osasta Välitön vienti -vaihtoehto.
- Valitse Vietävät kentät ja Kentän rajain -osissa haluamasi vaihtoehdot.

HUOMAUTUS: Vietävät kentät -osa on käytettävissä vain, jos käyttäjärooliisi sisältyy luettelon kaikkien kenttien vientioikeus.

- 5 Valitse Vie.
- 6 Lataa tiedosto valitsemalla Lataa.

Seuraavassa kuvataan, kuinka kaikki tietueet viedään luettelona.

Kaikkien tietueiden vienti luettelona

- 1 Avaa vietävä tietueluettelo.

- 2 Valitse tietueluettelon sivulla Valikko ja valitse sitten Vientiluettelo.
- 3 Vientiluettelo-sivulla:
 - Valitse Vientityyppi-osiossa Jonossa oleva vienti -vaihtoehto.
 - Valitse Vietävät kentät- ja Kentän erotin -osioissa haluamasi vaihtoehdot.

HUOMAUTUS: Vietävät kentät -osa on käytettävissä vain, jos käyttäjärooliisi sisältyy luettelon kaikkien kenttien vientioikeus.
- 4 Valitse Vie.

Omien vientipyyntöjen jono -sivu tulee näkyviin.
- 5 Jos vientipyyntö on sivun Odottavat pyynnöt -osassa, voit tarkistaa, onko päivityspyyntösi valmis, valitsemalla Päivitä.
- 6 Kun vientipyyntö näkyy Omien vientipyyntöjen jono -sivun Valmiit pyynnöt -osassa, avaa luettelovientipyyntöä tietosivu napsauttamalla Luettelo- tai Tietuetyyppi-linkkiä.
- 7 Valitse sivun vientipyyntöliitteiden osasta ladattavan ZIP-tiedoston sisältävällä rivillä tietueen tasovalikosta Lataa.

ZIP-tiedosto sisältää vientiyhteenvedon tekstitiedoston ja CSV-tiedoston jokaisesta viemästäsi tietuetyypistä.

ZIP-tiedostot luetteloista, jotka on viety jonotettuina pyyntöinä, ovat käytössä Omien vientipyyntöjen jono -sivun kautta 72 tuntia vientipyyntösi valmistumisen jälkeen. Lisätietoja omien vientipyyntöjen jonon sivusta ja ZIP-tiedostojen käytöstä on kohdassa [Omien vientipyyntöjen tarkastelu](#) (katso "[Vientipyyntöjen katselu](#)" sivulla 707).

Tietueiden omistuksen siirto

Omistat tietueen, kun nimesi näkyy Omistaja-kentässä. Yleensä voit katsella ja muokata kaikkia omistamiasi tietueita.

Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan sinusta voi automaattisesti tulla tietueen omistaja, kun luot tietueen. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa [Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä](#) (sivulla 38).

Sinusta tulee tietueen omistaja myös seuraavissa tilanteissa:

- Tietue määritetään sinulle.
- Olet ryhmässä, joka omistaa tietueen. Jos omistaja on ryhmä, nimesi ei ehkä näy Omistaja-kentässä.

Useimmiten voit siirtää tietueen omistuksen, jos

- omistat tietueen
- joku suorista alaisistasi omistaa tietueen
- käyttäjärooliisi ja käyttöoikeutesi sallivat sen.

HUOMAUTUS: kun kyseessä on asiakkaan, yhteyshenkilön tai myyntimahdollisuuden tietue, voit siirtää omistuksen, jos tietueen omistaja on myöntänyt sinulle tietueen kaikki oikeudet.

Tietueen omistuksen siirto

- 1 Valitse tietue.

Ohjeita tietueiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Avaa Muokkaus-sivu valitsemalla tietosivulla Muokkaa.

HUOMAUTUS: Jos rivin sisäinen muokkaus ei ole käytössä yrityksessäsi, sinun ei tarvitse avata Muokkaus-sivua, vaan voit muokata Omistaja-kenttää suoraan tietosivulla.

- 3 Napsauta Omistaja-kentän vieressä olevaa valintakuvaketta.

- 4 Napsauta valintaikkunassa toisen henkilön Sukunimi-linkkiä.

- 5 Tallenna tietue.

Tietueiden jako (tiimit)

Joitakin tietuetyyppejä käytettäessä voit jakaa tietueen niin, että muut tiimin jäsenet voivat tarkastella sitä. Seuraavat tietuetyypit voidaan jakaa tiimin jäsenten kesken:

- Asiakas
- Akkreditointi
- Hakemus
- Liiketoimintasuunnitelma
- Sertifiointi
- Yhteyshenkilö
- Kurssi
- Mukautetut objektit
- Kaupan rekisteröinti
- Tutkinto
- Talous
- Myyntivihje
- MDF-pyyntö
- Tavoite
- Myyntimahdollisuus
- Kumppani

- Salkku
- Palvelupyyntö
- Erikoishinnoittelupyyntö

Asiakastietueessa voit jakaa myös kyseiseen tietueeseen linkitetyt yhteyshenkilö- ja myyntimahdollisuustietueet.

Tietoja tiimeistä ja tietueen vastuuhenkilötiloista

Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueella ei välttämättä ole omistajaa. Sen sijaan tietueella voi olla ensisijainen mukautettu kirja, tai tietueella ei ole lainkaan omistajaa eikä ensisijaista mukautettua kirjaa. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa [Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä](#) (sivulla 38). Tietueen vastuuhenkilötilat koskevat vain tietuetyyppejä, jotka tukevat kirjoja.

Jos yrityksen järjestelmänvalvoja muuttaa tietuetyypin tietueen vastuuhenkilötilaa, omistaja saatetaan poistaa tietueesta, jolla aiemmin oli omistaja, kun tietuetta päivitetään ensimmäisen kerran tietueen vastuuhenkilötilan muuttumisen jälkeen. Kun näin tapahtuu, kaikki tiimin jäsenet tietueen aiempi omistaja pois lukien säilyvät tiimin jäseninä. Samaa käytäntöä sovelletaan myös tiimin jäseniin, jotka kuuluvat ennalta määritettyyn ryhmään; kaikki ryhmän jäsenet tietueen aiempi omistaja pois lukien säilyvät tiimin jäseninä.

HUOMAUTUS: Asiakkaan tietuetyyppi on poikkeus tästä säännöstä. Jos asiakkaan aiempi omistaja kuuluu ennalta määritettyyn ryhmään, ryhmän kaikki jäsenet poistetaan tiimistä. Tiimin jäsenet, jotka eivät kuulu ennalta määritettyyn ryhmään, säilyvät tiimin jäseninä, kuten muidenkin tietuetyyppien kohdalla.

Kun haluat jakaa tietueen, lisää henkilö valitun tietueen tiimiin. Määritä sitten henkilön käyttöoikeus tietueeseen.

Tietueen jako

1 Valitse tietue.

Ohjeita tietueiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Selaa tietueen tietosivun Tiimi-osaan ja valitse Lisää käyttäjiä.

3 Napsauta käyttäjän vieressä olevaa Haku-kuvaketta tiimin Lisää käyttäjä -ikkunassa.

4 Valitse työntekijä valintaikkunassa.

5 Määritä roolit ja käyttöoikeustasot:

HUOMAUTUS: Tietuetyypin ja asetusten mukaan sovelluksen asetukset voivat erota hieman seuraavista.

- a** (Valinnainen) Voit kuvata linkitetyn tietueen ja pää tietueen välistä suhdetta valitsemalla soveltuvan vaihtoehdon avattavasta Tiimin rooli -luettelosta.
- b** Voit määrittää tietuetyypin käyttöoikeudet tiimin jäsenille valitsemalla oikean asetuksen avattavasta Käyttöoikeus-luettelosta. Oletuksena käytettävissä olevat asetukset ovat seuraavat:

- **Vain luku.** Käyttäjät voivat tarkastella tietueita mutta eivät muutta niitä.
- **Muokkaus.** Käyttäjät voivat päivittää tietueita.
- **Täysi.** Käyttäjät voivat päivittää ja poistaa tietueita.

Yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää tiimeille myös muita käyttöoikeusprofileja.

HUOMAUTUS: Esimiehillä on käyttäjän käyttöoikeus alaistensa tietueisiin (jos yrityksessä on käytössä Esimiehen näkyvyys). Tässä tehtyt valinnat eivät vaikuta esimiehen käyttöoikeuksiin. Käyttäjälle sovelluksessa määritetty kattavin käyttöoikeus määrittää käyttäjän käyttöoikeustason. Lisätietoja Käyttöoikeusprofileista on kohdassa Käyttöoikeusprofiilin hallinta.

6 Valitse Tallenna.

7 (Vain myyntimahdollisuuden tiimit) Voit varata myyntimahdollisuuden koko tulon tai osan siitä tiimin jäsenelle seuraavasti:

- a** Siirry Myyntimahdollisuuden tietosivun Myyntimahdollisuuden tiimi -osaan ja valitse Muokkaa käyttäjiä.
- b** Siirry myyntimahdollisuuden tiimin käyttäjien muokkaussivun Jakoprosentti-kenttään ja syötä tiimin jäsenen kohdennettavan arvon prosentti.

Jakoprosentti-kentän arvoksi voi syöttää minkä tahansa numeron 0:n (nollan) ja 100:n väliltä.

Huomautus: Jaettu tuotto -kenttä on vain luku -tilassa. Sen arvo lasketaan myyntimahdollisuuden tiimin tietueen Jakoprosentti-kentän ja myyntimahdollisuuden tietueen Tuotto-kentän perusteella.

- c** Valitse Tallenna.

Liittyvät aiheet

Lisätietoja myyntimahdollisuuden tiimeistä on seuraavassa aiheessa:

- [Tietoja myyntimahdollisuuden tiimeistä](#) (sivulla 252)

Tietueen ensisijaisen mukautetun kirjan muuttaminen

Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan kyseisen tietuetyypin tietueella voi olla tietueen omistajan sijasta tietueeseen liitetty ensisijainen mukautettu kirja. Tietueen ensisijaista mukautettua kirjaa voi muuttaa. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa [Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä](#) (sivulla 38).

Tietueen ensisijaisen mukautetun kirjan muuttaminen

- 1** Napsauta tietueen tietosivun Kirja-kentässä hakukuvaketta.

- 2 Etsi hakuikkunassa tietueeseen liitettävä mukautettu kirja ja valitse sitten Valitse.

HUOMAUTUS: Tietueisiin voidaan liittää vain kirjoja, jotka voivat sisältää tietoja.

Mukautettu kirja, joka aiemmin oli tietueen ensisijainen kirja, poistetaan tietueesta. Jos haluat liittää mukautetun kirjan tietueeseen, kirja on lisättävä tietueeseen tietueen tietosivun Kirja-osassa.

HUOMAUTUS: Et voi muokata mukautetun kirjatietueen Ensisijainen-valintaruutua tietueen tietosivun kirjan liittyvien tietojen osiossa.

Tietueryhmien päivitys

Voit päivittää seuraavien tietuetyyppien tietueluettelon kenttien arvot samanaikaisesti:

- Asiakas
- Toimi (tehtävä, tapaamiset)
- Yhteyshenkilö
- Talous
- Myyntimahdollisuus
- Kumppani
- Salkku
- Myyntivihje
- Palvelupyyntö

Voit esimerkiksi vaihtaa tietueiden sarjan omistajaksi toisen työntekijän. Vaihto tehdään päivittämällä tietueryhmät.

Voit päivittää enintään 50 valitun tietueen arvot kerralla. Jos luettelossa on enemmän kuin 50 tietuetta, voit toistaa tehtävää niin kauan, kunnes kaikki tietueet on päivitetty. Vaihtoehtoisesti voit tarkentaa luetteloa niin, että se sisältää vain ne luettelot, jotka haluat päivittää.

HUOMAUTUS: Jos muutat yhden tai useamman myyntimahdellisuustietueen Myynnin vaihe -kentän arvoa joukkopäivityksen avulla, tietueiden todennäköisyysprosenttikentän arvoa ei päivitetä uuden myynnin vaiheen oletustodennäköisyysprosentiksi. Jos haluat, että myyntimahdollisuuksien todennäköisyysprosentti muuttuu myynnin vaihetta päivitettäessä, sinun on muutettava kunkin tietueen myynnin vaihe erikseen tai käyttämällä Web-palveluja. Lisätietoja verkkopalveluista on kohdassa Verkkopalveluiden integrointi.

Ennen aloitusta: Tee seuraavat toimet:

- Voit luoda tarvittaessa luettelon, jonne päivitettävät tietueet kerätään. Lisätietoja luetteloiden luonnista ja käyttämisestä on kohdassa [Luetteloiden käyttö](#) (katso "[Luetteloiden käsittely](#)" sivulla 78).
- Jotta voit luoda tietueryhmiä, käyttäjän rooliisi täytyy sisältyä joukkopäivitysoikeus.
- Jos järjestelmänvalvoja on valinnut yrityksen profiilissa Ota jaetut osoitteet käyttöön -valintaruudun, Asiakas-, Yhteyshenkilö- ja Kumppani-tietuetyypit päivitetään eri tavoin. Yksittäiset osoitekentät poistetaan, ja näkyviin tulevat uudet jaetut osoitekentät. Lisätietoja jaetuista osoitteista on kohdissa [Osoitteet](#) ja [Osoitteiden jako Asiakas-, Yhteyshenkilö-, Kauppias- ja Kumppani-tietueiden välillä](#) (katso "[Osoitteiden jakaminen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- ja kumppanitietueiden välillä](#)" sivulla 276).

Seuraavassa kuvataan luettelon valittujen tietueiden päivitys.

Luettelon valittujen tietueiden päivitys

- 1 Avaa päivitettävä tietueluettelo.
- 2 Lajittele luettelo tarvittaessa niin, että päivitettävät tietueet ovat luettelossa ensimmäisinä.
VIHJE: Voit lajitella luettelon sarakkeen mukaan napsauttamalla sarakkeen otsikkoa. Voit lajitella luettelon saman sarakkeen mukaan, mutta päinvastaisessa järjestyksessä, napsauttamalla sarakkeen otsikkoa uudelleen.
- 3 Valitse tietueluettelon sivulla Valikko ja valitse sitten Joukkopäivitys.
- 4 Poista vaiheessa 1 valintaruudusta tietueet, joita et halua päivittää. Valitse sitten Seuraava.
- 5 Valitse vaiheessa 2 päivitettävät kentät ja syötä niille uudet arvot.
Voit valita enintään viisi kenttää päivitystä varten. Voit poistaa aiemmat arvot kentästä jättämällä arvosarakkeen tyhjäksi vaiheessa 2.
- 6 Valitse Valmis.

Tietueiden yhdistäminen

Jos tiettyjen tietuetyyppien kohdalla tietueesta on kaksoiskappale, nämä kaksi tietuetta voidaan yhdistää yhdeksi tietueeksi. Yhdistämistoiminto on käytettävissä Asiakas-, Yhteyshenkilö-, Talous-, Myyntivihje-, Kumppani-, Salkku- ja Palvelupyyntö-tietueille.

Kun yhdistät kaksi tietuetta, sinun tulee määrittää säilytettävään tietueeseen eli *ensisijaiseen tietueeseen* kahden yhdistettävän tietueen säilytettävien kenttien arvot. Poistettavaa tietuetta kutsutaan *tietueen kaksoiskappaleeksi*.

HUOMAUTUS: Jos yrityksessä käytetään jaettuja osoitteita, et voi valita yksittäisiä laskutuksen, toimituksen ja ensisijaisten osoitteiden kenttiä, jotka säilytetään, kun kaksi asiakasta tai yhteyshenkilöä yhdistetään.. Oletusarvoisesti säilytetään päätietueen laskutus- ja toimitusosoite sekä ensisijainen osoite. Lisätietoja näistä kentistä on kohdissa Asiakas-kentät: tuonnin valmistelu ja Yhteyshenkilö-kentät: tuonnin valmistelu. Lisätietoja jaetuista osoitteista on kohdassa [Osoitteet](#).

Tietueiden yhdistämisessä pätevät seuraavat seikat:

- Jos kentän arvo on sama sekä ensisijaisessa tietueessa että tietueen kaksoiskappaleessa, et voi muuttaa kentän arvoa yhdistämisvaiheessa.
- Järjestelmän päivittämät kentät saavat yhdistämisvaiheessa oletusarvoisesti ensisijaisen tietueen arvon, eikä tätä arvoa voi muuttaa.
- Asiakas- ja yhteyshenkilötiimejä ei yhdistetä. Ensisijaisen tietueen tiimi säilytetään.
- Tietueen kaksoiskappaleeseen linkitetty tietueet linkitetään ensisijaiseen tietueeseen.

Useimmissa tapauksissa Oracle CRM On Demand ei etsi liittyvien tietueiden mahdollisia kaksoiskappaleita. Liittyvien tietueiden kaksoiskappaleet on poistettava itse. Asiakkaisiin liittyvien myyntimahdollisuuksien osalta Oracle CRM On Demand ei kuitenkaan linkitä yhdistetyn asiakkaan myyntimahdollisuutta pääasiakkaaseen, jos myyntimahdollisuudella on sama Myyntimahdollisuuden nimi ja Pääyhteyshenkilön tunnus kuin myyntimahdollisuudella, joka on jo linkitetty pääasiakkaaseen.

- Kun yhdistät asiakkaita, tietueen kaksoiskappaleen omistaja lisätään asiakastiimiin, ja hän saa ensisijaisen tietueen täydet käyttöoikeudet.

Ennen aloitusta:

- Tämän toiminnon suorittaminen edellyttää, että käyttäjäroolisi sisältää oikeuden yhdistää tietueita.
- Tarvitset oikeudet sekä ensisijaisen tietueen että tietueen kaksoiskappaleen poistoon. Jos sinulla ei ole oikeuksia ensisijaisen tietueen poistoon, tietueen yhdistyspainike ei ole käytettävissä.
- Tarkista tietueiden nimet, että osaat valita ne yhdistämisen aikana.

Kahden tietueen yhdistäminen

- 1 Valitse tietue, jonka haluat säilyttää ensisijaisena tietueena.
Ohjeita tietueiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Napsauta tietueen tietojen sivulla Yhdistä-painiketta.
- 3 Napsauta vaiheessa 1 valintakuvaketta ja valitse tietueen kaksoiskappale.
- 4 Tarkista vaiheessa 2 kunkin tietueen arvot ja valitse tietueeseen tallennettavat arvot.
Tallennettava arvo -sarakeessa näkyvät oletusarvoisesti ensisijaisen tietueen arvot.
- 5 Valitse Valmis.

Huomautusten lisäys

Huomautustoimintoa tukeviin tietuetyyppeihin voi lisätä huomautuksen kahdella eri tavalla:

- Napsauta tietueen tietosivun oikean yläkulman huomautuskuvaketta. Kuvake on käytettävissä, jos viestikeskus on käytössä yrityksessäsi. Tällä menetelmällä voit lisätä huomautuksia tietueen huomautusluetteloon ja tilata tietueeseen lisäyt huomautukset.
- Napsauta Huomautukset-kohdassa Uusi-painiketta.

Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on ottanut käyttöön huomautuskuvakkeen, Huomautukset-kohta ei yleensä ole käytettävissä. Jos Huomautukset-kohta on näkyvissä, huomautusluetteloon lisäämäsi huomautukset lisätään myös Huomautukset-kohtaan.

Lisätietoja Viestikeskuksesta on kohdassa [Työskentely Viestikeskuksessa](#) (katso "[Viestikeskuksen käyttö](#)" sivulla 35). Lisätietoja huomautusluettelosta on kohdassa [Huomautusluettelon käyttö](#) (sivulla 102).

Huomautuksen luomisessa käytetty menetelmä ei vaikuta huomautusten käyttöoikeuksiin.

Huomautuksen lisääminen huomautuskuvaketta käyttämällä

- 1 Valitse tietue.
Ohjeita tietueiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse tietojen sivulla huomautuksen kuvake.
- 3 Valitse Uusi huomautus.
- 4 Kirjoita huomautuksen ylimmälle riville huomautuksen aihe.
- 5 Jos haluat estää muita käyttäjiä näkemästä huomautuksen, valitse Yksityinen-valintaruutu.
Lisätietoja siitä, miten Yksityinen-valintaruutu valvoo huomautuksen käyttöä, on kohdassa [Huomautuksen muokkaussivu](#) (sivulla 100).
- 6 Valitse Tallenna

Huomautuksen lisääminen Huomautukset-kohdassa

- 1 Valitse tietue.
Ohjeita tietueiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Selaa tietueen tietojen sivulla Huomautukset-kohtaan ja napsauta huomautusten otsikkorivillä Uusi-vaihtoehtoa.
- 3 Kirjoita huomautuksen aihe huomautuksen muokkaussivulla.
- 4 Jos haluat estää muita näkemästä huomautuksen, valitse Yksityinen.
Lisätietoja siitä, miten Yksityinen-valintaruutu valvoo huomautuksen käyttöä, on kohdassa [Huomautuksen muokkaussivu](#) (sivulla 100).
- 5 Tallenna tietue.

Huomautuksen muokkaussivu

Huomautuksen muokkaussivulla voit lisätä tietueeseen huomautuksen tai päivittää aiemmin luodun huomautuksen tietoja. Sivulla näkyy huomautustietueen kaikki kentät. Seuraavassa taulukossa on huomautuksen muokkaussivun kenttien kuvaukset.

Kenttä	Kuvaus
Aihe	Pakollinen tekstikenttä, kun syötät lyhyen kuvauksen huomautuksen sisällöstä tai tarkoituksesta.
Yksityinen	Jos olet itse luonut huomautuksen, Yksityinen-valintaruutu toimii seuraavasti: <ul style="list-style-type: none">■ Jos valitset Yksityinen-valintaruudun, vain sinä voit nähdä huomautuksen.■ Jos et valitse Yksityinen-valintaruutua tai jos poistat ruudun valinnan sen

Kenttä	Kuvaus
	jälkeen kun se oli jo valittu aiemmin, kaikki, joilla on tietueen käyttöoikeudet, voivat nähdä tietueen huomautuksen. Jos valitset Yksityinen-valintaruudun huomautuksessa, jota et ole itse luonut, vain huomautuksen luonut käyttäjä voi nähdä huomautuksen tallennettuasi muutokset. Sinä ja muut käyttäjät ette voi nähdä huomautusta. Sinun nimesi näkyy kuitenkin huomautuksen Omistaja-kentässä.
Kuvaus	Huomautuksen sisältö. Merkkejä voi olla enintään 16 350 kappaletta. HUOMAUTUS: Ohjelmassa Oracle CRM On Demand on erilaiset rajoitukset. Se kannattaa huomioida, jos huomautuksia tuodaan ohjelmaan (lisätietoja on kohdassa Huomautuskentät: Tuonnin valmistelu).

Huomautus-sivu (luettelo)

Huomautus-sivu sisältää kaikki tietueeseen linkitetyt huomautukset. Seuraavassa taulukossa kuvataan, mitä Huomautus-sivulla voi tehdä:

Toimi	Ohjeet
Huomautuksen luonti	Napsauta Huomautukset-otsikkorivin Uusi huomautus -painiketta. Täytä huomautuksen muokkaussivulla tarvittavat tiedot ja tallenna tietue
Poista huomautus	Napsauta poistettavan tietueen rivin Poista-linkkiä. Voit palauttaa poistettuja kohteita 30 päivän ajan poiston jälkeen.
Huomautuksen etsiminen	Lajittele tiedot napsauttamalla Aihe-sarakeotsikkoo. Napsauta sitten kirjainta aakkospalkissa. Jos huomautus alkaa numerolla, valitse 0 - 9.
Luettelon selaaminen	Voit siirtyä seuraavalle sivulle, edelliselle sivulle, ensimmäiselle tai viimeiselle sivulle napsauttamalla luettelosivun ala- ja yläreunassa olevia navigointikuvakkeita.
Näytettävien tietueiden lisäys/vähennys	Valitse kerralla näytettävien tietueiden määrä sivun alaosassa olevasta avattavasta Näytettyjen tietueiden määrä -luettelosta.
Huomautuksen päivitys	Napsauta tietueen päivitettävän rivin Muokkaa-linkkiä. Päivitä tiedot huomautuksen muokkaussivulla ja tallenna tietue. Jos inline-muokkaus on otettu käyttöön yrityksessä, voit myös muokata kenttiä, jotka näkyvät huomautussivun inline-kehyksessä.
Huomautuksen merkitseminen yksityiseksi	Napsauta tietueen päivitettävän rivin Muokkaa-linkkiä. Valitse huomautuksen muokkaussivulla Yksityinen-valintaruutu. Jos inline-muokkaus on otettu käyttöön yrityksessä, voit myös valita Yksityinen-valintaruudun huomautussivun inline-kehyksessä. HUOMAUTUS: Jos merkitset toisen käyttäjän luoman huomautuksen yksityiseksi, vain huomautuksen luonut käyttäjä voi nähdä huomautuksen

Toimi	Ohjeet
	tallennettuasi muutokset. Sinun nimesi näkyy kuitenkin huomautuksen Omistaja-kentässä.
Huomautuksen tietojen tarkastelu	Napsauta tarkasteltavan tietueen rivillä Muokkaa-linkkiä. Tarkista huomautuksen tiedot huomautuksen muokkaussivulla.

Huomautusluettelon käyttö

Jos tämä toiminto on otettu käyttöön yrityksessä, tietueen tietosivujen oikeassa yläkulmassa näkyy huomautuskuvake. Huomautuskuvakkeen vieressä näkyvä numero ilmaisee tietueeseen liitettyjen huomautusten määrän.

Kun napsautat huomautuskuvaketta, näyttöön tulee huomautusluettelo. Jokaisen huomautuksen kohdalla näkyvät huomautuksen luoneen käyttäjän nimi, huomautuksen aihe tai huomautustekstin ensimmäinen osa, jos huomautuksella ei ole aihetta. Myös huomautuksen päivämäärä näytetään, ja jos huomautus on luotu kuluvana päivänä, näytetään huomautuksen aika.

Huomautusluettelossa voi suorittaa seuraavanlaisia toimintoja:

Toimi	Ohjeet
Näytä huomautus	Siirry haluamaasi huomautukseen.
Luo uusi huomautus	Valitse Uusi huomautus. Kirjoita huomautuksen aihe ensimmäiselle riville, kirjoita huomautus ja valitse Tallenna. Huomautus tallennetaan tietueen tilanneiden käyttäjien viestikeskukseen. Viestikeskuksesta käyttäjät voivat siirtyä tietueeseen napsauttamalla huomautuksessa olevaa linkkiä.
Tilaa tietueen huomautukset	Valitse Tilaa. Lisätietoja on kohdassa Huomautusten tilaus (katso " Huomautusten tilaaminen " sivulla 102).
Poista huomautus	Siirry haluamaasi huomautukseen ja valitse Poista. Huomautus poistetaan tällöin viestikeskuksesta ja tietueen tietosivuilta.
Näytä huomautuksen lähettäneen käyttäjän tiedot	Siirry haluamaasi huomautukseen ja napsauta käyttäjän nimeä. Käyttäjän tiedot -sivu aukeaa.

Huomautusten tilaaminen

Voit tilata tietueeseen lisätyt huomautukset. Tällöin käyttäjien tietueisiin lisäämät huomautukset lähetetään viestikeskukseesi. Voit tilata minkä tahansa sellaisen tietueen huomautukset, johon sinulla on käyttöoikeus.

Viestikeskuksessa voit valita huomautuksessa olevan tietueen linkin ja siirtyä tietueeseen.

Lisätietoja viestikeskuksesta on kohdassa [Viestikeskuksen käsittely](#) (katso "[Viestikeskuksen käyttö](#)" sivulla 35).

Tietueen huomautusten tilaaminen

1 Valitse tietue.

Lisätietoja tietueiden valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Valitse tietojen sivulla huomautuksen kuvake.

3 Valitse Tilaa-painike.

Painikkeen nimeksi tulee Peruuta tilaus. Voit peruuttaa tilauksen valitsemalla Peruuta tilaus -painikkeen.

Viestien lähetys toisille käyttäjille

Voit lähettää viestin toisille käyttäjille napsauttamalla sovelluksessa käyttäjän nimen vieressä näkyvää viestikuvaketta. Viesti lähetetään käyttäjän viestikeskukseen.

Voit käyttää tätä toimintoa kentissä, jotka on liitetty käyttäjänimeen. Tällaisia kenttiä ovat esimerkiksi Etunimi, Omistaja, Tekijän nimi ja Muokkaaja. Nämä kentät näkyvät sovelluksessa muun muassa tietosivuilla ja luetteloissa.

Viestikeskuksessa voit vastata toisten käyttäjien viesteihin.

Voit lisätä käyttäjätietueita toimintopalkin suosikkietueiden osaan. Näin löydät nopeasti käyttäjät, joille lähetät usein viestejä.

Lisätietoja viestikeskuksen käytöstä on kohdassa [Viestikeskuksen käyttö](#) (sivulla 35).

Viestin lähetys toiselle käyttäjälle

1 Siirrä osoitin käyttäjänimeen liitetyn kentän kohdalle niin, että viestikuvake tulee näkyviin.

2 Napsauta viestikuvaketta.

3 Kirjoita viesti ja valitse Tallenna.

Liitteiden käsittely

Yrityksesi järjestelmänvalvojan sinulle määrittämän käyttäjäroolin ja käyttöoikeusprofiilien mukaan sinulla voi olla oikeus liittää tiedostoja (ja tietyissä tapauksissa URL-osoitteita) eri tietuetyyppeihin. Ohjeita tietueiden liittämisestä on seuraavissa aiheissa:

- Ohjeita tiedostojen ja URL-osoitteiden liittämisestä ennalta määritettyjen liitteiden liittyvien nimikkeiden avulla on kohdassa [Tiedostojen ja URL-osoitteiden liittäminen tietueisiin](#) (sivulla 106).

- Ohjeita tiedostojen liittämistä tietueisiin, jotka tukevat liitekenttiä, on kohdassa [Tiedostojen liittäminen tietueisiin liitekenttien avulla](#) (sivulla 110).

Luettelo tietuetyypeistä, jotka tukevat ennalta määritettyä liitteen liittyvää nimikettä, ja tietuetyypeistä, jotka tukevat liitekenttiä, on kohdassa [Tietoja liitteistä](#) (sivulla 104).

Liittyvät aiheet

Lisätietoja liitteistä on seuraavissa aiheissa:

- [Tietoja liitteistä](#) (sivulla 104)
- [Liitteeseen liittyvät nimikkeet](#) (sivulla 109)
- [Liiteluettelosivu](#) (sivulla 109)

Tietoja liitteistä

Tietuetyypin ja yrityksen järjestelmänvalvojan suorittaman ohjelmiston Oracle CRM On Demand määrittelyn mukaan voit liittää tiedostoja joihinkin tietueisiin. Tämä tapahtuu seuraavilla tavoilla:

- päätason tietueiden liitteisiin liittyvien nimikkeiden avulla
- liitekenttien avulla.

Tietoja liitteen liittyvästä nimikkeestä

Tietuetyypin tietuetyypeissä yrityksen järjestelmänvalvoja voi lisätä esimääritetyn liitteisiin liittyvän nimikkeen tietueen sivun asetteluun. Voit sitten linkittää useita liitteitä päätason tietueeseen. Tällä tavoin päätason tietueeseen linkitetty liite voi sisältää tiedoston tai URL-osoitteen.

Seuraavat tietuetyypit tukevat ennalta määritettyjen liitteiden liittyvää nimikettä:

- Asiakas
- Aktiviteetti
- Kampanja
- Yhteyshenkilö
- Mukautetut objektit 01, 02 ja 03
- Välittäjä
- Rahasto
- Varojen pyyntö
- Talous
- Myyntivihje
- Myyntimahdollisuus
- Yhteistyökumppani

- Ohjelman jäsenyys
- Palvelupyyntö
- Ratkaisu

Liitteitä voidaan linkittää myös ilmoitustietueisiin ja myyntivaihetietueisiin.

Huomautuksia: kun poistat päätason tietueen, johon on tällä tavoin linkitetty liitteitä, liitteet häviävät myös ohjelmiston Oracle CRM On Demand tietokannasta.

Tietoja tiedostojen ja URL-osoitteiden liittämistä tietueisiin ennalta määritettyjen liitteisiin liittyvien nimikkeiden avulla on seuraavissa aiheissa:

- [Tiedostojen ja URL-osoitteiden liittäminen tietueisiin](#) (sivulla 106)
- [Liitteeseen liittyvät nimikkeet](#) (sivulla 109)
- [Liiteluettelosivu](#) (sivulla 109)

Tietoa liitekentistä

Seuraavissa tietuetyypeissä voit liittää yksittäisen tiedoston tietueeseen liitekenttien avulla. Sen mukaan, miten yrityksesi järjestelmänvalvoja on määrittänyt sivuasettelut, liitekentät voivat olla saatavilla seuraavissa tietuetyypeissä:

- Mukautetut objektit 01, 02, 03, 04 jne.

Huomautuksia: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi myös määrittää mukautetut objektit -tietuetyypit liittyviksi nimikkeiksi muissa tietuetyypeissä. Jos liitekentät ovat saatavilla liittyvässä mukautetun objektin tietuetyypissä, voit liittää yhden tiedoston kuhunkin liittyvään tietueeseen. Sellaisilla määrityksillä voit linkittää useita tiedostoja päätason tietueeseen. Jos haluat lisätietoja, katso Tietoja liitteen asetuksista.

Kun kuitenkin poistat päätason tietueen, linkitetty mukautetut objektitietueet ja liitetty tiedostot eivät häviä ohjelmiston Oracle CRM On Demand tietokannasta.

- Varaston tarkistusraportti
- Näytetapahtuma
- Allekirjoitus

Seuraavat tietuetyypit tukevat myös liitekenttiä. Näitä tietuetyyppejä voi kuitenkin käyttää vain liittyvinä nimikkeinä seuraavasti:

- Akkreditoinnin liite

Akkreditoinnin liite -tietuetyypin voi ottaa käyttöön liittyvänä nimikkeenä vain Akkreditointi-tietuetyypissä.

- Hakemuksen liite

Hakemuksen liite -tietuetyypin voi ottaa käyttöön liittyvänä nimikkeenä vain Hakemus-tietuetyypissä.

- Liiketoimintasuunnitelman liite

Liiketoimintasuunnitelman liite -tietuetyypin voi ottaa käyttöön liittyvänä nimikkeenä vain Liiketoimintasuunnitelma-tietuetyypissä.

■ Sertifiointin liite

Sertifiointin liite -tietuetyypin voi ottaa käyttöön liittyvänä nimikkeenä vain Sertifiointi-tietuetyypissä.

■ Kurssin liite

Kurssin liite -tietuetyypin voi ottaa käyttöön liittyvänä nimikkeenä vain Kurssi-tietuetyypissä.

■ Tutkinnon liite

Tutkinnon liite -tietuetyypin voi ottaa käyttöön liittyvänä nimikkeenä vain Tutkinto-tietuetyypissä.

■ Markkinointirahapyyntö liite

Markkinointirahapyyntö liite -tietuetyypin voi ottaa käyttöön liittyvänä nimikkeenä vain Markkinointirahapyyntö-tietuetyypissä.

■ Tavoitteen liite

Tavoitteen liite -tietuetyypin voi ottaa käyttöön liittyvänä nimikkeenä vain Tavoite-tietuetyypissä.

■ Kumppaniohjelman liite

Kumppaniohjelman liite -tietuetyypin voi ottaa käyttöön liittyvänä nimikkeenä vain Kumppaniohjelma-tietuetyypissä.

■ Vakuutussopimuksen liite

Vakuutussopimuksen liite -tietuetyypin voi ottaa käyttöön liittyvänä nimikkeenä vain Vakuutussopimus-tietuetyypissä.

■ Erikoishinnoittelupyyntö liite

Erikoishinnoittelupyyntö liite -tietuetyypin voi ottaa käyttöön liittyvänä nimikkeenä vain Erikoishinnoittelupyyntö-tietuetyypissä.

Huomautuksia: Näissä kokoonpanoissa poistettaessa päätason tietue linkitetty tietueet ja liitetyt tiedostot eivät häviä ohjelmiston Oracle CRM On Demand tietokannasta. Kun esimerkiksi poistat markkinointirahapyyntö tietueen, linkitetty markkinointirahapyyntö liitetietueet ja näihin tietueisiin liitetyt tiedostot eivät häviä tietokannasta.

Jotkin näistä tietuetyypeistä ovat alakohtaisia tai koskevat sovellusta Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, eivätkä ehkä ole saatavilla omassa sovelluksen Oracle CRM On Demand versiossasi.

Lisätietoja tiedostojen liittämistä tietueisiin liitekenttien avulla on kohdassa [Tiedostojen liittäminen tietueisiin liitekenttien avulla](#) (sivulla 110).

Tiedostojen ja URL-osoitteiden liittäminen tietueisiin

HUOMAUTUS: Tämä aihe koskee vain liitteitä, jotka on linkitetty tietueisiin ennalta määritettyjen liitteiden liittyvän nimikkeen kautta. Ennalta määritettyjen liitteiden liittyvää nimikettä tukevien tietuetyyppien luettelo löytyy kohdasta [Tietoja liitteistä](#) (sivulla 104).

Voit liittää ennalta määritettyjen liitteiden liittyvää nimikettä tukevien tietuetyyppien päätietueeseen tiedostoja ja URL-osoitteita. Kun tiedosto tai URL-osoite on liitetty tiedostoon, voit tehdä seuraavat toimet:

- tarkastella liitetiedostoa

- valita eri liitetiedoston
- päivittää liitetiedoston sisällön ja korvata aikaisemman liitetiedoston päivitetyllä tiedostolla.

Seuraavat seikat tulee ottaa huomioon, kun tietueisiin liitetään tiedostoja:

- Voit ladata pakattuja tiedostoja, myös .zip-tiedostoja.
- Tietosuojaan varmistamiseksi Oracle CRM On Demand ei anna liittää ohjelmatiedostoja, joiden tiedostotunnisteena on esimerkiksi .exe tai .bat.

HUOMAUTUS: Kun käyttäjä napsauttaa ohjelmatiedostoa, kuten .exe- tai .bat-tiedostoa, hän voi joko suorittaa tiedoston tai tallentaa sen. Jotta käyttäjä ei vahingossa suorittaisi sovelluksesta Oracle CRM On Demand tiedostoja tällä tavalla, Oracle CRM On Demand ei anna liittää tällaisilla tiedostotunnisteilla varustettuja tiedostoja tietueisiin. Voit ratkaista ongelman antamalla tiedostolle toisenlaisen tiedostotunnisteen ennen lataamista. Jos tiedoston tunnisteena on esimerkiksi .txt, tiedoston napsauttaminen ei anna vaihtoehtoa suorittaa tiedosto. Käyttäjän on ensin tallennettava tiedosto paikalliseen koneeseen ja muutettava tunniste ohjelmatiedostolle sopivaksi tunnisteeksi, minkä jälkeen ohjelmatiedosto voidaan suorittaa.

- Kaikille ladattaville tiedostoille tehdään virustarkistus. Jos tiedostosta löytyy virus, tiedostoa ei ladata ja näyttöön tulee viesti.
- Ladattavien tiedostojen koon on oltava alle 20 Mt. Suurten tiedostojen kohdalla on harkittava seuraavia vaihtoehtoja:
 - Pienennä tiedoston kokoa pakkaamalla se.
 - Jaa tiedosto pienempiin tiedostoihin (ja pakkaa tiedostot tarvittaessa).
 - Laita tiedosto julkiselle palvelimelle ja liitä tietueeseen tiedoston asemesta tiedoston polku ja nimi.

Tiedoston tai URL-osoitteen liittäminen tietueeseen

- 1 Valitse tietue, johon haluat liittää tiedoston tai URL-osoitteen.
Ohjeita tietueiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Selaa Tiedot-sivua alaspäin, kunnes tulet Liitteet-osioon, ja napsauta sen otsikkorivin Lisää liitetiedostoja- tai Lisää URL-osoitteita -painiketta.
HUOMAUTUS: jos haluat lähettää käyttäjät julkiselle palvelimelle käyttämään tiedostoa, valitse Lisää liite -vaihtoehdon sijaan Lisää URL-osoite ja toimi URL-osoitteen lisäämisohjeiden, ei liitetiedoston lisäämisohjeiden, mukaisesti.
- 3 Toimi seuraavasti Liitteen muokkaus -sivulla:
 - Jos olet lisäämässä liitetiedostoa, napsauta Tiedosto-kentän vieressä olevaa Selaa-painiketta ja valitse haluamasi tiedosto. Kirjoita Liitteen nimi -kenttään tiedostolle näyttönimi.
 - Jos olet lisäämässä URL-osoitetta, kirjoita URL-osoite-kenttään URL-osoite (esimerkiksi www.crmondemand.com) ja kirjoita Liitteen nimi -kenttään URL-osoitteelle näyttönimi. URL-osoitteen enimmäispituus on 200 merkkiä.

HUOMAUTUS: Jos olet laittanut liitetiedoston julkiselle palvelimelle, kirjoita URL-osoite-kenttään tiedostopolku ja tiedoston nimi (esimerkiksi `\\scdept\attachments\products.xls`).

- 4 Valitse Liitteen muokkaus -sivun Tallenna-painike.

Liitteen tarkastelu

- 1 Valitse tietue, johon tiedosto tai URL-osoite on liitetty.
Ohjeita tietueiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Selaa Tiedot-sivua alaspäin, kunnes tulet Liitteet-osioon, ja napsauta sen oikean rivin Katso-painiketta.

Toisen liitteen valitseminen

- 1 Valitse tietue, johon tiedosto tai URL-osoite on liitetty.
Ohjeita tietueiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Selaa Tiedot-sivua alaspäin, kunnes tulet Liitteet-osioon, ja napsauta sen liitteen Liitteen nimi -linkkiä, jonka haluat vaihtaa.
- 3 Toimi seuraavasti Liitteen muokkaus -sivulla:
 - Jos kyseessä on liitetiedosto, valitse Selaa-painike ja valitse uusi tiedosto. Päivitä tarvittaessa Liitteen nimi -kentän tiedot.
 - Jos kyseessä on URL-osoite, kirjoita URL-osoite-kenttään uusi URL-osoite ja päivitä tarvittaessa Liitteen nimi -kentän tiedot.
- 4 Valitse Liitteen muokkaus -sivun Tallenna-painike.

VIHJE: Jos haluat varmistaa, että olet lisännyt oikeat liitteen tiedot, siirry alkuperäiselle tietueen Tiedot-sivulle napsauttamalla Takaisin-linkkiä tarpeeksi monta kertaa. Tarkista uuden liitteen tietue Liitteet-osioista.

Liitetiedoston päivitys

- 1 Avaa liitetiedosto alkuperäisessä sijaintipaikassaan, ei sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
- 2 Muokkaa tiedostoa ja tallenna se paikallisesti, esimerkiksi kiintolevylle.
- 3 Kirjaudu ohjelmaan Oracle CRM On Demand.
- 4 Valitse tietue, johon haluat liittää päivitetyn tiedoston.
Ohjeita tietueiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 5 Selaa Tiedot-sivua alaspäin, kunnes tulet Liitteet-osioon, ja valitse liitetiedoston Korvaa-painike.
- 6 Valitse Korvaa liite -ikkunassa päivitetty tiedosto ja valitse Tallenna.

Liitteeseen liittyvät nimikkeet

HUOMAUTUS: Tämä aihe koskee vain liitteitä, jotka on linkitetty tietueisiin ennalta määritettyjen liitteiden liittyvän nimikkeen kautta. Ennalta määritettyjen liitteiden liittyvää nimikettä tukevien tietuetyyppien luettelo löytyy kohdasta [Tietoja liitteistä](#) (sivulla 104).

Seuraavassa taulukossa kuvataan tietueeseen liittyvänä tiedostona liitettävän tiedoston tai URL-osoitteen kenttätiedot. Osa kentistä näkyy sen tietuetyypin tietosivuilla, johon olet liittämässä tiedoston. Toiset kentät taas näkyvät liitteen muokkaussivulla.

Varmista seuraavan taulukon tietojen avulla, että tiedosto täyttää tiedostokoon ja -tyypin vaatimukset:

Kenttä	Kuvaus
Tiedosto	Tiedostoliitteen kohdalla tässä kentässä näkyvät liitettävän tiedoston nimi ja polku.
Liitteen nimi	Tiedostolle tai URL-osoitteelle määritettävä nimi.
Koko (tavuina)	Kun kyse on tiedostoliitteestä, tässä kentässä näkyy tiedoston koko. Tiedoston koon on oltava pienempi kuin 9 megatavua (Mt). Jos liite on URL-osoite, Koko-kentän arvo on oletusarvoisesti 2 kilotavua (kt).
Tyyppi	Tiedostoliitteen kohdalla tässä kentässä näkyy tiedostotyyppi, esimerkiksi .doc, kun tiedosto on Microsoft Word -asiakirja. Tietosuojaan varmistamiseksi sovellus ei salli liittää tiedostoja, joiden tiedostopäätte on .exe. Kun kyse on URL-liitteestä, tässä kentässä näkyy URL.
URL	Jos liite on URL-osoite, tämä kenttä sisältää täydellisen URL-osoitteen. URL-osoitteen pituus voi olla enintään 200 merkkiä.
Tekijä	Sen henkilön alias, joka on alun perin liittänyt tiedoston tietueeseen. Järjestelmä täyttää arvon tähän kenttään automaattisesti.
Muokkaaja	Tietueen päivittäneen henkilön nimi sekä päivityksen päivämäärä ja kellonaika. Järjestelmä täyttää arvon tähän kenttään automaattisesti.

Liiteluettelosivu

HUOMAUTUS: Tämä aihe koskee vain liitteitä, jotka on linkitetty tietueisiin ennalta määritettyjen liitteiden liittyvän nimikkeen kautta. Ennalta määritettyjen liitteiden liittyvää nimikettä tukevien tietuetyyppien luettelo löytyy kohdasta [Tietoja liitteistä](#) (sivulla 104).

Liiteluettelosivu sisältää kaikki tietueeseen linkitetyt tiedostot ja URL-osoitteet. Siirry liiteluettelosivulle valitsemalla pää tietueen Liitteet-osan Näytä koko luettelo -linkki.

Alla olevassa taulukossa kuvataan tehtäviä, joita voit suorittaa liiteluettelosivulla.

Toimi	Ohjeet
-------	--------

Toimi	Ohjeet
Liitä tiedosto tietueeseen	Napsauta Liitteet-otsikkorivin Lisää liite -painiketta. Täytä liitteen muokkaussivulla tarvittavat tiedot ja tallenna tietue.
Liitä URL tietueeseen	Napsauta Liitteet-otsikkorivin Lisää URL-osoite -painiketta. Täytä liitteen muokkaussivulla tarvittavat tiedot ja tallenna tietue.
Liitteen poisto	Napsauta poistettavan tietueen rivin Poista-linkkiä. Voit palauttaa poistettuja kohteita 30 päivän ajan poiston jälkeen.
Liitteen etsiminen	Lajittele tiedot napsauttamalla Liitteen nimi -sarakkeen otsikkoa. Napsauta sitten kirjainta aakkospalkissa. Jos liitteen nimi alkaa numerolla, valitse 0 - 9.
Luettelon selaaminen	Voit siirtyä seuraavalle sivulle, edelliselle sivulle, ensimmäiselle tai viimeiselle sivulle napsauttamalla luettelosivun ala- ja yläreunassa olevia navigointikuvakkeita.
Korvaa nykyinen liite valitsemalla toinen liite	Napsauta muutettavan tietueen rivin Korvaa-linkkiä. Valitse toinen tiedosto liitteen muokkaussivulla ja tallenna tietue.
Näytettävien tietueiden lisäys/vähennys	Valitse kerralla näytettävien tietueiden määrä sivun alaosassa olevasta avattavasta Näytettyjen tietueiden määrä -luettelosta.
Lajittele liiteluettelo	Napsauta lajiteltavan sarakkeen alleviivattua otsikkoa. Jos otsikkoa ei ole alleviivattu, et voi lajitella kyseistä kenttää.
Liitteen tarkastelu	Napsauta näytettävän tietueen rivin Näytä-linkkiä. Tiedosto aukeaa, tai siirryt URL-osoitteeseen.

Tiedostojen liittäminen tietueisiin liitekenttien avulla

Liitekentät ovat tuettuja Mukautettu objekti -tietuetyypeissä ja tietyissä tietuetyypeissä, jotka ovat toimialakohtaisia tai koskevat vain sovellusta Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Liitekenttien avulla voit liittää yksittäisen tiedoston tietueeseen. Liitekenttiä tukevat tietuetyypit on lueteltu kohdassa [Tietoja liitteistä](#) (sivulla 104).

Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, ovatko liitekentät käytettävissä sivun asetteluissa käyttäjäroolissasi.

Seuraavat seikat tulee ottaa huomioon, kun tietueisiin liitetään tiedostoja:

- Voit ladata pakattuja tiedostoja, myös .zip-tiedostoja.
- Tietosuojaan varmistamiseksi Oracle CRM On Demand ei anna liittää ohjelmatiedostoja, joiden tiedostotunnisteena on esimerkiksi .exe tai .bat.

HUOMAUTUS: Kun käyttäjä napsauttaa ohjelmatiedostoa, kuten .exe- tai .bat-tiedostoa, hän voi joko suorittaa tiedoston tai tallentaa sen. Jotta käyttäjä ei vahingossa suorittaisi sovelluksesta Oracle CRM On Demand tiedostoja tällä tavalla, Oracle CRM On Demand ei anna liittää tällaisilla tiedostotunnisteilla varustettuja tiedostoja tietueisiin. Voit ratkaista ongelman antamalla tiedostolle

toisenlaisen tiedostotunnisteen ennen lataamista. Jos tiedoston tunnisteena on esimerkiksi .txt, tiedoston napsauttaminen ei anna vaihtoehtoa suorittaa tiedosto. Käyttäjän on ensin tallennettava tiedosto paikalliseen koneeseen ja muutettava tunniste ohjelmatiedostolle sopivaksi tunnisteeksi, minkä jälkeen ohjelmatiedosto voidaan suorittaa.

- Kaikille ladattaville tiedostoille tehdään virustarkistus. Jos tiedostosta löytyy virus, tiedostoa ei ladata ja näyttöön tulee viesti.
- Ladattavien tiedostojen koon on oltava alle 20 Mt. Suurten tiedostojen kohdalla on harkittava seuraavia vaihtoehtoja:
 - Pienennä tiedoston kokoa pakkaamalla se.
 - Jaa tiedosto pienempiin tiedostoihin (ja pakkaa tiedostot tarvittaessa).
 - Laita tiedosto julkiselle palvelimelle ja liitä tietueeseen tiedoston asemesta tiedoston polku ja nimi.

Seuraavassa menettelyssä kuvaillaan tiedoston liittäminen tiedostoon liitekenttien avulla.

Tiedoston liittäminen tietueeseen liitekenttien avulla

- 1 Valitse paperiliitinkuvake sen tietueen muokkaussivun liitekentässä, johon haluat liittää tiedoston:



- 2 Selaa esiin liitettävä tiedosto ja valitse se.

- 3 Tallenna muutokset.

HUOMAUTUS: Sen mukaan, miten yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt sivun asettelun, sivulla saattavat näkyä kentät Liite: Tiedostonimi ja Liite: Koko (tavuina). Jos nämä kentät näkyvät, tiedoston nimi ja koko tulevat niihin näkyviin automaattisesti, kun tallennat tietueen. Käyttäjä ei voi muokata näitä kenttiä.

Voit poistaa liitetyn tiedoston tietueesta. Kun poistat tiedoston, se poistuu samalla Oracle CRM On Demand - tietokannasta, etkä voi palauttaa sitä enää sovelluksesta Oracle CRM On Demand.

VIHJE: Ennen kuin poistat tiedoston tietueesta, lataa tiedosto paikalliseen koneeseen tai toiselle palvelimelle ja tallenna se.

Seuraavassa kuvataan, miten tiedosto poistetaan tietueesta.

Tiedoston poistaminen tietueesta

- 1 Napsauta tietueen muokkaussivulla liitekentän vieressä olevaa X-kuvaketta.
- 2 Vahvista, että haluat poistaa tiedoston tietueesta.

Arviointikyselyiden käyttö

Jos yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää arviointikyselyt, voit käyttää kyselyjä tietojen keräämiseen asiakkaasta tai myyntimahdollisuudesta. Tiedot voi sitten liittää päätietueeseen ja niitä voi myöhemmin käyttää raporteissa ja analyyseissa.

Voit käyttää kyselyitä näistä tietuetyypeistä:

- Asiakas (asiakastutkimus)
- Toimi (toimen arviointi: myyntipuhelu, tehtävä tai tapaaminen)
- Liiketoimintasuunnitelma (liiketoimintasuunnitelman arviointi)
- Yhteyshenkilö (asiakastytyväisyystutkimukset)
- Myyntivihje (myyntivihjeen hyväksyntäkyselyt)
- Tavoite (tavoitteen arviointi)
- Myyntimahdollisuus (myyntimahdollisuusarvioinnit)
- Palvelupyynnö (yhteydenottokyselyt ja asiakastytyväisyystutkimukset)

Yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää suodattimia, joiden avulla tunnistat tehtävään sopivan arvioinnin. Myyntivihjeen arviointikyselyssä voi olla määritettynä esimerkiksi seuraavat suodattimet:

- Asiakkaan taso = Kuluta
- Segmentti = Suuri
- Alue = Länsi

Kun sitten käynnistät arviointikyselyn myyntivihjetietueesta käyttämällä vastaavia suodatinkentän arvoja, tuloksena on oikea myyntivihjeen hyväksyntäkysely. Kun arviointi on valmis, yrityksen järjestelmänvalvojan mallikyselyssä myöhemmin muuttamat tiedot eivät vaikuta valmiiseen arviointitietueeseen. Ainoa poikkeus tähän sääntöön on vastausosa. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi muuttaa vastausosan tietoja milloin tahansa, ja muutokset näkyvät arvioinnin tietosivulla, kun käyt läpi mallin kysymyksiä.

Ennen aloitusta. Voit käyttää arviointikyselyitä, jos käyttäjäroolille on määritetty arviointitietueiden käyttöoikeus. Lisätietoja pakollisista asetuksista on kohdassa Tietoja arviointikyselyistä.

Arviointikyselyn käyttö

1 Valitse tietue.

Ohjeita tietueiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Selaa tietueen tietosivulla alas kyselyosaan ja valitse Lisää.

3 Valitse tarvittaessa kysely hakuikkunassa.

Jos vain yksi kysely vastaa yrityksen järjestelmänvalvojan määrittämiä kriteerejä, kysely aukeaa automaattisesti. Muuten asianomainen kysely on valittava hakuikkunassa.

VIHJE: Voit etsiä asianomaisen kyselyn valitsemalla vaihtoehdon avattavasta luettelosta ja valitsemalla Hae.

4 Aseta kyselysivulla kysymykset asiakkaalle ja täytä tiedot.

5 Valitse Tallenna.

Seuraavat tapahtumat voivat toteutua sen mukaan, miten yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt tämän kyselyn:

- Ohjelma laskee pisteet ja vertaa sitä kynnyspistemäärään.
- Tuloksen laskentaan vaikuttaa se, ylittävätkö vai alittavatko pisteet kynnyspistemäärän.
- Pisteet, vastaukset kysymyksiin ja tulos liitetään päätietueeseen.
- Myös viimeinen arviointipäivämäärä täytetään.

Tietueiden poisto ja palautus

Voit poistaa tietueen, jos sinulla on riittävän korkea käyttöoikeustaso. Voit poistaa tietueluettelon, jos sinulla on eräpoisto-oikeudet.

Tietueluettelosta poistetut tietueet säilytetään 30 päivän ajan Poistetut nimekkeet -alueella. Tänä aikana voit palauttaa tietueet. Poistetut nimekkeet kuitenkin hävitetään pysyvästi 30 päivän kuluttua, eikä niitä sen jälkeen voi palauttaa.

HUOMAUTUS: Ilmoitustietueet ja niiden liitteet muodostavat poikkeuksen. Niitä ei säilytetä 30 päivän ajan, vaan ne hävitetään järjestelmästä välittömästi eikä niitä voi palauttaa.

Kun poistat tietueen, poistetaan automaattisesti myös joitakin kyseiseen tietueeseen linkitettyjä tietueita. Jos esimerkiksi poistat asiakkaan, myös kaikki siihen linkitetyt huomautukset poistetaan.

Kun napsautat globaalia Poistetut kohdat -linkkiä, tulee näkyviin Poistetut kohdat -sivu, jolla on kaikki poistamasi nimikkeet. Mikäli sinulla on kaikkien tietueiden palautusoikeudet, sivulla näkyvät kaikki yrityksessäsi poistetut nimikkeet.

Poistettujen nimekkeiden luettelossa näkyy päätietue mutta ei siihen linkitettyjä tietueita. Linkitetty tietue näkyy erillisenä tietueena ainoastaan, mikäli se on poistettu *ennen* päätietuetta.

Jos esimerkiksi poistat asiakkaan, johon on linkitetty kolme toimintaa, poistettujen nimekkeiden luettelossa näkyy ainoastaan asiakastietue. Jos kuitenkin olisit poistanut jonkin noista toiminnoista ennen asiakkaan poistamista, kyseinen toiminto näkyisi luettelossa erillisenä tietueena.

Kun palautat tietueen, palautetaan myös kaikki ne tietueet, jotka olivat linkitettyinä kyseiseen tietueeseen silloin, kun se poistettiin. Tietueiden keskinäiset suhteet säilyvät ennallaan. Palauta aina päätietue ensin. Jos yrität palauttaa alitietuetta ensin, näkyviin tulee virhesanoma.

Poistetut kohdat -sivulla on luettelo, jonka avulla löydät poistettuja tietueita. Kun valitset luettelosta tietuetyypin, näkeviin tulevat kaikki kyseistä tyyppiä olevat poistetut tietueet, myös huomautukset ja liitteet. Linkitettyjä tietueita koskeva sääntö on kuitenkin voimassa. Yhdessä päätietueen kanssa poistetut huomautukset ja liitteet eivät näy luettelossa. Jos esimerkiksi valitset luettelosta asiakastietueet, saat näkyviin poistetut asiakastietueet sekä ne asiakashuomautukset ja -liitteet, joita ei ole poistettu yhdessä päätietueen kanssa.

HUOMAUTUS: Tietomäärä, jonka yritys voi varastoida, on rajoitettu. Poistetuissa kohdissa olevat tietueet eivät vie tilaa yrityksen käytössä olevasta levytilasta.

Tietueen poisto tietueen tietosivulta

- Napsauta tietueen tietosivulla Poista-painiketta.

HUOMAUTUS: jos siirryt tietueen tietosivulle luettelosivulta tai päätason tietueeseen liittyvien tietueiden luettelosta, Oracle CRM On Demand palaa tietueen poiston jälkeen sivulle, jolta siirryit.

Tietueen poisto tietueluettelosta

- Valitse sen rivin tietueen valikossa Poista, jonka tietueen haluat poistaa.

Voit poistaa tietueluettelon seuraavasti:

Ennen aloitusta: Jotta voisit suorittaa tämän menettelyn, sinulla on oltava eräpoisto-oikeudet.

- 1 Siirry tietuekotisivulle ja napsauta tietueluettelo, jonka haluat poistaa.

VIHJE: Vie luettelo, ennen kuin poistat sen. Mikäli viet luettelon, voit myöhemmin tuoda tietoja sovellukseen Oracle CRM On Demand, jos poistat tietueita vahingossa.

Voit poistaa asiakas-, yhteyshenkilö-, myyntimahdollisuus-, myyntivihje-, palvelupyyntö- tai toimintaluetteloita.

- 2 Siirry Tietueluettelo-sivulle, valitse Valikko-painike ja valitse Eräpoisto.

- 3 Valitse OK, jos haluat jatkaa.

- 4 Valitse Eräpoistojono-sivun Pyyntöt-osiossa Jatka.

HUOMAUTUS: Jos et napsauta Jatka, poistoja ei tehdä. Voit palata eräpoistojonoon napsauttamalla ensin globaalia Hallinta-linkkiä ja sitten Hallinta-kotisivun Eräpoistojono-linkkiä.

- 5 Voit katsella poiston lokitiedostoa valitsemalla Käsitellyt pyynnöt -osiossa Loki.

Voit palauttaa tietueen seuraavasti:

- 1 Napsauta globaalia Poistetut kohdat -linkkiä.

- 2 Napsauta Palauta-painiketta tietueen rivillä.

HUOMAUTUS: jos sinulla on kaikkien tietueiden palautusoikeudet, voit palauttaa kenen tahansa yrityksesi työntekijän poistamia tietueita.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoa tietueiden poistamisesta.

HUOMAUTUS: Liitetietueilla tarkoitetaan tässä taulukossa liitetietueita, jotka linkitetään päätietueisiin ennalta määritetyn liittyvän nimikkeen Liitteet avulla. Tiedostoja voi liittää myös tietuetyyppeihin Mukautettu objekti ja tiettyihin tietuetyyppeihin, jotka ovat toimialakohtaisia tai koskevat vain sovellusta Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Tiedostot liitetään liitekenttien avulla. Jos jokin edellä mainituista tietuetyypeistä on määritetty jonkin muun tietuetyypin liittyväksi tietueeksi, linkitettyjä tietueita ja liitetiedostoja ei poisteta sovelluksen Oracle CRM On Demand tietokannasta päätietueen poiston yhteydessä.

Lisätietoja liittyvästä nimikkeestä Liitteet ja liitekentistä on kohdassa [Tietoa liitteistä](#) (katso "Tietoja liitteistä" sivulla 104).

Jos poistat tämän,	sinun tulisi huomioida tämä
Asiakas	<p>Et voi poistaa asiakasta, jos se on linkitetty myyntimahdollisuuteen, jonka myyntivaihe on suljettu-voitettu.</p> <p>Kun poistat asiakkaan, seuraavat siihen linkitetty tietueet poistetaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Myyntivihjeet ■ Myyntimahdollisuudet ■ Aktiviteetit (ja niihin liittyvät liitteet) ■ Huomautukset ■ Liitteet <p>Seuraavia linkitettyjä tietueita ei poisteta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Yhteyshenkilöt
Toimi	<p>Kun poistat aktiviteetin, seuraavat siihen linkitetty tietueet poistetaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Liitteet <p>Tiedonsiirtoaktiviteetin poisto edellyttää, että roolisi sisältää yrityksen hallinnan ja eräpoiston käyttöoikeudet.</p> <p>HUOMAUTUS: Käyttäjät, joiden käyttäjärooliin on määritetty oikeus poistaa mitä tahansa toimia, voivat poistaa toimia, joita he eivät omista tai jotka on merkitty yksityisiksi. Yleensä kaikkien toimien poisto-oikeus on määritetty vain yrityksen järjestelmänvalvojille.</p>
Osoite	<p>Jos poistettu osoite palautetaan, laskutus- ja toimitusasetukset on päivitettävä, koska Oracle CRM On Demand ei palauta osoiteasetuksia niiden alkuperäisin arvoihin osoitetietueen palauttaessaan. Virheellisten tietojen luonnin välttämiseksi nämä arvot on asetettava uudelleen.</p> <p>Lisätietoja jaettujen osoitteiden poistamisesta on kohdassa Jaettujen osoitteiden poistaminen (sivulla 282).</p>
Ilmoitus	<p>Ilmoitustietueet ja niiden liitteet muodostavat poikkeuksen. Niitä ei säilytetä 30 päivän ajan, vaan ne hävitetään järjestelmästä välittömästi eikä niitä voi palauttaa.</p>
Kampanja	<p>Kun poistat kampanjan, seuraavat siihen linkitetty tietueet poistetaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteetit (ja niihin liittyvät liitteet) ■ Huomautukset <p>Seuraavia linkitettyjä tietueita ei poisteta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Myyntivihjeet

Jos poistat tämän,	sinun tulisi huomioida tämä
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Myyntimahdollisuudet
Yhteyshenkilö	<p>Kun poistat yhteyshenkilön, seuraavat siihen linkitetyt tietueet poistetaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Myyntivihjeet ■ Huomautukset ■ Liitteet <p>Seuraavia linkitettyjä tietueita <i>ei</i> poisteta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Asiakkaat ■ Toimet ■ Myyntimahdollisuudet
Kauppias	<p>Kun poistat myyjän, seuraavat siihen linkitetyt tietueet poistetaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteetit (ja niihin liittyvät liitteet) ■ Huomautukset ■ Liitteet
Suodatettu luettelo	<p>Suodatettuja luetteloita ei voi muokata. Voit muuttaa suodatettua luetteloa poistamalla sen ja luomalla uuden.</p>
Varat	<p>Kun poistat varat, seuraavat siihen linkitetyt tietueet poistetaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteetit (ja niihin liittyvät liitteet) ■ Huomautukset ■ Liitteet
Ryhmä	<p>Kun poistat ryhmän, järjestelmä poistaa viittaukset ryhmään ryhmän tietueista. Tällöin tietue palaa Omistaja-kentässä olevan työntekijän omistukseen. Mikäli ryhmällä on suuri määrä tietueita, prosessiin saattaa mennä aikaa. Ryhmän jäsenet eivät voi luoda tietueita prosessin aikana.</p>
Talous	<p>Kun taloustietue poistetaan, mitään alitietueita ei poisteta.</p>

Jos poistat tämän,	sinun tulisi huomioida tämä
Myyntivihje	<p>Kun poistat myyntivihjeen, seuraavat siihen linkitetyt tietueet poistetaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteetit (ja niihin liittyvät liitteet) ■ Huomautukset ■ Liitteet <p>Seuraavia linkitettyjä tietueita <i>ei</i> poisteta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Myyntimahdollisuudet
Lääketieteellinen tapahtuma	<p>Kun poistat lääketieteellisen tapahtuman, seuraavia linkitettyjä tietueita <i>ei</i> poisteta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kutsutut (yhteyshenkilöt) <p>HUOMAUTUS: Et voi poistaa tapahtumaa, joka on tilassa Valmis.</p>
Myyntimahdollisuus	<p>Et voi poistaa myyntimahdollisuutta, joka on myyntivaiheessa Valmis, koska sen tietoja käytetään yrityshistorian raporteissa. Kun poistat myyntimahdollisuuden, seuraavat linkitetyt tietueet poistetaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Myyntivihjeet ■ Aktiviteetit (ja niihin liittyvät liitteet) ■ Huomautukset ■ Liitteet <p>Seuraavia linkitettyjä tietueita <i>ei</i> poisteta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Yhteyshenkilöt ■ Asiakkaat
Salkun tili	<p>Kun poistat salkun, seuraavat siihen linkitetyt tietueet poistetaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteetit (ja niihin liittyvät liitteet) ■ Liitteet <p>Seuraavia linkitettyjä tietueita <i>ei</i> poisteta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Yhteyshenkilöt
Tuote	<p>Et voi poistaa tuotetta. Voit kuitenkin poistaa sen saatavilla olevien tuotteiden luettelosta, josta työntekijät voivat liittää tuotteita myyntimahdollisuuksiin (tuotteina) tai asiakkaisiin (varoina). Tämä tapahtuu poistamalla valinta Tilattavissa tuotteen Muokkaa-sivulta.</p>
Tuoteluokka	<p>Käyttäjä, jolla on sisällönhallintaoikeudet, voi poistaa tuotteiden luokkia. Kun tietty luokka poistetaan, luokan tuotteen säilyvät, mutta niiden ja luokan välinen yhteys katoaa.</p>

Jos poistat tämän,	sinun tulisi huomioida tämä
Rooli	<p>Rooleja voi poistaa käyttäjä, jolla on oikeus hallita käyttäjiä ja käyttöoikeuksia.</p> <p>Poistettuja rooleja ei säilytetä 30 päivän ajan, vaan ne hävitetään järjestelmästä heti eikä niitä voi palauttaa.</p> <p>Ennen roolin poistamista kaikille kyseisessä roolissa oleville käyttäjille on määriteltävä uusi rooli. Muuten sovellus ei hyväksy roolin poistamista.</p>
Ratkaisu	<p>Kun poistat ratkaisun, seuraavat siihen linkitetyt tietueet poistetaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ratkaisuhistoriat <p>Seuraavia linkitettyjä tietueita <i>ei</i> poisteta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Palvelupyynnöt ■ Ratkaisut <p>VIHJE: Jos ratkaisu on ollut liitettyinä palvelupyyntöön muttet usko sen olevan enää hyödyllinen, älä poista sitä, vaan muuta sen tilaksi Vanhentunut. Nyt yrityksesi asiakaspalveluedustajat eivät enää käytä ratkaisua, mutta se jää talteen yrityshistoriaa varten. (Siirtymällä ratkaisun Tiedot-sivulle ja katsomalla siihen liitettyjen tietueiden Palvelupyynnöt-osiota voit selvittää, onko ratkaisua käytetty.)</p>
Alue	<p>Käyttäjä, jolla on alueiden hallintaoikeudet, voi poistaa alueita. Alueita voi poistaa riippumatta esimerkiksi siitä, liittyvätkö ne toisiin alueisiin, asiakkaisiin tai myyntimahdollisuuksiin.</p> <p>Yrityksen järjestelmänvalvoja näkee alueen Tiedot-sivulta, onko alueella alitietueita. Hän voi selvittää, liittyykö alueeseen asiakkaita, myyntimahdollisuuksia jne. tekemällä kyselyn asiakkaiden, myyntimahdollisuuksien jne. perusteella ja käyttämällä ehtoa Alue = <Territory to be deleted>.</p>
Ajoneuvo	<p>Kun poistat ajoneuvon, seuraavat siihen linkitetyt tietueet poistetaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteetit (ja niihin liittyvät liitteet) ■ Huomautukset ■ Liitteet

HUOMAUTUS: Lisätietoa linkitetyistä tietueista on kohdassa [Myyntivihjeiden muuntaminen asiakkaiksi, yhteyshenkilöiksi, kaupan rekisteröinneiksi tai myyntimahdollisuuksiksi \(sivulla 181\)](#).

Tietueiden kirjausketjujen katselu

Jos tietuetyypissä on tuki kirjausketjuille, voit tarkastella kirjausketjua, jossa näkyvät tietueen tarkistettuihin kenttiin tehdyt muutokset.

Yrityksen järjestelmänvalvojan tekemien tietuetyypin kirjausketjun määrityksien mukaan kirjausketjussa voivat näkyä myös seuraavat merkinnät:

- merkintä tietueen luonnista
- merkintä tietueen mahdollisesta poistosta tai palautuksesta.

HUOMAUTUS: Jos tietue on poistettu mutta sitä ei ole palautettu, tietuetta ei voi käyttää, joten myöskään tietueen poistotietoja ei näy kirjausketjun tiedoissa. Poistosta on kuitenkin merkintä koko yrityksen tiedot sisältävässä pääkirjausketjussa. Jos tietue palautetaan, poistosta ja palautuksesta on merkintä yrityksen pääkirjausketjussa sekä tietueen kirjausketjun tiedoissa. Yrityksen pääkirjausketjua voi tarkastella, jos käyttäjäroolissa on pääkirjausketjun käyttöoikeus.

Kirjausketjussa näkyy tietueisiin tehtyjen muutosten osalta kentän vanha ja uusi arvo sekä aikaleima ja kenttää muokanneen käyttäjän nimi. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää tarkistetut kentät. Lisätietoja kirjausketjuja tukevista tietuetyypeistä sekä luettelo oletusarvoisesti tarkistettavista kentistä on kohdassa Kirjausketjun mukautus.

Ennen kuin aloitat. Ennen tietuetyypin kirjausketjun katselua yrityksen järjestelmänvalvojan on varmistettava, että roolisi sivuasettelujen määritykset sisältävät kirjausketjuun liittyvän päätason tietuetyypin tietosivun sivuasettelun kohteen. Yrityksen järjestelmänvalvojan on myös annettava sinulle luku-oikeus kirjausketjuun liittyvään päätason tietuetyypin kohteeseen. Jos kirjausketjuun liittyvä kohde ei ole vielä näkyvissä tietueen tietosivulla sen jälkeen, kun yrityksen järjestelmänvalvoja on tehnyt määrittämis-, napsauta tietueen tietosivulla olevaa Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää kirjausketju aiheeseen liittyvänä tietosivuna. Lisätietoja tietosivun asettelun muokkaamisesta on kohdassa [Tietosivun asettelun muuttaminen](#) (katso "Tietosivun asettelun muutos" sivulla 703).

Tietueen kirjausketjun katselu

- Siirry tietueen tietosivulla kirjausketjuun liittyvään tieto-osioon selaamalla sivua alaspäin.

Kullakin rivillä näkyy tietueen päivytyspäivämäärä ja päivityksen tekijä. Lisäksi rivillä näkyvät tarkistetun kentän uusi ja vanha arvo.

HUOMAUTUS: Kukin muutosta koskeva kirjausketjutietue sisältää vain yhteen kenttään tehdyn yhden muutoksen tiedot. Vain tarkistettujen kenttien kirjausketjutietueet näkyvät. Jos käyttäjä siis tallentaa tietueen muokattuaan kahta kenttää, mutta vain toinen kentistä tarkistetaan, vain tarkistetun kentän kirjausketjutietue tulee näkyviin. Toisen kentän muutoksen tiedot ei näytetä.

Tietoja kaksoiskappaleista tietueiden luonnin aikana

Useissa tietuetyypeissä Oracle CRM On Demand varoittaa yleensä tietueen luonnin aikana, jos tietue on jo olemassa. Aiemmin luotu tietue voi sijaita yrityksen nykyisten tietueiden joukossa. Jos näyttöön tulee kaksoiskappaleesta varoitettava sanoma, peruuta tietueen luonti, etsi aiemmin luotu tietue ja päivitä se.

Oracle CRM On Demand ei etsi seuraavien tietuetyyppien tietueiden kaksoiskappaleita, kun uusi tietue luodaan käyttöliittymässä:

- Toimi
- Asiakkaan tuotto
- Arviointi

- Yhteyshenkilö
- Yhteyshenkilön tulot
- Mukautettu objekti 01, 02, 03, 04 jne.
- Kaupan rekisteröintien tuotetulot
- Talous
- Myyntivihje
- Huomautus
- Myyntimahdollisuuden tuotetulot
- Tilaus
- Tilausnimike
- Näytepyyntö
- Näytepyyntönimike
- Erityishinnoiteltu tuote

HUOMAUTUS: Varmista, ettei tietuetta ole jo määritetty, hakemalla sitä tietueiden luettelosta ennen uuden tietueen lisäystä.

Seuraavassa taulukossa luetellaan kentät, joiden avulla voidaan päättää, onko tietue kaksoiskappale, kun tietue luodaan käyttöliittymässä.

HUOMAUTUS: Lisätietoja tietueiden kaksoiskappaleista tietueita tuotaessa on ohjeaiheessa Tietoja tietueiden kaksoiskappaleista ja ulkoisista tunnuksista.

Tämän tyypin tietueet	ovat kaksoiskappaleita, jos nämä kaikki kentät vastaavat toisiaan
Asiakas	Asiakkaan nimi ja sijainti
Asiakkaan kilpailija	Kilpailijan nimi
Asiakkaan kumppani	Kumppanin nimi
Osoite	Osoitteen nimi
Tapaamisen yhteyshenkilö	Yhteyshenkilön nimi
Tapaamisen käyttäjä	Käyttäjänimi
Liitteet	Tiedostonimi
Liiketoimintasuunnitelma	Suunnitelman nimi, Tyyppi, Tila ja Kausi
Kampanja	Lähdekoodi
Kampanjan vastaanottaja	Yhteyshenkilö
Tavoite	Tavoitteen nimi, Tyyppi, Tila ja Kausi

Tämän tyypin tietueet	ovat kaksoiskappaleita, jos nämä kaikki kentät vastaavat toisiaan
Myyntimahdollisuus	Myyntimahdollisuuden nimi ja Asiakas
Myyntimahdollisuuden kilpailija	Kilpailijan nimi
Myyntimahdollisuuden kumppani	Kumppanin nimi
Suunnitelman asiakas	Asiakas ja Liiketoimintasuunnitelma
Suunnitelman yhteyshenkilö	Yhteyshenkilö ja Liiketoimintasuunnitelman nimi
Suunnitelman myyntimahdollisuus	Liiketoimintasuunnitelma ja Myyntimahdollisuus
Tuote	Tuotteen nimi
Tuoteluokka	Luokan nimi
Palvelupyyntö	Palvelun numero HUOMAUTUS: Oracle CRM On Demand luo palvelun numeron automaattisesti. Muita kenttiä ei huomioida kaksoiskappaleiden tarkistuksessa.
Ratkaisu	Nimi
Tehtävän yhteyshenkilö	Yhteyshenkilön nimi
Tehtävän käyttäjä	Käyttäjänimi
Tiimi	Käyttäjänimi
Käyttäjä	Käyttäjätunnus ja Yrityksen sisäänkirjautumistunnus
Partner Relationship Management -sovellukset	
Akkreditointi	Akkreditoinnin nimi
Akkreditointipyyntö	Akkreditointipyynnön nimi, Kumppanin nimi ja Pyynnön päivämäärä
Hakemus	Hakemuksen tunnus HUOMAUTUS: Oracle CRM On Demand luo hakemuksen tunnuksen automaattisesti. Muita kenttiä ei huomioida kaksoiskappaleiden tarkistuksessa.
Sertifiointi	Sertifikaatin nimi
Sertifiointipyyntö	Sertifikaatin nimi, Yhteyshenkilön nimi ja Pyynnön päivämäärä
Kurssi	Kurssin nimi
Kurssi-ilmoittautuminen	Kurssin nimi, Ehdokkaan nimi ja Ilmoittautumispäivämäärä
Kaupan rekisteröinti	Nimi ja Pääasiallinen kumppani

Tämän tyypin tietueet	ovat kaksoiskappaleita, jos nämä kaikki kentät vastaavat toisiaan
Tutkinto	Tutkinnon nimi
Tutkinnon rekisteröinti	Tutkinnon nimi, Ehdokkaan nimi, Omistaja ja Tutkinnon päivämäärä
Varat	Varojen tunnus HUOMAUTUS: Oracle CRM On Demand määrittää Varojen tunnus - kentän arvoksi tietueen rivitunnuksen automaattisesti. Muita kenttiä ei huomioida kaksoiskappaleiden tarkistuksessa.
Varojen pyyntö	Pyynnön nimi ja Pyyntöön päivämäärä
MDF-pyyntö	Pyynnön nimi ja Pyyntöön päivämäärä
Kumppani	Kumppanin nimi ja Sijainti
Kumppaniohjelma	Kumppaniohjelman nimi
Hinnasto	Hinnaston nimi ja Tyyppi
Hinnaston rivinimike	Hinnasto, Tuote ja Tyyppi
Erikoishinnoittelupyyntö	Pyynnön nimi ja Pyyntöön päivämäärä
Biotieteet	
Varaus	Varaustyyppi, Lopeta näyttöönotto, Näyte ja Omistaja
Yhteyshenkilön paras ajankohta	Päivä, Alkamisaika, Päätymisaika, Osoite ja Yhteyshenkilön koko nimi
Yhteyshenkilön osavaltion lupa	Rekisterinumero ja Yhteyshenkilön koko nimi
Varaston tarkistusraportti	Tyyppi, Tila, Syy, Valmistumispvm, Varastokausi ja Omistajan käyttäjän sisäänkirjautumistunnus
Varastokausi	Alkamispäivämäärä, Aktiivinen, Täsmäytetty ja Omistaja
Lääketieteellinen koulutustapahtuma	Päätymispäivämäärä ja Nimi
Viestin vastaus	Vastaus, Päätymisaika, Alkamisaika, Järjestysnumero, Seuranta ja Ratkaisun tunnus
Viestintäsuunnitelma	Nimi, Ilmoitus pakollinen, Lukitusjärjestys, Ota seuranta käyttöön, Tila, Tyyppi, Tuotteen nimi ja Omistaja
Viestintäsuunnitelman nimike	Ilmoitusvelvollisuussanoma, Järjestysnumero, Tyyppi, Päättösanomanvälityssuunnitelma ja Ratkaisun nimi
Viestintäsuunnitelman nimikesuhteet	Tyyppi, Päättösanomanvälityssuunnitelman nimike ja Ratkaisun nimi
Eritelty tuote	Käyttötarkoitus ja Tuote

Tämän tyyppin tietueet	ovat kaksoiskappaleita, jos nämä kaikki kentät vastaavat toisiaan
Markkinointinimiketoimitus	Määrä ja Tuote
Näytteen vastuuvapautuslauseke	Vastuuvapautuslausekkeen teksti ja Tila
Näytetoimitus	Määrä ja Tuote
Näytteen varasto	Alkusaldo, Varastokausi ja Näyte
Näyte-erä	Eränumero, Vanhenemispvm, Tilattavissa ja Näyte HUOMAUTUS: Tilattavissa-kenttä on Näyte-kenttään yhdistetyssä tuotteessa.
Näytetapahtuma	Nimi, Päivämäärä ja Tyyppi
Allekirjoitus	Allekirjoituksen hallinta ja Aktiviteetti
Tapahtuman nimike	Määrä, Rivinro, Tapahtumanro ja Näyte
Varallisuuden hallinta	
Rahatili	Rahatili
Rahatilin omistaja	Yritystili, Rahatilin omistajan nimi, Rahatili ja Rooli
Rahatilin sijoitus	Rahatili, Rahoitustuote ja Rahatilin omistajan nimi
Rahoitussuunnitelma	Rahatili, Rahoitussuunnitelman nimi ja Tyyppi
Rahatuote	Rahoitustuotteen nimi
Rahoitustapahtuma	Rahatili, Rahoitustuote ja Tapahtuman tunnus
Salkku	Tilinumero ja Tuote
Vakuutus	
Välittäjän profiili	Kumppani, Välittäjän profiilin vuosi ja Välittäjän profiilin nimi
Korvausvaatimus	Korvausvaatimuksen numero ja Vakuutus
Vakuutus	Vakuutuksen nimi, Kattavuus ja Vakuutus
Vahingot	Korvausvaatimuksen numero, Vakuutuksen omaisuus ja Vahingon nimi
Vakuutettu omaisuus	Tyyppi, Vakuutus ja Järjestysnumero
Liittyvä osapuoli	Korvausvaatimuksen numero, Yhteyshenkilö ja Rooli
Vakuutus	Vakuutuksen numero
Vakuutuksen omistaja	Vakuutus, Rooli
Autoteollisuus	

Tämän tyyppin tietueet	ovat kaksoiskappaleita, jos nämä kaikki kentät vastaavat toisiaan
Kauppias	Nimi
Rahoitustiedot	Rahoitustiedon numero HUOMAUTUS: Oracle CRM On Demand luo rahoitustiedon numeron automaattisesti. Muita kenttiä ei huomioida kaksoiskappaleiden tarkistuksessa.
Merkki	Merkki
Myyntihistoria	Myyntinumero HUOMAUTUS: Oracle CRM On Demand luo myyntihistorian automaattisesti. Muita kenttiä ei huomioida kaksoiskappaleiden tarkistuksessa.
Aukioloajat	Päivä ja Aukioloaika
Huoltohistoria	Huoltohistorian numero HUOMAUTUS: Oracle CRM On Demand luo huoltohistorian automaattisesti. Muita kenttiä ei huomioida kaksoiskappaleiden tarkistuksessa.
Huollon aukioloajat	Päivä ja Aukioloaika
Alue	Nimi
Ajoneuvo	Ajoneuvon tunnistenumero
Ajoneuvon yhteyshenkilö	Käyttäjänimi

Sivulla näkyvät tulostustiedot

Voit tulostaa kaikkien muiden paitsi muokkaussivujen tiedot. Sivulla olevia ulkoisia liittymäelementtejä ja linkkejä ei tulosteta. Jos tietueen tietosivun liittyvien tietojen osiot näytetään välilehtinä, vain avoimena oleva liittyvien tietojen osio näkyy tulostetulla tietosivulla. Avoimena oleva liittyvien tietojen osio näkyy tulostetulla sivulla luettelona ilman välilehden kuvaa.

Sivulla näkyvien tietojen tulostus

- 1 Valitse Tulostukseen sopiva -linkki.

Näyttöön aukeaa erillinen sivu, joka näyttää tulostukseen sopivan sivun.

- 2 Napsauta sivun Tulosta-linkkiä.

- 3 Muokkaamalla tulostimen asetuksia Tulosta-ikkunassa voit varmistaa, että sivu tulostetaan Vaaka-tilassa. Vaaka-tilan avulla tulostettavan sivun tiedot näkyvät parhaalla mahdollisella tavalla.
- 4 Tulosta sivu noudattamalla näyttöön tulevia ohjeita.

Sovelluksen Oracle CRM On Demand palvelutiedot

Palvelutietojen sivu tarjoaa tietoja suunnitelluista ja viimeaikaisista ylläpitoistunnoista sovelluksen Oracle CRM On Demand tuotantoympäristössä ja ohjausympäristössä. *Tuotantoympäristö* on ympäristö, jossa yrityksesi suorittaa työt sovelluksella Oracle CRM On Demand. *Ohjausympäristö* on tyypillisesti kopio tuotantoympäristöstä, jota voidaan käyttää testitarkoituksiin, esim. konfigurointimuutosten testaukseen ennen niiden soveltamista tuotantoympäristöön, tai korjausten testaukseen ennen niiden soveltamista tuotantoympäristöön.

Palvelutietojen sivu tarjoaa myös tietoa sovelluksen Oracle CRM On Demand tuotantoympäristön käytettävyydestä viimeisten kuukausien aikana.

Seuraavassa kuvataan, kuinka sovelluksen Oracle CRM On Demand palvelutietoja katsellaan.

Sovelluksen Oracle CRM On Demand palvelutietojen katselu

- Siirry sovelluksen Oracle CRM On Demand minkä tahansa sivun alareunaan ja valitse Palvelutiedot avataksesi palvelutietojen sivun.

Palvelutietojen sivulla version Tiedot-osasta löytyvät tiedot version tasosta, korjaukset jne., joita sovelletaan siihen sovelluksen Oracle CRM On Demand ympäristöön, johon olet parhaillaan kirjautunut sisään. Tätä tietoa Oracle käyttää vianmäärittystarkoituksiin. Sinulta saatetaan pyytää näitä tietoja, jos otat yhteyttä Oracle-tukeen.

Seuraava taulukko kuvaa tiedot, jotka näytetään sivun Tuotannon saatavuustiedot-osassa.

Kenttä	Kuvaus
Kuukausi	Kalenterikuukausi, johon annetut käytettävyystiedot liittyvät.
Käytettävyyys(%)	<p>Prosenttiosuus määritetyn kuukauden siitä ajasta, jonka sovelluksen Oracle CRM On Demand tuotantoympäristö oli käytettävissä.</p> <p>HUOMAUTUS: Käytettävyystiedot välitetään suunnilleen edellisen kalenterikuukauden puolivälistä. Vain harvoin käytettävyystietoja voidaan vaihtaa sen jälkeen, kun ne on annettu.</p>

Palvelutietojen sivulla tuotantoympäristön ja ohjausympäristön huoltoaikataulutiedot näytetään kahdessa erillisessä osassa.

Seuraavassa taulukossa kuvataan osa tiedoista, jotka näytetään sivun huoltoaikataulu-osissa.

Kenttä	Kuvaus
--------	--------

Kenttä	Kuvaus
Huoltopäivämäärä	Huoltotoimenpiteen päivämäärä. Päivämäärät tulevaisuudessa osoittavat suunniteltuja huoltotoimenpiteitä ja ne saattavat vielä muuttua.
Arvioitu aloitusaika	Istunnon arvioitu alkamisaika. Aika näytetään paikallisella aikavyöhykkeelläsi.
Arvioitu kesto (tunnit)	Istunnon arvioitu kesto tunteina.
Huollon tyyppi	Suoritettun tai suoritettavan huollon tyyppi, esimerkiksi vakioylläpito tai korjausasennus. HUOMAUTUS: Jos huoltotoimenpiteen päivämäärä on tulevaisuudessa, huollon tyypin tiedot saattavat vielä muuttua.
Päivitetty viimeksi	Päivämäärä, jolloin huoltotoimenpiteen tiedot on viimeksi päivitetty.

HUOMAUTUS: Diagnostiikka-linkki palvelutietojen sivulla tarjoaa pääsyn diagnostiikkatietoihin. Turvallisuussyistä tiedot on koodattu. Jos otat yhteyttä Oracle-tukeen, sinua saatetaan pyytää napsauttamaan diagnostiikka-linkkiä ja lähettämään koodattu tieto sovellukseen Oracle CRM On Demand Customer Care.

Käyttäjän sisäänkirjautumistunnuksen noutaminen tai salasanan vaihtaminen

Jos unohdat sisäänkirjautumistunnuksesi, voit lähettää sovelluksen Oracle CRM On Demand kirjautumissivulta pyynnön, että sisäänkirjautumistunnuksesi lähetetään sinulle sähköpostitse. Jos unohdat salasanasasi, voit lähettää sovelluksen Oracle CRM On Demand sisäänkirjautumissivulta salasanan vaihtamispynnön, jos käyttäjäroolillasi on Palauta henkilökohtainen salasana -käyttöoikeus.

Jos unohdat sekä sisäänkirjautumistunnuksesi että salasanasasi, voit pyytää sisäänkirjautumistunnuksesi ja vaihtaa sen jälkeen salasanasasi vastaamalla sovelluksessa Oracle CRM On Demand määrittämiisi suojauskysymyksiin.

Muista seuraavat seikat, kun pyydät sisäänkirjautumistunnustasi tai vaihdat salasanaasi:

- Voidaksesi noutaa sisäänkirjautumistunnuksesi sinun on tiedettävä ensisijainen sähköpostiosoitteesi, joka on tallennettu sovelluksen Oracle CRM On Demand käyttäjätietueeseen. Jos sisäänkirjautumistunnuksen noutamisen yhteydessä ilmenee ongelmia, ota yhteyttä yrityksesi järjestelmänvalvojaan ja tarkista, että muistit sähköpostiosoitteesi oikein.
- Jotta voisit vaihtaa salasanasasi, sinun on tiedettävä sisäänkirjautumistunnuksesi. Tästä syystä sinun on ensin pyydettävä sisäänkirjautumistunnuksesi siinä tapauksessa, että olet unohtanut sekä salasanasasi että sisäänkirjautumistunnuksesi. Vasta sen jälkeen voit vaihtaa salasanasasi.
- Lisäksi voidaksesi vaihtaa salasanasasi sinun on tiedettävä vastaukset sovelluksessa Oracle CRM On Demand määrittämiisi suojauskysymyksiin.
- Aina, kun sisäänkirjautumistunnuksesi lähetetään sinulle, siitä luodaan merkintä käyttäjätietueesi kirjausketjuun.
- Aina, kun vaihdat salasanasasi, siitä luodaan merkintä käyttäjätietueesi kirjausketjuun.

Sisäänkirjautumistunnuksen pyytäminen

- 1 Napsauta sovelluksen Oracle CRM On Demand sisäänkirjautumissivun Etkö voi käyttää tiliäsi? -linkkiä.
- 2 Napsauta Valitse asetus -sivun Olen unohtanut sisäänkirjautumistunnukseni -linkkiä.
- 3 Kirjoita käyttäjätietueeseesi sovelluksessa Oracle CRM On Demand tallennettu ensisijainen sähköpostiosoitteesi ja valitse Siirry.

Määrittämäsi sähköpostiosoitteen mukaan määräytyy, mitä seuraavaksi tapahtuu:

- Jos sähköpostiosoite on oikein, näyttöön tulee vahvistussanoma. Muussa tapauksessa näyttöön tulee virhesanoma.
- Jos määrittämäsi sähköpostiosoite on käyttäjätietueeseesi tallennettu ensisijainen osoite, sähköpostiosoitteeseesi lähetetään sähköpostiviesti, joka sisältää sisäänkirjautumistunnuksesi.
- Jos määrittämäsi sähköpostiosoitteen syntaksi on oikein, mutta osoite ei ole käyttäjätiliäsi ensisijainen sähköpostiosoite, sähköpostiosoitteeseesi ei lähetetä sähköpostiviestiä. Ota tässä tapauksessa yhteyttä yrityksesi järjestelmänvalvojaan ja tarkista, mikä ensisijainen sähköpostiosoitteesi on.

HUOMAUTUS: Jos sinulla on sovelluksessa Oracle CRM On Demand useita sähköpostiosoitteita, sähköpostiviesti sisältää kunkin tilin aktiivisen sisäänkirjautumistunnuksen, ellei tilillesi ole määritetty Kertakirjautuminen-asetusta. Jos et tiedä, onko tilillesi määritetty Kertakirjautuminen-asetus, ota yhteyttä yrityksesi järjestelmänvalvojaan ja kysy asiaa häneltä.

Kun saat sähköpostiviestin, joka sisältää sisäänkirjautumistunnuksesi, voit palata sisäänkirjautumissivulle ja kirjautua sovellukseen Oracle CRM On Demand normaaliin tapaan, jos tiedät salasanasasi.

HUOMAUTUS: Voit lähettää enintään kolme sisäänkirjautumistunnuspyyntöä yhden vuorokauden kuluessa.

Jos olet unohtanut salasanasasi, voit vaihtaa sen seuraavassa kuvatus mukaisesti.

Salasanan vaihtaminen

- 1 Napsauta sovelluksen Oracle CRM On Demand sisäänkirjautumissivun Etkö voi käyttää tiliäsi? -linkkiä.
- 2 Napsauta Valitse asetus -sivun Olen unohtanut salasananani -linkkiä.
- 3 Kirjoita sisäänkirjautumistunnuksesi Olen unohtanut salasananani -sivulle ja valitse Siirry.
Jos sisäänkirjautumistunnus on oikein, näyttöön tulee vahvistussanoma ja saat sähköpostiviestin, joka sisältää sovelluksen Oracle CRM On Demand tilapäisen linkin.

- 4 Voit avata sovelluksen Oracle CRM On Demand sähköpostitse saamaasi tilapäistä linkkiä napsauttamalla.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja päättää, milloin tilapäinen linkki vanhenee, sekä sen, kuinka monta kertaa voit yrittää sisäänkirjautumista linkin avulla.

- 5 Kirjoita Palauta salasana -sivulle suojauskysymystesi vastaukset ja valitse Lähetä.
- 6 Kirjoita Salasanan päivitys -sivun Uusi salasana -kenttään uusi salasana ja kirjoita se sitten uudelleen Vahvista uusi salasana -kenttään.

7 Tallenna uusi salasanasi valitsemalla Tallenna.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja päättää, kuinka monta kertaa voit vaihtaa salasanasi tietyn ajanjakson aikana.

Tietoja ohjelman Oracle CRM On Demand istunnon kestosta

Yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää ohjelman Oracle CRM On Demand aktiivisen istunnon enimmäiskeston. Jos järjestelmänvalvoja määrittää istunnon enimmäiskestoksi nolla, aktiivisen istunnon kestolle ei ole rajoitusta.

Jos aktiivinen istunto kestää enimmäisajan ja teet ohjelmassa Oracle CRM On Demand jonkin toiminnon (esim. napsautat linkkiä, välilehteä tai painiketta), palaat kirjautumissivulle ja sinun on kirjaututtava uudelleen sisään, jotta pääset haluamallesi sivulle. Jos Web-palvelun aktiivinen istunto aikakatkeaa, Web-palvelun asiakasohjelman on suoritettava todennus uudelleen, jotta Web-palvelua voi käyttää.

Tietoja ohjelman Oracle CRM On Demand samanaikaisista istunnoista

Yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää, ovatko samanaikaiset istunnot sallittuja. *Samanaikainen istunto* tarkoittaa, että käyttäjä on kirjautunut ohjelmaan Oracle CRM On Demand samanaikaisesti eri selaimista samoilla tunnistetiedoilla. Vain aktiiviset istunnot otetaan huomioon. Samanaikaisiin istuntoihin ei lasketa yhteyksiä, jotka on muodostettu ohjelmaan Oracle CRM On Demand Web-palvelujen tai paikallisten asiakasohjelmien kautta.

Yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää, ovatko samanaikaiset istunnot sallittuja. Seuraavassa taulukossa näkyy, kuinka järjestelmänvalvojan tekemä valinta vaikuttaa, kun käyttäjällä on jo ainakin yksi istunto ja hän yrittää kirjautua ohjelmaan Oracle CRM On Demand samoilla tunnistetiedoilla.

Vaihtoehto	Toiminto
Salli, ilmoitus	<p>Uuden istunnon voi avata. Kun käyttäjä kirjautuu sisään uuteen istuntoon, tapahtuu seuraavaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ohjelman Oracle CRM On Demand sivulla uudessa istunnossa näkyy viesti, että vähintään yksi samanaikainen istunto on avoinna. Viestissä on linkki, jota napsauttamalla käyttäjä näkee sisäänkirjautumishistoriansa. Ohjelman Oracle CRM On Demand jokaisessa samanaikaisessa istunnossa näkyy uuden samanaikaisen istunnon alkamisesta kertova viesti, kun käyttäjä tekee seuraavan toimen, esimerkiksi napsauttaa linkkiä, välilehteä tai painiketta ohjelmassa Oracle CRM On Demand. Viestissä on linkki, jota napsauttamalla käyttäjä näkee sisäänkirjautumishistoriansa.

Vaihtoehto	Toiminto
Salli, ei ilmoitusta	Uuden istunnon voi avata. Samanaikaisen istunnon alkamisesta ei tule viestiä uudessa tai aikaisemmin avatuissa istunnoissa.
Estä ja lopeta nykyiset	<p>Uuden istunnon voi avata, mutta edellinen istunto päättyy. Kun käyttäjä kirjautuu sisään uuteen istuntoon, tapahtuu seuraavaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ohjelman Oracle CRM On Demand sivulla uudessa istunnossa näkyy viesti, että toinen samoilla tunnistetiedoilla avattu istunto päättyy. Viestissä on linkki, jota napsauttamalla käyttäjä näkee sisäänkirjautumishistoriansa. Kun käyttäjä tekee seuraavan toimen ohjelman Oracle CRM On Demand alkuperäisessä istunnossa (esimerkiksi napsauttaa linkkiä, välilehteä tai painiketta), näyttöön tulee sisäänkirjautumissivu ja viesti, että istunto päättyi, koska toinen käyttäjä kirjautui sisään samoilla tunnistetiedoilla.

Sovelluksen Oracle CRM On Demand järjestelmävaatimukset

Voit tarkastella sovelluksen Oracle CRM On Demand järjestelmävaatimuksia [sovelluksen Oracle CRM On Demand Web-sivustossa](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

Sovelluksen Oracle CRM On Demand versiohuomautukset

Versiohuomautukset toimitetaan jokaisen sovelluksen Oracle CRM On Demand version mukana. Versiohuomautuksissa kerrotaan sovellukseen Oracle CRM On Demand tehdyistä käyttöliittymään vaikuttavista muutoksista. Versiohuomautukset löytyvät Asiakaspalvelu-sivustosta. Voit siirtyä sinne sovelluksen Oracle CRM On Demand jokaisen sivun yläosassa olevan Asiakaspalvelu-linkin avulla.

Yhteydenotto Oracleen

Oracle tarjoaa erilaisia palveluita ja ottaa mielihyvin vastaan tätä sovellusta koskevia ehdotuksia. Seuraavien resurssien avulla voit

- ehdottaa parannuksia tuotteeseen, palveluihimme tai prosesseihimme osoitteessa <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>

- pyytää myynnin markkinointimateriaalia tai tietoja uusista tuotteista ja myynninedistämistoimista osoitteessa <http://www.crmondemand.com/>
- ehdottaa parannuksia käytönaikaiseen ohjeeseen lähettämällä sähköpostia osoitteeseen siebeldoc_ww@oracle.com.

Ohjelman Oracle CRM On Demand lopetus

VAROITUS: Tallenna tiedot ja sulje kaikki avoimet ikkunat, kuten uusien tietueiden luonti-ikkunat, ennen ohjelman Oracle CRM On Demand lopetusta. Jos käytät puhelinkeskuksen sovellusta Oracle CRM On Demand, muuta työn tilaksi Ei käytettävissä, ennen kuin kirjaudut ulos.

Ohjelman Oracle CRM On Demand lopetus

- Valitse ohjelman Oracle CRM On Demand sivun oikeasta yläkulmasta Kirjaudu ulos.

Jos lopetat ohjelman Oracle CRM On Demand sulkemalla selainikkunan, istuntosi on auki aikakatkaisuun asti. Aikakatkaisuväli on yleensä 10 - 15 minuuttia.

HUOMAUTUS: Voit kirjautua sisään toisena käyttäjänä, kun valitset oikeassa yläkulmassa olevan Kirjaudu ulos -linkin. Jos et selvästi kirjaudu ulos, selaininstanssia ei suljeta ja olet yhä kirjautuneena kaikkiin ensimmäisen käyttäjän näkymiin ja tietoihin.

2 Kalenteri ja toimet

Kalenterin sivuilla voit tarkastella, luoda ja päivittää toimia sekä tarkastella ja päivittää suunniteltuja yhteydenottoja.

Toimi koostuu tehtävistä, jotka on suoritettava ennen tiettyä päivää, ja tapaamisista, joille haluat varata ajan. Tehtävät ja tapaamiset voivat olla kokouksia, puhelinsoittoja, esittelyitä tai tapahtumia. Tehtävien ja tapaamisten ero on se, että tehtävä näkyy tehtäväluettelossa ja sillä on määräpäivä ja tila, kun taas tapaaminen on merkitty kalenteriin suoritettavaksi tiettyinä päivinä ja ajankohtana.

Suunniteltu yhteydenotto on vain biotieteissä käytettävä yhteydenotto, jonka tila on Suunniteltu ja jolla voi varata alustavasti ajan myyntiyhteydenottoon lääkäriille, sairaalaan tai klinikalle. Suunnitellut yhteydenotot ja muut kalenteriin merkityt tapaamiset, toimet ja ajoitetut yhteydenotot erotetaan toisistaan värein seuraavasti:

- Tapaamiset, toimet ja ajoitetut yhteydenotot näkyvät kalenterissa sinisinä.
- Suunnitellut yhteydenotot (yhteydenotot, joiden tila on Suunniteltu) näkyvät kalenterissa punaisina.

Suunnitellut yhteydenotot eivät näy kalenterissa oletusarvoisesti. Ne näkyvät kalenterissa vain, jos käyttäjärooliisi on määritetty biotieteiden oikeus Yhteydenotot: Kalenterin suunnitellut yhteydenotot.

Kalenterisivujen käyttö

Kalenteri-sivut ovat pääalue toimien hallintaan. Oletusarvoinen sivu on Päivittäinen kalenteri -sivu, joka sisältää osat Päivittäinen kalenteri, Kalenterinäkymä, Avoimet tehtävät ja Suunnitellut yhteydenotot.

Kalenteri-sivun Suunnitellut yhteydenotot -osa näkyy vain, jos käyttäjäroolissa on oikeus Yhteydenotot: Kalenterin suunnitellut yhteydenotot. Suunnitellut yhteydenotot -osassa on luettelo, jossa näkyvät myyjän suunnitellut yhteydenotot aikajärjestyksessä enintään kahden viikon ajalta. Jokaisesta suunnitellusta yhteydenotosta näkyvät seuraavat tiedot: yhteydenottopäivä ja aloitusaika, ajankohta, aihe, tavattava yhteyshenkilö ja muut yhteystiedot. Kalenteri-sivujen Suunnitellut yhteydenotot -osan värikoodit ovat seuraavat:

- Myöhässä olevat suunnitellut yhteydenotot, joiden aloitusaika on ohitettu, näkyvät punaisina.
- Tulevat suunnitellut yhteydenotot näkyvät sinisinä.

Lisätietoja suunnitellun yhteydenoton luonnista on kohdassa [Asiakaskäyntien \(myyntipuheluiden\) seuraaminen](#) (sivulla 140), [Näytteiden jättö myyntikäynnillä](#) (katso "[Näytteiden toimitus myyntikäynnillä](#)" sivulla 529) ja [Joukkoyhteydenoton suunnittelu](#) (sivulla 145).

HUOMAUTUS: Jos roolillasi on kalenterin jakamisoikeudet, kalenterisivuillasi voi olla lisätoimintoja oletussivulla lueteltujen toimintojen lisäksi. Lisätietoa lisätoiminnoista on kohdassa [Kalenterin asetukset -sivu](#) (sivulla 153).

Seuraava taulukko kuvaa, mitä voit tehdä päivittäisestä tai viikoittaisesta kalenterista.

HUOMAUTUS: ohjelmasta Oracle Contact On Demand luodut viestintätoimet kuuluvat tiettyyn toimen alityyppiin, eivätkä ne näy kalenterisivuilla tai toimiluetteloissa.

Toimi	Ohjeet
Tehtävän luonti	Valitse Avoimet tehtävät -otsikkoriviltä Uusi. Syötä tehtävän tiedot Tehtävän muokkaus -sivulle ja tallenna tietue.
Tehtävän poisto	Napsauta poistettavan tehtävän linkkiä. Valitse Tehtävän tiedot -sivulla Poista.
Tapaamisen luonti	Valitse kalenterin otsikkoriviltä Uusi tapaaminen. Syötä sopimuksen tiedot Tapaamisen muokkaus -sivulle ja tallenna tietue.
Tapaamisen poisto	Napsauta poistettavan tapaamisen linkkiä. Valitse Tapaamisen tiedot -sivulla Poista.
Tiettyyn päivään siirtyminen	Napsauta päivän linkkiä kalenterinäkymästä.
Tiettyyn kuukauteen siirtyminen	Napsauta kalenterinäkymän nuolia.
Tehtävän merkintä suoritetuksi	Valitse Avoimet tehtävät -osassa Näytä koko luettelo -linkki. Valitse aktiviteettiluettelon sivulla sen tehtävän Aihe-linkki, jonka haluat merkitä valmiiksi. Valitse Tehtävän tiedot -sivulla Merkitse valmiiksi.
Kalenterin selaus päivä kerrallaan	Napsauta päivittäisen kalenterin nuolia.
Toimen päivitys	Napsauta päivitettävän toimen (tapaamisen, tehtävän tai suunnitellun yhteydenoton) linkkiä. Muokkaa Tapaamisen tiedot-, Tehtävän tiedot tai Yhteydenoton tiedot -sivun kenttiä suoraan, tai avaa tapaamisen, tehtävän tai yhteydenoton muokkaussivu valitsemalla Muokkaa. Lisätietoja tietueiden päivityksestä on kohdassa Tietueiden tietojen päivitys (katso " Tietueen tietojen päivitys " sivulla 67).
Tehtävien (avoimet, suljetut tai kaikki), tapaamisten, toimien tai suunniteltujen yhteydenottojen luettelon katselu	Valitse Avoimet tehtävät -osassa Näytä koko luettelo -linkki. Napsauta aktiviteettiluettelon sivulla avattavaa luetteloa ja vaihda valintasi.
Päivän tapaamisten katselu	Napsauta kalenterin 1-kuvaketta.
Aktiviteetin tietojen katselu	Napsauta katseltavan toimen (tapaamisen, tehtävän tai suunnitellun yhteydenoton) linkkiä.

Toimi	Ohjeet
Koko kuukauden tapaamisten katselu	Napsauta kalenterin 31-kuvaketta.
Koko viikon tapaamisten katselu	Napsauta kalenterin 7-kuvaketta.

Kalenterien ja toimien hallinta

Lisätietoja kalentereista ja aktiviteeteista on kohdissa

- [Toimien katselu](#) (katso "[Aktiviteettien näyttö](#)" sivulla 134)
- [Toimien luonti](#) (sivulla 135)
- [Toimien päivitys](#) (sivulla 135)
- [Näytettävien aktiviteettitietueiden rajoitus](#) (sivulla 139)
- [Tehtävien merkintä valmiiksi](#) (sivulla 140)
- [Aktiviteettien liittäminen toiseen henkilöön](#) (sivulla 140)
- [Käyntien \(myyntikäyntien\) jäljitys asiakkaisiin](#) (katso "[Asiakaskäyntien \(myyntipuheluiden\) seuraaminen](#)" sivulla 140)

HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus ei ole ohjelman Oracle CRM On Demand vakiosovellus, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.

- [Viestin vastausten oikaisu](#) (sivulla 148)
- [Tapaamisten ajoitus muiden kanssa](#) (katso "[Tapaamisten ajoittaminen muiden kanssa](#)" sivulla 150)
- [Joukkoyhteydenoton suunnittelu](#) (sivulla 145)
- [Toimen arviointikyselyjen käyttö](#) (katso "[Toimen arviointikyselyiden käyttö](#)" sivulla 155)
- [Toimien suositeltujen sanomanvälityssuunnitelmien tarkistus](#) (katso "[Toimien suositeltujen sanomanvälityssuunnitelmien tarkistaminen](#)" sivulla 570)

Jos käyttäjän rooliisi sisältyy kalenterin jakamisoikeus, voit suorittaa myös seuraavat vaiheet:

- [Muiden kalentereiden katselu](#) (sivulla 152)
- [Kalenterin jako](#) (sivulla 153)
- [Kalenterin oletusnäkyvän määrittäminen](#) (sivulla 154)
- [Muokattujen kalenterinäkyvien lisäys](#) (katso "[Mukautettujen kalenterinäkyvien lisäys](#)" sivulla 154)

Jos käyttäjän rooliisi sisältyy kalenterin jakamisoikeus ja ryhmän oletusmäärittäminen on käytössä yrityksessäsi, voit suorittaa myös seuraavan vaiheen: [Ryhmän tehtäväluetteloiden katselu](#) (sivulla 155).

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Aktiviteettien näyttö

Aktiviteetit näytetään ohjelmassa Oracle CRM On Demand usealla eri sivulla:

- [Omalle kotisivulle](#)

Oma kotisivu sisältää tapaamisten ja tehtävien luettelot, jotka on lajiteltu päivämäärän mukaan.

- [Kalenteri](#)

Tapaamiset näkyvät kalenterisivuilla samaan tapaan kuin ne näkyisivät oikeassa kalenterissa. Kalenterisivut näyttävät oletusarvoisesti kuluvan päivän aikataulun. Voit tarkastella muita päiviä oikealla olevassa kuukausinäkyymässä tai napsauttamalla tapaamisten yläpuolella olevia 1-, 7- ja 31-kuvakkeita.

Päivittäisen kalenterin ja viikkokalenterin sivut sisältävät myös seuraavien 30 päivän ajalle (määräpäivä \leq tämä päivä + 30) enintään kymmenen tehtävän luettelon, joka on oletusarvoisesti lajiteltu eräpäivän mukaan.

- [Tietuetyyppien](#) (esimerkiksi Asiakkaat ja Yhteyshenkilöt) tietosivut

Tietosivuilla näytetään avoimet ja valmiit aktiviteetit, jotka on linkitetty tiettyyn tietueeseen.

HUOMAUTUS: Voit myös synkronoida toimitietueet sovelluksen Oracle Offline On Demand kanssa (Offline client). Lisätietoja on kohdassa [Muiden sovellusten käyttö](#) (sivulla 713).

Tietoja tietojen hallinnasta

Tehtäviä voi hallita esimerkiksi määrittämällä niiden prioriteetin tärkeyden tai kiireellisyyden mukaan. Tehtävän prioriteetti määritetään tasojen avulla, esimerkiksi 1–korkea, 2–keskitaso ja 3–matala. Tehtävän prioriteetti merkitään nuolella: nuoli ylöspäin = suuri, ei nuolta = keskinkertainen ja nuoli alaspäin = pieni. Tehtävän prioriteettitasoa voi muuttaa tehtävän muokkaussivulla. Tehtävän oletusprioriteetti on 3–matala.

VINKKI: Tehtävät, jotka näkyvät punaisella oman kotisivun, päivittäisen kalenterin ja viikkokalenterin avoimien tehtävien osiossa, ovat ylittäneet määräpäivän. Määräpäivän ylittäneet tehtävät eivät näy punaisella muilla sivuilla, kuten luettelosivulla, joka avautuu, kun valitaan oman kotisivun avoimien tehtävien osion Näytä koko luettelo -vaihtoehto.

HUOMAUTUS: Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on muuttanut Prioriteetti-kentän oletusarvoja, nuolet eivät ehkä näy tehtäväluetteloiden Prioriteetti-kentässä.

Tietoja Ryhmän tehtäväluettelo -välilehdestä on kohdassa [Ryhmän tehtäväluetteloiden näyttö](#) (katso "[Ryhmän tehtäväluetteloiden katselu](#)" sivulla 155). Tätä välilehteä voivat käyttää yritykset, jotka käyttävät ryhmätoimintoa.

Toimien luonti

Aktiviteetti (tehtävä tai tapaaminen) luodaan aina syöttämällä tietoja näyttöön. Voit avata näytön eri kohdista sovellusta sen mukaan, minkä parissa työskentelet ja mitä sinun on määrä tehdä.

Tässä osassa kuvataan eräs tapa luoda aktiviteetti. Siinä voit lisätä tietueen samalla, kun jatkat työskentelyä sovelluksen pääalueella. Kaikki menetelmät on kuvattu kohdassa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41).

Aktiviteetin luonti toimintopalkin Luo-osan avulla

1 Valitse toimintopalkin Luo-osassa Tapaaminen tai Tehtävä.

2 Syötä lomakkeeseen aktiviteetin tiedot.

Lisätietoja aktiviteettitietueiden kentistä on kohdassa [Aktiviteetin kentät](#) (katso "[Toimikentät](#)" sivulla 156).

3 Tallenna tietue.

Liittyvät aiheet

Kohteeseen liittyvää tietoa on seuraavissa aiheissa:

- [Toimikentät](#) (sivulla 156)
- [Kalenterisivujen käyttö](#) (sivulla 131)
- [Käyttö - Offline Client](#) (katso "[Offline Client - käyttö](#)" sivulla 714)
- [Sähköpostiviestien lisääminen Microsoft Outlook- ja Lotus Notes -ohjelmistoista](#) (katso "[Sähköpostiviestien lisääminen Microsoft Outlookista ja Lotus Notesista](#)" sivulla 723)

Toimien päivitys

Voit päivittää aktiviteettitietueen tiedot ja muuttaa tietueen tilaksi Valmis, jos sinulla on tietueen muokkausoikeudet.

HUOMAUTUS: Käyttäjät, joiden käyttäjärooliin on määritetty oikeus poistaa mitä tahansa toimia, voivat poistaa toimia, joita he eivät omista tai jotka on merkitty yksityisiksi. Yleensä kaikkien toimien poisto-oikeus on määritetty vain yrityksen järjestelmänvalvojille.

Aktiviteettitietojen päivitys

- 1 Valitse tehtävä tai tapaaminen.
Ohjeita aktiviteettien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Muokkaa Tapaamisen tai Tehtävän tiedot -sivulla kenttiä ja avaa tapaamisen tai tehtävän muokkaussivu valitsemalla Muokkaa. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

Aktiviteettiluetteloiden käyttö

Toimiluettelo-sivulla näkyvän tietueluettelon sisältö vaihtelee siirtymissivun mukaan seuraavasti:

- Jos siirryt toimiluetteloon suoraan kalenterisivuilta, luettelossa näkyvät kaikki sinulle kohdistetut avoimet toimet.
- Jos siirryt toimiluetteloon tietueen tietosivulta, luettelossa näkyvät joko avoimet tai valmiit toimet, jotka liittyvät tietueeseen.

Kun siirryt avointen toimien luetteloon tietueen tietosivulta, luettelossa näkyvät seuraavat toimet:

- Kaikki linkitetyt tapaamiset, joiden katseluoikeus sinulla on ja joiden valmistumispäivämäärä ja -aika ovat sen hetkisen päivämäärän ja ajan jälkeen.
- Kaikki linkitetyt tehtävät, joiden katseluoikeus sinulla on ja joiden valmistumispäivämäärä on tyhjä.

Avointen toimien luettelon tietueet ovat oletusarvoisesti valmistumispäivämäärän mukaisessa järjestyksessä. Tietueet, joiden valmistumispäivämäärä on tyhjä, ovat luettelon lopussa. Avoimet tehtävät ovat siksi avointen toimien luettelon lopussa kaikkien avointen tapaamisten jälkeen. Valmistumispäivämäärä-kenttä ei näy avointen toimien luettelossa oletusarvoisesti, kun siirryt sinne tietueen tietosivulta, mutta yrityksen järjestelmänvalvoja voi lisätä kentän luetteloon.

Kun siirryt valmiiden toimien luetteloon tietueen tietosivulta, luettelossa näkyvät seuraavat toimet:

- Kaikki linkitetyt tapaamiset, joiden katseluoikeus sinulla on ja joiden valmistumispäivämäärä ja -aika on aikaisempi kuin sen hetkinen päivämäärä ja aika.
- Kaikki linkitetyt tehtävät, joiden katseluoikeus sinulla on ja joiden valmistumispäivämäärä ja -aika on aikaisempi kuin sen hetkinen päivämäärä ja aika.

HUOMAUTUS: Toimiluettelo-sivun näkyvyys rajoittuu niihin tietueisiin, joissa sinun nimesi näkyy Omistaja-kentässä, Delegoija-kentässä tai luettelon käyttäjissä.

Toimiluettelo-sivulta käsin voit luoda uusia toimia tai katsella useita toimia yhdellä kertaa. Toimiluettelon sivulla voit muokata kenttiä suoraan. Voit myös valita katseltavan, päivitettävän tai poistettavan toimen. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

Jos menet Toimiluettelo-sivulle kalenterisivuilta, voit siirtyä toiseen toimiluetteloon avattavasta valikosta. Se sisältää sekä sovelluksen mukana toimitetut vakio luettelot että yrityksen mukautetut luettelot.

HUOMAUTUS: jos järjestelmänvalvoja on lisännyt sinut johonkin ryhmään, Ryhmän tehtävät -välilehti näkyy kalenterisivuillasi.

Seuraavassa taulukossa kuvataan toiminto, jonka voit suorittaa aktiviteettiluettelon sivuilta käsin.

HUOMAUTUS: jos käytät aktiviteettiluettelon sivua tietueen tietosivun kautta, jotkin ominaisuudet eivät ehkä ole käytössä.

Toimi	Ohjeet
Aktiviteettien lisääminen kirjoihin ja poistaminen niistä.	Valitse aktiviteettiluettelon otsikkopalkista Valikko ja valitse sitten Tee kirjan erämääritys. Suorita vaiheet, jotka on kuvattu kohdassa Tietueiden määritys kirjoihin.
Uusien aktiviteettiluetteloiden luonti	Valitse aktiviteettiluettelon otsikkopalkista Valikko ja valitse sitten Luo uusi luettelo. Suorita vaiheet, jotka on kuvattu kohdassa Luetteloiden luonti ja tarkennus (katso " Luettelojen luonti ja tarkennus " sivulla 83).
Tehtävän luonti	Napsauta aktiviteettiluettelon otsikkopalkin Uusi tehtävä -painiketta. Anna tehtävän muokkaussivulla tarvittavat tiedot ja tallenna tietue.
Tapaamisen luonti	Napsauta aktiviteettiluettelon otsikkopalkin Uusi tapaaminen -painiketta. Täytä tapaamisen muokkaussivulla tarvittavat tiedot ja tallenna tietue.
Poista kaikki tietueet luettelosta	Valitse aktiviteettiluettelon otsikkopalkista Valikko ja valitse sitten Sarjan poisto. Suorita vaiheet, jotka on kuvattu kohdassa Tietueiden poisto ja palautus (sivulla 113). HUOMAUTUS: Käyttäjät, joiden käyttäjärooliin on määritetty oikeus poistaa mitä tahansa toimia, voivat poistaa toimia, joita he eivät omista tai jotka on merkitty yksityisiksi. Yleensä kaikkien toimien poisto-oikeus on määritetty vain yrityksen järjestelmänvalvojille.
Luettelon vienti	Valitse aktiviteettiluettelon otsikkopalkista Valikko ja valitse sitten Vie luettelo. Suorita vaiheet, jotka on kuvattu kohdassa Tietueiden vienti luetteloihin (katso " Tietueiden vienti luettelona " sivulla 92).
Aktiviteetin haku (tehtävä tai tapaaminen)	Lajittele tiedot napsauttamalla Aihe-sarakeotsikkoa. Napsauta sitten jotain aakkospalkin kirjainta. Jos aktiviteetti alkaa numerolla, napsauta 0 - 9.
Kaikkien aktiviteettiluetteloiden hallinta	Valitse aktiviteettiluettelon otsikkopalkista Valikko ja valitse sitten Luetteloiden hallinta. Suorita tehtävän vaatimat vaiheet, jotka on kuvattu kohdassa Luetteloiden sivun hallinta (katso " Luetteloiden hallinta -sivu " sivulla 89).
Luettelon hakuehtojen tarkennus	Valitse aktiviteettiluettelon otsikkopalkista Valikko ja valitse sitten Tarkenna luettelo. Suorita vaiheet, jotka on kuvattu kohdassa Luetteloiden luonti ja tarkennus (katso " Luettelojen luonti ja tarkennus " sivulla 83).
Näytettävien tietueiden lisäys/vähennys	Valitse kerralla näytettävien tietueiden määrä sivun alaosassa olevasta avattavasta Näytettyjen tietueiden määrä -luettelosta.
Useiden aktiviteettitietueiden päivittäminen samanaikaisesti	Valitse aktiviteettiluettelon otsikkopalkista Valikko ja valitse sitten Joukkopäivitys. Suorita vaiheet, jotka on kuvattu kohdassa Tietueryhmien päivitys (sivulla 97).

Toimi	Ohjeet
Aktiviteetin päivitys	Muokkaa kenttiä suoraan aktiviteettiluettelon sivulla tai valitse aktiviteetti avataksesi tietosivun. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa Tietueen tietojen päivitys (sivulla 67).
Aktiviteettien alajoukon tarkastelu (tehtäviä tai tapahtumia)	Valitse toimiluettelon otsikkopalkista avattava luettelo ja vaihda valinta (Valmiit tehtävät, Avoimet tehtävät, Omat tehtävät tai Omat tapaamiset).
Kaikkien aktiviteettien tarkastelu (tehtävät ja tapaamiset)	Valitse aktiviteettiluettelon otsikkopalkista avattava luettelo ja valitse Kaikki aktiviteetit.

Vakioaktiviteettien luettelo

Seuraavassa taulukossa on vakioluetteloiden kuvaukset.

Aktiviteettiluettelo	Suodattimet
Valmiit tehtävät	Tehtävät, joiden valmistumispäivämäärä on ohitettu
Delegoidut tehtävät - valmiit	Luomasi muille käyttäjille kohdistetut tehtävät, joiden valmistumispäivämäärä on ohitettu
Delegoidut tehtävät - avoimet	Luomasi muille käyttäjille kohdistetut tehtävät, joiden valmistumispäivämäärä on tyhjä tai tuleva päivämäärä
Delegoidut tehtävät - viivästyneet	Luomasi muille käyttäjille kohdistetut tehtävät, joiden valmistuminen on viivästynyt
Omat toimet	Kaikki omat toimesi, mukaan lukien tehtävät ja tapaamiset
Omat tapaamiset	Kaikki tapaamisesi
Omat päivän puhelut	Tänään tehtävät suositussoitot, tarkistussoitot tai onnittelusoitot
Omat avoimet tehtävät	Tehtävät, joiden Valmis-valintaruutu on tyhjä ja joiden määräpäivä on seuraavien 90 päivän aikana
Omat tehtävät	Kaikki tehtäväsi
Omat viikon puhelut	Tällä viikolla tehtävät suositussoitot, tarkistussoitot tai onnittelusoitot
Avoimet toimet	Yhdistelmäluettelo, jossa on: <ul style="list-style-type: none"> sinulle kohdistetut tehtävät, joiden valmistumispäivämäärä on tyhjä tai tuleva päivämäärä sinulle kohdistetut tulevat tapaamiset

Aktiviteettiluettelo	Suodattimet
Avoimet tehtävät	Tehtävät, joiden Valmis-valintaruutu on tyhjä ja joiden määräpäivä on seuraavien 90 päivän aikana
Suunnitellut yhteydenotot	Suunnitellut yhteydenotot HUOMAUTUS: tämän luettelon sovellusalue on Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Näytettävien aktiviteettitietueiden rajoitus

Voit rajoittaa näytettävien aktiviteettien määrää valitsemalla suodatetun luettelon. Luettelossa näytetään aktiviteettien alijoukko, joka täyttää luetteloön tallennetut ehdot.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Ennen kuin aloitat. Kun luot luettelon, määritettäviä ehtoja varten on määritettävä kentät ja arvot. Siirry tehtävän tai tapaamisen muokkaussivulle ja kirjoita muistiin sovelluksessa käytettävät kenttien ja arvojen nimet tarkasti. Muutoin suodatettu luettelo ei ehkä valitse oikeita tietueita. Voit myös tulostaa tietueen tietosivun. Ota kuitenkin huomioon, että tuloste ei sisällä avattavien luetteloiden kaikkia käytettävissä olevia arvoja.

Aktiviteettien suodatetun luettelon avaus

- 1 Napsauta Kalenteri-välilehteä.
- 2 Napsauta Kalenteri-sivun Avoimet tehtävät -osan Näytä koko luettelo -linkkiä.
- 3 Muuta aktiviteettiluettelosivun avattavan luettelon valintaa.

Aktiviteettien suodatetun luettelon luonti

- 1 Napsauta Kalenteri-välilehteä.
- 2 Napsauta Kalenteri-sivun Avoimet tehtävät -osan Näytä koko luettelo -linkkiä.
- 3 Avaa aktiviteettiluettelosivun valikko ja valitse Luetteloiden hallinta.
- 4 Napsauta Luetteloiden hallinta -sivun Uusi luettelo -painiketta.
- 5 Yksityiskohtaiset vaiheet on kuvattu kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "Luettelojen luonti ja tarkennus" sivulla 83).

Tehtävien merkintä valmiiksi

Voit merkitä tehtäviä valmiiksi. Valmis tehtävä säilyy tietyissä luetteloissa, kuten Kaikki aktiviteetit ja Omat aktiviteetit. Valmiit tehtävät eivät kuitenkaan säily omalla kotisivulla.

Jos valmiit tehtävät on linkitetty tietueisiin, ne siirretään kyseisen tietueen erittelysivun Avoimet aktiviteetit -luettelosta Valmiit aktiviteetit -luetteloon.

Tehtävän merkintä valmiiksi

1 Valitse tehtävä.

Ohjeita tehtävien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Valitse tehtävän erittelysivun Merkitse valmiiksi -painike.

Aktiviteettien liittäminen toiseen henkilöön

Voit liittää aktiviteetin toiseen henkilöön, jos sinulla on tietueen muokkausoikeus. Yleensä voit muokata tietuetta, jos omistat sen tai jos omistaja raportoi sinulle. Käyttöoikeustasojen avulla voidaan kuitenkin rajoittaa käyttäjän käyttöoikeutta.

Kun olet liittänyt aktiviteetin toiseen henkilöön, aktiviteetti näkyy automaattisesti uuden käyttäjän omien aktiviteettien tai omien tehtävien luettelossa. Toimeksiannon yhteydessä nimesi näkyy aktiviteetin Delegoija-kentässä ja tietue pysyy näkyvässä. Kaikki liitetyn aktiviteetin aiemmat liitokset säilytetään. Voit seurata toisiin henkilöihin liitettyjä tehtäviä oman Aktiviteettiluettelo-sivusi avattavan luettelon Delegoidut tehtävät -luettelon avulla.

Aktiviteettien liittäminen toiseen henkilöön

1 Valitse toimi.

Ohjeita aktiviteettien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Sijoita kohdistin Tapaamisen tiedot -sivun Omistaja-kenttään ja napsauta valintakuvaketta.

3 Napsauta valintaikkunassa uuden omistajan nimen kohdalla olevaa Valitse-linkkiä.

Uuden omistajan nimi näkyy Tapaamisen tiedot -sivun Omistaja-kentässä.

Asiakaskäyntien (myyntipuheluiden) seuraaminen

HUOMAUTUS: Toiminto on käytettävissä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Puhelun tiedot -sivuilla voit tehdä seuraavaa:

- seurata käyntejä (myyntipuheluja) asiakkaille ja kirjata tietoja, kuten tuotteet, joista puhuttiin, näytteet, jättämäsi mainos- tai koulutusnimikkeet, keskustellut ratkaisut ja liittyvät yhteystiedot Voit seurata asiakaskäyntejä (myyntiyhteydenottoja) seuraavilla tavoilla:
 - lisäämällä pääyhteydenottoon eriteltyjen tuotteiden, näytetoimitusten, näytepyyntöjen ja mainontanimikkeiden tietoja
 - lisäämällä pääyhteydenottoon osallistujia ja seuraamalla sitten kunkin yksittäisen osallistujatietueen eriteltyjen tuotteiden, näytetoimitusten, näytepyyntöjen ja mainontanimikkeiden tietoja.

HUOMAUTUS: *Osallistuja on tapaamiseen tai puhelinkeskusteluun osallistuva henkilö.*

Jos osallistujia käytetään asiakaskäyntien (myyntiyhteydenottojen) seurantaan, on huomattava seuraavat seikat:

- Kaikki osallistujat perivät pääyhteydenottoon tallennetut eriteltyjen tuotteiden tiedot.
- Osallistujan tiedot eivät vaikuta pääyhteydenoton pääyhteyshenkilön tietoihin.
- tallentaa tiedot malliksi nimeltä *Automaattipuhelu*. Automaattipuhelun malli auttaa, kun käyt useilla asiakkailla samassa tarkoituksessa, kuten kliinisten tutkijoiden värväämistä varten. Voit pitää mallin yksityisenä tai saattaa sen muiden (yleisön) käytettävälle.

Kun käytät automaattipuhelun mallia uuteen puheluun, useimmat automaattipuhelun tiedot siirtyvät automaattisesti uuteen tietueeseen, mukaan lukien mainitut tuotteet, jätetyt mainosnimikkeet ja näytteet sekä puheluun liittyvät tiedot. Muita kenttiä, kuten toimitettujen näytteiden eränumeroita, ei kuitenkaan tallenneta osana mallia.

Kun otat mallin käyttöön puhelua varten, täytät itse loput tietokentät.

Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on lisännyt asiakkaan tai yhteyshenkilön muokkaussivulle kentän viimeisintä puhelua varten, kenttä päivitetään automaattisesti linkitetylle asiakkaalle ja kaikille linkitetyille yhteyshenkilöille. Päivitys tehdään, kun muutat puhelun tietueen tilaksi Valmis ja tallennat sen. Kenttä näyttää puhelun aloitus- ja lopetusajan.

Lisätietoja automaattipuheluista on kohdassa Automaattipuheluiden hallinta.

- Lähetä puhelun tiedot käytettäväksi varastokauden täsmäytyksessä.

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition tekee seuraavaa, kun puhelun tiedot on lähetetty:

- asettaa puheluaktiiviteetin tilaksi Lähetetty
- lukitsee kaikki Puhelun tiedot -tietueet asettamalla ne tilaan Lähetetty, jottei tietueita voi muuttaa tai poistaa. Lisätietoa puhelutoimitietueiden lukitsemisesta on oppaassa Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
- luo korvaustoimenpiteen, jota käytetään varastokauden täsmäytyksessä. Lisätietoa on kohdassa [Varastokauden täsmäytys](#) (sivulla 508), [Varaston täsmäytysprosessi](#) (sivulla 513), [Maksutapahtumien katselu](#) (sivulla 527).

Asiakaskäynnin (myyntipuhelun) seuraaminen

- 1 Avaa asiakaskäynnin asiakas tai yhteyshenkilö Asiakkaat- tai Yhteyshenkilöt-sivulla. Ohjeita tietueiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

HUOMAUTUS: Ohjelman Oracle CRM On Demand joukkoyhteydenoton suunnittelutoiminnolla voit suunnitella käynnin (myynninedistäminen) jopa 25 asiakkaalle kerrallaan. Lisätietoja suunnitellun yhteydenoton luonnista usealle asiakkaalle on kohdassa [Joukkoyhteydenoton suunnittelu](#) (sivulla 145).

- 2 Valitse Asiakastiedot- tai Yhteyshenkilön tiedot -sivun Puhelut-osassa Uusi puhelu tai Automaattinen puhelu ja luo uusi yhteydenottotietue.

HUOMAUTUS: Jos Puhelut-osa ei näy Tiedot-sivulla, napsauta sivun oikeassa yläkulmassa olevaa Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää Puhelut-osa sivun asetteluun. Jos et voi lisätä osaa sivun asetteluun, ota yhteys yrityksen järjestelmänvalvojaan.

- Kun valitset Uusi puhelu -painikkeen, näyttöön avautuu puhelun muokkaussivu. Suurin osa uuden puhelutietueen tiedoista on syötettävä manuaalisesti.

Varmista, että määritit puhelun Tyyppi-kenttään. Muutoin seuraavat liittyvät nimikkeet eivät ole käytettävissä: Näytetoimitus, Mainontanimikkeet toimitettu ja Eritellyt tuotteet.

- Kun valitset Automaattinen puhelu -painikkeen, näyttöön avautuu Puhelun tiedot -sivu. Seuraavien kenttien tiedot täytetään automaattisesti uuteen puhelutietueeseen:

- Tila-kentän arvona on Suunniteltu.
- Päättymisspvm-kentän arvona on Alkamispvm-kentän arvo + 30 minuuttia.
- Aihe-kentän arvona on Automaattinen puhelu, ja kentässä näkyy asiakkaan tai yhteyshenkilön nimi.
- Tyyppi-kentän arvona on Puhelu.

VAROITUS: Oracle CRM On Demand Life Sciences -asiakkaiden ei pidä muuttaa tai poistaa arvoa Tyyppi = Puhelu.

- 3 Toimi Punhelun muokkaus- tai Puhelun tiedot -sivulla seuraavasti:

- a Voit täyttää uuden tietueen tiedot olemassa olevan mallin avulla napsauttamalla Automaattipuhelu-kentän vieressä olevaa hakukuvaketta ja valitsemalla automaattipuhelun.

- b Anna tai päivitä uudet tiedot.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista. Yrityksesi järjestelmänvalvojan määrittämät mukautetut kentät tallentuvat automaattipuhelun malliin.

Kenttä	Kuvaus
Tärkeimmät puhelutiedot	
Aihe	Enintään 100 merkkiä. Automaattisen puhelun mallin nimi.

Kenttä	Kuvaus
Pääyhteyshenkilö	<p>Automaattisesti täytettävä kenttä, vain luku.</p> <p>Jos tämä puhelu on linkitetty sekä asiakkaaseen että yhteyshenkilöön, puhelutietue näkyy asiakas- ja yhteystietosivujen liittyvissä tiedoissa.</p> <p>Huomautus: Kenttää ei kopioida uuteen tietueeseen, kun luot uuden puhelutietueen automaattipuhelumallin avulla.</p>
Asiakas	<p>Automaattisesti täytettävä kenttä, vain luku.</p> <p>Jos tämä puhelu on linkitetty sekä asiakkaaseen että yhteyshenkilöön, puhelutietue näkyy asiakas- ja yhteystietosivujen liittyvissä tiedoissa.</p> <p>Huomautus: Kenttää ei kopioida uuteen tietueeseen, kun luot uuden puhelutietueen automaattipuhelumallin avulla.</p>
Osoite	<p>Näyttää koko osoitteen, joka poimitaan asiakas- tai yhteyshenkilötietueen osoitekentistä.</p> <p>Huomautus: Kenttää ei kopioida uuteen tietueeseen, kun luot uuden puhelutietueen automaattipuhelumallin avulla.</p>
Automaattipuhelu	<p>Jos käyttäjäroolillasi on siihen oikeus, voit valita automaattipuhelumallin.</p> <p>Huomautus: Kenttää ei kopioida uuteen tietueeseen, kun luot uuden puhelutietueen automaattipuhelumallin avulla.</p>
Tila	<p>Käynnin (puhelun) tila, joka voi olla jokin seuraavista: Määritetty, Tehty, Siirretty, Puhuu puhelua, Keskustelussa, Meneillään, Ei aloitettu, Suunniteltu, Allekirjoitettu, Lähetetty, Odotetaan toista.</p> <p>Kun tila on Suunniteltu, yhteydenotto näkyy kalenterisivujen suunniteltujen yhteydenottojen osassa ja kalenterissa punaisella fontilla korostettuna. Suunnitellut yhteydenotot näkyvät kalenterissa ja kalenterisivun suunniteltujen yhteydenottojen osassa, jos käyttäjäroolissa on oikeus Yhteydenotot: Kalenterin suunnitellut yhteydenotot.</p> <p>Huomautus: Kenttää ei kopioida uuteen tietueeseen, kun luot uuden puhelutietueen automaattipuhelumallin avulla.</p>
Toimen valuutta	Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on tehnyt tarvittavat asetukset, voit valita toisen valuutan ja muuntaa hinnat.
Tavoite	Enintään 1 500 merkkiä.
Aloitusaika	<p>Puhelun aloitusaika ja päivämäärä. Oletusarvo on nykyinen päivä klo 12.00.</p> <p>Huomautus: Kenttää ei kopioida uuteen tietueeseen, kun luot uuden puhelutietueen automaattipuhelumallin avulla.</p>
Kesto	<p>Lasketaan minuutteina alkamis- ja päättymisajan perusteella.</p> <p>Huomautus: Kenttää ei kopioida uuteen tietueeseen, kun luot uuden puhelutietueen automaattipuhelumallin avulla.</p>
Päättymisaika	Oletusaloitusaika + 30 minuuttia.

Kenttä	Kuvaus
	Huomautus: Kenttää ei kopioida uuteen tietueeseen, kun luot uuden puhelutietueen automaattipuhelumallin avulla.
Tyyppi	Tyyppi voi olla jokin seuraavista: puhelu, kirjeenvaihto, esittely, sähköposti, tapahtuma, faksi, tapaaminen, henkilökohtainen, esittely, muu tai tehtävät. Jos haluat hallita näytteitä, valitse Puhelu.
Yhteydenoton tyyppi	(Vain luku) Näyttää asiakasyhteydenoton, asiantuntijayhteydenoton, osallistujayhteydenoton tai yleisen yhteydenoton yhteydenottotyyppin mukaan. HUOMAUTUS: Yhteydenoton tyyppi -kentän oletusarvo yhteyshenkilöiden yhteydenotoille on Asiantuntijayhteydenotto, pääasiakkaan yhteydenotoille Asiakasyhteydenotto ja lisättäessä osallistujia pääasiakkaan yhteydenottoon Osallistujayhteydenotto.
Viitenumero	Tekstikenttä, jonka avulla voidaan tallentaa liittyvän kohteen, kuten allekirjoitetun asiakirjan, viitenumero. Huomautus: Kenttää ei kopioida uuteen tietueeseen, kun luot uuden puhelutietueen automaattipuhelumallin avulla.
Lisätietoja	
Kustannukset	Huomautus: Kenttää ei kopioida uuteen tietueeseen, kun luot uuden puhelutietueen automaattipuhelumallin avulla.
Allekirjoitus paperilla	Huomautus: Kenttää ei kopioida uuteen tietueeseen, kun luot uuden puhelutietueen automaattipuhelumallin avulla.
Yksityinen	Huomautus: Kenttää ei kopioida uuteen tietueeseen, kun luot uuden puhelutietueen automaattipuhelumallin avulla.
Kuvaus	Enintään 16 350 merkkiä.
Seuraava yhteydenotto	Enintään 1 500 merkkiä. HUOMAUTUS: Kenttä ei kopioidu uuteen tietueeseen, kun luot uuden yhteydenottotietueen automaattipuhelumallin avulla.

1 Tallenna tietue tekemällä jompikumpi seuraavista:

- Valitse yhteydenoton muokkaussivulla Tallenna.
- Valitse yhteydenoton tietosivulla joko Tallenna yksityisenä automaattipuheluna tai Tallenna julkisena automaattipuheluna.

Lisätietoja on kohdassa [Yhteydenottotietojen tallennus malliksi](#) (katso "[Puhelun tietojen tallentaminen malliksi](#)" sivulla 539).

2 Tee jokin seuraavista toimista Yhteydenoton tiedot -sivulla tarpeen mukaan:

- Lisää eriteltyjen tuotteiden, näytetoimitusten, näytepyyntöjen tai mainontanimikkeiden rivinimikkeitä yhteydenoton päätietueeseen.

- Lisää osallistujan rivinimike yhteydenoton päätietueeseen. Lisää sen jälkeen eriteltyjen tuotteiden, näytetoimitusten, näytepyyntöjen tai mainontanimikkeiden rivinimikkeitä osallistujan tietueeseen.

Lisätietoja näistä tehtävistä on seuraavissa aiheissa:

- [Osallistujien lisäys yhteydenottoihin](#) (katso "[Osallistujien lisääminen yhteydenottoihin](#)" sivulla 530)
- [Eriteltyjen tuotetietojen linkitys yhteydenottoihin](#) (katso "[Eriteltyjen tuotteiden tietojen linkittäminen yhteydenottoihin](#)" sivulla 532)
- [Näytetoimitustietojen linkitys yhteydenottoihin](#) (katso "[Näytetoimitustietojen linkittäminen yhteydenottoihin](#)" sivulla 534)
- [Mainontanimiketietojen linkitys yhteydenottoihin](#) (katso "[Mainontanimiketietojen linkittäminen yhteydenottoihin](#)" sivulla 536)
- [Näytepyyntötietojen linkitys yhteydenottoihin](#) (katso "[Näytepyyntötietojen linkittäminen yhteydenottoihin](#)" sivulla 538)

- 3 Lähetä yhteydenottotiedot käsiteltäviksi valitsemalla Lähetä. Lisätietoja on kohdassa [Yhteydenottotietojen lähetyksen varastoseuranta](#).

Liittyvät aiheet

Asiakaskäyntien seurantaan liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Näytteiden jättö myyntikäynnillä](#) (katso "[Näytteiden toimitus myyntikäynnillä](#)" sivulla 529)
- Yhteyshenkilöiden näytteiden jättämiskertojen enimmäismäärän asetus
- Yhteyshenkilöiden valtuutus näytteiden vastaanottoon

Joukkoyhteydenoton suunnittelu

Voit luoda suunnitellun yhteydenoton yhdelle tai usealle asiakkaalle

- Suunniteltu-tilassa olevan asiakkaan tai yhteyshenkilön tietosivulta
Suunnitellun yhteydenoton luonnista asiakkaan tai yhteyshenkilön tietosivulta on lisätietoja kohdassa [Asiakaskäyntien \(myyntipuheluiden\) seuraaminen](#) (sivulla 140).
- asiakkaan tai yhteyshenkilön luettelosivulta joukkoyhteydenoton suunnittelutoiminnon avulla.
Suunnitellun yhteydenoton luonnista useita asiakkaita varten joukkoyhteydenoton suunnittelutoiminnon avulla asiakkaan tai yhteyshenkilön luettelosivulta on lisätietoja seuraavissa ohjeissa.

Kun suunnittelet yhteydenottoja, ota seuraavat seikat huomioon:

- Kun yhteydenoton tila on Suunniteltu, yhteydenotto näkyy kalenterisivun suunniteltujen yhteydenottojen osassa ja kalenterissa punaisella fontilla korostettuna.

Kalenteri-sivun Suunnitellut yhteydenotot -osassa näkyvät myyjän suunnitellut yhteydenotot aikajärjestyksessä enintään kahden viikon ajalta. Jokaisesta suunnitellusta yhteydenotosta näkyvät

seuraavat tiedot: yhteydenottopäivä ja aloitusaika, ajankohta, aihe, tavattava yhteyshenkilö ja muut yhteystiedot.

Kalenteri-sivun Suunnitellut yhteydenotot -osan värikoodit ovat seuraavat:

- Myöhässä olevat suunnitellut yhteydenotot, joiden aloitusaika on ohitettu, näkyvät punaisina.
- Tulevat suunnitellut yhteydenotot näkyvät sinisinä.

HUOMAUTUS: Suunnitellut yhteydenotot näkyvät kalenterissa ja kalentersivun suunniteltujen yhteydenottojen osassa, jos käyttäjäroolissa on oikeus Yhteydenotot: Kalenterin suunnitellut yhteydenotot.

- Kun yhteydenoton tila on jokin muu kuin Suunniteltu, yhteydenotto näkyy kalenterissa sinisenä.

Ohjelman Oracle CRM On Demand joukkoyhteydenoton suunnittelutoiminnolla voit suunnitella yhteydenoton jopa 25 asiakkaalle kerrallaan. Voit luoda suunnitellun yhteydenoton useille yhteyshenkilöille seuraavien ohjeiden mukaan.

Suunnitellun yhteydenoton luonti kerralla useille yhteyshenkilöille

- 1 Siirry yhteyshenkilön kotisivulle.
- 2 Valitse yhteyshenkilöluettelo sivun Yhteyshenkilöluettelot-osasta.
- 3 Valitse yhteyshenkilöluettelon sivulla Valikko ja valitse sitten Joukkoyhteydenoton suunnittelu.
- 4 Syötä Suunnitellut yhteydenotot -sivulla seuraavat tiedot jokaiselle yhteyshenkilölle, jonka haluat ottaa mukaan joukkoyhteydenottosuunnitelmaan:
 - Syötä suunnitellun yhteydenoton viikonpäivä.
Kelvolliset arvot ovat maanantai, tiistai, keskiviikko, torstai, perjantai, lauantai ja sunnuntai.
 - Syötä sopivin yhteydenottoaika.
Kelvolliset arvot ovat: Aikainen aamu (7 - 9), Aamu (9 - 11), Keskipäivä (11 - 13), Alkuiltapäivä (13 - 15), Iltapäivä (15 - 17), Alkuilta (17 - 19), Myöhäisilta (19 - 21) ja Myöhäinen ilta (21 - 23).
- 5 Valitse Valmis.
Kaikki suunnitellut yhteydenotot näkyvät nyt sivun suunniteltujen yhteydenottojen osassa ja punaisin kirjaimin kalenterissa, jos käyttäjäroolissasi on oikeus Yhteydenotot: Kalenterin suunnitellut yhteydenotot. Kalenterin yläpuolella näkyy viesti, jossa on luotujen suunniteltujen yhteydenottojen määrä.
- 6 Avaa yhteydenoton tietosivu valitsemalla sen linkki kalenterista tai sopiva aihelinkki kalentersivun suunniteltujen yhteydenottojen osasta.
Seuraavat tiedot täydentyvät automaattisesti jokaisen uuden joukkoyhteydenoton suunnittelutoiminnolla luodun tietueen kenttiin:
 - Tila-kentän arvona on Suunniteltu.
 - Alkamispvm-kentän arvo on viikonpäivän ja sopivimman yhteydenottoajan yhdistelmä.

- Päätymispvm-kentän arvona on Alkamispvm-kentän arvo + 30 minuuttia.
- Aihe-kentän arvona on Asiantuntijapuhelu sekä yhteyshenkilön nimi, jos yhteydenotto on luotu yhteyshenkilöluettelosta, tai Asiakaspuhelu ja asiakkaan nimi, jos yhteydenotto on luotu asiakasluettelosta.
- Tyyppi-kentän arvona on Puhelu.

7 Syötä tai päivitä tarvittavat tiedot yhteydenoton tietosivun kenttiin.

Voit esimerkiksi täyttää uuden tietueen tiedot olemassa olevan mallin avulla napsauttamalla Automaattipuhelu-kentän vieressä olevaa hakukuvaketta ja valitsemalla automaattipuhelun.

Lisätietoja yhteydenoton tietosivun kentistä on kohdassa [Asiakaskäyntien \(myyntipuheluiden\) seuraaminen](#) (sivulla 140).

8 Lisää tietueeseen tarvittaessa rivinimikkeitä ja valitse sitten Tallenna yksityisenä automaattipuheluna tai Tallenna julkisena automaattipuheluna.

Voit linkittää yhteydenottotietueeseen eriteltyjä tuotetietoja, näytetoimitusten tietoja ja mainontanimikkeitä. Lisätietoja rivinimikkeiden lisäämisestä yhteydenottotietueeseen on kohdassa [Asiakaskäyntien \(myyntipuheluiden\) seuraaminen](#) (sivulla 140).

Seuraavien ohjeiden avulla voit luoda suunnitellun yhteydenoton useille asiakkaille.

Suunnitellun yhteydenoton luonti kerralla useille asiakkaille

- 1** Siirry asiakkaiden kotisivulle.
- 2** Valitse asiakasluettelo sivun Asiakasluettelot-osasta.
- 3** Valitse Asiakasluettelo-sivulla Valikko ja valitse sitten Joukkoyhteydenoton suunnittelu.
- 4** Syötä Suunnitellut yhteydenotot -sivulla seuraavat tiedot jokaiselle asiakkaalle jonka haluat ottaa mukaan joukkoyhteydenottosuunnitelmaan:
 - Syötä suunnitellun yhteydenoton viikonpäivä.
Kelvolliset arvot ovat maanantai, tiistai, keskiviikko, torstai, perjantai, lauantai ja sunnuntai.
 - Syötä sopivin yhteydenottoaika.
Kelvolliset arvot ovat: Aikainen aamu (7 - 9), Aamu (9 - 11), Keskipäivä (11 - 13), Alkuiltapäivä (13 - 15), Iltapäivä (15 - 17), Alkuilta (17 - 19), Myöhäisilta (19 - 21) ja Myöhäinen ilta (21 - 23).
- 5** Valitse Valmis.
Kaikki suunnitellut yhteydenotot näkyvät nyt sivun suunniteltujen yhteydenottojen osassa ja punaisiin kirjaimin kalenterissa, jos käyttäjäroolissasi on oikeus Yhteydenotot: Kalenterin suunnitellut yhteydenotot. Kalenterin yläpuolella näkyy viesti, jossa on luotujen suunniteltujen yhteydenottojen määrä.
- 6** Avaa yhteydenoton tietosivu valitsemalla sen linkki kalenterista tai sopiva aihelinkki kalenterisivun suunniteltujen yhteydenottojen osasta.

Seuraavat tiedot täydentyvät automaattisesti jokaisen uuden joukkoyhteydenoton suunnittelutoiminnolla luodun tietueen kenttiin:

- Tila-kentän arvona on Suunniteltu.
- Alkamispvm-kentän arvo on viikonpäivän ja sopivimman yhteydenottoajan yhdistelmä.
- Päätymispvm-kentän arvona on Alkamispvm-kentän arvo + 30 minuuttia.
- Aihe-kentän arvona on Asiantuntijapuhelu sekä yhteyshenkilön nimi, jos yhteydenotto on luotu yhteyshenkilöluettelosta, tai Asiakaspuhelu ja asiakkaan nimi, jos yhteydenotto on luotu asiakasluettelosta.
- Tyyppi-kentän arvona on Puhelu.

7 Syötä tai päivitä tarvittavat tiedot yhteydenoton tietosivun kenttiin.

Voit esimerkiksi täyttää uuden tietueen tiedot olemassa olevan mallin avulla napsauttamalla Automaattipuhelu-kentän vieressä olevaa hakukuvaketta ja valitsemalla automaattipuhelun.

Lisätietoja yhteydenoton tietosivun kentistä on kohdassa [Asiakaskäyntien \(myyntipuheluiden\) seuraaminen](#) (sivulla 140).

8 Lisää tietueeseen tarvittaessa rivinimikkeitä ja valitse sitten Tallenna yksityisenä automaattipuheluna tai Tallenna julkisena automaattipuheluna.

Voit linkittää yhteydenottotietueeseen eriteltyjä tuotetietoja, näytetoimitusten tietoja ja mainontanimikkeitä. Lisätietoja rivinimikkeiden lisäämisestä yhteydenottotietueeseen on kohdassa [Asiakaskäyntien \(myyntipuheluiden\) seuraaminen](#) (sivulla 140).

Liittyvät aiheet

Kohteeseen liittyvää tietoa on seuraavissa aiheissa:

- [Asiakaskäyntien \(myyntipuheluiden\) seuraaminen](#) (sivulla 140)
- [Näytteiden jättö myyntikäynnillä](#) (katso "[Näytteiden toimitus myyntikäynnillä](#)" sivulla 529)

Viestin vastausten oikaisu

Viestin vastaus tarkoittaa yleisön antamaa palautetta tietyllä kaudella järjestetyn sanomanvälityssuunnitelman esittelyn aikana. Palaute perustuu esittelijän hiiren painikkeen tai piirtimen painalluksiin. Palautetta kartoitetaan jatkuvasti sanomanvälityssuunnitelman toimituksen aikana, ja sitä seurataan ajan ja esiteltävänä olevan sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen mukaan. Lisätietoja sanomanvälityssuunnitelmista on kohdassa [Sanomanvälityssuunnitelmat](#) (sivulla 567).

Näytettävät viestin vastaukset haetaan ja tuodaan näyttöön PCD-tuontiohjelman avulla. Aiempien yhteydenottojen kannalta merkityksellisiä viestejä on tarkasteltava sovelluksessa Oracle CRM On Demand. Näiden vastausten muokkausoikeudet tulee myöntää vain hallinnasta vastaavalle henkilölle, jolla on oikeus muokata viestisuunnitelman vastauksia takautuvasti.

Viestin vastaus -sivujen käyttö edellyttää, että käyttäjärooliisi sisältyy räätälöidyn sisältötoimituksen hallintaoikeudet.

HUOMAUTUS: Toiminto on käytettävissä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Viestin vastauksen oikaisu

- 1 Siirry puhelun tietosivun tai ratkaisun tietosivun viestin vastausten liittyvän nimikkeen osaan ja valitse Uusi.

HUOMAUTUS: Jos et näe Viestin vastaukset -osaa puhelun tai ratkaisun tietosivulla, lisää tämä osa kohdassa [Tietosivun asettelu muuttaminen](#) (katso "[Tietosivun asettelu muutos](#)" sivulla 703) kuvatulla tavalla tai ota yhteys yrityksesi järjestelmänvalvojaan.

- 2 Tarkista ja oikaise seuraavat kentät tarvittaessa viestin vastauksen muokkaussivulla:

Kenttä	Kuvaus
Viestin vastauksen avaintiedot	
Sanomanvälityssuunnitelma	Tietylle viestin vastaukselle näytettävä sanomanvälityssuunnitelma. Voit valita sanomanvälityssuunnitelman napsauttamalla valitsimen kuvaketta.
Järjestys	Tiettyyn vastaukseen liittyvän sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen järjestysnumero. (pakollinen kenttä)
Sanomanvälityssuunnitelman nimike	Kenttä sisältää sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen, joka näytetään sanomanvälityssuunnitelmassa.
Ratkaisu	Vastauksen aiheen perustana oleva multimedia- tai grafiikkatiedoston sisältö. (pakollinen kenttä)
Vastaus	Vastausten ennalta määritetyt arvot ovat seuraavat: Jatka keskustelua, Tarvitaan tietoja, Hyväksytty, Ei kiinnostunut tai Hylätty. Valitse arvo avattavasta luettelosta. (pakollinen kenttä)
Huomautukset	Vastauksen lisäkuvaus.
Osa	Esitysnimikkeen osa (esimerkiksi diagrammi), jonka esittelijä voi aktivoida esityksen aikana. Tämä osa on tietyn vastauksen arvon aihe.
Aloitusaika	Sen vastauskauden alku, jolloin ensimmäinen viestin vastaus saapui. Voit muokata aloituspäivämäärää ja -aikaa napsauttamalla kalenterikuvaketta. (pakollinen kenttä)
Päätymisaika	Sen vastauskauden loppu, jolloin viimeinen viestin vastaus saapui. Voit muokata päättymispäivämäärää ja -aikaa napsauttamalla kalenterikuvaketta. (pakollinen kenttä)
Kesto	Aloitus- ja päätymisajan välinen aika (sekunteina).
Seuranta	Esittelijä valitsee tämän valintaruudun sanomanvälityssuunnitelman esittelyn aikana määrittääkseen,

Kenttä	Kuvaus
	että sanomanvälityssuunnitelman tietyn segmentin seurantapyyntö on lähetetty. (Seurantapyyntöön voi sisältyä esimerkiksi tukimateriaalipyyntöjä.) Tämä kenttä on pakollinen. Kenttää ei ole oletusarvoisesti valittuna.

- 3 Jos olet muokannut kenttiä, tallenna tietue.

Tapaamisten ajoittaminen muiden kanssa

Voit ajoittaa tapaamisen ja ilmoittaa tapaamisesta muille toimimalla seuraavasti:

- 1 Luo tapaaminen.

- 2 Kutsu yhteyshenkilöt ja käyttäjät.

Tapaamisia ajastettaessa sovellus erottaa seuraavat kohteet:

- **Yhteyshenkilöt.** Asiakkaat, kumppanit ja muut sellaiset, jotka luetellaan yrityksen tiedoissa yhteyshenkilötietueina.
- **Käyttäjät.** Sovelluksen Oracle CRM On Demand käyttäjät yrityksessä.

- 3 Tarkista käyttäjien saatavuus.

Voit tarkastella käyttäjien saatavuutta, mutta et yhteyshenkilöiden saatavuutta, koska et pysty käyttämään sovelluksen ulkopuolella sijaitsevia kalentereita.

HUOMAUTUS: tämän vaiheen suorittaminen edellyttää, että käyttäjäroolissa on kalenterin jakamisoikeus.

- 4 Lähetä ilmoitus tapaamisesta kaikille kutsutuille.

Kutsuttujen lisääminen tapaamiseen

- 1 Luo tapaaminen, täytä tapaamista koskevat tiedot ja tallenna tietue.

- 2 Siirry tapaamisen tietosivun Yhteyshenkilöt-osaan ja valitse Lisää.

HUOMAUTUS: Asetteluun pitää ehkä lisätä Yhteyshenkilö- ja Käyttäjä-osat. Ohjeita on kohdassa [Tietosivun asettelun muuttaminen](#) (katso "Tietosivun asettelun muutos" sivulla 703).

- 3 Valitse yhteyshenkilö valintaikkunassa tai valitse Uusi ja luo yhteyshenkilötietue.

Valitut yhteyshenkilöt näytetään aakkosjärjestyksessä.

- 4 Valitse OK.

HUOMAUTUS: Voit muuttaa pääyhteyshenkilönä näkyvää yhteyshenkilöä napsauttamalla kalenterisivulla tapaamisen vieressä olevaa Muokkaa-linkkiä. Valitse tapaamisen muokkaussivulla Pääyhteyshenkilö-kentän vieressä oleva hakupainike, valitse uusi pääyhteyshenkilö ja valitse sitten

Tallenna. Pääyhteyshenkilö näkyy kalenterin yleiskatsauksessa. Lisäksi uusi pääyhteyshenkilö lisätään tapaamisen tietosivun Yhteystiedot-osaan, ellei se jo näy siinä.

- 5 Siirry tapaamisen tietosivun Käyttäjät-osaan ja valitse Lisää.
- 6 Valitse valintaikkunassa käyttäjät, jotka haluat kutsua tapaamiseen.
Valintaikkunan luettelo sisältää kaikki sovelluksen Oracle CRM On Demand käyttäjät yrityksessä.
- 7 Valitse Tallenna.

Käyttäjän saatavuuden tarkistus

- 1 Valitse Tapaamisen tiedot -sivulla Käyttäjän saatavuus.
Käyttäjän saatavuus -painike näkyy vain silloin, kun käyttäjärooli sisältää kalenterin jakamisoikeuden.
Yhdistetyssä kalenterissa on luettelo käyttäjistä ja heidän kalentereistaan. Jos käyttäjä ei ole jakanut kalenteriaan, häntä vastaava rivi on tyhjä.
Voit tarkastella kalenterissa varattuna näkyvää aikaa asettamalla hiiren osoittimen sen päälle.
- 2 Voit tarkastella saatavuutta muuna päivänä:
 - siirtymällä seuraavaan tai edelliseen päivään napsauttamalla kalenterin otsikon nuolipainikkeita
 - napsauttamalla kalenterin otsikon kalenterikuvaketta.
- 3 Päivitä tapaamisen päivämäärä ja kellonaika tarvittaessa.
- 4 Tallenna tietue.

VAROITUS: Näyttöön ei tule varoitussanomaa, jos luot päällekkäisen tapaamisen.

Sähköposti-ilmoituksen lähettäminen kutsutuille (yhteyshenkilöille ja käyttäjille)

- 1 Valitse tapaamisen tietosivulla Lähetä sähköpostiviesti.
- 2 Näyttöön tulee sähköpostiviesti, jossa on seuraavat tiedot:
 - **Vastaanottaja.** Kutsutut (yhteyshenkilöt ja käyttäjät).
Jos luettelossa on yli 70 kutsuttua, kaikkien kutsuttujen henkilöiden sähköpostiosoitteet eivät näy Vastaanottaja-kentässä, mutta viesti lähetetään myös heille.
 - **Aihe.** Jos käyttäjän kieli on Ison-Britannian tai Amerikan englanti, sähköpostin aihekentässä on sana *Appointment*, jonka perässä ovat tapaamisen Aihe-, Sijainti-, Alkamisaika- ja Päättymisaika-kenttien arvot. Jos käyttäjän kieli ei ole Ison-Britannian tai Amerikan englanti, sähköpostin aihekenttä on tyhjä. Aihe-kentän sisältöä voi muokata.

Muiden kalentereiden katselu

Ennen aloittamista. Jos haluat suorittaa tämän toimenpiteen, käyttäjäroolillasi on oltava kalenterin jako-oikeus.

Voit katsella

- toisen käyttäjän kalenteria

Voit katsella ryhmäsi käyttäjien yksittäisiä kalentereita (jos olet jonkin ryhmän jäsen), sinulle raportoivien käyttäjien kalentereita ja niiden käyttäjien kalentereita, jotka nimenomaisesti jakavat kalenterinsa kanssasi.

- ryhmäkalenteria (jos olet jonkin ryhmän jäsen), joka yhdistää kaikkien ryhmäsi jäsenten kalenterit yhdeksi kalenterinäkymäksi.

HUOMAUTUS: Luettelossa näkyvät käyttäjät aakkosjärjestyksessä. Jos luettelossa on yli kymmenen käyttäjää, voit katsella muiden käyttäjien kalentereita selaamalla luetteloa.

Lisätietoja ryhmistä on kohdassa Ryhmän hallinta.

- Muokatut näkymät, jotka yhdistävät muiden käyttäjien kalenterit

Saatat esimerkiksi käsitellä erityistä lyhytkestoista projektia, johon osallistuu useita käyttäjiä eri toiminnoista. Kun määrität muokatun näkymän, joka sisältää vain näiden käyttäjien kalenterit, näet heidän aikataulunsa samassa näkymässä. Kun määrität muokatun kalenterinäkymän, voit lisätä seuraavat käyttäjät näkymään:

- Käyttäjät, jotka ovat ryhmäsi jäseniä (jos olet jonkin ryhmän jäsen)
- Käyttäjät, jotka nimenomaisesti jakavat kalenterinsa sinun tai jonkun alaisesi kanssa

Lisätietoa muokattujen kalenterinäkymien määrittämisestä on kohdassa [Muokattujen kalenterinäkymien lisäys](#) (katso "[Mukautettujen kalenterinäkymien lisäys](#)" sivulla 154).

Kalenterit näyttävät ajat paikallisella aikavyöhykkeelläsi, aamuseitsemästä iltaseitsemään. Vain varauksiin kutsutut ja varausten omistajat voivat nähdä yksityisten varausten tiedot.

Toisen käyttäjän kalenterin näyttö

- 1 Valitse Kalenteri-sivulla Käyttäjä-välilehti tarvittaessa.
- 2 Napsauta otsikkorivin hakukuvaketta ja valitse sitten käyttäjän sukunimi valintaikkunassa.
Kyseisen käyttäjän kalenteri täyttää käyttäjänäkymän.

HUOMAUTUS: valittavissa ovat vain käyttäjät, jotka jakavat kalenterinsa kanssasi ja jotka ovat ryhmäsi jäseniä.

Paluu omaan kalenteriin nopeasti

- Napsauta Oma kalenteri -painiketta otsikkoriviltä.

Kaikkien ryhmän jäsenten yhdistelmäkalenterin näyttö

- 1 Valitse Kalenteri-sivulla Ryhmä-välilehti.
- 2 Yhdistelmäkalenterissa voit
 - siirtyä käyttäjän henkilökohtaiseen kalenteriin napsauttamalla käyttäjän nimeä
 - avata tietyn päivän ryhmänäkymän napsauttamalla päivämäärää.

Liittyvät aiheet

Katso seuraavasta aiheesta muokattuihin kalenterinäkymiin liittyviä tietoja:

[Muokattujen kalenterinäkymien lisäys](#) (katso "[Mukautettujen kalenterinäkymien lisäys](#)" sivulla 154)

Kalenterin asetukset -sivu

Napsauttamalla aihetta voit tarkastella ohjeita, joissa kuvataan seuraavien toimien tekeminen Kalenterin asetukset -sivulla:

- [Kalenterin jako](#) (sivulla 153)
- [Kalenterin oletusnäkymän määrittäminen](#) (sivulla 154)
- [Kalenterin mukautettujen näkymien lisäys](#) (katso "[Mukautettujen kalenterinäkymien lisäys](#)" sivulla 154)

HUOMAUTUS: Kalenteri toimii vain gregoriaanisen kalenterin mukaan. Sitä ei voi muuttaa muiden kalenterijärjestelmien mukaiseksi.

Kalenterin jako

Ennen kuin aloitat. Tämän toimen käyttö edellyttää, että käytössä oleva rooli sisältää Jaa kalenteri -oikeuden.

Voit laajentaa kalenterin käyttöoikeudet ryhmän jäsenten ulkopuolisille henkilöille jakamalla kalenterin yksiselitteisesti tietyille käyttäjälle.

Kalenterin jako

- 1 Valitse kalenterisivuilla Kalenterin asetukset.
- 2 Valitse Kalenterin asetukset -sivulla Jaa kalenteri.
Jos olet jonkin ryhmän jäsen, ryhmän jäsenet luetellaan Oletusjako-osassa.
- 3 Valitse Oman kalenterin jakoluettelo -osassa Lisää käyttäjiä.
- 4 Valitse Jaettu kalenteri -sivulla käyttäjät, joiden kanssa haluat jakaa kalenterin.

- 5 Tallenna muutokset.

Kalenterin oletusnäkymän määrittäminen

Ennen kuin aloitat. Tämän toimen käyttö edellyttää, että käytössä oleva rooli sisältää Jaa kalenteri - oikeuden.

Voit määrittää oletusnäkymän, joka näkyy napsautettuasi Kalenteri-välilehteä.

Kalenterin oletusnäkymän määrittäminen

- 1 Valitse kalentersivuilla Kalenterin asetukset.
- 2 Valitse Kalenterin asetukset -sivulla Kalenterin oletusnäkymä.
- 3 Valitse Kalenterin oletusasetukset -sivulla kalenterin näkymä.
- 4 Tallenna muutokset.

Mukautettujen kalenterinäkymien lisääminen

Ennen kuin aloitat. Tämän toimen käyttö edellyttää, että käytössä oleva rooli sisältää Jaa kalenteri - oikeuden.

Jos olet ryhmän jäsen (ja roolisi sisältää Jaa kalenteri -oikeuden), voit tarkastella automaattisesti yhdistelmäkalenteria, johon on koottu ryhmän kaikkien jäsenten kalenterit. Voit myös määrittää erilaisia yhdistelmäkalentereita, jotka vastaavat omia tarpeitasi. Yhdistelmäkalenterinäkymiä määritetään lisäämällä mukautettu näkymä.

Työn alla saattaa esimerkiksi olla erityinen lyhytaikainen projekti, johon osallistuu eri toimintojen käyttäjiä. Kun määrität mukautetun näkymän, joka sisältää näiden käyttäjien kalenterit, näet kyseisten käyttäjien kalenterit yhdessä näkymässä. Mukautettua kalenterinäkymää määritettäessä voi näkymään voi lisätä seuraavia käyttäjiä:

- Käyttäjät, jotka ovat ryhmäsi jäseniä (jos olet jonkin ryhmän jäsen)
- käyttäjät, jotka jakavat kalenterinsa käyttöösi.

HUOMAUTUS: Mukautetut näkymät eivät salli viikon aloituspäivän tai päivän aloitustunnin muuttamista.

Mukautetun kalenterinäkymän lisääminen

- 1 Napsauta Kalenteri-sivun Kalenterin asetukset -linkkiä.
- 2 Valitse Kalenterin asetukset -sivulla Ryhmänäkymien hallinta.
Ryhmän nimi näkyy Näkymien hallinta -sivun Vakionäkymät -osassa.

- 3 Valitse Lisää.
- 4 Määritä näkymän nimi ja kuvaus Näkymän hallinta -sivulla.
HUOMAUTUS: Et voi valita, että kalenterit jaetaan koko ryhmälle. Sen sijaan on valittava ryhmän yksittäiset jäsenet mukautetun näkymän käyttäjiksi.
- 5 Tallenna tietue.
- 6 Napsauta uuden ryhmän nimeä Näkymien hallinta -sivulla.
Näkymän tietojen hallintasivu aukeaa.
- 7 Valitse Lisää jäseniä ja valitse käyttäjät.
- 8 Tallenna tietue.
Uuden näkymän nimi näkyy kalenteriryhmän välilehden avattavassa luettelossa.

Ryhmän tehtäväluetteloiden katselu

Jos yrityksessä käytetään ryhmän määritysasetusta, voit katsella ryhmän jäsenten omistamien tehtävien konsolidoituja luetteloita. Lisätietoja ryhmistä on kohdassa Ryhmän hallinta.

Ryhmän tehtäväluettelon katselu

- 1 Valitse Kalenteri-sivun Ryhmän tehtävät -välilehti.
- 2 Valitse avattavasta luettelosta tehtäväluettelo, jota haluat katsella.
Tehtäväluettelot sisältävät kaikki ryhmän jäsenen luomat tehtävät (lukuun ottamatta niitä tehtäviä, jotka käyttäjät ovat merkinneet yksityisiksi).

Toimen arviointikyselyiden käyttö

Yrityksen järjestelmänvalvoja on voinut määrittää arviointikyselyjä, joiden avulla voit kerätä tietoja tai arvioida toimia, esimerkiksi tehtäviä, tapaamisia ja myyntipuheluja. *Arviointikysely* koostuu kysymyksistä, joita käytetään asiakastietojen keräämiseen. Vastaukset pisteytetään, niille määritetään painotusarvo ja niitä verrataan määritettyihin kynnysarvoihin. Näin voidaan päätellä halutut tulokset ja toimintatavat.

HUOMAUTUS: Toimen arviointikyselyitä ei voi käyttää automaattipuheluissa.

Ennen aloitusta. Voit käyttää arviointikyselyitä, jos käyttäjäroolille on määritetty arviointitietueiden käyttöoikeus. Lisätietoja pakollisista asetuksista on kohdassa Tietoja arviointikyselyistä.

Toimen arviointikyselyn käyttö

1 Valitse toimi.

Lisätietoja toimien valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44). Lisätietoja toimista on kohdassa [Kalenteri ja toimet](#) (sivulla 131).

2 Siirry toimen tietosivulla (puhelun, tapaamisen tai tehtävän tietosivulla) Toimen arviointi -osaan ja valitse Lisää.

HUOMAUTUS: Jos Toimen arviointi -osa ei näy, valitse [Muokkaa asettelua](#) -linkki.

3 Etsi hakuikkunan avulla sopiva kysely ja valitse Valitse. Voit käyttää hakuikkunan yläreunan suodatinkenttiä kyselyjen luettelon suodattamiseen.

4 Valitse Toimen arviointi -sivulla vastaus jokaiseen kyselyn kysymykseen ja valitse sitten Tallenna.

Toimen tietosivu (puhelun, tapaamisen tai tehtävän tietosivu) tulee uudelleen näyttöön.

Kyselyn antaman tuloksen perusteella tietyt tietueen kentät saattavat päivittyä automaattisesti.

Toimikentät

Tehtävän muokkaus -sivua voi käyttää tehtävän lisäykseen tai olemassa olevan tehtävän tietojen päivitykseen. Tapaamisen muokkaus -sivua voi käyttää tapaamisen lisäykseen tai tapaamisen tietojen päivitykseen. Yhteydenottojenmuokkaussivua voi käyttää aiemmin luodun suunnitellun yhteydenoton päivitykseen. Muokkaussivuilla on tehtävän tai tapaamisen kaikki kentät.

VIHJE:Käyttäjä voi myös muokata toimia Toimien luettelo -sivulla ja Tapaamisen, Tehtävän ja Yhteydenoton tiedot -sivuilla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppejä, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on tietoja joistakin Tehtävän muokkaus- ja Tapaamisen muokkaus -sivujen kentistä. Lisätietoja yhteydenottojen muokkaussivun kentistä on kohdassa [Asiakaskäyntien \(myyntipuheluiden\) seuraaminen](#) (sivulla 140).

HUOMAUTUS: Jos toimen tietuetyyppi on määritetty yhdistelmä- tai kirjatilassa, Delegoitu-ilmais-kenttä ei saa sisältää tapaamisen, tehtävän tai yhteydenoton tietosivun asetteluun, sillä muuten tapahtuu virhe yritettäessä tallentaa tapaamista, tehtävää tai yhteydenottoa.

Kenttä	Kuvaus
Asiakas	Tähän aktiviteettiin liittyvä asiakas.
Hyväksynnän tila	Tietueen hyväksynnän tila tehtävän luonnin yhteydessä. Tämä kenttä ei näy oletusarvoisesti. Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat lisätä kentän Toimi-sivun asetteluun. Yrityksen järjestyksenvalvojat voivat käyttää kenttää kumppanisuhteen hallinnan (PRM) tietueiden hyväksyntöjen seurannassa. Kenttä voidaan täyttää työnkulun osana. Lisätietoja tehtävän luonnin työnkulusta on kohdassa Työnkulkutoimien luonti: Tehtävän luonti. Lisätietoja

Kenttä	Kuvaus
	kumppanisuhteen hallinnan määrittämisestä on kohdassa Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Yhteydenoton tulos	Tulos aktiviteetille, jonka tyyppi on Syntymäpäiväpuhelu, Suositukseen perustuva puhelu tai Seurantapuhelu. Tulos voi olla esimerkiksi Ei tavoitettu, Tapaaminen, Pidä yhteyttä tai Suljettu arkistoitu. Kun lisää arvon tähän kenttään, siitä tulee vain luku -tyyppinen.
Kampanja	Tähän aktiviteettiin linkitetty kampanja.
Valmistumispvm	<p>Toimen valmistumisaika ja -päivämäärä. Tehtävissä kenttä täydentyy automaattisesti, kun Tila-kentän arvoksi päivittyy Valmis tai Merkitse valmiiksi -painiketta on napsautettu.</p> <p>Jos tapaamisten valmistumispäivämäärä jätetään tyhjäksi, sen arvoksi tulee automaattisesti Päätymisaika-kentän arvo, kun tapaaminen luodaan ja tallennetaan. Jos Valmistumispvm-kenttää ei ole määritetty vain luku -kentäksi, voit syöttää kenttään päivämäärän, joka poikkeaa tapaamisen päättymispäivämäärästä. Jos kuitenkin myöhemmin muutat Päätymisaika-kentän arvoa, myös valmistumispäivämääräksi tulee automaattisesti Päätymisaika-kentän uusi arvo. Valmistumispvm-kentän päivämäärän muutos ei saa aikaan Valmis-valintaruudun valitsemista eikä Tila-kentän asettamista Valmis-tilaan, vaikka uusi päivämäärä olisikin menneisyydessä.</p> <p>Valmistumispvm-kenttää ei koskaan voi jättää tyhjäksi tapaamisten osalta, sillä Oracle CRM On Demand päättelee kentän avulla, mitkä tapaamiset lisätään avointen toimien luetteloihin, jotka näkyvät useissa sovelluksen Oracle CRM On Demand osissa. Jos tyhjennät tapaamisen Valmistumispvm-kentän arvon, Oracle CRM On Demand palauttaa automaattisesti kentän arvoksi Päätymisaika-kentän arvon.</p>
Valmis	Tehtävissä tämä valintaruutu valitaan automaattisesti, kun tehtävän Tila-kentän arvoksi asetetaan Valmis. Tapaamisissa tätä valintaruutua ei valita automaattisesti, kun tapaamisen Tila-kentän arvoksi asetetaan Valmis.
Päyhteyshenkilö	Tähän aktiviteettiin liittyvä pääyhteyshenkilö. Ryhmä-ominaisuutta käyttäville yrityksille tämä yhteyshenkilö on pääyhteyshenkilö Kalenteri-näytöissä.
Delegoija	Käyttäjä, joka delegoi tehtävän toiselle omistajalle. Kenttä täytetään automaattisesti, kun se on määritetty toiselle omistajalle.
Kuvaus	Lisätietoja tästä aktiviteetista. Enintään 16 350 merkkiä.
Määräpäivä	Päivämäärä, jolloin tehtävä umpeutuu (koskee vain tehtäviä).
Päätymisaika	<p>Aika ja päivämäärä, jolloin tapaaminen päättyy (koskee vain tapahtumia). Oletuksena on tämä päivämäärä ja kellonaika 1:00. Oracle CRM On Demand päivittää kentän automaattisesti tapaamisen alkamisajan ja keston perusteella.</p> <p>Jos jätät tapaamisen Valmistumispvm-kentän tyhjäksi, kenttä täytetään automaattisesti Päätymisaika-kentän arvolla. Jos muutat Päätymisaika-kentän arvoa, myös valmistumispäivämääräksi tulee automaattisesti Päätymisaika-</p>

Kenttä	Kuvaus
	kentän uusi arvo.
Myyntivihje	Tähän aktiviteettiin liittyvä myyntivihje.
Sijainti	Paikka, jossa tapaaminen on (koskee vain tapahtumia).
Myyntimahdollisuudet	Tähän aktiviteettiin liittyvä myyntimahdollisuus.
Omistaja	Toimitietueen omistaja. Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).
Prioriteetti	Prioriteettitaso, kuten 1-Korkea, 2-Keskitaso tai 3-Alhainen. Prioriteettitaso koskee vain tehtäviä. Oletusarvo on 3-Keskitaso. HUOMAUTUS: Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on muuttanut Prioriteetti-kentän oletusarvoja, nuolet eivät ehkä näy tehtäväluetteloiden Prioriteetti-kentässä.
Yksityinen	Ilmaisee, että vain käyttäjä voi nähdä aktiviteettitietueen, vaikka aktiviteetti liittyy muille näkyvään tietueeseen.
Hylkäyksen syy	Osoittaa nimikkeen palautuksen tai hylkäyksen syyn. Tämä kenttä ei näy oletusarvoisesti. Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat lisätä kentän Aktiviteettisivun asetteluun. Yrityksen järjestyksenvalvojat voivat käyttää kenttää kumppanisuhteen hallinnan (PRM) tietueiden hyväksyntöjen seurannassa. Kenttä voidaan täyttää työnkulun osana. Lisätietoja tehtävän luonnin työnkulusta on kohdassa Työnkulkutoimien luonti: Tehtävän luonti. Lisätietoja kumppanisuhteen hallinnan määrittämisestä on kohdassa Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Palvelupyyntö	Tähän aktiviteettiin liittyvä palvelupyyntö.
Aloitusaika	Aika ja päivämäärä, jolloin tapaaminen alkaa (koskee vain tapahtumia). Oletusarvo on nykyinen päivä klo 12.00.
Tila	Tehtävän tai tapaamisen tila, kuten Valmis, Siirretty, Meneillään, Odottaa vastausta tai Ei aloitettu.
Aihe	Tämän aktiviteetin otsikko tai lyhyt kuvaus.
Alityyppi	Hyväksynnän objektin tyyppi. Tämä kenttä ei näy oletusarvoisesti. Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat lisätä kentän Aktiviteetti-sivun asetteluun. Yrityksen järjestyksenvalvojat voivat käyttää kenttää kumppanisuhteen hallinnan (PRM) tietueiden hyväksyntöjen seurannassa. Kenttä voidaan täyttää työnkulun osana. Lisätietoja tehtävän luonnin työnkulusta on kohdassa Työnkulkutoimien luonti: Tehtävän luonti. Lisätietoja kumppanisuhteen hallinnan määrittämisestä on

Kenttä	Kuvaus
	kohdassa Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Tyyppi	Tehtävien osalta tämä viittaa luokkiin, kuten Hyväksyntä, Syntymäpäiväpuhelu, Puhelu, Kirjeenvaihto, Esittely, Sähköposti, Tapahtuma, Faksi, Lounas, Kokous, Henkilökohtainen, Esitys, Muu, Suositukseen perustuva puhelu, Seurantapuhelu tai Tehtävä.
Tyyppi	Tämä viittaa Aktiviteettien luettelo -sivulla aktiviteetin tyyppiin, joka on Tehtävä tai Tapaaminen.

3 Markkinointi

Oracle CRM On Demand sisältää seuraavat markkinointitietojen tietuetyypit:

- **Kampanjat.** Näiden sivujen avulla voit hallita markkinointikampanjoita ja luoda päteviä myyntivihjeitä ja -mahdollisuuksia.
- **Myyntivihjeet.** Näiden sivujen avulla voit seurata myyntivihjeitä uusia myyntimahdollisuuksia varten ja automatisoida myyntivihjeiden muunnosprosessin.

Markkinoinnin hallinta

Voit hallita markkinointia tekemällä seuraavat prosessit:

- 1 [Kampanjoiden käsittelyn prosessi](#) (katso "[Kampanjoiden käsittely](#)" sivulla 161).
- 2 [Myyntivihjeiden käsittelyn prosessi](#) (katso "[Myyntivihjeiden käsittely](#)" sivulla 162).

Kampanjoiden käsittely

Tee seuraavat tehtävät kampanjoiden käsittelyä varten:

- 1 Luo kampanjatietue. Katso kohtia [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Kampanjan kentät](#) (katso "[Kampanjakentät](#)" sivulla 168).
- 2 Liitä kampanjan vastaanottajat. Katso kohtaa [Kampanjoiden kohdeyhteyshenkilöt](#) (katso "[Kampanjan yhteyshenkilöiden valinta kohteeksi](#)" sivulla 166).
- 3 Jos kyseessä on sähköpostikampanja, laadi sähköpostiviestin sisältö. Lisätietoja on kohdassa sovelluksen Oracle Email Marketing On Demand käytönaikainen ohje.
- 4 Avaa kampanja.
- 5 Seuraa kampanjan vastauksia. Katso kohtaa [Kampanjan vastausten tallentaminen](#) (katso "[Kampanjavastausten tallennus](#)" sivulla 167).

- 6 Mittaa kampanjan tehokkuus. Katso kohtaa [Kampanjan tehokkuuden mitta](#)us (sivulla 168).
- 7 Liitä myyntivihjeet kampanjaan. Jos kampanja on luonut myyntivihjeitä, liitä uudet myyntivihjeet kampanjaan, josta ne ovat tulleet. Katso kohtia [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Myyntivihjeiden kentät](#) (sivulla 186).

Myyntivihjeiden käsittely

Voit käsitellä myyntivihjeitä seuraavasti:

- 1 Voit määrittää myyntivihjeiden määrittämissäännöt. Katso kohtia Tietoja määrittämissäännöistä ja Määrittämissääntöjen määrittäminen.
- 2 Voit määrittää myyntivihjeen muutosäännöt. Katso kohtia [Myyntivihjeet](#) (sivulla 170) ja Lisäkenttien määrittäminen myyntivihjeen muunnon aikana.
- 3 Voit määrittää myyntivihjeen muunnon asettelut. Katso kohtaa Myyntivihjeen muunnon asettelut.
- 4 Voit luoda myyntivihjeen hyväksyntäkommentosarjoja. Katso kohtaa [Myyntivihjeiden hyväksyntäkommentosarjojen käyttö](#) (katso "[Myyntivihjeen hyväksyntäkommentosarjojen käyttö](#)" sivulla 180).
- 5 Voit hyväksyä myyntivihjeen. Katso kohtaa [Myyntivihjeiden hyväksyntä](#) (sivulla 179).
- 6 Voit muuntaa tai hylätä myyntivihjeen.

Voit muuntaa myyntivihjeet asiakas-, yhteyshenkilö-, kaupan rekisteröinti- tai myyntimahdollisuustietueiksi. Katso kohtaa [Myyntivihjeiden muuntaminen asiakkaiksi, yhteyshenkilöiksi, kaupan rekisteröinneiksi tai myyntimahdollisuuksiksi](#) (sivulla 181). Jos myyntivihje ei mielestäsi ole hyödyllinen, voit poistaa sen myyntivihjeen hallintaprosessissa. Katso kohtaa [Myyntivihjeiden hylkäys](#) (sivulla 185).

Kampanjat

Kampanja-sivujen avulla voit luoda, päivittää ja seurata kampanjoita. *Kampanja* on väline tai projekti, jolla voit välittää markkinointiviestin ihmisryhmille, myös olemassa oleville ja potentiaalisille asiakkaille. Tyypillisesti kampanjat toimittavat mainostarjouksen eri viestintäkanavissa nykyisten asiakkaiden säilyttämiseksi tai uusien asiakkaiden hankkimiseksi. Tavoitteena on luoda lisäkiinnostusta yrityksen tuotteisiin ja palveluihin.

Kampanjoiden käyttö mahdollistaa seuraavien toimenpiteiden tekemisen:

- tallentaa kampanjatietoja, kuten budjetoituja kustannuksia verrattuna todellisiin kustannuksiin, tavoitemyyntivihjeitä ja markkinointimateriaalia (esimerkiksi esitteitä ja grafiikkaa) yhteen paikkaan
- jakaa kampanjanäkymiä markkinointitiimin kanssa ja jakaa yhdenmukaista kampanjatietoa myyntitiimin kanssa samasta paikasta reaaliajassa
- nähdä kampanjan tulokset katsomalla kampanjan luomia myyntivihjeitä ja mahdollisuuksia

- käyttää esimääritettyjä raportteja mittaamaan kampanja-aktiiviteettien tulokset ja määrittämään niiden tuotto prosentti reaaliajassa
- tehdä historiavertailuja nykyisten ja menneiden kampanjojen välillä, jotta voit tunnistaa trendejä.

Myynti- ja markkinointipäälliköt voivat tuoda myyntivihjeitä ja linkittää niitä kampanjaan. Tavoitetiedot täyttyy ensin muotoilla CSV-tiedostossa.

Kampanjat, myyntivihjeet, mahdollisuudet ja kontaktit

Kampanjan aikana voit luoda useita myyntivihjeitä, jotka on linkitetty kampanjaan. Jos muutat jotkin myyntivihjeistä uusiksi mahdollisuuksiksi tai kontakteiksi, linkki kampanjaan siirtyy alkuperäisistä myyntivihjeistä muuntuneisiin myyntimahdollisuuksiin, yhteyshenkilöihin ja asiakkaisiin. Esimerkiksi kampanja A luo 100 myyntivihjetä L1 - L100. Linkität jokaisen näistä myyntivihjeistä kampanjaan A. Myyntivihjeet L1 - L90 eivät koskaan näytä lupaavilta voittojen kasvattamisessa. Myyntivihjeet L91 - L100 näyttävät voiton luomisen potentiaalia, joten muunnat ne myyntimahdollisuuksiksi O1 - O10. Kukin näistä myyntimahdollisuuksista linkittyy automaattisesti kampanjaan A, koska sieltä tuli alkuperäinen myyntivihje. Useita kuukausia myöhemmin haluat tarkastaa kampanjan A tehokkuuden. Katselet kampanjan A tietuetta ja näet, että siihen on linkitetty 100 myyntivihjetä ja 10 myyntimahdollisuutta. Voit verrata näitä tuloksia edellisiin kampanjoihin tai odotuksiisi tästä kampanjasta ja tehdä muutoksia sen mukaan.

HUOMAUTUS: Jos yrityksen järjestelmänvalvoja lisää muokattuja kenttiä myyntivihjeille, nämä kentät eivät siirry myyntimahdollisuustietueisiin, kun myyntivihje muunnetaan myyntimahdollisuudeksi tai kontaktiksi. Poikkeus tapahtuu, jos yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää lisäkartoituksen myyntivihjeen muuntokartoitustoiminnolla. Lisätietoa myyntivihjekenttien kartoittamisesta on kohdassa Lisäkenttien kartoitus myyntivihjeiden muuntamisen aikana.

Kampanjan kotisivun käyttö

Kampanjan kotisivu on kampanjoiden hallinnan lähtökohta.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi räätälöidä Kampanjan kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolillasi on Kotisivujen räätälöinti -oikeus, voit myös itse lisätä osioita ja poistaa niitä.

Kampanjan luonti

Voit luoda kampanjan valitsemalla Omat lähiaikoina näytetyt kampanjat -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Kampanjan kentät](#) (katso "[Kampanjakentät](#)" sivulla 168).

Kampanjaluetteloiden käyttö

Kampanjaluettelot-osassa näkyy useita suodatettuja luetteloita. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakio luetteloita. Kaikki vakio luettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakio luetteloiden joukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää kampanjoiden vakio luetteloiden kuvaukset.

Kampanjaluettelo	Suodatin
Kaikki aktiiviset kampanjat	Kampanjat, joissa Tila-kenttä on asetettu valintaan Aktiivinen
Kaikki valmiit kampanjat	Kampanjat, joissa Tila-kenttä on asetettu valintaan Tehty
Kaikki suunnitellut kampanjat	Kampanjat, joissa Tila-kenttä on asetettu valintaan Suunniteltu
Uudet kampanjat	Kaikki kampanjat lajiteltuina luontipäivämäärän mukaan. Uusin kampanja näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Lähiaikoina muutetut kampanjat	Kaikki kampanjat lajiteltuina muutospäivämäärän mukaan. Viimeksi muokattu kampanja näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Kaikki kampanjat	Ei mitään. Luettelossa näkyvät kaikki yrityksesi kampanjat lajiteltuina kampanjan nimen mukaan ja esitettyinä nousevassa järjestyksessä.
Omat lähiaikoina muutetut kampanjat	Kaikki omistamasi kampanjat. Luettelo on lajiteltu muutospäivämäärän mukaan. Viimeksi muokattu kampanja näkyy luettelossa ensimmäisenä.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "Luettelojen luonti ja tarkennus" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina näytettyjen kampanjoiden katselu

Omat lähiaikoina näytetyt kampanjat -osiossa näkyvät kampanjat, joita olet katsellut viimeksi.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Kampanjatehtävien käyttö

Kampanjatehtävät-osassa näkyvät sinulle määrätyt tehtävät lajiteltuna määräpäivän ja sitten prioriteetin mukaan. Sinä tai esimiehesi asetatte määräpäivän ja prioriteetin. Tehtävän prioriteetti, kuten 1 - Korkea, 2 - Normaali tai 3 - Matala, on ilmoitettu nuolilla: nuoli ylöspäin kuvaa korkeaa prioriteettia, nuolen puuttuminen normaalia prioriteettia ja nuoli alaspäin matalaa prioriteettia.

HUOMAUTUS:Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on muuttanut Prioriteetti-kentän oletusarvoja, nuolet eivät ehkä näy tehtäväluetteloiden Prioriteetti-kentässä.

- Voit tarkistaa tehtävän napsauttamalla Aihe-linkkiä.
- Voit tarkastella kampanjaa, johon tehtävä liittyy, napsauttamalla kampanjan nimeä.

- Voit laajentaa tehtäväluetteloä valitsemalla Näytä koko luettelo.

Aktiivisten kampanjoiden katselu

Aktiiviset kampanjat -osassa näkyy luettelo kampanjoista, jotka ovat parhaillaan käynnissä.

- Voit tarkastella aktiivista kampanjaa napsauttamalla Kampanjan nimi -kenttää.
- Voit laajentaa luetteloä valitsemalla Näytä koko luettelo.

Raporttiosat

Yksi tai useampi raporttiosa voi näkyä kampanjan kotisivulla. Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi määrittää, mitkä raportin osat näkyvät sivulla. Oracle CRM On Demand-ohjelmiston vakioversiossa näkyy Aktiivisen kampanjan tila -osa.

Raporttien käyttäminen mittaamaan kampanjan tehokkuus

Kampanjan kotisivulla saattaa näkyä yksi tai useampi raporttiosa (yrityksesi järjestelmänvalvoja voi määrittää, mitkä raportin osat näkyvät sivulla). Vakiosovelluksessa näkyy Aktiivisen kampanjan tila -osa, jossa näkyy analyysi kaikista aktiivisista kampanjoista. Jos haluat lisätietoa Aktiivisen kampanjan tila -osan käyttämisestä, katso [Kampanjan tehokkuuden mittaaminen](#) (katso "[Kampanjan tehokkuuden mittaus](#)" sivulla 168).

Osien lisääminen kampanjan kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on Kotisivujen rääätälöinti -oikeus, voit lisätä osia kampanjan kotisivullesi sen mukaan, mitkä osat yrityksesi järjestelmänvalvoja on asettanut näkyviin kampanjan kotisivulle.

Osien lisäys kampanjan kotisivulle

- 1 Valitse kampanjan kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osia ja järjestä sivun osat kampanjan kotisivun Asettelu-sivulla napsauttamalla nuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Kampanjoiden hallinta

Tee seuraavat tehtävät kampanjoiden hallintaa varten:

- [Kampanjoiden kohdeyhteyshenkilöt](#) (katso "[Kampanjan yhteyshenkilöiden valinta kohteeksi](#)" sivulla 166)
- [Kampanjan vastausten tallentaminen](#) (katso "[Kampanjavastausten tallennus](#)" sivulla 167)
- [Kampanjoiden sulkeminen](#) (sivulla 168)
- [Kampanjan tehokkuuden mittaaminen](#) (katso "[Kampanjan tehokkuuden mittaus](#)" sivulla 168)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Kohteeseen liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Kampanjakentät](#) (sivulla 168)
- [Kampanjan kotisivun käyttö](#) (sivulla 163)
- [Raportit](#) (sivulla 747)
- Tietojen tuonti

Kampanjan yhteyshenkilöiden valinta kohteeksi

Voit valita yhteyshenkilöt, joille kampanja kohdistetaan.

HUOMAUTUS: Jos yrityksesi käyttää ohjattua segmentointitoimintoa (ladattava sovellus, joka käyttää sovellusta Oracle CRM On Demand ja Exceliä), voit rakentaa kohdesegmenttejä, jotka suodattavat tietueita useista tietuetyypeistä määritettyjen ehtojen mukaan. Ohjeita ohjatun segmentointitoiminnon lataukseen ja käyttöön on kohdassa [Ohjatun segmentointitoiminnon käyttö](#) (sivulla 740).

Kampanjan yhteyshenkilöiden valinta kohteeksi

1 Valitse kampanja.

Ohjeita kampanjoiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Siirry kampanjan tietosivun Vastaanottajat-osaan ja tee seuraavat toimet:

HUOMAUTUS: Jos Vastaanottajat-osa ei näy kampanjan tietosivulla, napsauta sivun oikeassa yläreunassa olevaa Muokkaa asettelu -linkkiä ja lisää osa sivun asetteluun. Jos et voi lisätä osaa sivun asetteluun, ota yhteys yrityksen järjestelmänvalvojaan.

- Voit valita yhteyshenkilöt kohteeksi yksitellen valitsemalla Lisää.
- Voit poistaa yhteyshenkilön napsauttamalla tietuerivin Poista-linkkiä. Tämä poistaa tietueiden liitokset ilman, että tietueet poistetaan.

3 Tallenna tietue.

Ohjeita yhteyshenkilöiden tuontiin tiedostosta on kohdassa Tietojen tuonti.

Kampanjavastausten tallennus

Kun haluat tallentaa kampanjavastauksen, kuten tiedon siitä, että vastaanottaja osallistui tapahtumaan, voit seurata tietoa kampanjan vastaanottajan osassa.

Kampanjavastauksen tallennus

1 Valitse kampanja.

Ohjeita kampanjoiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

Huomautus: Jos Vastaanottajat-osa ei näy kampanjan tietosivulla, voit lisätä sen napsauttamalla sivun asettelua.

2 Siirry Kampanjan tiedot -sivun Vastaanottajat-osaan ja napsauta sen vastaanottajan Muokkaa-linkkiä, jonka vastauksen haluat tallentaa.

3 Täytä tiedot kampanjavastauksen muokkaussivulla.

Kenttä	Kuvaus
Toimituksen tila	<p>Vakioarvot ovat Odottaa, Lähetetty, Palautus epäonnistuneen toimituksen vuoksi, Palautus virheen vuoksi, Palautus tuntemattomasta syystä, Vastaanotettu ja Avattu. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin nimetä tämän avattavan luettelon vaihtoehdot uudelleen.</p> <p>Jos yrityksessä käytetään kohdetta Oracle Email Marketing On Demand, vastaanottajan toimituksen tila päivitetään automaattisesti. (Tämä koskee vain arvoja Palautus epäonnistuneen toimituksen vuoksi, Palautus virheen vuoksi ja Viesti avattu.)</p>
Vastauksen tila	<p>Vakioarvot ovat Linkin käyttö, Vp. - osallistuu, Vp. - ei osallistu, Osallistui, Muunnettu myyntivihjeeksi, Pyysi lisätietoja, Luetteloon osallistuminen, Luettelosta poisjättäytyminen, Yleinen osallistuminen, Yleinen poisjättäytyminen ja Viesti avattu. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin mukauttaa tämän avattavan luettelon vaihtoehtoja.</p> <p>Jos yrityksessä käytetään kohdetta Oracle Email Marketing On Demand, vastauksen tila päivitetään automaattisesti. (Tämä koskee vain arvoja Linkin käyttö, Luetteloon osallistuminen, Luettelosta poisjättäytyminen, Yleinen osallistuminen, Yleinen poisjättäytyminen ja Viesti avattu.)</p>

4 Tallenna tietue.

Kampanjoiden sulkeminen

Voit muuttaa kampanjan tilan ja osoittaa, että se on valmis.

Kampanjan sulkeminen

- 1 Napsauta Kampanjaluettelo-sivulla Tila-kenttää.
- 2 Valitse avattavasta luettelosta Valmis-tila.
- 3 Tallenna tietue napsauttamalla Tila-kentän vihreää valintamerkin kuvaketta.

Kampanjan tehokkuuden mittaus

Kampanjan kotisivun Aktiivisen kampanjan tila -osa sisältää kaikkien aktiivisten kampanjoiden analyysin, jonka pohjalta voit määrittää kampanjoittesi tehokkuuden.

Kampanjoiden tehokkuustietojen katselu

- Tässä kampanjan kotisivun osassa voit tehdä seuraavaa:
 - Voit tuoda tiedot näyttöön siirtämällä osoittimen kaavion päälle.
 - Voit tuoda yksityiskohtaisen raportin näyttöön napsauttamalla segmenttiä.
 - Voit tarkastella samoja tietoja eri näkökulmasta valitsemalla luettelosta toisen luokan.
- Voit tarkastella kampanja-analyysseja esimerkiksi ROI-arvon (sijoitetun pääoman tuoton), myyntivihjeen muuntoprosentin tai myyntivihjeen kustannusten mukaan.

Kampanjakentät

Muokkaa kampanjaa -sivulla voit lisätä kampanjan tai muuttaa aikaisemmin luodun kampanjan tietoja. Kampanjan kaikki kentät näkyvät Muokkaa kampanjaa -sivulla.

VIHJE: Voit muokata kampanjaa myös Kampanjaluettelo-sivulla ja Kampanjan tiedot -sivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa sovellusta monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja avattavan luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa tässä taulukossa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Kampanjan tärkeimmät tiedot	

Kenttä	Kuvaus
Lähdekoodi	Kampanjan tunnistus. Varmista, että antamasi tunnus on yksilöllinen. Kenttään voi antaa enintään 30 merkkiä.
Kampanjan nimi	Kampanjan havainnollinen nimi. Kenttään voi antaa enintään 100 merkkiä.
Kampanjatyyppi	Kampanjan tyyppi, kuten Mainos, Suoramarkkinointi, Sähköposti, Tapahtuma - Muu, Tapahtuma - Seminaari, Tapahtuma - Messut, Luettelo - Ostettu, Luettelo - Vuokrattu, Muu, Välitysmyynti - Työntekijä, Välitysmyynti - Ulkoinen tai Web-sivu.
Tavoite	Kampanjan tavoitteen kuvaus, kuten "Myynnin lisääminen 10 prosenttia".
Kohderyhmä	Kampanjan kohderyhmä.
Tarjous	Kampanjatuotteen tai -palvelun kuvaus.
Tila	<p>Kampanjan tila, kuten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiivinen. Alkamispäivämäärä on menneisyydessä ja loppumispäivämäärä on tulevaisuudessa. ■ Valmis. Alkamispäivämäärä ja loppumispäivämäärä ovat menneisyydessä. ■ Suunniteltu. Alkamispäivämäärä ja loppumispäivämäärä ovat tulevaisuudessa. ■ Ajoitettu. Voit määrittää tämän tilan manuaalisesti, jos haluat osoittaa, että kampanja on valmis ja sille on määritetty tietty päivämäärä ja aika suoritusta varten. ■ Ota yhteys tukeen. Tämä tila asetetaan automaattisesti kohteessa Oracle Email Marketing On Demand, jos kampanjan kanssa on ongelmia. <p>Määritä tila. Jos Oracle Email Marketing On Demand ei ole käytössä yrityksessä, järjestelmä ei päivitä sitä automaattisesti kampanjan käynnistyessä. Jos Oracle Email Marketing On Demand on käytössä yrityksessä, Aktiivinen-, Valmis- ja Ota yhteys tukeen -tila määritetään automaattisesti.</p>
Aloituspäivämäärä	Kampanjan alkamispäivämäärä ja -kellonaika. Oletusarvo on kuluva päivä ja aika. Voit muuttaa tätä päivämäärää käyttämällä kalenteriojekteja.
Päättymispäivämäärä	Kampanjan päättymisen päivämäärä ja kellonaika. Oletusarvo on kuluva päivä ja aika. Voit muuttaa tätä päivämäärää käyttämällä kalenteriojekteja.
Kampanjan valuutta	Anna kaikissa tulokentissä käytettävän valuutan tunnus (esimerkiksi USD).
Kampanjan suunnittelutiedot	

Kenttä	Kuvaus
Tulotavoite	Kampanjan odotettavissa oleva tuotto.
Kohteena olevat myyntivihjeet (lukumäärä)	Kampanjan kohteena olevien mahdollisten asiakkaiden määrä.
Budjetoidut kustannukset	Summa, jonka yritys budjetoi tähän kampanjaan.
Toteutuneet kustannukset	Summa, jonka yritys käyttää tähän kampanjaan.
Lisätietoja	
Omistaja	<p>Kampanjatietueen omistajan alias.</p> <p>Yleensä tietueen omistaja voi päivittää tietueen, siirtää tietueen toiselle omistajalle tai poistaa tietueen. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa käyttöoikeuksien tasoa eli rajoittaa tai lisätä käyttäjän käyttöoikeuksia.</p> <p>Omistaja-kentän arvo vaikuttaa siihen, mitkä tietueet sisältyvät sinun tai esimiestesi Raportit- ja Dashboard-sivuilta ajamiin raportteihin.</p> <p>Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).</p>
Kuvaus	Kampanjan kuvaus. Tämän kentän enimmäismerkkimäärä on 16 350.

Myyntivihjeet

Myyntivihjesivujen avulla voit luoda, päivittää ja arvioida myyntivihjeitä. *Myyntivihje* on henkilö, joka on osoittanut kiinnostusta yrityksen tuotteisiin tai palveluihin.

Voit tallentaa myyntivihjeitä manuaalisesti, tai niitä voidaan määrittää sinulle. Voit seurata myyntivihjeitä ja selvittää niiden mahdollisuuksia tuottaa yritykselle voittoa. Myyntivihjeen luonti on nopea menetelmä kerätä uusia asiakastietoja. Voit tallentaa tietoja yrityksestä, henkilöstä ja toimialasta yhteen tietueeseen sen sijaan, että asiakasta, yhteyshenkilöä, kaupan rekisteröintiä ja myyntimahdollisuutta varten olisi luotava erilliset tietueet.

Myyntivihje siirtyy myyntivihjeiden hallintaprosessissa seuraavien vaiheiden läpi: arviointi, hyväksyntä ja myyntimahdollisuudeksi tai kaupan rekisteröinniksi muunto. Hyväksynnän sijaan myyntivihje voidaan poistaa arkistoimalla se. Myyntimahdollisuudeksi tai kaupan rekisteröinniksi muunnon sijaan myyntivihje voidaan hylätä. Vaiheita käsitellään seuraavaksi tarkemmin tässä aiheessa.

Myyntivihjeiden arviointi

Henkilö, joka arvioi myyntivihjeen, suorittaa esimerkiksi seuraavia toimia:

- Vaihtaa tietoja yhteyshenkilön kanssa puhelimitse, sähköpostitse tai tapaamalla tämän.
- Päivittää myyntivihjettä koskevia tietoja uusilla ja aiempaa tarkemmilla tiedoilla.
- Luo, seuraa ja täydentää myyntivihjettä koskevia tietoja.
- Tallentaa muistiinpanoja käydyistä keskusteluista.
- (Valinnainen, mutta suositus) Linkittää myyntivihjeen asiakkaaseen ja yhteyshenkilöön. Tästä on esimerkiksi seuraavat edut:
 - Asiakkaalle tai yhteyshenkilölle nimetty käyttäjä (joka voi olla myös myyntivihjeelle nimetty käyttäjä) voi tarkastella myyntivihjettä arviointiprosessin aikana, koska myyntivihje näkyy myös Asiakas- ja Yhteyshenkilö-sivuilla.
 - Myyntivihjeen omistaja voi tarkastella asiakasta tai yhteyshenkilöä koskevia lisätietoja linkkiä napsauttamalla.
 - Myyntivihjeen omistaja voi syöttää enemmän tietoja kuin myyntivihjeen yhteyteen voidaan yleensä tallentaa. Näitä tietoja voivat olla esimerkiksi asiakkaan lisäyhteyshenkilöt ja toimitusosoite.
 - Jos myyntivihje muunnetaan myyntimahdollisuudeksi tai kaupan rekisteröinniksi, prosessi nopeutuu, kun asiakas- ja yhteyshenkilölinkit on jo luotu.

Myyntivihjeiden hyväksyntä

Hyväksyntäprosessi auttaa arvioijaa keräämään riittävät tiedot sen määrittämiseksi, mitkä myyntivihjeet ovat potentiaalisia myyntimahdollisuuksia. Jos arvioija on sitä mieltä, että myyntivihje voi tuottaa yritykselle voittoa, hän hyväksyy myyntivihjeen. Sen jälkeen järjestelmä tarkistaa, että pakollisiin kenttiin on määritetty tiedot. Jos ehdot täyttyvät, myyntivihje merkitään hyväksytyksi ja se tulee myyjälle näkyviin uutena hyväksyttynä myyntivihjeenä.

Kun myyntivihjeiden hyväksyntä on yrityksessä tehokasta ja täsmällistä, yritys voi tehokkaasti keskittyä parhaiden liiketoimintamahdollisuuksien kehittämiseen. Yrityksen johto voi määrittää myyntivihjeiden hyväksyntää varten kyselyitä, jotka auttavat arvioijia hyväksymään myyntivihjeitä täsmällisesti ja yhdenmukaisesti. (Lisätietoja arviointikyselyjen määrittämisestä on kohdassa Arviointikyselyjen määrittäminen).

Myyntivihjeiden arkistointi

Jos arvioija on sitä mieltä, että myyntivihjeestä ei ole yritykselle hyötyä, hän voi arkistoida myyntivihjeen. Sen jälkeen järjestelmä poistaa myyntivihjeen hallintaprosessista.

VIHJE: Voit lajitella arkistoidut myyntivihjeet luomalla uuden luettelon nimeltä Arkistoidut myyntivihjeet. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (sivulla 83).

Myyntivihjeiden muuntaminen kaupan rekisteröinneiksi tai myyntimahdollisuuksiksi

Myyntivihjeet voidaan muuntaa yhteyshenkilöiksi ja valinnaisesti asiakkaiksi, myyntimahdollisuuksiksi ja kaupan rekisteröinneiksi Muunna myyntivihje -sivulla. Muunna myyntivihje -sivu sisältää myyntivihjeen muunnon asettelussa määritetyt käyttäjäroolia koskevat myyntivihjeen muunnon valinnat. Jos arvioija katsoo,

että myyntivihjeestä on yritykselle hyötyä, hän voi muuntaa sen myyntimahdollisuudeksi tai kaupan rekisteröinniksi, jos myyntivihjeen muunnoksen asettelussa on otettu käyttöön kaikki myyntivihjeen muunnon valinnat. Järjestelmä pyytää arvioijaa määrittämään asiakkaan, asiakkaan yhteyshenkilön ja myyntimahdollisuuden tai kaupan rekisteröinnin, joihin myyntivihje linkitetään.

Järjestelmä luo uuden myyntimahdollisuuden tai kaupan rekisteröinnin, jolle on määritetty joitakin myyntivihjeen arvoja, kuten mahdollinen tuotto ja arvioitu sulkemispäivämäärä. Sen jälkeen järjestelmä poistaa myyntivihjeen aktiivisesta arvioinnista (sitä voidaan kuitenkin tarvittaessa tarkastella tämän jälkeenkin).

Mitä muunnon aikana tapahtuu

Jotkin myyntivihjetietueen tiedot siirtyvät muuntoprosessin aikana luotavien Asiakas-, Yhteyshenkilö-, Myyntimahdollisuus- ja Kaupan rekisteröinti -tietueiden alueisiin. Seuraavassa taulukossa esitetään Myyntivihjeen muunnon määrittämis-sivua käyttävien tietueiden kenttien määrittäykset.

Myyntivihje	Asiakas	Myyntimahdollisuus	Yhteyshenkilö	Kaupan rekisteröinti
Osoite	Laskutusosoite	Ei sovellettava	Yhteyshenkilön osoite	Kaupan osoite
Liikevaihto	Liikevaihto	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Ei sovellettava
Arvioidut tulot	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Kokonaistulot	Ei sovellettava
Liittyvä yritys	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Liittyvä yritys
Liittyvä yhteyshenkilö	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Liittyvä yhteyshenkilö
Kampanja	Lähdekampanja HUOMAUTUS: Jos asiakas luodaan myyntivihjeen muuntovaiheen aikana, tähän kenttään määritetään automaattisesti myyntivihjetietueen Kampanja-kentän arvo. Jos asiakkaan luo käyttäjä, käyttäjä voi määrittää tämän kentän tiedot.	Lähdekampanja HUOMAUTUS: Jos myyntimahdollisuus luodaan myyntivihjeen muuntovaiheen aikana, tähän kenttään määritetään automaattisesti myyntivihjetietueen Kampanja-kentän arvo. Jos myyntimahdollisuuden luo käyttäjä, käyttäjä voi määrittää tämän kentän tiedot	Lähdekampanja HUOMAUTUS: Jos yhteyshenkilö luodaan myyntivihjeen muuntovaiheen aikana, tähän kenttään määritetään automaattisesti myyntivihjetietueen Kampanja-kentän arvo. Jos yhteyshenkilön luo käyttäjä, käyttäjä voi määrittää tämän kentän tiedot	Ei sovellettava
Matkapuhelinnumero	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Matkapuhelinnumero	Matkapuhelin

Myyntivihje	Asiakas	Myyntimahdollisuus	Yhteyshenkilö	Kaupan rekisteröinti
Kaupunki	Laskutuskaupunki Toimituskaupunki	Ei sovellettava	Ensisijainen kaupunki	Kaupunki (kaupan osoitteen)
Company	Asiakkaan nimi	Asiakas	Asiakas	Yrityksen nimi
Maa	Laskutusmaa Toimitusmaa	Ei sovellettava	Ensisijainen maa	Maa
Syntymäaika	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Syntymäaika	Ei sovellettava
Kuvaus	Ei sovellettava	Kuvaus	Ei sovellettava	Perustelu
Sähköposti	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Sähköposti	Sähköposti
Arvioitu sulkemispäivämäärä	Ei sovellettava	Sulkemispäivämäärä	Ei sovellettava	Sulkemispäivämäärä
Etunimi	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Etunimi	Ei sovellettava
Toimiala	Toimiala	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Ei sovellettava
Tehtävänimike	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Tehtävänimike	Ei sovellettava
Sukunimi	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Sukunimi	Ei sovellettava
Myyntivihjeen valuutta	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Kaupan valuutta
Myyntivihjeen omistaja	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Ei sovellettava
Myyntivihjeen tyyppi	Asiakastyyppi	Ei sovellettava	Yhteyshenkilön tyyppi	Ei sovellettava
Puhuttelu	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Puhuttelu	Ei sovellettava
Ei sähköpostia	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Ei sähköpostia	Ei sovellettava
Seuraava vaihe	Ei sovellettava	Seuraava vaihe	Ei sovellettava	Seuraava vaihe
Työntekijöiden määrä	Työntekijöiden määrä	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Ei sovellettava
Alkuperäinen kumppani	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Alkuperäinen kumppani
Mahdolliset tulot	Ei sovellettava	Tuotto	Ei sovellettava	Kaupan koko
Ensisijainen puhelinnumero	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Työpuhelinnro	Puhelinnumero
Pääasiallinen kumppani	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Pääasiallinen kumppani

Myyntivihje	Asiakas	Myyntimahdollisuus	Yhteyshenkilö	Kaupan rekisteröinti
Kiinnostava tuote	Ei sovellettava	Myyntimahdollisuuden nimeksi tulee: Tuotekiinnostus (Yhteyshenkilön koko nimi)	Ei sovellettava	Kiinnostava tuote
Ammatti	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Ammatti	Ei sovellettava
Hyväksymispvm	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Hyväksymispvm	Ei sovellettava
Luokitus	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Ei sovellettava
Suosittelija	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Suosittelija	Ei sovellettava
Lähde	Ei sovellettava	Myyntivihjeen lähde	Myyntivihjeen lähde	Ei sovellettava
Osavaltio/maakunta	Laskutusosavaltio/-maakunta Toimitusosavaltio/-maakunta	Ei sovellettava	Ensisijainen osavaltio/maakunta	Valtio (kaupan osoitteen)
Web-sivu	Web-sivu	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Ei sovellettava
Työpaikan faksinumero	Ei sovellettava	Ei sovellettava	Työpaikan faksinumero	Ei sovellettava
Postinumero	Laskutuspostinumero Toimituspostinumero	Ei sovellettava	Ensisijainen postinumero	Postinumero (kaupan osoitteen)

Lisäksi joissakin kentissä näkyy eri arvoja myyntivihjeen muuntoprosessin seurauksena. Seuraavassa taulukossa ovat uudet arvot.

Tietue tai kenttä	Uusi arvo
Myyntivihjetietue	
Tila	Muunnettu
Asiakastietue	
Omistaja	Käyttäjä muuntaa myyntivihjeen. Katso seuraava osa Liittyvien myyntivihjetietueiden omistajuus muunnon jälkeen.
Myyntimahdollisuustietue	
Tila	Odottaa
Myynnin vaihe	Näkemyksen muodostaminen
Todennäköisyys	50 %
Omistaja	Käyttäjä muuntaa myyntivihjeen. Katso seuraava osa Liittyvien myyntivihjetietueiden omistajuus muunnon jälkeen.

Tietue tai kenttä	Uusi arvo
Yhteyshenkilötietue	
Omistaja	Käyttäjä muuntaa myyntivihjeen. Katso seuraava osa Liittyvien myyntivihjetietueiden omistajuus muunnon jälkeen.
Kaupan rekisteröinnin tietue	
Nimi	Myyntivihjeen tuotteen kiinnostuksen kohde. Voit ohittaa tämän kentän.
Tyyppi	Standardi
Lähetysten tila	Ei lähetetty.

Liittyvien myyntivihjetietueiden omistajuus muunnon jälkeen

Jos olet määrittänyt Myyjä-kentän arvon, kyseinen henkilö määritetään kaikkien liittyvien kenttien omistajaksi, kun myyntivihje muunnetaan. Jos kentän arvoa ei ole määritetty, myyntivihjeen muuntavasta käyttäjästä tulee oletusarvon mukaan kaikkien liittyvien tietueiden omistaja. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa tämän toiminnan muuttamalla myyntivihjeiden muuntoasetuksia. Lisätietoja on kohdassa Lisäkenttien määrittäminen myyntivihjeitä muunnettaessa.

Hyväksytyjen myyntivihjeiden hylkäys

Voit hylätä hyväksytyjä myyntivihjeitä. Tätä käytetään erityisesti sellaisissa yrityksissä, joissa myyntivihjeitä arvioiva henkilö tai ryhmä ei ole sama kuin myyjä tai myyjät, jotka muuntavat myyntivihjeitä myyntimahdollisuuksiksi. Hyväksytylle myyntivihjeelle nimetty myyjä voi halutessaan päättää, että myyntivihje ei olekaan niin hyödyllinen kuin vihjeen arvioija on ilmaissut.

Hylätessään myyntivihjeen myyjän on ilmoitettava hylkäyksen koodi. Myös hylkäyksen syy voidaan määrittää. Jos hylkäyksen koodiksi valitaan Muu, Hylkäyksen koodi -kentästä tulee pakollinen kenttä. Järjestelmä kirjaa hylkäyksen, hylkäyksen tehneen henkilön ja hylkäyksen syyn.

Lisäksi myyjä voi hylkäyksen yhteydessä määrittää myyntivihjeen uudelleen. Yrityksen käytäntöjen mukaan myyntivihje voidaan määrittää seuranta varten uudelleen päällikölle tai alkuperäiselle arvioijalle lisäarviointia varten.

Myyntivihjeiden kotisivun käyttö

Myyntivihjeiden hallinta aloitetaan myyntivihjeiden kotisivulta.

HUOMAUTUS: yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa myyntivihjeiden kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolillasi on Mukauta kotisivuja -oikeudet, voit lisätä ja poistaa sivun osia.

Myyntivihjeen luonti

Voit luoda myyntivihjeen valitsemalla Lähiaikoina näytetyt myyntivihjeet -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Myyntivihjeiden kentät](#) (sivulla 186).

Myyntivihjeluetteloiden käyttö

Myyntivihjeluettelot-osassa näkyy useita suodatettuja luetteloita. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakio luetteloita. Kaikki vakio luettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakio luettelot joukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää myyntivihjeiden vakio luetteloiden kuvaukset.

Myyntivihjeluettelo	Suodatin
Kaikki myyntivihjeet	Ei mitään
Kaikki muunnetut myyntivihjeet	Näyttää myyntivihjeet, joissa Tila-kenttä on asetettu valintaan Muunnettu
Kaikki hyväksyttävät myyntivihjeet	Näyttää myyntivihjeet, joissa Tila-kenttä on asetettu valintaan Hyväksyttävä
Kaikki hyväksytyt myyntivihjeet	Näyttää myyntivihjeet, joissa Tila-kenttä on asetettu valintaan Hyväksytty
Uudet myyntivihjeet	Näyttää kaikki myyntivihjeet lajiteltuna luontipäivän mukaan
Lähiaikoina muutetut myyntivihjeet	Näyttää kaikki myyntivihjeet lajiteltuna muokkauspäivän mukaan
Kaikki hylätyt myyntivihjeet	Näyttää myyntivihjeet, joissa Tila-kenttä on asetettu valintaan Hylätty
Omat myyntivihjeet	Näyttää ne myyntivihjeet lajiteltuna luontipäivän mukaan, jotka täyttävät yhden seuraavista ehdoista: <ul style="list-style-type: none"> ■ Myyjä-kenttään on määritetty sinun käyttäjänimesi ja Tila-kenttä on asetettu valintaan hyväksyttävä. ■ Myyntivihjeen omistaja-kenttään on määritetty sinun käyttäjänimesi, Myyjä-kenttä on tyhjä ja Tila-kenttä on asetettu valintaan hyväksyttävä.
Omat uudet myyntivihjeet	Näyttää ne myyntivihjeet lajiteltuna luontipäivän mukaan, jotka täyttävät yhden seuraavista ehdoista: <ul style="list-style-type: none"> ■ Myyjä-kenttään on määritetty sinun käyttäjänimesi ja Tila-kenttä on asetettu valintaan Hyväksytty. ■ Myyntivihjeen omistaja-kenttään on määritetty sinun käyttäjänimesi, Myyjä-kenttään on määritetty jonkun muun kuin sinun käyttäjänimesi ja Tila-kenttä on asetettu valintaan hyväksyttävä.
Omat äskettäin luodut myyntivihjeet	Näyttää kaikki omistamasi myyntivihjeet. Luettelo on lajiteltu luontipäivän mukaan. Viimeksi luotu myyntivihje on luettelossa ylimpänä.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakioluettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina näytettyjen myyntivihjeiden katselu

Omat lähiaikoina näytetyt myyntivihjeet -osassa näkyvät myyntivihjeet, joita olet tarkastellut viimeksi.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo.

Myyntivihjetehtävien käyttö

Omat avoimet myyntivihjeisiin liittyvät tehtävät-osassa näkyvät sinulle määrätyt tehtävät, lajiteltuna määräpäivän ja sitten prioriteetin mukaan. Sinä tai esimiehesi asetatte määräpäivän ja prioriteetin. Tehtävän prioriteetti, kuten 1 - Korkea, 2 - Normaali tai 3 - Matala, on ilmoitettu nuolilla: nuoli ylöspäin kuvaa korkeaa prioriteettia, nuolen puuttuminen normaalia prioriteettia ja nuoli alaspäin matalaa prioriteettia.

HUOMAUTUS: Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on muuttanut Prioriteetti-kentän oletusarvoja, nuolet eivät ehkä näy tehtäväluetteloiden Prioriteetti-kentässä.

- Voit tarkistaa tehtävän napsauttamalla Aihe-linkkiä.
- Voit tarkastella myyntivihjettä, johon tehtävä liittyy, napsauttamalla myyntivihjeen nimeä.
- Voit laajentaa tehtäväluetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Hyväksytyjen myyntivihjeiden katselu

Hyväksytyt myyntivihjeet -osassa näkyy luettelo hyväksytyistä myyntivihjeistä. Koko nimi -kenttä on linkki, joka avaa myyntivihjetietueen.

- Avaa myyntivihjetietue valitsemalla Koko nimi -kenttä.
- Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo.

Raporttien käyttö myyntivihjeen seurannan analysoinnissa

Myyntivihjeen kotisivulla saattaa näkyä yksi tai useampi raporttiosio. Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi määrittää, mitkä raportin osat näkyvät sivulla. Sovelluksen Oracle CRM On Demand vakiosovelluksessa näkyy Myyntivihjeen seurannan analyysi -osa, jossa näkyy viimeisen 90 päivän aikana tapahtunut edistyminen kohti hyväksyttäviä myyntivihjeitä. Katso lisätietoja Myyntivihjeen seurannan analyysi-osan käytöstä kohdasta [Myyntivihjeen seurannan analysointi](#) (sivulla 186).

Osien lisäys myyntivihjeiden kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen rääätälöintioikeus, voit lisätä osia myyntivihjeiden kotisivulle sen mukaan, mitkä osat yrityksen järjestelmänvalvoja on asettanut saataville myyntivihjeiden kotisivulle.

Osien lisääminen myyntivihjeiden kotisivulle

- 1 Valitse myyntivihjeiden kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osia ja järjestä sivun osat myyntivihjeiden kotisivun Asettelu-sivulla napsauttamalla nuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Myyntivihjeiden hallinta

Tee seuraavat tehtävät myyntivihjeiden hallintaa varten:

- [Myyntivihjeen määrittäminen uudelleen](#) (sivulla 178)
- [Myyntivihjeiden hyväksyntä](#) (sivulla 179)
- [Myyntivihjeiden hyväksymiskomentosarjojen käyttö](#) (katso "Myyntivihjeen hyväksymiskomentosarjojen käyttäminen" sivulla 180)
- [Myyntivihjeiden arkistointi](#) (sivulla 181)
- [Myyntivihjeiden muuntaminen asiakkaiksi, yhteyshenkilöiksi, kaupan rekisteröinneiksi tai myyntimahdollisuuksiksi](#) (sivulla 181)
- [Myyntivihjeiden hylkäys](#) (sivulla 185)
- [Myyntivihjeen seurannan analysointi](#) (sivulla 186)

HUOMAUTUS: Jos käytät sovelluksen Oracle CRM On Demand Financial Services Edition Suositukset-ominaisuutta, uusia myyntivihjeitä luodaan silloin, kun linkität yhteyshenkilöihin uusia suosituksia.

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Myyntivihjeen määrittäminen uudelleen

Jos sinulla on riittävät käyttöoikeudet, voit määrittää myyntivihjeen manuaalisesti uudelleen muuttamalla myyntivihjetietueen omistajaa tai ensisijaista mukautettua kirjaa.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojan myyntivihjetietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan voit määrittää myyntivihjetietuetyypin omistajalle tai ensisijaiselle mukautetulle

kirjalle; et kuitenkaan voi määrittää myyntivihjetietuetta sekä omistajalle että ensisijaiselle mukautetulle kirjalle. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa [Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä](#) (sivulla 38).

Jos yritys käyttää toimeksiantohallintaa ja myyntivihjetietuetyyppi on määritetty tietueiden vastuuhenkilöiden käyttäjätilaa tai yhdistelmätilaa varten, voit myös määrittää myyntivihjeen uudelleen uudelle omistajalle valitsemalla pyynnössä Vaihda omistajaa -valintaruudun.

Myyntivihjeen määrittäminen uudelleen

- 1 Valitse myyntivihje, jonka haluat määrittää uudelleen.
Ohjeita myyntivihjeiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse myyntivihjeen erittelysivulla Muokkaa.
- 3 Tee myyntivihjeen muokkaussivulla jokin seuraavista toimista:
 - Valitse Omistajan koko nimi -kentän tai Kirja-kentän hakukuvake ja valitse toinen käyttäjä tai kirja hakuikkunassa.
 - Valitse Vaihda omistajaa -valintaruutu, jolloin toimeksiantohallinta määrittää myyntivihjeen uudelleen.

HUOMAUTUS: Toimeksiantohallinta voi määrittää tietueita uudelleen vain käyttäjille. Se voi määrittää tietueita uudelleen vain, jos tietuetyyppi on määritetty tietueen vastuuhenkilön käyttäjätilassa tai yhdistelmätilassa. Toimeksiantohallinto ei voi määrittää tietueita uudelleen, jos tietuetyyppi on määritetty kirjatilassa. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa [Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä](#) (sivulla 38).

- 4 Tallenna muutokset.

HUOMAUTUS: Tietueiden uudelleenmäärittelyn käsittelyaika voi vaihdella sen mukaan, kuinka monimutkaisia yrityksesi määrittämissäonnöt ovat, kuinka monta uudelleenmääritettäviä tietueita on ja mikä on järjestelmän nykyinen kuormitus.

Myyntivihjeiden hyväksyntä

Jos katsot, että myyntivihjeen on mahdollista kehittyä myyntimahdollisuudeksi, voit hyväksyä myyntivihjeen. Tavallisesti myyntivihjeelle valitaan luokitus yrityksen järjestelmänvalvojan määrittämän asteikon mukaan.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja on ehkä määrittänyt arviointikyselyjä, joiden tarkoituksena on helpottaa myyntivihjeiden arviointia hyväksyntää varten. Lisätietoja myyntivihjeen hyväksynnän kyselyjen käytöstä on kohdassa [Myyntivihjeen hyväksynnän kyselyt](#) (katso "Myyntivihjeen hyväksymiskomentosarjojen käyttäminen" sivulla 180).

Ennen aloitusta: Seuraavien vaiheiden suorittamiseksi rooliisi täytyy sisältyä myyntivihjeiden hyväksymisoikeus.

Myyntivihjeen hyväksyntä

- 1 Valitse myyntivihje.

Ohjeita myyntivihjeiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Varmista myyntivihjeen tietosivulla, että myyntivihjetietueen kenttiin Etunimi, Sukunimi, Luokitus ja Myyjä on syötetty tiedot. Nämä kentät ovat pakollisia myyntivihjeen hyväksymiseksi. Lisäksi jos myyntivihjetietuetyyppi on määritetty tietueen vastuuhenkilön käyttäjätilassa, Omistajan koko nimi -kenttä on täytettävä.

HUOMAUTUS: Vaadittavat tiedot auttavat varmistamaan, ettei myyntivihjeitä kadoteta niiden hyväksynnän jälkeen, ja että arvokkaita myyntiresursseja hyödynnetään täysipainoisesti myyntimahdollisuuksiksi kehittyvien myyntivihjeiden seurantaan. Jos et syötä tietoja kenttiin Luokitus ja Myyjä, et voi määrittää myyntivihjetä tilaan Hyväksytty.

- 3 Valitse Merkitse hyväksytyksi.

Järjestelmä tarkistaa, että kriittisiin kenttiin on syötetty tiedot. Jos ehdot täyttyvät, myyntivihjeen Tila-kentän arvoksi päivittyy Hyväksytty.

HUOMAUTUS: jos napsautat Merkitse hyväksytyksi ja saat virheilmoituksen, tarkista, ettei Hyväksymispäivämäärä-kenttää ole mukautettu vain luku -arvolla.

Myyntivihjeen hyväksymiskomentosarjojen käyttäminen

Yrityksen järjestelmänvalvoja on saattanut määrittää arviointikyselyjä, joiden avulla voit arvioida myyntivihjeiden kelpoisuuden. Myyntivihjeen hyväksymiskomentosarjat koostuvat joukosta kysymyksiä, joiden avulla voit kerätä asiakastietoja. Vastaukset pisteytetään, niille määritetään painotus ja niitä verrataan määritettyyn kynnykseen, jonka perusteella määritetään tulos tai soveltuva toimenpide.

VAROITUS:: Jos myyntivihjeen hyväksymiskomentosarja yrittää määrittää myyntivihjeen tilakentäksi Hyväksytty, tämä onnistuu vain, jos myyntivihjeen Luokitus- ja Myyjä-kentät on täytetty. Jos näitä kenttiä ei ole täytetty, näyttöön tulee virhesanoma ja komentosarja olettaa, ettei myyntivihje ole saavuttanut kynnystä. Tämän jälkeen komentosarja määrittää tilakenttään, ettei myyntivihje komentosarjan määrittämien tulosten mukaisesti saavuttanut kynnystä.

Ennen aloitusta. Voit käyttää arviointikyselyitä, jos käyttäjäroolille on määritetty arviointitietueiden käyttöoikeus. Lisätietoja pakollisista asetuksista on kohdassa Tietoja arviointikyselyistä.

Myyntivihjeen hyväksymiskomentosarjaa käytetään seuraavasti:

- 1 Valitse myyntivihje.

Lisätietoja myyntivihjeen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Selaa Myyntivihjeen tiedot -sivulla myyntivihjeen hyväksymiskomentosarjojen kohdalle ja napsauta Lisää.

HUOMAUTUS:: Jos myyntivihjeen hyväksymiskomentosarjat eivät näy, napsauta sivun yläreunan Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää myyntivihjeen hyväksymiskomentosarjat sivun asetteluun. Toiminto on käytettävissä vain, jos yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt myyntivihjeen komentosarjoja.

- 3 Etsi hakuikkunan avulla sopiva kysely ja valitse Valitse. Voit käyttää hakuikkunan yläreunan suodatinkenttiä kyselyjen luettelon suodattamiseen.
- 4 Valitse myyntivihjeen hyväksymiskomentosarjojen ikkunassa vastaus kuhunkin kysymykseen ja napsauta Tallenna.
Myyntivihjeen tiedot -sivu tulee uudelleen näyttöön. Kommentosarjan antaman tuloksen perusteella tietyt tietueen kentät saattavat päivittyä automaattisesti.

Myyntivihjeiden arkistointi

Myyntivihjeen hyväksynnän sijaan voit määrittää, että myyntivihjeen käsittelyä ei jatketa, ja poistaa sen arviointiprosessista. Myyntivihjeen arkistointi ei poista sitä, vaan säilyttää myyntivihjeen tietokannassa tilassa Arkistoitu.

Ennen aloitusta. Voit tehdä tämän toimen, jos käyttäjäroolille on myönnetty myyntivihjeiden arkistointioikeus.

Myyntivihjeen arkistointi

- 1 Valitse arkistoitava myyntivihje.
Ohjeita myyntivihjeiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse myyntivihjeen tietojen sivulla Arkistoi.
Myyntivihjeen Tila-kentän arvoksi tulee Arkistoitu.

Myyntivihjeiden muuntaminen asiakkaiksi, yhteyshenkilöiksi, kaupan rekisteröinneiksi tai myyntimahdollisuuksiksi

Jos käyttäjäroolillasi on tarvittavat asetukset, voit luoda asiakas-, yhteyshenkilö-, kaupan rekisteröinti- tai myyntimahdollisuustietueita tai kopioida myyntivihjeen tiedot olemassa oleviin tietueisiin muuntamalla myyntivihjetietueen. Yrityksesi asetusten perusteella uusi myyntimahdollisuustietue voi sisältää tietoja, jotka vaikuttavat tulon laskentaan.

HUOMAUTUS: Yleensä myyntivihjeet muunnetaan myyntimahdollisuuksiksi hyväksymisen jälkeen. Katso [Myyntivihjeiden hyväksyminen](#) (katso "Myyntivihjeiden hyväksyntä" sivulla 179)

Tässä osassa kuvataan kaksi vaihtoehtoa:

Vaihtoehto 1. Yrityksen toteuttaman kampanjan tuloksena sinulla on uusia myyntivihjeitä. Jokaisessa myyntivihjetietueessa on henkilön ja hänen edustamansa yrityksen nimi. Nyt haluat luoda myyntivihjeen tietojen perusteella uuden yhteyshenkilötietueen, uuden asiakastietueen ja ehkä myös uuden myyntimahdollisuustietueen.

Vaihtoehto 2. Toteutat nykyisiin asiakkaisiin ja yhteyshenkilöihin kohdistetun kampanjan. Sen tuloksena syntyy joitakin myyntivihjeitä, jotka haluat muuntaa myyntimahdollisuuksiksi.

Ennen aloitusta: Seuraavien vaiheiden suorittamiseksi rooli- ja käyttöprofiiliasetukset on oltava määritetty kohdassa [Käyttöoikeusprofiili- ja rooliasetukset myyntivihjeiden muuntamista varten](#) (katso

"[Käyttöoikeusprofiilin ja roolin asetukset myyntivihjeiden muuntoa varten](#)" sivulla 183) kuvatulla tavalla. Myyntivihjeen muuntosivulla näkyvät vain ne muuntoasetukset, jotka ovat käyttäjäroolisi saatavilla roolillesi valitun myyntivihjeen muunnon asettelun mukaan. Jos roolillesi ei ole valittu myyntivihjeen muunnon asettelua, käytetään myyntivihjeen oletusmuuntoasettelua.

Myyntivihjeen muuntaminen asiakkaaksi, yhteyshenkilöksi, kaupan rekisteröinniksi tai myyntimahdollisuudeksi

1 Valitse muunnettava myyntivihje

Ohjeita myyntivihjeiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Napsauta Myyntivihjeen tiedot -sivulla Muunna.

3 Valitse jokin seuraavista vaihtoehtoista Muunna myyntivihje -sivulla:

- Tälle myyntivihjeelle luodaan uusi asiakas- ja yhteyshenkilötietue (vaihtoehto 1) Uuden asiakkaan automaattinen luonti ja Uuden yhteyshenkilön automaattinen luonti -painikkeiden avulla.

Myyntivihjeen Yritys-kenttä näkyy Asiakas-osassa Asiakkaan nimi -kentässä oletuksena. Yhteyshenkilö-osassa on oletuksena myyntivihjeen etunimi ja sukunimi.

- Jos haluat luoda uuden myyntimahdollisuuden ja linkittää sen olemassa olevaan asiakkaaseen ja yhteyshenkilöön, valitse Käytä olem. olev. asiakasta ja Käytä olem. olevaa yht.hlöä -vaihtoehdot.

Jos myyntivihjetietueeseen liittyy asiakas, kyseinen asiakas näkyy Liittyvä asiakas -kentässä. Jos myyntivihjetietueeseen liittyy yhteyshenkilö, kyseinen yhteyshenkilö näkyy Liittyvä yhteyshenkilö -kentässä.

- Myyntivihje liitetään toiseen asiakkaaseen tai yhteyshenkilöön napsauttamalla hakukuvaketta Liittyvä asiakas ja Liittyvä yhteyshenkilö -kenttien vieressä ja valitsemalla uusi asiakas ja yhteyshenkilö. Varmista, että Liittyvä asiakas ja Liittyvä yhteyshenkilö -kentissä on oikeat nimet ja että Käytä valmista asiakasta ja Käytä valmista yhteyshenkilöä -painikkeet ovat valittuina.

4 (Valinnainen) Jos haluat muuntaa myyntivihjeen myyntimahdollisuudeksi, valitse Luo uusi myyntimahdollisuus automaattisesti ja täytä kentät.

Huomautuksia: Myyntivihjetietueen etunimi ja sukunimi näkyvät oletuksena Myyntimahdollisuuden nimi -kentässä Muunna myyntivihje -sivulla. Tulo-, Sulkemispäivämäärä-, Seuraava vaihe- ja Kuvaus-kenttien arvot Muunna myyntivihje -sivulla siirtyvät myyntimahdellisuustietueeseen. Näitä kenttiä voi muokata Muunna myyntivihje -sivulla.

5 (Valinnainen) Jos haluat muuntaa myyntivihjeen kaupan rekisteröinniksi, valitse Luo kaupan rekisteröinti automaattisesti ja täytä kentät.

Huomautuksia: Myyntivihjetietueen Tuotteen kiinnostuksen kohde- ja Kumppani-kentän arvot näkyvät oletusarvoisesti Kaupan rekisteröinnin nimi -kentässä ja Pääasiallinen kumppaniasiakas -kentässä. Tulo-, Sulkemispäivämäärä-, Seuraava vaihe- ja Kuvaus-kenttien arvot Muunna myyntivihje -sivulla siirtyvät kaupan rekisteröintitietueeseen. Näitä kenttiä voi muokata Muunna myyntivihje -sivulla.

6 Muunna myyntivihje napsauttamalla Tallenna.

Kun muunto on valmis:

- Myyntivihjeen tiedot -sivu näytetään jälleen, ja sivulla näytettävät arvot perustuvat pääasiassa valintoihin, jotka teit Muunna myyntivihje -sivulla:
 - Myyntivihjeen tila on Muunnettu.
 - Liittyvä asiakas ja Liittyvä yhteyshenkilö -kenttien arvot ovat samat kuin Muunna myyntivihje -sivulla olleet arvot.
 - Jos muunsit myyntivihjeen myyntimahdollisuudeksi, Liittyvä myyntimahdollisuus -kentän arvo on sama kuin Muunna myyntivihje -sivulla ollut uuden myyntimahdollisuuden nimi.
 - Jos muunsit myyntivihjeen myyntimahdollisuudeksi, muuntoprosessista luodussa uudessa myyntimahdollisuustietueessa muunnettu myyntivihje on liitetty myyntimahdollisuustietueeseen.
 - Jos muunsit myyntivihjeen kaupan rekisteröinniksi, Liittyvä kaupan rekisteröinti -kentän arvo on sama kuin Muunna myyntivihje -sivulla määrittämäsi uuden kaupan rekisteröinnin nimi.
 - Jos muunsit myyntivihjeen kaupan rekisteröinniksi, muuntoprosessista luotu uusi kaupan rekisteröintitietue on linkitetty myös muunnettuun myyntivihjeeseen.
- Jos muunsit myyntivihjeen myyntimahdollisuudeksi (vaihe 4) tai kaupan rekisteröinniksi (vaihe 5), uusi myyntimahdollisuuden tai kaupan rekisteröinnin tietue perii joitakin kenttärvoja myyntivihjeestä.
- Voit edelleen katsella myyntivihjetietuetta, mutta liiketoimintaprosessit kohdistuvat asianomaiseen myyntimahdollisuus- tai kaupan rekisteröintitietueeseen.

HUOMAUTUS: Lisätietoja muunnosta ja sen vaikutuksista kenttiin ja niiden arvoihin on kohdan [Myyntivihjeet](#) (sivulla 170) osassa Mitä muunnossa tapahtuu. Lisätietoja tietueiden poistamisesta on kohdassa [Tietueiden poisto ja palautus](#) (sivulla 113).

HUOMAUTUS: Voit muuntaa saman myyntivihjeen asiakkaaksi tai yhteyshenkilöksi useita kertoja, mutta voit muuntaa myyntivihjeen kaupan rekisteröinniksi tai myyntimahdollisuudeksi vain kerran. Jos olet muuntanut myyntivihjeen kaupan rekisteröinniksi tai myyntimahdollisuudeksi, et voi myöhemmin muuntaa sitä eri kaupan rekisteröinniksi tai myyntimahdollisuudeksi. Kaupan rekisteröinniksi muunnettu myyntivihje voidaan kuitenkin muuntaa uudelleen eri asiakkaaksi tai yhteyshenkilöksi.

Käyttöoikeusprofiilin ja roolin asetukset myyntivihjeiden muuntaa varten

Myyntivihjeiden muunto asiakkaiksi, yhteyshenkilöiksi, kaupan rekisteröinneiksi tai myyntimahdollisuuksiksi edellyttää tiettyjen asetusten määrittystä käyttöoikeusprofiilissa ja käyttäjän roolissa. Tässä aiheessa kuvataan vaaditut asetukset.

Käyttöoikeusprofiilin asetukset myyntivihjeiden muuntaa varten

Seuraavissa taulukoissa näkyvät käyttöoikeustasot, jotka mahdollistavat myyntivihjeiden muunnon. Nämä asetukset on tehtävä oletuskäyttöoikeusprofiilissa ja omistajan käyttöoikeusprofiilissa.

Seuraavassa taulukossa näkyvät tietuetyyppien käyttöoikeustasot, jotka mahdollistavat myyntivihjeiden muunnon.

Tietuetyyppi	Käyttöoikeustaso
--------------	------------------

Tietuetyyppi	Käyttöoikeustaso
Asiakas	Luku/muokkaus
Toimi	Luku/muokkaus
Yhteyshenkilö	Luku/muokkaus
Myyntivihje	Luku/muokkaus
Myyntimahdollisuus	Luku/muokkaus
Kaupan rekisteröinti	Luku/muokkaus

Seuraavassa taulukossa näkyvät liittyvien tietojen tietuetyypien käyttöoikeustasot, jotka mahdollistavat myyntivihjeiden muunnon.

Tietuetyyppi	Liittyvien tietojen tietuetyyppi	Käyttöoikeustaso
Asiakas	Osoitteet	Luku/luonti/muokkaus
Yhteyshenkilö	Asiakkaat	Luku/luonti
	Osoitteet	Luku/luonti/muokkaus
Myyntivihje	Valmiit toimet	Tarkastelu
	Avoimet toimet	Tarkastelu
Myyntimahdollisuus	Tuotto	Luku/luonti
	Yhteyshenkilö	Luku/luonti

Käyttäjän roolin asetukset myyntivihjeiden muuntoa varten

Myyntivihjeiden muunnon mahdollistavat rooliasetukset ovat seuraavat:

- Rooliin täytyy sisältyä CRM Markkinoinnin myyntivihjeiden muunto-oikeus.
- Roolin tietuetyypin käyttöoikeuksien asetusten on oltava seuraavat:
 - Muunto myyntimahdollisuuksiksi: Myyntimahdollisuuden tietuetyypin Käyttöoikeus- ja Luontioikeus-valintaruutujen on oltava valittuina.
 - Kaupan rekisteröinnin tietuetyypin Käyttöoikeus- ja Voi luoda -valintaruutu on valittava, kun tehdään muuntoa kaupan rekisteröinneiksi.
 - Myyntivihjeen tietuetyypin Käyttöoikeus-valintaruudun on oltava valittuna kaikkien myyntivihjeen muuntotoimien aikana.

- Toimen tietuetyypin Käyttöoikeus- ja Luontioikeus-valintaruutujen on oltava valittuina kaikkien myyntivihjeen muuntotoimien aikana.
- Myyntimahdollisuuksien muunto olemassa oleviksi asiakkaiksi: Asiakkaan tietuetyypin Käyttöoikeus-valintaruudun on oltava valittuina.
- Myyntivihjeiden muunto uusiksi asiakkaiksi: Asiakkaan tietuetyypin Käyttöoikeus- ja Luontioikeus-valintaruutujen on oltava valittuina.
- Myyntimahdollisuuksien muunto olemassa oleviksi yhteyshenkilöiksi: Yhteyshenkilön tietuetyypin Käyttöoikeus-valintaruudun on oltava valittuina.
- Myyntivihjeiden muunto uusiksi yhteyshenkilöiksi: Yhteyshenkilön tietuetyypin Käyttöoikeus- ja Luontioikeus-valintaruutujen on oltava valittuina.

Myyntivihjeiden hylkäys

Sen sijaan, että muuntaisit hyväksytyn myyntivihjeen myyntimahdellisuudeksi, tulet ehkä siihen tulokseen, että myyntivihje ei ole niin hyödyllinen kuin arvioija antoi ymmärtää, ja haluat poistaa sen myyntivihjeen hallintaprosessista. Myyntivihjeen hylkäys ei poista sitä, vaan myyntivihje säilyy yrityksen tietueissa Hylätty-tilassa.

Ennen aloitusta: Seuraavien vaiheiden suorittamiseksi rooliisi täytyy sisältyä myyntivihjeiden hylkäysoikeus.

Hyväksytyn myyntivihjeen hylkäys

- 1 Valitse hylättävä myyntivihje.
Ohjeita myyntivihjeiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse Myyntivihjeen tiedot -sivulla Hylkää.
- 3 Syötä myyntivihjeen hylkäyksen sivulla seuraavat tiedot:
 - Valitse arvo Hylkäyksen koodi -kentän avattavasta luettelosta.
 - (Valinnainen) Määritä hylkäyksen syy Hylkäyksen syy -kentässä.

HUOMAUTUS: Jos hylkäyksen koodiksi on määritetty Muu, Hylkäyksen syy -kenttä on pakollinen.

- Voit määrittää myyntivihjeen uudelleen toiselle omistajalle valitsemalla Vaihda omistajaa -valintaruudun.

Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on asettanut myyntivihjeiden määrittysääntöjä, Vaihda omistajaa -valintaruudun valinta saa aikaan sen, että toimeksiantohallinta määrittää myyntivihjeen uudelleen myyntivihjeiden määrittysääntöjä käyttämällä. Yrityksesi käytäntöjen mukaan hylätty myyntivihje voidaan määrittää uudelleen alkuperäiselle omistajalleen tai alkuperäisen omistajan esimiehelle. Toimeksiantohallinta voi määrittää tietueita uudelleen vain käyttäjille. Se voi määrittää tietueita uudelleen vain, jos tietuetyypin on määritetty tietueen vastuuhenkilön käyttäjätalassa tai yhdistelmätilassa. Toimeksiantohallinto ei voi määrittää tietueita uudelleen, jos tietuetyypin on määritetty kirjatilassa. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa [Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä](#) (sivulla 38).

4 Valitse Vahvista hylkääminen.

Näyttöön avautuu Myyntivihjeen tiedot -sivu, joka sisältää tietoja hylkäyksestä, mukaan lukien oma nimesi, hylkäyksen koodi ja mahdollinen hylkäyksen syy. Myyntivihjeen Tila-kentän arvoksi päivittyy Hylätty.

Myyntivihjeen seurannan analysointi

Sovelluksen Oracle CRM On Demand vakioversion myyntivihjeiden kotisivun Myyntivihjeen seurannan analyysi -osa sisältää tietoja, joiden avulla voit analysoida myyntivihjeiden hyväksynnän edistymistä kuluneiden 90 päivän aikana

Tässä myyntivihjeiden kotisivun osassa voit tehdä seuraavaa:

- Arvioida myyntitiimin suoritusta eri lähtökohdista.
- Tarkastella kunkin myyntitiimin jäsenen myyntivihjeen tilaa valitsemalla vaihtoehdon Myyntivihjeen omistaja tai Myyjä.
- Näyttää tiedot kuukausittain tai viikoittain, jolloin näet kyseisten ajanjaksojen myyntivihjeiden tilan.
- Määrittää tarvittavat toimet myyntivihjeen siirtämiseksi eteenpäin myyntiprosessissa.
- Napsauttaa kaavion segmenttiä, jolloin näkyviin tulee luettelo myyntivihjeistä.
- Ladata ja tulostaa nämä analyysit.

Myyntivihjeiden kentät

Myyntivihjeen muokkaus -sivulla voit lisätä valmiille myyntivihjeelle tietoja tai muokata niitä. Myyntivihjeen muokkaus -sivulla näytetään myyntivihjeen kaikki kentät.

VIHJE: Voit muokata myyntivihjeitä myös Myyntivihjeluetellot-sivulla ja Myyntivihjeen tiedot -sivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa sovellusta monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja avattavan luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa tässä taulukossa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Tärkeimmän myyntivihjeen tiedot	
Yritys	Yrityksellä vastaa asiakkaan nimeä.
Älä lähetä koskaan sähköpostia	Ilmaisee, haluaako myyntivihje sähköpostia.
Myyntimahdollisuuteen liittyvät tiedot	

Kenttä	Kuvaus
Tila	Myyntivihjeen tila, kuten hyväksyttävänä, hyväksytty, muunnettu, hylätty ja arkistoitu. Tilaa voi muuttaa vain Myyntivihjeen muokkaus -sivulla, ei Uusi myyntivihje -sivulla. Kentän arvoista ja niiden merkityksestä on lisätietoa kohdassa Tila-kentän arvot.
Luokitus	Yrityksen käyttämän asteikon mukainen luokitus, esimerkiksi A = kuuma, B = lämmin, C = viileä ja D = kylmä.
Kiinnostava tuote	Tuote tai palvelu, josta myyntivihje on kiinnostunut.
Mahdollinen tuotto	Mahdollinen tuotto käyttäjän tai järjestelmänvalvojan valitsemassa valuutassa.
Arvioitu sulkemispäivämäärä	Päivämäärä ja kellonaika, jolloin myyntivihjeen odotetaan päättyvän.
Seuraava vaihe	Seuraavan vaiheen kuvaus
Lähde	Yrityksen luokituksen mukaiset lähteet, kuten mainos, suoramainonta, tapahtuma, myynninedistämiskampanja, suositus, messut, internet, kumppani, ostettu, vuokrattu ja muu.
Kampanja	Kampanja, jossa myyntivihje syntyy tai joka liittyy myyntivihjeeseen
Toimiala	Yrityksen luokituksen mukainen myyntivihjeen toimiala.
Liikevaihto	Myyntivihjeen yrityksen liikevaihto
Lisätietoja	
Liittyvä asiakas	Myyntivihjeeseen liittyvä asiakas. Tarvitaan myyntivihjeiden muuntamiseen myyntitilaisuuksiksi.
Liittyvä yhteyshenkilö	Myyntivihjeeseen liittyvä yhteyshenkilö. Tarvitaan myyntivihjeiden muuntamiseen myyntitilaisuuksiksi.
Liittyvä kaupan rekisteröinti	Tähän myyntivihjeeseen linkitetty kaupan rekisteröinti. Kentän arvo määritetään automaattisesti, kun myyntivihje muunnetaan kaupan rekisteröinniksi.
Liittyvä myyntimahdollisuus	Myyntivihjeeseen liittyvä myyntimahdollisuus. Tarvitaan myyntivihjeiden muuntamiseen myyntitilaisuuksiksi.
Omistaja	Myyntivihjetietueen omistaja. Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).
Omistajan koko nimi	Myyntivihjetietueen omistaja.

Kenttä	Kuvaus
Määritä omistaja uudelleen	Ilmaisee, että myyntivihjeen omistaja pitää vaihtaa. Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on asettanut myyntivihjeiden määräytssääntöjä, tämän kentän valinta saa aikaan sen, että toimeksiantohallinta sovelluksessa Oracle CRM On Demand käsittelee myyntivihjeen uudelleen ja määrittää sen sääntöjen mukaan. Toimeksiantohallinta voi määrittää tietueita uudelleen vain käyttäjille. Se voi määrittää tietueita uudelleen vain, jos tietuetyyppi on määritetty tietueen vastuuhenkilön käyttäjätalassa tai yhdistelmätilassa. Toimeksiantohallinto ei voi määrittää tietueita uudelleen, jos tietuetyyppi on määritetty kirjatilassa. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38). HUOMAUTUS: Tietueiden uudelleenmäärittelyn käsittelyaika voi vaihdella sen mukaan, kuinka monimutkaisia yrityksesi määräytssäännöt ovat, kuinka monta uudelleenmääritettävää tietueita on ja mikä on järjestelmän nykyinen kuormitus. Myyntivihjeen omistajan nimi vaihtuu, kun tietue kohdistetaan uudelleen.
Myyjä	Myyjä, johon myyntivihje kohdistetaan.
Kuvaus	Myyntivihjettä kuvailevia lisätietoja. Enintään 16,350 merkkiä.
Web-sivusto	Web-sivu on linkitetty myyntivihjeeseen.
Omistuksen tila	Myyntivihjeen nykyinen omistuksen tila.
Ammatti	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Arvioidut tulot	Tämä on valuuttakenttä. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Syntymäaika	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ikä	Tämän kentän arvo lasketaan Syntymäaika-kentän avulla. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Hyväksymispvm	Tähän kenttään päivittyy automaattisesti kuluvan päivän päivämäärä, kun Tila-kentän arvoksi on määritetty Hyväksytty.

Tilakentän arvot

Myyntivihjeen tilakenttä ilmaisee myyntivihjeen sijainnin myyntivihjeiden hallintaprosessissa. Tilan arvot ovat tärkein myyntivihjeiden suodatustekijä. Hallintaprosessista on lisätietoja kohdassa [Myyntivihjeet](#) (sivulla 170).

Seuraavassa taulukossa luetellaan tilakentän mahdolliset arvot.

Tila	Kuvaus
------	--------

Tila	Kuvaus
Arkistoitu	Ilmaisee, että myyntivihje on käynyt läpi arkistointivaiheet (Myyntivihjeiden arkistointi (sivulla 181)). Myyntivihjeellä ei katsota olevan yritykselle arvoa, ja se poistetaan arviointiprosessista.
Muunnettu	Ilmaisee, että myyntivihje on käynyt läpi muuntovaiheet (Myyntivihjeiden muuntaminen asiakkaiksi, yhteyshenkilöiksi, kaupan rekisteröinneiksi ja myyntimahdollisuuksiksi (katso " Myyntivihjeiden muuntaminen asiakkaiksi, yhteyshenkilöiksi, kaupan rekisteröinneiksi tai myyntimahdollisuuksiksi " sivulla 181)). Myyntivihjeen katsotaan olevan riittävän vahva myyntimahdollisuudeksi.
Hyväksytty	Ilmaisee, että myyntivihje on käynyt läpi hyväksymisvaiheet (Myyntivihjeiden hyväksyminen (katso " Myyntivihjeiden hyväksyntä " sivulla 179)). Myyntivihje on läpäissyt hyväksymisprosessin. Uudesta omistajasta tulee myyntivihjeeseen kohdistettu myyjä.
Hyväksyttävänä	Ilmaisee, että myyntivihje on käynyt läpi luontivaiheet (Myyntivihjeiden hyväksyminen (katso " Myyntivihjeiden hyväksyntä " sivulla 179)). Myyntivihje on luotu ja se on parhaillaan hyväksyttävänä tai hyväksymisprosessi on juuri alkamassa. Omistajaksi oletetaan myyntivihjeen luoja.
Hylätty	Ilmaisee, että myyntivihje on käynyt läpi hylkäysvaiheet (Myyntivihjeiden hylkääminen (katso " Myyntivihjeiden hylkäys " sivulla 185)). On todettu, että hyväksytty myyntivihje ei olekaan niin vahva kuin ensin ajateltiin.

4 Myynti

Oracle CRM On Demand sisältää seuraavat myynnin tietojen tietuetyypit:

- **Asiakkaat.** Näillä sivuilla voit hallita niiden yritysten tietoja, joiden kanssa yrityksesi tekee yhteistyötä.
- **Yhteyshenkilöt.** Näiden sivujen avulla voit seurata asiakkaisiin ja myyntimahdollisuuksiin liittyviä henkilöitä.
- **Myyntimahdollisuudet.** Näiden sivujen avulla voit hallita potentiaalisesti tuottoa tuottavia myyntimahdollisuuksia.
- **Ennusteet.** Näiden sivujen avulla voit laatia ennusteita nykyisiin myyntimahdollisuuksiin perustuvan neljänneksittäisen tuoton luonnostelua varten.

Myyntivihjeiden tietuetyyppi liittyy myös myyntialueeseen, koska myyntivihjeet voidaan muuntaa myyntimahdollisuuksiksi.

Oracle CRM On Demand sisältää myös seuraavat myynnin ja liiketoiminnan suunnittelun tietuetyypit:

- **Liiketoimintasuunnitelma.** Näiden sivujen avulla voit muodostaa asiakkaille, yhteyshenkilöille ja tuotteille strategisia tavoitteita.
- **Tavoite.** Näiden sivujen avulla voit hallita korkeamman tason tavoitteita, jotka haluat saavuttaa.
- **Suunnitelman asiakas.** Näiden sivujen avulla voit seurata, miten asiakkaat kohdistetaan liiketoimintasuunnitelmiin.
- **Suunnitelman yhteyshenkilö.** Näiden sivujen avulla voit liittää yhteyshenkilöt liiketoimintasuunnitelmiin.
- **Suunnitelman myyntimahdollisuus.** Näiden sivujen avulla voit liittää myyntimahdollisuudet liiketoimintasuunnitelmiin.

Myynnin hallinta

Voit hallita myyntiä tekemällä seuraavat prosessit:

- 1 [Myyntimahdollisuuksien hallintaprosessi](#) (sivulla 192)
- 2 [Asiakkaiden hallintaprosessi](#) (sivulla 192)
- 3 [Yhteyshenkilöiden hallintaprosessi](#) (sivulla 193)
- 4 [Myyntin käyttäjien ennusteiden hallintaprosessi](#) (sivulla 194)
- 5 [Ennusteiden pääkäyttäjien ennusteiden hallintaprosessi](#) (sivulla 194)

6 [Kalenterin ja aktiviteettien hallintaprosessi](#) (sivulla 194)

Myyntimahdollisuuksien hallintaprosessi

Tee seuraavat tehtävät myyntimahdollisuuksien hallintaa varten:

- 1** Tarkista myyntimahdollisuuskentät ja liittyvät tiedot. Lisätietoja on kohdassa [Myyntimahdollisuuskentät](#) (katso "[Myyntimahdollisuuskentät](#)" sivulla 253).
- 2** Luo uusi myyntimahdollisuustietue. Lisätietoja on kohdassa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41).
- 3** Lisää tuotetulotietueet myyntimahdollisuuteen. Lisätietoja on kohdassa [Tuotteiden linkitys myyntimahdollisuuksiin](#) (katso "[Tuotteiden yhdistäminen myyntimahdollisuuksiin](#)" sivulla 243).
- 4** Määritä tärkeimmät yhteyshenkilöt ja yhteyshenkilöiden roolit. Lisätietoja on kohdassa [Yhteyshenkilöt](#) (sivulla 218) ja Roolien lisäys.
- 5** Seuraa myyntimahdollisuuksiin liittyviä aktiviteetteja ja huomautuksia. Lisätietoja on kohdassa [Aktiviteettikentät](#) (katso "[Toimikentät](#)" sivulla 156) ja [Huomautusten lisäys](#) (sivulla 99).
- 6** Liitä myyntimahdollisuuden omistaja ja näkyvyys. Lisätietoja on kohdassa Käyttöoikeusprofiilien hallinta ja [Tietueiden jako \(tiimit\)](#) (sivulla 94).
- 7** Päivitä myyntimahdollisuuden myynnin tila. Lisätietoja on kohdassa [Tietoja myyntimahdollisuuksista ja ennusteista](#) (sivulla 235).
- 8** Linkitä myyntimahdollisuuteen liittyvät kumppanit ja kilpailijat. Lisätietoja on kohdassa [Myyntimahdollisuuksien kumppaneiden ja kilpailijoiden seuranta](#) (sivulla 241).
- 9** Käytä myyntimahdollisuutta ja tee siitä ennuste. Lisätietoja on kohdassa [Tietoja myyntimahdollisuuksista ja ennusteista](#) (sivulla 235).

Asiakkaiden hallintaprosessi

Tee seuraavat tehtävät asiakkaiden hallintaa varten:

- 1** Tarkista asiakaskentät ja liittyvät tiedot. Lisätietoja on kohdassa [Asiakaskentät](#) (katso "[Asiakkaan kentät](#)" sivulla 214).
- 2** Luo uusi asiakastietue. Lisätietoja on kohdassa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41).
- 3** Määritä tärkeimmät yhteyshenkilöt ja yhteyshenkilöiden roolit. Lisätietoja on kohdassa [Yhteyshenkilöt](#) (sivulla 218) ja Roolien lisäys.
- 4** Seuraa asiakkaisiin liittyviä aktiviteetteja ja huomautuksia. Lisätietoja on kohdassa [Aktiviteettikentät](#) (katso "[Toimikentät](#)" sivulla 156) ja [Huomautusten lisäys](#) (sivulla 99).

- 5 Liitä asiakkaan omistaja ja näkyvyys. Lisätietoja on kohdissa [see Käyttöoikeusprofiilien hallinta ja Tietueiden jako \(tiimit\)](#) (sivulla 94).
- 6 Liitä kumppanit ja kilpailijat asiakkaaseen. Lisätietoja on kohdassa [Asiakkaiden kumppaneiden ja kilpailijoiden seuranta](#) (sivulla 208).
- 7 Määritä asiakassuhteet. Lisätietoja on kohdassa [Asiakassuhteiden seuranta](#) (katso "[Asiakkaiden välisten suhteiden jäljitys](#)" sivulla 205).
Huomautus: Tämä vaihe koskee sovellusta Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Lisää asiakkaalle tuottotietueet. Lisätietoja on kohdassa [Tulon seuranta asiakkaiden perusteella](#) (sivulla 211).
Huomautus: Tämä vaihe koskee sovellusta Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Laadi asiakkaan tuotolle ennuste. Lisätietoja on kohdassa [Tulon seuranta asiakkaiden perusteella](#) (sivulla 211).
Huomautus: Tämä vaihe koskee sovellusta Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10 Seuraa asiakkaan omaisuutta. Lisätietoja on kohdassa [Omaisuuksien seuranta](#) (sivulla 210).

Yhteyshenkilöiden hallintaprosessi

Tee seuraavat tehtävät yhteyshenkilöiden hallintaa varten:

- 1 Tarkista yhteyshenkilön kentät ja liittyvät tiedot. Lisätietoja on kohdassa [Yhteyshenkilön kentät](#) (katso "[Yhteyshenkilökentät](#)" sivulla 230).
- 2 Luo uusi yhteyshenkilötietue. Lisätietoja on kohdassa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41).
- 3 Seuraa yhteyshenkilöihin liittyviä aktiviteetteja ja huomautuksia. Lisätietoja on kohdissa [Aktiviteetin kentät](#) (katso "[Toimikentät](#)" sivulla 156) ja [Huomautusten lisäys](#) (sivulla 99).
- 4 Liitä yhteyshenkilön omistaja ja näkyvyys. Lisätietoja on kohdissa [Käyttöoikeusprofiilien hallinta ja Tietueiden jako \(tiimit\)](#) (sivulla 94).
- 5 Tee asiakastytyväisyystutkimus. Lisätietoja on kohdassa [Arviointikyselyiden käyttö](#) (sivulla 112).
- 6 Määritä yhteyshenkilösuhteet. Lisätietoja on kohdassa [Yhteyshenkilösuhteiden seuranta](#) (sivulla 226).
Huomautus: Tämä vaihe koskee sovellusta Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 7 Lisää yhteyshenkilölle tuottotietueet. Lisätietoja on kohdassa [Tulon seuranta yhteyshenkilöiden perusteella](#) (katso "[Tulojen seuranta yhteyshenkilöiden perusteella](#)" sivulla 227).
Huomautus: Tämä vaihe koskee sovellusta Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Laadi yhteyshenkilön tuotolle ennuste. Lisätietoja on kohdassa [Tulon seuranta yhteyshenkilöiden perusteella](#) (katso "[Tulojen seuranta yhteyshenkilöiden perusteella](#)" sivulla 227).

Huomautus: Tämä vaihe koskee sovellusta Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9 Seuraa yhteyshenkilön omaisuutta. Lisätietoja on kohdassa [Omaisuuksen seuranta](#) (sivulla 210).

Huomautus: Tämä vaihe koskee sovellusta Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Myyntin käyttäjien ennusteiden hallintaprosessi

Tee seuraavat tehtävät ennusteiden hallintaa varten:

- 1 Määritä kiintiöt. Lisätietoja on kohdassa [Kiintiöiden hallinta](#) (sivulla 264).
- 2 Tee myyntimahdollisuuksista, asiakkaista ja yhteyshenkilöistä ennusteet. Lisätietoja on kohdassa [Ennusteet](#) (sivulla 256).
- 3 Tarkastele ennusteita. Lisätietoja on kohdassa [Ennusteiden tarkastelu](#) (sivulla 259).
- 4 Päivitä ennusteet. Lisätietoja on kohdassa [Ennusteiden päivitys](#) (sivulla 261).
- 5 Lähetä ennusteet. Lisätietoja on kohdassa [Ennusteiden lähetys](#) (sivulla 263).

Ennusteiden pääkäyttäjien ennusteiden hallintaprosessi

Tee seuraavat tehtävät ennusteiden hallintaa varten:

- 1 Määritä yrityksen tilivuosiskalenteri. Lisätietoja on kohdassa Yrityksen profiilin ja yleisten oletusarvojen määrittäminen.
- 2 Määritä ennustehierarkia. Lisätietoja on kohdassa Ennustemäärittäminen.
- 3 Määritä käyttäjien myyntikiintiöt. Lisätietoja on kohdassa Käyttäjien myyntikiintiöiden määrittäminen.
- 4 Luo ennustemäärittäminen, esimerkiksi päivämäärä, tyyppi, kesto tai osallistujat. Lisätietoja on kohdassa Ennustemäärittäminen.

Kalenterin ja aktiviteettien hallintaprosessi

Tee seuraavat tehtävät kalenterin ja aktiviteettien hallintaa varten:

- 1 Tarkista nykyisen kalenterin tapaamiset. Lisätietoja on kohdassa [Kalenteri ja aktiviteetit](#) (katso "Kalenteri ja toimet" sivulla 131).

- 2 Luo uusia tapaamisia ja tehtäviä. Lisätietoja on kohdassa [Aktiviteettien luonti](#) (katso "Toimien luonti" sivulla 135).
- 3 Jaa kalenteri muiden käyttäjien kanssa. Lisätietoja on kohdassa [Muiden kalentereiden katselu](#) (sivulla 152).
- 4 Seuraa ja hallitse tärkeitä tehtäviä. Lisätietoja on kohdassa [Kalenteri ja aktiviteetit](#) (katso "Kalenteri ja toimet" sivulla 131).

Myyntivihjeet (myyntinäkymät)

Myyntivihjeillä on merkittävä rooli myyntiprosessissa. Myynti voi alkaa myyntivihjeen luonnilla, minkä jälkeen myyntivihjeet siirtyvät vaiheittain tarkistuksesta muuntoon. Lisätietoja myyntiprosessista on kohdassa [Markkinoinnin hallinta](#) (sivulla 161). Myyntivihjeitä voidaan muuntaa yhteyshenkilöille, asiakkaille, kaupan rekisteröinneille ja myyntimahdollisuuksille. Kun myyntivihje on muunnettu myyntimahdollisuudeksi tai kaupan rekisteröinniksi, se siirretään myyntiprosessiin. Myyntimahdellisuustietueen tai kaupan rekisteröinnin tietueen tiettyihin kenttiin noudetaan tiedot myyntivihjetietueesta. Nämä arvot perustuvat myyntiprosessissa muunnettujen myyntivihjeiden vastaavuuksiin.

Asiakkaat

Asiakassivujen avulla voit luoda, päivittää ja seurata asiakkaita. *Asiakkaita* ovat yleensä yritykset, joihin on liiketoimintasuhde. Myös kumppaneita, kilpailijoita, tytäryhtiöitä ja vastaavia voi seurata asiakkaina.

Jos asiakkaiden tietueet ovat tärkeitä myös sinun yrityksesi liiketoiminnalle, asiakkaista kannattaa syöttää niin paljon tietoja kuin mahdollista. Osaa näistä tiedoista, kuten Alue- tai Toimiala-kentän tietoja, voidaan käyttää raporteissa tietojen luokittelussa. Jos linkität asiakkaan tietueeseen tietueen, esimerkiksi myyntimahdollisuuden, ja asiakkaan tietueen Alue- tai Toimiala-kentän tiedot on täytetty, myyntimahdollisuudet voidaan luokitella näiden arvojen avulla.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavassa aiheessa:

- [Asiakkaiden hallinta](#) (sivulla 197)

Asiakkaan kotisivun käyttö

Asiakkaan kotisivu on lähtökohta asiakkaan hallinnalle.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa asiakkaan kotisivun asettelun. Jos käyttäjän roolisi sisältää kotisivujen mukautusoikeuden, voit myös lisätä sivuun osia tai poistaa siitä osia.

Asiakkaan luonti

Voit luoda asiakkaan valitsemalla Omat lähiaikoina näytetyt asiakkaat -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Asiakas-kentät](#) (katso "[Asiakkaan kentät](#)" sivulla 214).

Asiakasluetteloiden käyttö

Asiakasluettelot-osassa näkyy useita suodatettuja luetteloita. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakio luetteloita. Kaikki vakio luettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakio luettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää asiakkaiden vakio luetteloiden kuvaukset.

Asiakasluettelo	Suodattimet
Kaikki asiakkaat	Kaikki asiakkaat aakkostettuina asiakkaan nimen mukaan
Kaikki asiakastilit	Tilit, joiden tilityypiksi on määritetty Asiakas
Kaikki asiakkaan kilpailijan tilit	Tilit, joiden tilityypiksi on määritetty Kilpailija
Kaikki asiakkaan kumppanin tilit	Tilit, joiden tilityypiksi on määritetty Kumppani
Kaikki mahdolliset asiakkaat	Asiakkaat, joiden asiakastyypiksi on määritetty Mahdollinen asiakas
Uudet asiakkaat	Kaikki asiakkaat lajiteltuina luontipäivämäärän mukaan
Lähiaikoina muutetut asiakkaat	Kaikki asiakkaat lajiteltuina muutospäivämäärän mukaan
Kaikki viitattavissa olevat asiakkaat	Asiakkaat, joiden Viite-valintaruutu on valittuna
Kaikki parhaat asiakkaat	Asiakkaat, joiden prioriteetti on määritetty korkeaksi
Omat asiakkaat	Asiakkaat, joiden Omistaja-kentässä on oma nimesi

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina näytettyjen asiakkaiden katselu

Omat lähiaikoina näytetyt asiakkaat -osassa näkyvät asiakkaat, joita olet tarkastellut viimeksi.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Asiakkaan tehtävien käyttö

Omat avoimet asiakkaan liittyvät tehtävät -osassa näkyvät sinulle määrätyt tehtävät, lajiteltuna määräpäivän ja sitten prioriteetin mukaan. Sinä tai esimiehesi asetatte määräpäivän ja prioriteetin. Tehtävän prioriteetti, kuten 1 - Korkea, 2 - Normaali tai 3 - Matala, on ilmoitettu nuolilla: nuoli ylöspäin kuvaa korkeaa prioriteettia, nuolen puuttuminen normaalia prioriteettia ja nuoli alaspäin matalaa prioriteettia.

HUOMAUTUS: Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on muuttanut Prioriteetti-kentän oletusarvoja, nuolet eivät ehkä näy tehtäväluetteloiden Prioriteetti-kentässä.

- Voit tarkistaa tehtävän napsauttamalla Aihe-linkkiä.
- Voit tarkastella asiakasta, johon tehtävä liittyy, napsauttamalla asiakkaan nimeä.
- Voit laajentaa tehtäväluetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo.

Raporttien käyttö asiakkaan suorituksen analysoinnissa

Asiakkaan kotisivulla voi näkyä eri raporttiosia (yrityksesi järjestelmänvalvoja voi määrittää, mitkä raporttiosat näytetään sivulla). Sovelluksen Oracle CRM On Demand vakioversiossa näytetään Asiakasanalyysi-osa. Se sisältää asiakasjakauman ja päätetyn tuoton kattavan analyysin. Lisätietoja Asiakasanalyysi-osan käytöstä on kohdassa [Asiakkaan suorituksen analysointi](#) (sivulla 214).

Osien lisäys asiakkaan kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen rääätälöintioikeus, voit lisätä osia asiakkaan kotisivulle sen mukaan, mitkä osat yrityksen järjestelmänvalvoja on asettanut saataville asiakkaan kotisivulle.

Osien lisäys asiakkaan kotisivulle

- 1 Valitse asiakkaan kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osia ja järjestä sivun osat asiakkaan kotisivun Asettelu-sivulla napsauttamalla nuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Asiakkaiden hallinta

Tee seuraavat tehtävät asiakkaiden hallintaa varten:

- [Asiakkaiden uudelleenmäärittäminen](#) (sivulla 199)
- [Asiakkaan pääyhteyshenkilön muuttaminen](#) (sivulla 199)
- [Tietueiden linkitys asiakkaisiin](#) (sivulla 200)
- [Salkun tilien linkitys](#) (sivulla 203)

- [Pääasiakkaiden määrittäminen](#) (sivulla 203)
- [Näytettävien asiakastietueiden rajoitus](#) (sivulla 204)
- [Asiakkaiden välisten suhteiden seuranta](#) (katso "[Asiakkaiden välisten suhteiden jäljitys](#)" sivulla 205)
HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus ei ole ohjelman Oracle CRM On Demand vakiosovellus, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.
- [Asiakas- ja yhteyshenkilösuhteiden seuranta](#) (katso "[Asiakkaiden ja yhteyshenkilöiden välisten suhteiden seuranta](#)" sivulla 206)
- [Asiakkaiden kumppaneiden ja kilpailijoiden seuranta](#) (sivulla 208)
- [Omaisuuksien seuranta](#) (sivulla 210)
- [Tulon seuranta asiakkaiden perusteella](#) (sivulla 211)
HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus ei ole ohjelman Oracle CRM On Demand vakiosovellus, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.
- [Käyntien \(myyntikäyntien\) jäljitys asiakkaisiin](#) (katso "[Asiakaskäyntien \(myyntipuheluiden\) seuraaminen](#)" sivulla 140)
HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus ei ole ohjelman Oracle CRM On Demand vakiosovellus, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.
- [Asiakkaan suorituksen analysointi](#) (sivulla 214)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Arviointikyselyiden käyttö](#) (sivulla 112)
- [Tietueiden jako \(tiimit\)](#) (sivulla 94)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

Kohteeseen liittyvää tietoa on seuraavissa aiheissa:

- [Asiakkaan kentät](#) (sivulla 214)
- [Asiakkaan kotisivun käyttö](#) (sivulla 195)
- [Raportit](#) (sivulla 747)
- [Käyttö - Offline Client](#) (katso "[Offline Client - käyttö](#)" sivulla 714)

■ Tietojen tuonti

Asiakkaiden uudelleenmäärittäminen

Jos sinulla on riittävät käyttöoikeudet, voit määrittää asiakkaan manuaalisesti uudelleen muuttamalla asiakastietueen omistajaa tai ensisijaista mukautettua kirjaa.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojan asiakastietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan voit määrittää asiakastietueen omistajalle tai ensisijaiselle mukautetulle kirjalle; et kuitenkaan voi määrittää asiakastietuetta sekä omistajalle että ensisijaiselle mukautetulle kirjalle. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa [Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä](#) (sivulla 38).

Jos yritys käyttää toimeksiantohallintaa ja asiakastietuetyyppejä on määritetty tietueiden vastuuhenkilöiden käyttäjätilaa tai yhdistelmätilaa varten, voit myös määrittää asiakkaan uudelleen uudelle omistajalle valitsemalla pyynnössä Määritä asiakas uudelleen -valintaruudun.

Asiakkaan uudelleenmäärittäminen

- 1 Valitse asiakas, jonka haluat määrittää uudelleen.

Asiakkaiden valintaa koskevia tietoja on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Valitse asiakkaan tietosivulla Muokkaa.

- 3 Tee asiakkaan muokkaussivulla jokin seuraavista toimista:

- Napsauta Omistaja- tai Kirja-kentän hakukuvaketta ja valitse toinen käyttäjä tai kirja hakuikkunassa.
- Valitse Määritä asiakas uudelleen -valintaruutu, jolloin toimeksiantohallinta määrittää asiakkaan uudelleen.

HUOMAUTUS: Toimeksiantohallinta voi määrittää tietueita uudelleen vain käyttäjille. Se voi määrittää tietueita uudelleen vain, jos tietuetyyppejä on määritetty tietueen vastuuhenkilön käyttäjätilassa tai yhdistelmätilassa. Toimeksiantohallinto ei voi määrittää tietueita uudelleen, jos tietuetyyppejä on määritetty kirjatilassa. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa [Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä](#) (sivulla 38).

- 4 Tallenna muutokset.

HUOMAUTUS: Tietueiden uudelleenmäärittäminen käsittelyaika voi vaihdella sen mukaan, kuinka monimutkaisia yrityksesi määrittämissäännöt ovat, kuinka monta uudelleenmääritettävää tietueita on ja mikä on järjestelmän nykyinen kuormitus.

Asiakkaan pääyhteyshenkilön muuttaminen

Asiakkaalla voi olla useita yhteyshenkilöitä, mutta yksi yhteyshenkilö on määritettävä asiakkaan pääyhteyshenkilöksi. Oletusarvoisesti pääyhteyshenkilöksi määritetään ensimmäinen asiakkaalle lisätty yhteyshenkilö, mutta voit muuttaa tätä määrittäminen.

Asiakkaan pääyhteyshenkilön muuttaminen

- 1 Valitse asiakas.

Ohjeita asiakkaiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Valitse asiakkaan tietosivulla Muokkaa.

HUOMAUTUS: Jos Pääyhteyshenkilö-kenttä ei näy asiakkaan tietosivulla ja asiakkaan muokkaussivulla, pyydä yrityksesi järjestelmänvalvojaa lisäämään kenttä sivusi asetteluun.

VIHJE: Jos rivin sisäinen muokkaus on käytettävissä yrityksessäsi, voit muuttaa pääyhteyshenkilön asiakkaan tietosivun rivillä. Lisätietoja rivin sisäisestä muokkauksesta on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

- 3 Valitse asiakkaan muokkaussivulla Pääyhteyshenkilö-kentän valintakuvake.
- 4 Valitse hakuikkunassa uusi pääyhteyshenkilö.
- 5 Valitse asiakkaan muokkaussivulla Tallenna.

Tietueiden linkitys asiakkaisiin

Voit linkittää asiakastietueeseen tietosivulla luodut uudet tietueet, esimerkiksi yhteyshenkilöt ja aktiviteetit. Linkitys liittää tietueet yhteen, jotta käyttäjä ja muut tietueen käyttöoikeuden haltijat saavat tiedoista kokonaiskuvan.

Kun uudet tietueet lisätään tietokantaan, ne linkitetään samalla valittuun tiliin. Esimerkiksi Asiakastiedot-sivulla luotu yhteyshenkilö linkitetään asiakkaaseen, ja yhteyshenkilö näkyy Yhteyshenkilöt-sivuilla.

Asiakastietueessa on tietoja, jotka periytyvät, kun tietue linkitetään toiseen tietueeseen. Joissain myyntimahdollisuusraporteissa tietueet näkyvät esimerkiksi alueen tai toimialan mukaan. Koska alue ja toimiala eivät ole myyntimahdellisuustietueissa, järjestelmä selvittää linkitettyjen asiakastietueiden perusteella ryhmän, johon myyntimahdellisuus kuuluu. Tietueet kannattaa siksi linkittää asiakastietueeseen aina, kun se on mahdollista.

Voit linkittää asiakastietueeseen myös muita käyttäjiä, jolloin he voivat tarkastella tietuetta. Voit esimerkiksi jakaa asiakastietueen sopimuksen parissa työskentelevän tiimin kanssa. Tiimin jäsenillä voi olla roolin mukaan erilaiset käyttöoikeusvaatimukset asiakastietueeseen sekä asiakkaaseen linkitettyihin yhteyshenkilö- ja myyntimahdellisuustietueisiin.

Tietojen linkitys asiakkaaseen

- 1 Valitse asiakas.

Ohjeita asiakkaiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Vieritä Asiakastiedot-sivu oikeaan kohtaan ja linkitä tarvittavat tietueet asiakkaaseen.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää Asiakastiedot-sivulla näkyvien liittyvien tietojen tyyppin. Voit muuttaa käytettävissä olevien liittyvien tietojen järjestystä tai piilottaa liittyvät tiedot, joita et käytä. Jos haluat muokata sivun asettelua, valitse Muokkaa asettelua ja napsauta sitten Henkilökohtainen asettelu -sivulla olevia nuolia sen mukaan, haluatko lisätä vai poistaa osia. Nuolien

avulla voit myös järjestää sivulla olevat osat. Näiden asetusten muuttaminen vaikuttaa vain käyttäjän omaan näkymään sovelluksessa Oracle CRM On Demand.

Seuraavassa taulukossa on joitain tietuetyyppejä, joiden liittäminen asiakkaaseen saattaa olla mahdollista.

Tietuetyyppi	Tietoja
Myyntimahdollisuudet	Jos haluat linkittää uuden myyntimahdollisuuden, valitse Uusi, syötä tarvittavat tiedot muokkauslomakkeeseen ja tallenna tietue. Kenttien kuvaukset ovat kohdassa Myyntimahdollisuuskentät (sivulla 253).
Palvelupyynnöt	Jos haluat linkittää uuden palvelupyynnön, valitse Uusi, syötä tarvittavat tiedot muokkauslomakkeeseen ja tallenna tietue. Kenttien kuvaukset löytyvät kohdasta Palvelupyyntökentät (sivulla 325).
Huomautukset	<p>Jos haluat linkittää uuden huomautuksen, valitse Uusi, syötä tarvittavat tiedot ja tallenna tietue.</p> <p>HUOMAUTUS: Voit lisätä huomautuksia myös valitsemalla sivun oikeassa yläreunassa olevan huomautuskuvakkeen, jos ominaisuus on otettu yrityksessä käyttöön.</p> <p>Lisätietoja huomautuksista on kohdassa Huomautusten lisäys (sivulla 99).</p>
Avoimet toimet	<p>Voit luoda uuden tehtävän tai tapaamisen valitsemalla Uusi tehtävä tai Uusi tapaaminen. Syötä haluamasi tiedot Muokkaa-lomakkeeseen ja tallenna tietue. Kenttien kuvaukset löytyvät kohdasta Aktiviteettikentät (katso "Toimikentät" sivulla 156).</p> <p>Voit linkittää asiakkaaseen useita aktiviteetteja. Jos aktiviteettiin on liitetty aika, kyseinen aktiviteetti näkyy aktiviteettiluettelossa ja kalenterissa.</p> <p>Käyttäjät, joilla on katseluoikeus asiakkaaseen, näkevät myös asiakkaaseen linkitettyjä aktiviteetteja, muiden omistamat tai muille osoitetut aktiviteetit mukaan luettuina.</p>
Yhteyshenkilöt	<p>Jos haluat linkittää uuden yhteyshenkilön, valitse Uusi, syötä tarvittavat tiedot muokkauslomakkeeseen ja tallenna tietue. Kenttien kuvaukset löytyvät kohdasta Yhteyshenkilökentät (sivulla 230).</p> <p>VIHJE: Jos haluat välttää yhteyshenkilötietueiden kaksoiskappaleet, valitse Lisää ja valitse sitten Uusi yhteyshenkilö-sarakkeen vieressä oleva hakukuvake. Syötä hakuikkunaan etunimi, sukunimi tai sähköpostiosoite ja valitse Hae. Jos sovellus ei löydä yhteyshenkilöä, luo uusi yhteyshenkilötietue valitsemalla Uusi.</p> <p>Jos tiedät, että yhteyshenkilötietue on valmiina, linkitä-se tähän tietueeseen valitsemalla Lisää.</p> <p>Jos haluat päivittää yhteyshenkilön tiedot, avaa Yhteyshenkilön tiedot-sivu valitsemalla Nimi-linkki. Lisätietoja yhteyshenkilöiden linkittämisestä asiakkaisiin on kohdassa Asiakas- ja yhteyshenkilösuhteiden seuranta (katso "Asiakkaiden ja</p>

	yhteyshenkilöiden välisten suhteiden seuranta " sivulla 206).
Asiakastiimi	Saat tämän tietueen muiden työntekijöiden näkyville valitsemalla Lisää käyttäjiä. Valitse työntekijän nimi ikkunassa Asiakas - tiimin käyttäjien lisäys ja määritä käyttöoikeustaso. Lisätietoja tietueiden jakamisesta on kohdassa Tietueiden jako (tiimit) (sivulla 94).
Asiakkaan kumppanit	Jos haluat linkittää asiakkaan ja seurata sitä kumppanina, valitse Lisää. Syötä haluamasi tiedot Muokkaa-lomakkeeseen ja tallenna tietue. Kenttien kuvaukset löytyvät kohdasta Asiakkaiden kumppaneiden ja kilpailijoiden seuranta (sivulla 208).
Asiakkaan kilpailijat	Jos haluat linkittää asiakkaan ja seurata sitä kilpailijana, valitse Lisää. Syötä haluamasi tiedot Muokkaa-lomakkeeseen ja tallenna tietue. Kenttien kuvaukset löytyvät kohdasta Asiakkaiden kumppaneiden ja kilpailijoiden seuranta (sivulla 208).

Linkitetyn tietueen tai liitoksen poisto

- 1 Valitse asiakas.
Ohjeita asiakkaiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Vieritä Asiakastiedot-sivu oikeaan kohtaan.
- 3 Valitse sen rivin tietueen valikon Poista liitos tai Poista, jonka linkityksen haluat purkaa tai jonka linkin haluat poistaa
 - **Pura.** Tietueiden välinen liitos poistuu, mutta kumpaakaan tietuetta ei poisteta.
 - **Poista.** Linkitetty tietue poistuu. Tietue poistuu tietokannasta pysyvästi 30 päivän kuluttua.

Liittyvät aiheet

Kohteeseen liittyvää tietoa on seuraavissa aiheissa:

- [Tiedostojen ja URL-osoitteiden liittäminen tietueisiin](#) (sivulla 106)
- [Tietueiden poisto ja palautus](#) (sivulla 113)
- [Omaisuuksien seuranta](#) (sivulla 210)

Salkun tilien linkitys

Tämä ominaisuus koskee kohdetta Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Voit linkittää salkun tilejä asiakkaaseen monta-yhteen-suhteilla. Toisin sanoen voit linkittää monta salkun tiliä samaan asiakkaaseen, mutta kukin salkun tili voidaan linkittää vain yhteen asiakkaaseen.

Ennen aloitusta: Salkkuun liittyvät tiedot eivät oletusarvoisesti näy asiakkaan tietosivulla. Jotta voit tarkastella näitä tietoja, yrityksesi järjestelmänvalvojan on myönnettävä roolillesi salkkuun liittyvien tietojen käyttöoikeus. Tämän jälkeen sinun tai yrityksesi järjestelmänvalvojan on lisättävä salkkuun liittyvät tiedot asiakkaan tietosivun asetteluun. Lisätietoja tietosivun asettelun mukautuksesta on kohdassa [Oman tietosivun asettelun muuttaminen](#) (katso "[Tietosivun asettelun muutos](#)" sivulla 703).

Salkun alitilin linkitys

- 1 Valitse pääasiakas.
Asiakkaiden valintaa koskevia tietoja on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Siirry asiakkaan tietosivulla salkkuun liittyviin tietoihin ja valitse Uusi.
- 3 Syötä tiedot näyttöön avautuvan salkun tilin muokkaussivun kenttiin.
Lisätietoja salkun tileistä on kohdassa [Salkun tili -kentät](#) (sivulla 601).
- 4 Tallenna tietue.

Pääasiakkaiden määrittäminen

Voit määrittää asiakashierarkioita, esimerkiksi yrityksen tytäryhtiön, määrittämällä pää- ja alitason suhteen. Luo ensin pääasiakas ja valitse se sitten aliasiakkasan päätasoksi.

Pääasiakkaan määrittäminen

- 1 Valitse aliasiakas.
Ohjeita asiakkaiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse asiakkaan tietosivulla Muokkaa.
HUOMAUTUS: Jos rivin sisäinen muokkaus on käytettävissä yrityksessäsi, voit määrittää pääasiakkaan [Asiakastiedot](#)-sivun rivillä. Lisätietoja rivin sisäisestä muokkauksesta on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).
- 3 Valitse asiakkaan muokkaussivun Pääasiakas-kentän vieressä oleva valintakuvake.
- 4 Valitse Haku-ikkunassa pääasiakas.
- 5 Tallenna tietue.

Liittyvät aiheet

Kohteeseen liittyvää tietoa on seuraavissa aiheissa:

- [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44)
- [Asiakkaan kentät](#) (sivulla 214)

Näytettävien asiakastietueiden rajoitus

Voit rajoittaa näytössä näkyviä asiakkaita valitsemalla suodatetun luettelon. Luettelossa näkyy alijoukko asiakkaista, jotka täyttävät luetteloon tallennetut kriteerit.

Ennen aloitusta:

- Luettelo luotaessa on syötettävä määritettyjen kriteerien kentät ja arvot. Voit siirtyä Asiakkaan muokkaus -sivulle ja kirjoittaa muistiin sovelluksessa käytetyt kenttien tarkat nimet ja arvot. Muuten suodatettu luettelo ei ehkä löydä oikeita tietueita. Voit myös tulostaa tietueen tietojen sivun, josta näet kenttien tarkat nimet. Tulosteessa ei kuitenkaan näy avattavien luetteloiden kenttien arvoja.
- Jos käytät ohjelmaa Oracle Offline On Demand (the Offline client), kerralla ladattavien tietueiden määrä on rajattu. Offline client rajaa oletusarvoisesti kerralla ladattavien asiakkaiden määräksi 250. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi pyytää lisäystä tähän määrään. Määrän lisääminen voi kuitenkin lisätä myös latausprosessiin kuluva aikaa. Jos asiakastietueiden määrä ylittää latauksessa sallitun enimmäismäärän, jaa asiakkaat pienempiin osiin luomalla suodatettuja luetteloita. Jako voi perustua esimerkiksi asiakasprioriteettien eri arvoihin tai asiakkaiden sijaintiin. Valitsemalla sitten latausprosessin aikana luomasi suodatetut luettelot voit varmistaa, että kaikki asiakastietueet kopioituvat kannettavalle tietokoneellesi tai työpöydällesi.

Asiakkaiden suodatetun luettelon avaus

- 1 Napsauta Asiakkaat-välilehteä.
- 2 Valitse Asiakkaan kotisivun Asiakasluettelot-osasta haluamasi luettelo.
Kohdassa [Asiakkaan kotisivun käyttö](#) (sivulla 195) on kuvaus oletusarvoisista asiakkaan suodatetuista luetteloista.

Asiakkaiden suodatetun luettelon luonti

- 1 Napsauta Asiakkaat-välilehteä.
- 2 Napsauta Asiakkaan kotisivun Asiakasluettelot-osan Luetteloiden hallinta -linkkiä.
- 3 Valitse Luetteloiden hallinta -sivulla Uusi luettelo -painike.
- 4 Tee kohdassa [Luettelojen luonti ja tarkennus](#) (sivulla 83) kuvatut vaiheet.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

204 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

- [Asiakkaan kentät](#) (sivulla 214)
- [Aktiviteettiluetteloiden käyttö](#) (sivulla 136)
- [Asiakkaan kotisivun käyttö](#) (sivulla 195)

Asiakkaiden välisten suhteiden jäljitys

Kun haluat seurata asiakkaiden välisiä suhteita, tallenna tiedot asiakassuhdesivuilla. Voit esimerkiksi seurata asiakkaan suhteita investojiin tai muihin asiakkaisiin.

Linkitä tällöin tähän asiakastietueeseen asiakas, jonka suhdetta haluat seurata. (Voit linkittää useita asiakkaita.) Määritä sitten suhde ja lisää muut tarvittavat tiedot.

HUOMAUTUS: Suhteiden seurantatoiminto ei sisälly sovelluksen Oracle CRM On Demand Standard-versioon, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat luoda mukautettuja kenttiä, joihin voidaan tallentaa lisätietoja asiakassuhteista. Mukautetut kentät voidaan lisätä asiakassuhteiden muokkaussivun asetteluun. Tämän jälkeen käyttäjät, joilla on asiakassuhdetietueiden käyttöoikeus, voivat tarkastella ja päivittää mukautettujen kenttien tietoja.

Ennen aloitusta: Luo asiakastietue jokaiselle organisaatiolle, jonka haluat linkittää tähän asiakkaaseen. Tämä toiminto ei ehkä ole käytettävissä sovelluksesi versiossa.

Asiakkaiden välisten suhteiden seuranta

1 Valitse asiakas.

Ohjeita asiakkaiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#).

2 Siirry Asiakastiedot-sivun Asiakassuhteet-osaan ja tee jokin seuraavista:

- Linkitä asiakas valitsemalla Lisää.
- Kun haluat päivittää tiedot, napsauta asiakassuhderivin Muokkaa-linkkiä.

3 Määritä tarvittavat tiedot asiakassuhteen muokkaussivulla.

Seuraava taulukko sisältää eräitä kenttien tietoja, joita käytetään asiakkaiden suhteiden seurannassa.

Kenttä	Huomautukset
Liittyvä asiakas	Napsauta valintakuvaketta ja valitse asiakas, jonka suhdetta ja tietoja haluat seurata. Tämä on pakollinen kenttä.
Rooli	Valitse vaihtoehto, joka määrittää asiakkaiden välisen suhteen. Tämä on pakollinen kenttä.
Käänteinen rooli	Valitse vaihtoehto, joka määrittää asiakkaiden välisen käänteisen suhteen. Tämä on pakollinen kenttä.

Kenttä	Huomautukset
Aloituspäivämäärä	Tässä kentässä voit kirjata asiakkaiden välisen suhteen aloituspäivämäärän. Oletusarvona käytetään kuluvan päivän päivämäärää.
Päättyispäivämäärä	Tässä kentässä voit kirjata asiakkaiden välisen suhteen päättyispäivämäärän.

4 Tallenna tietue.

Asiakkaiden ja yhteyshenkilöiden välisten suhteiden seuranta

Asiakkaita voi linkittää yhteyshenkilöihin useilla eri tavoilla. Asiakkaan tietosivulla voit linkittää aiemmin luotuja yhteyshenkilöitä asiakkaaseen sekä luoda uusia yhteyshenkilöitä, jotka linkitetään asiakkaaseen automaattisesti. Samoin yhteyshenkilön tietosivulla voit linkittää aiemmin luotuja asiakkaita yhteyshenkilöön sekä luoda uusia asiakkaita, jotka linkitetään yhteyshenkilöön automaattisesti.

Tietoja asiakkaan yhteyshenkilön tiedoista

Kun olet linkittänyt asiakkaan ja yhteyshenkilön, voit tarkastella asiakkaan yhteyshenkilön tietoja asiakkaan yhteyshenkilön muokkaussivulla. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi luoda mukautettuja kenttiä, joihin tallennetaan lisätietoja asiakkaan yhteyshenkilöistä, ja lisätä mukautetut kentät asiakkaan yhteyshenkilön muokkaussivun asetteluun. Tämän jälkeen käyttäjät, joilla on asiakkaan yhteyshenkilötietueiden käyttöoikeus, voivat tarkastella ja päivittää mukautettujen kenttien tietoja.

Yrityksen järjestelmänvalvojat luovat asiakkaan yhteyshenkilöiden mukautetut kentät asiakkaan yhteyshenkilökenttien linkin kautta, joka on käytettävissä sekä asiakas- että yhteyshenkilötietuetyypeille sovelluksen Oracle CRM On Demand mukautussivuilla. Yrityksen järjestelmänvalvojat luovat asiakkaan yhteyshenkilön muokkaussivun asettelut asiakkaan yhteyshenkilösivun asettelulinkin kautta, joka on myös käytettävissä sekä asiakas- että yhteyshenkilötietuetyypeille. Lisätietoja mukautettujen kenttien lisäämisestä ja sivun asettelujen luomisesta on kohdassa Sovelluksen mukautus.

Tietoja yhteyshenkilön rooleista

Kun olet linkittänyt asiakkaan ja yhteyshenkilön, voit määrittää yhteyshenkilön roolit asiakkaassa. Yhteyshenkilön rooli yrityksessä on tärkeä tallentaa, jotta ymmärrettäisiin, minkälainen vaikutus yhteyshenkilöllä on asiakkaan ostopäätöksiin. Voit määrittää esimerkiksi seuraavat asiakkaan yhteyshenkilöiden suhteet: Hyväksyjä, Käyttäjä ja arvioija, Käyttäjä ja hyväksyjä, Käyttäjä ja päätöksentekijä, Arvioija ja hyväksyjä, Arvioija ja päätöksentekijä ja Tunteaton.

Seuraavassa kuvataan, miten yhteyshenkilöt linkitetään asiakkaaseen.

Yhteyshenkilöiden linkitys asiakkaaseen

1 Valitse haluamasi asiakas.

Lisätietoja tietueiden valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Luo uusi asiakkaaseen linkitettävä yhteyshenkilö seuraavasti:

- a** Valitse asiakkaan tietosivun yhteyshenkilöiden liittyvien tietojen osiossa Uusi.
- b** Anna yhteyshenkilön muokkaussivulla uuden yhteyshenkilön tiedot ja tallenna sitten muutokset.

HUOMAUTUS: Jotkin yhteyshenkilön muokkaussivun kentät on saatettu täyttää ennalta asiakastietueen arvoilla.

3 Linkitä aiemmin luotu yhteyshenkilö asiakkaaseen seuraavasti:

- a** Valitse asiakkaan tietosivun yhteyshenkilöiden liittyvien tietojen osiossa Lisää.
- b** Napsauta yhteyshenkilöiden luettelosivulla hakukuvaketta ja valitse asiakkaaseen linkitettävä yhteyshenkilö.
Voit linkittää enintään viisi yhteyshenkilöä asiakkaaseen yhteyshenkilöiden luettelosivulla.
- c** (Valinnainen) Valitse kullekin yhteyshenkilölle vaihtoehto, joka määrittää yhteyshenkilön pääroolin asiakkaassa.

HUOMAUTUS: Kun olet linkittänyt yhteyshenkilön asiakkaaseen, voit lisätä yhteyshenkilölle muita rooleja asiakkaassa.

- d** Tallenna muutokset.

Seuraavassa kuvataan, miten asiakkaat linkitetään yhteyshenkilöön.

Asiakkaiden linkitys yhteyshenkilöön**1** Valitse haluamasi yhteyshenkilö.

Lisätietoja tietueiden valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Luo uusi yhteyshenkilöön linkitettävä asiakas seuraavasti:

- a** Valitse yhteyshenkilön tietosivun asiakkaiden liittyvien tietojen osiossa Uusi.
- b** Anna asiakkaan muokkaussivulla uuden asiakkaan tiedot ja tallenna sitten muutokset.

3 Linkitä aiemmin luotu asiakas yhteyshenkilöön seuraavasti:

- a** Valitse yhteyshenkilön tietosivun asiakkaiden liittyvien tietojen osiossa Lisää.
- b** Napsauta Lisää asiakas -sivulla hakukuvaketta ja valitse yhteyshenkilöön linkitettävä asiakas.
Voit linkittää enintään viisi asiakasta yhteyshenkilöön Lisää asiakas -sivulla.
- c** (Valinnainen) Valitse kullekin asiakkaalle vaihtoehto, joka määrittää yhteyshenkilön pääroolin asiakkaassa.

HUOMAUTUS: Kun olet linkittänyt asiakkaan yhteyshenkilöön, voit lisätä yhteyshenkilölle muita rooleja asiakkaassa.

- d Tallenna muutokset.

Seuraavassa kuvataan, miten asiakkaan yhteyshenkilön tietoja tarkastellaan ja päivitetään.

Asiakkaan yhteyshenkilön tietojen tarkastelu ja päivitys

- 1 Tee jokin seuraavista toimista:

- Napsauta asiakkaan tietosivun yhteyshenkilöiden liittyvien tietojen osiossa yhteyshenkilön muokkauslinkkiä.
- Napsauta yhteyshenkilön tietosivun asiakkaiden liittyvien tietojen osiossa asiakkaan muokkauslinkkiä.

Asiakkaan yhteyshenkilön muokkaussivulla näkyvät liittyvän yhteyshenkilön tiedot. Sivun kentät voivat olla vain luku -kenttiä tai saatat voida lisätä tai muuttaa sivun tietoja sen mukaan, miten yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt sivun asettelun.

- 2 Päivitä tiedot tarpeen mukaan ja tallenna muutokset.

Seuraavassa kuvataan, miten asiakkaan yhteyshenkilön roolitiedot päivitetään.

Asiakkaan yhteyshenkilön roolitietojen päivitys

- 1 Tee jokin seuraavista toimista:

- Napsauta asiakkaan tietosivun yhteyshenkilöiden liittyvien tietojen osiossa yhteyshenkilön roolien muokkauslinkkiä.
- Napsauta yhteyshenkilön tietosivun asiakkaiden liittyvien tietojen osiossa asiakkaan roolien muokkauslinkkiä.

Asiakkaan tai yhteyshenkilön roolien sivulla näkyvät asiakkaan yhteyshenkilön käytettävissä olevat ja valitut roolit.

- 2 Valitse yhteyshenkilön roolit asiakkaan tai yhteyshenkilön roolien sivun Käytettävissä-osassa ja siirrä roolit valittujen osaan suuntanuolen avulla.
- 3 Voit muuttaa valittujen osassa näkyvien roolien järjestystä ylä- ja alanuolipainikkeilla. Luettelon ylin rooli on päärooli.
- 4 Tallenna muutokset.

Asiakkaiden kumppaneiden ja kilpailijoiden seuranta

Oracle CRM On Demand sisältää sovellusalueita, joissa voit seurata kumppaneidesi tai asiakkaasta kilpailevan yrityksen tietoja. Voit esimerkiksi seurata, minkä yritysten (asiakkaiden) kanssa teet liiketoimia Asiakkaalle XYZ tai minkä yritysten (asiakkaiden) kanssa kilpailet Asiakkaasta XYZ.

Linkitä ensin kumppaninasi toimiva asiakas tai kilpailija asiakkaan tietueeseen. Voit linkittää haluamasi määrän kumppani- tai kilpailija-asiakkaita. Lisää sitten Asiakkaan kumppanin muokkaus- tai Asiakkaan kilpailijan muokkaus -sivulla kumppanin tai kilpailijan tiedot, esimerkiksi sen vahvuudet ja heikkoudet.

Huomautus: Kun lisäät asiakkaan kumppanin tai asiakkaan kilpailijan, valitulle asiakkaalle luodaan molemminpuolinen tietue. Jos esimerkiksi lisäät asiakkaan 123 asiakkaan XYZ kumppanina, asiakas 123 lisätään automaattisesti asiakkaan XYZ kumppaniluetteloon.

Tietoja olemassa olevien asiakkaiden muuntamisesta kumppanin asiakkaiksi on kohdassa [Asiakkaiden muuntaminen kumppaniasiakkaiksi](#) (sivulla 369).

Ennen kuin aloitat Luo jokaiselle asiakkaaseen linkitettävälle kumppanille tai kilpailijalle asiakastietue. Ohjeita tietueiden lisäämisestä on kohdassa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41).

Asiakkaiden kumppani- ja kilpailijatietojen seuraaminen

1 Valitse asiakas.

Ohjeita asiakkaiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Siirry asiakkaan tietosivulla Asiakkaan kumppanit- tai Asiakkaan kilpailijat -osaan ja tee jokin seuraavista toimista:

- Linkitä asiakas valitsemalla Lisää.
- Päivitä tiedot valitsemalla nykyisen kumppanin tai kilpailijan vieressä oleva Muokkaa-linkki.

3 Syötä vaaditut tiedot asiakkaan kumppanin tai asiakkaan kilpailijan muokkaussivulla.

Seuraavassa taulukossa kuvataan kumppaneiden ja kilpailijoiden tietojen seurannassa käytettävien kenttien tietoja.

Kenttä	Huomautukset
Asiakkaan kumppani	Napsauta valintakuvaketta ja valitse asiakas, jonka suhdetta ja tietoja haluat seurata kumppaninasi, kun käsittelet tätä asiakasta. Tämä on pakollinen kenttä.
Asiakaskilpailija	Napsauta valintakuvaketta ja valitse asiakas, jonka suhdetta ja tietoja haluat seurata kilpailijanasi, kun käsittelet tätä asiakasta. Tämä on pakollinen kenttä.
Rooli	Valitse vaihtoehto, joka määrittää asiakkaiden välisen suhteen. Tämä on pakollinen kenttä.
Käänteinen rooli	Valitse vaihtoehto, joka määrittää asiakkaiden välisen käänteisen suhteen. Tämä on pakollinen kenttä.
Aloituspäivämäärä	Tässä kentässä voit kirjata kumppanuuden aloituspäivämäärän. Oletuksena käytetään kuluvaan päivämäärää. Tämä kenttä on pakollinen.
Päättymispäivämäärä	Voit kirjata tähän kenttään kumppanuuden päättymispäivämäärän.
Ensisijainen yhteyshenkilö	Kumppanin tai kilpailijan suhteen tärkein yhteyshenkilö

4 Tallenna tietue.

Omaisuuuden seuranta

Kun haluat seurata tuotetta, jonka olet myynyt asiakkaalle tai yritykselle, linkitä tuotteen tietue asiakkaaseen omaisuudeksi.

Tuotteen tietueen linkitys asiakkaaseen omaisuutena

1 Valitse asiakas.

Ohjeita asiakkaiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Selaa Asiakastiedot-sivulla Omaisuus-kohtaan ja tee jokin seuraavista:

- Luo omaisuus valitsemalla Uusi.

Omaisuuuden tekijä on oletusarvoisesti myös sen omistaja.

- Voit päivittää omaisuuden tiedot napsauttamalla omaisuuden vieressä olevaa Muokkaa-linkkiä.

3 Kirjoita omaisuuden muokkaussivulle tarvittavat tiedot.

HUOMAUTUS: Jos käytät alakohtaista versiota ohjelmasta Oracle CRM On Demand, omaisuudet luetellaan ehkä eri otsikoiden alla. Esimerkiksi kohdassa Oracle CRM On Demand Automotive Edition omaisuudet luetellaan *ajoneuvoina*.

Seuraava taulukko kuvaa joitakin kenttiä, joita käytetään omaisuustietojen seuraamiseen. Jos käytät alakohtaista versiota ohjelmasta Oracle CRM On Demand, sinulla saattaa näkyä lisäkenttiä.

Kenttä	Kuvaus
Avaintiedot omaisuudesta	
Tuotteen nimi	Asiakkaalle toimitettu tuote. Kun linkität tuotetietueen, tuotteen määritelmästä kopioituvat kentät Tuoteluokka, Osanumero, Tyyppi ja Tila.
Ostohinta	Tuotteesta maksettu hinta.
Määrä	Asiakkaan ostamien yksiköiden määrä.
Toimituspvm	Oletusarvoisesti nykyinen päivämäärä.
Tuoteluokka	Vain luettavissa. Kopioituu tuotteen määrittämisestä.
Osanumero	Vain luettavissa. Kopioituu tuotteen määrittämisestä.
Tyyppi	Vain luettavissa. Kopioituu tuotteen määrittämisestä.
Toimintatila	Oletusarvot ovat Passiivinen, Aktiivinen, Vapaa, Ylöspäin, Rajoitettu käyttö, Ylläpito, Alaspäin, Kriittinen virhe.
Takuu	Takuuaika.

Kenttä	Kuvaus
Sopimus	Sopimuksen tyyppi, kuten Pronssi, Kulta, Platina tai Hopea.
Valuutta	Ostohinnan valuutta. Voit valita toisen valuutan tai muuntaa hinnan toiseen valuuttaan, jos yrityksesi järjestelmänvalvoja on määrittänyt sen ominaisuuden.
Ilmoituspvm	<p>Tehtävätietueessa näkyvä päivämäärä.</p> <p>Jos kirjaat omaisuustietueelle ilmoituspäivämäärän, tämä luo tehtävän, kun tallennat tämän omaisuustietueen. Tehtävä näkyy seuranta vaativana <i>omaisuutena omalla kotisivulla, asiakkaan kotisivulla ja kalenterissa.</i></p> <p>VIHJE: Määritä päivämäärä antamaan sinulle ajan tämän omaisuuden seurantatehtävistä, kuten ilmoitus, että sopimus tai takuu on raukeamassa.</p> <p>HUOMAUTUS: Tehtävän automaattinen luonti aktivoituu vain, kun kirjaat ilmoituspäivämäärän omaisuustietueeseen. Se ei aktivoidu kontaktitietueesta.</p>
Lisätietoja	
Kuvaus	Lisätietoja omaisuudesta. Enintään 250 merkkiä.

Tulon seuranta asiakkaiden perusteella

Ennen aloitusta: Tämä ominaisuus koskee kohdetta Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Voit seurata kunkin asiakkaan tulotietoja. Yritys voi tehdä ennusteita asiakkaan tulojen perusteella. Asiakkaille lisätään sitä varten tulotietueita.

Kun lisäät asiakkaille tulotietueita, voit

- seurata kunkin asiakkaan tuotteita, tuoteluokkia tai ennustettuja tuloja
- tehdä ennusteita asiakkaiden tulojen perusteella.

Jos yrityksesi tekee ennusteita asiakkaiden perusteella, vain seuraavat ehdot täyttävät tietueet ovat mukana ennusteessa:

- Asiakkaan tulotietueen tilan on oltava Avoin, Odottaa tai Suljettu.
- Asiakkaan tulotietueen Ennuste-kentässä on oltava valintamerkki.
- Tulotietuetta ei voi liittää myyntimahdollisuuteen.

Ennen aloitusta. Selvitä yrityksessä käytettävä ennusteen laatimistapa. Yritys voi käyttää tuloennusteen pohjana jotain seuraavista tietueista: myyntimahdollisuuden tulo, myyntimahdollisuuden tuotteen määrä ja tulo, asiakkaan tulo tai yhteyshenkilön tulo. Yrityksen ennusteen laatimistavasta riippuu, mitkä kentät on täytettävä, kun asiakkaille lisätään tulotietueita.

Tulojen lisääminen asiakkaille

1 Valitse asiakas.

Ohjeita asiakkaiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Vieritä Asiakastiedot-sivu Tulot-kohtaan ja tee jokin seuraavista toimista:

- Lisää tulotietue valitsemalla Lisää.
- Voit päivittää tulotiedot napsauttamalla tulotietueen vieressä olevaa Muokkaa-linkkiä.

3 Täytä Tulojen muokkaus -sivun tulokentät.

HUOMAUTUS: Jos yrityksessä ei laadita ennusteita asiakkaiden tulojen perusteella, tulosivulla oleva Ennuste-valintaruutu kannattaa jättää tyhjäksi.

4 Tallenna tietue.

Tulokentät

Seuraavassa taulukossa esitellään tuloihin liittyvät kentät. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi lisätä tai poistaa kenttiä sekä nimetä niitä uudelleen, joten sovelluksen kentät voivat poiketa taulukon kentistä.

Huomautus: Ennusteen laatiminen asiakkaiden ja yhteyshenkilöiden tulojen perusteella edellyttää, että tulot on otettu käyttöön sekä asiakkailla että yhteyshenkilöillä. Toiminto on määritettävä yrityksen käyttöön. Saat lisätietoja yrityksen järjestelmänvalvojalta.

VAROITUS: Jos yrityksen ennusteet laaditaan asiakkaiden tai yhteyshenkilöiden tulojen perusteella, syötetyt tulotiedot voivat vaikuttaa ennusteen laskentaan.

Kenttä	Kuvaus
Avaintuotteiden tiedot	
Alkamis-/Päättymispäivämäärä	<p>Tulojen oletettu sulkeutumispäivämäärä, jos kyseessä on asiakas tai yhteyshenkilö. Alkupäivämäärä, jos tulo on toistuva. Jos toistuvan tulon sulkeutumispäivämäärä on kuukauden viimeinen päivä ja alkupäivämäärä on kuun keskivaiheilla, lisää tietue koko toistuvalla hinnalla ja toinen tietue suhteellisesti jaetulle tilaukselle.</p> <p>Esimerkki: aloitat kertakäyttötavaroiden toimituksen asiakkaalle 15. toukokuuta. Sen jälkeen lähetät asiakkaalle joka kuukauden lopussa 500 euron arvosta kertakäyttötavaroita vuoden loppuun asti.</p> <p>Lisää kuun puolelta välissä tullutta tilausta varten tietue, jossa on seuraavat arvot: Tulo = 250 EUR Määrä = 1</p> <p>Lisää toistuvaa tilausta varten toinen tietue, jossa on seuraavat arvot: Tulo = 500 EUR Määrä = 1 Toistuvuus = Kuukausittain Kausien määrä = 7 (kesä-joulukuu).</p>

Kenttä	Kuvaus
Tuotteen nimi	Voit valita vain tuotteita, joiden yrityksesi järjestelmänvalvoja on merkinnyt olevan tilattavissa.
Tuoteluokka	Tuotteelle määritetty luokka.
Osanumero	Tuotteen kuvauksesta periytyvä luku. Vain luku.
Ennuste	Määrittää, sisällytetäänkö tuote ennusteiden loppusummiin.
Tyyppi	Oletusarvot ovat Toteutunut, Lähetetty, Laskutettu, Kirjattu, Suunniteltu ja Kiintiö. HUOMAUTUS: Valittu tyyppi vaikuttaa tulotietueeseen. Sivulla voi olla myös toinen Tyyppi-kenttä (vain luku -kenttä), jossa on tuotetietoja.
Tila	Jos yrityksessä laaditaan ennusteita asiakkaiden tai yhteyshenkilöiden pohjalta, tilaksi on määritettävä Avoin, Odottaa tai Suljettu, jotta tietue otetaan mukaan ennusteeseen. HUOMAUTUS: Valittu tila vaikuttaa tulotietueeseen. Sivulla voi olla myös toinen Tila-kenttä (vain luku -kenttä), jossa on tuotetietoja.
Määrä	Asiakkaan tilaamien yksiköiden lukumäärä. Jos kyseessä on toistuva tuote, syötä yksiköiden lukumäärä toistojaksoa kohden. Jos esimerkiksi lähetät markkinoille 10 tulostimen säiliötä kuukaudessa, syötä tähän luku 10.
Tulo	Määrä kerrottuna hinnalla. Tuloja ei voi korvata. Jos Ennuste-valintaruutu on valittuna, tulo otetaan mukaan kokonaisennusteeseen. VIHJE: Jos haluat laatia tuotteesta tai tuoteluokasta riippumattoman tuloennusteen, merkitse määräksi 1 ja määritä hinnaksi myynnin arvo.
Kuvaus	Tuotetta koskevia lisätietoja. Enintään 16 350 merkkiä.
Toistuvien tulojen tiedot	
Toistuvuus	Ilmaisee toistuvasti tilatun tuotteen toimitusvälin. Termi <i>joka toinen viikko</i> tarkoittaa "kerran kahdessa viikossa". Kun täytät tämän kentän, sinun on täytettävä myös kenttä Kausien lkm.
Kausien lkm	Toistuvasti tilatun tuotteen kausien lukumäärä. Toistuva tulo voi tukea enintään 260 kautta. Se, kuinka pitkää ajanjaksoa tämä tarkoittaa, riippuu toistuvalla tuotteella valitusta aikavälistä (kentässä Aikaväli). Jos tulo toistuu viikoittain, voit seurata sitä viisi vuotta. HUOMAUTUS: kun täytät tämän kentän, sinun on täytettävä myös kenttä Aikaväli.
Lisätietoja	

Kenttä	Kuvaus
Omistaja	<p>Tulotietueen omistajaksi määritetty henkilö. Yleensä omistaja voi päivittää tietoja ja poistaa tietueen. Käyttöoikeustasoja voi kuitenkin säätää yksittäisen käyttäjän käyttöoikeuksien kaventamiseksi tai laajentamiseksi.</p> <p>Tämä arvo vaikuttaa siihen, mitkä tietueet sisällytetään käyttäjän tai tämän esimiesten (Raportit- ja Dashboard-sivuilla) ajamiin raportteihin.</p> <p>Kullakin tietueella on vain yksi omistaja. Asiakas-, yhteystieto- ja myyntimahdellisuustietueet voi kuitenkin jakaa muiden työntekijöiden kanssa. Ohjeita on kohdassa Tietueiden jako (tiimit) (sivulla 94).</p>

Asiakkaan suorituksen analysointi

Asiakkaan kotisivun Asiakasanalyysi-osa sisältää asiakasjakautuman ja päätetyn tuoton analyysin. Tässä osassa voit määrittää parhaiten ja huonoimmin onnistuneet asiakkaat sekä uudet markkinasegmentit.

Tässä asiakkaan kotisivun osassa voit tarkastella tietoja siirtämällä osoittimen diagrammin päälle, tuoda näyttöön erittelyraportin napsauttamalla segmenttiä tai tarkastella samoja tietoja toisesta näkökulmasta vaihtamalla avattavan luettelon luokkaa.

Asiakkaan kentät

Asiakkaan muokkaussivulla voit lisätä asiakkaan tai päivittää tietoja. Sivulla on kaikki asiakkaan tietokentät.

VIHJE: Voit muokata asiakkaita myös asiakkaan luettelo- ja tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa sovellusta monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja avattavan luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa tässä taulukossa kuvatuista vakiotiedoista.

Asiakastietueet ovat keskeisessä asemassa, kun tietoja hallitaan ja tarkastellaan. Asiakkaista kannattaakin lisätä mahdollisimman paljon tietoja. Joitakin tietoja, kuten aluetta tai toimialaa, voidaan käyttää tietojen luokitteluun raporteissa. Jos liität tietueen, kuten myyntimahdollisuuden, tietueeseen, joka sisältää alue- tai toimialatiedon, myyntimahdollisuudet voidaan luokitella näiden arvojen perusteella.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Tilin tärkeimmät tiedot	
Asiakkaan nimi	Asiakkaan nimi. Voit välttää tietueen kaksoiskappaleet varmistamalla, että noudatat yrityksesi määrittämiä nimeämiskäytäntöjä esimerkiksi lyhenteiden, isojen ja pienten kirjainten osalta.
Sijainti	Asiakkaan toimitilan tyyppi, kuten pääkonttori.

Kenttä	Kuvaus
Pääasiakas	Yritys, jonka tytäryhtiö asiakas on.
Web-sivusto	Asiakkaan URL-osoite.
Asiakkaan myyntitiedot	
Asiakastyyppi	<p>Asiakkaan suhde yritykseen, kuten mahdollinen asiakas, asiakas, kumppani tai kilpailija.</p> <p>Huomautus: Kumppaniksi tai kilpailijaksi määritetyt asiakkaat näkyvät asiakkaan kotisivun Kaikki kilpailijat- ja Kaikki kumppanit -luetteloissa.</p> <p>Ne sisältyvät myös asiakkaan tai myyntimahdollisuuden tietosivulla olevaan luetteloon, josta voit liittää niitä muihin asiakkaisiin tai myyntimahdollisuuksiin. Tässä vaiheessa voit määrittää asiakkaan rooliksi esimerkiksi jälleenmyyjä, toimittaja tai kumppani sekä seurata kunkin asiakkaan ja myyntimahdollisuuden kumppani- ja kilpailijatietoja.</p>
Prioriteetti	Asiakkaan prioriteetti voi olla esimerkiksi korkea, keskitaso tai matala.
Toimiala	<p>Asiakkaan liiketoiminnan tyyppi, kuten valmistus, huipputekniikka, rahoituspalvelut, vähittäismyynti, autoteollisuus, lääketeollisuus, tietoliikenne, energia, palvelut tai muu.</p> <p>Jos haluat tarkastella raporttitietoja, kuten myyntimahdollisuuksia, toimialan mukaan, valitse asiakkaan toimiala ja linkitä myyntimahdellisuustietue asiakkaaseen.</p>
Julkinen yhtiö	Osoittaa, että asiakas on julkisesti omistettu yhtiö.
Alue	Alue, jolla asiakas sijaitsee yrityksesi näkökulmasta. Jos haluat tarkastella raporttitietoja, kuten myyntimahdollisuuksia, alueen mukaan, valitse asiakkaan alue ja linkitä myyntimahdellisuustietue asiakkaaseen.
Tila	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Viimeisin yhteydenottopäivämäärä	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Terveystietojen toimialatunnus	Terveystietojen toimialatunnus. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Vaikutustyyppi	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Yhteydenottojen tiheys	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Kenttä	Kuvaus
Lähdekampanja	Kampanja, josta asiakas on lähtöisin. Jos asiakas on peräisin myyntivihjeiden muuntoprosessista, kenttä periytyy automaattisesti myyntivihjetietueen Kampanja-kentästä. Jos käyttäjä luo asiakkaan, hän täyttää tämän kentän.
Liikevaihto	Yrityksen vuotuinen liikevaihto.
Markkinasegmentti	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Markkinapotentiaali	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tulot vuoden alusta	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Markkinaosuus	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Viite	Osoittaa, että asiakas on viite, johon potentiaaliset asiakkaat tai myyntiedustajat voivat ottaa yhteyttä.
Viite alkaen	Päivämäärä, jolloin asiakkaasta tuli viite.
Asiakkaan kumppani	Osoittaa, että asiakas on kumppani.
Lääkäreiden määrä	Toimipaikassa, kuten sairaalassa tai klinikalla, työskentelevien lääkäreiden määrä. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Reitti	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Lisätietoja	
Laskutus- ja kuljetusosoitteet	<p>Maan valitseminen määrittää nimikkeet lopuille osoitekentille kyseisen maan osoitekäytäntöjen mukaisesti. Kenttien nimien muuttaminen saattaa edellyttää näytön päivitystä.</p> <p>Jos lisäät yhteystiedon ja liität sen tähän asiakkaaseen, asiakkaan laskutusosoite kopioidaan yhteystiedon asiakasosoitteeksi.</p> <p>HUOMAUTUS: Jos jaetut osoitteet ovat käytössä yrityksessä, laskutus- ja toimitusosoitteet ovat vain luku -tilassa ja osoitekentät muuttuvat vastaamaan jaettujen osoitteiden vaatimuksia. Lisätietoja jaetuista osoitteista on kohdassa Osoitteet.</p>

Kenttä	Kuvaus
Omistaja	<p>Asiakastietueen omistajan alias.</p> <p>Yleensä tietueen omistaja voi päivittää tietueen, siirtää tietueen toiselle omistajalle tai poistaa tietueen. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa käyttöoikeuksien tasoa eli rajoittaa tai lisätä käyttäjän käyttöoikeuksia. Jos haluat määrätä asiakastietueen omistajuuden uudelleen, sinulla täytyy olla luku- ja muokkausoikeudet kyseiseen tietueeseen.</p> <p>HUOMAUTUS: Jos ryhmäomistus on otettu käyttöön yrityksessä, ryhmän jäsenet muuttuvat automaattisesti, jos asiakkaan uusi omistaja kuuluu johonkin toiseen ryhmään.</p> <p>Omistaja-kentän arvo vaikuttaa siihen, mitkä tietueet sisällytetään sinun tai esimiestesi ajamiin raportteihin.</p> <p>Voit jakaa asiakastietueita muiden käyttäjien kanssa asiakastiimisivulla. Lisätietoja tietueiden jakamisesta muiden käyttäjien kanssa on kohdassa Tietueiden jako (tiimit) (sivulla 94).</p> <p>Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).</p>
Määritä asiakas uudelleen	<p>Osoittaa, tuleeko asiakas määrittää uudelleen. Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on asettanut asiakkaiden määrittäyssääntöjä, tämän kentän valinta saa aikaan sen, että toimeksiantohallinta sovelluksessa Oracle CRM On Demand käsittelee asiakkaan uudelleen ja määrittää sen sääntöjen mukaan. Toimeksiantohallinta voi määrittää tietueita uudelleen vain käyttäjille. Se voi määrittää tietueita uudelleen vain, jos tietuetyyppi on määritetty tietueen vastuuhenkilön käyttäjätilassa tai yhdistelmätilassa. Toimeksiantohallinto ei voi määrittää tietueita uudelleen, jos tietuetyyppi on määritetty kirjatilassa. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).</p> <p>HUOMAUTUS: Tietueiden uudelleenmäärittäminen käsittelyaika voi vaihdella sen mukaan, kuinka monimutkaisia yrityksesi määrittäyssäännöt ovat, kuinka monta uudelleenmääritettävää tietueita on ja mikä on järjestelmän nykyinen kuormitus. Kun on kyse asiakkaista, käsittelyaikaan vaikuttaa myös asiakkaaseen liitettyjen tiimin jäsenten, yhteyshenkilöiden ja myyntimahdollisuuksien määrä. Kun tietue määritetään uudelleen, omistajan nimi vaihtuu.</p>
Alue	Alue, johon asiakas kuuluu.
Kuvaus	Lisätietoja asiakkaasta. Tämän kentän enimmäismerkkimäärä on 16 350.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavassa aiheessa:

- [Asiakkaiden hallinta](#) (sivulla 197)

Yhteyshenkilöt

Yhteyshenkilösivujen avulla voit luoda, päivittää ja seurata yhteyshenkilöitä. *Yhteyshenkilöt* ovat henkilöitä, joiden kanssa yritys on yhteistyössä tai joiden kanssa yritys aikoo tehdä yhteistyötä. Henkilöt voivat olla muiden yritysten työntekijöitä, yksityisiä konsultteja, toimittajia tai henkilökohtaisia tuttavuuksia. Yhteyshenkilö liitetään yleensä asiakkaaseen. Asiakastietue sisältää usein linkkejä useisiin kyseisen yrityksen yhteyshenkilöihin.

Versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition yhteyshenkilö määritetään usein asiakkaaksi, koska se tukee version Oracle CRM On Demand Financial Services Edition toimintoja. Yhteyshenkilön määrittäminen asiakkaaksi osoittaa henkilön olevan yhteyshenkilö, jonka kanssa yrityksellä on pitkäaikainen suhde, joten voit tarkkailla asiakkaan olosuhteiden muutoksia ja tunnistaa otolliset hetket myydä asiakkaalle täydentäviä tuotteita.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavassa aiheessa:

- [Yhteyshenkilöiden hallinta](#) (sivulla 220)

Yhteyshenkilöiden kotisivun käyttö

Yhteyshenkilöiden kotisivu on lähtökohta yhteyshenkilöiden hallinnalle.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi mukauttaa yhteyshenkilöiden kotisivun asettelua. Lisäksi jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen mukautusoikeuden, voit lisätä sivulle osia ja poistaa niitä.

Yhteyshenkilön luonti

Voit luoda yhteyshenkilön valitsemalla Lähiaikoina näytetyt yhteyshenkilöt -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Yhteyshenkilökentät](#) (sivulla 230).

Yhteyshenkilöluetteloiden käyttö

Yhteyshenkilöluettelot-osassa näkyy useita suodatettuja luetteloita. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakio luetteloita. Kaikki vakio luettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakio luettelot joukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää yhteyshenkilöiden vakio luetteloiden kuvaukset.

Yhteyshenkilöluettelo	Suodattimet
Kaikki yhteyshenkilöt	Suodatinta ei ole käytössä. Tämä luettelo näyttää kaikki nähtävillä olevat tietueet omistajasta riippumatta.

Yhteyshenkilöluettelo	Suodattimet
Kaikki asiakkaan yhteyshenkilöt	Yhteyshenkilöt, joissa Tyyppi-kentän asetuksena on Asiakas
Omat yhteyshenkilöt	Yhteyshenkilöt, joiden Omistaja-kentässä on käyttäjätunnuksesi
Omat viimeksi luodut yhteyshenkilöt	Yhteyshenkilöt, joiden Omistaja-kentässä on nimesi, lajiteltuna luontipäivämäärän mukaan
Omat viimeksi muokatut yhteyshenkilöt	Yhteyshenkilöt, joiden Omistaja-kentässä on nimesi, lajiteltuna muokkauspäivämäärän mukaan
Viimeksi luodut yhteyshenkilöt	Kaikki yhteyshenkilöt luontipäivän mukaisessa järjestyksessä
Viimeksi muokatut yhteyshenkilöt	Kaikki yhteyshenkilöt muokkauspäivän mukaisessa järjestyksessä

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "Luettelojen luonti ja tarkennus" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina näytettyjen yhteyshenkilöiden katselu

Omat lähiaikoina näytetyt yhteyshenkilöt -osassa näkyvät yhteyshenkilöt, joita olet tarkastellut viimeksi.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Yhteyshenkilötehtävien käyttö

Omat avoimet yhteyshenkilöihin liittyvät tehtävät-osassa näkyvät sinulle määrätyt tehtävät lajiteltuna määräpäivän ja sitten prioriteetin mukaan. Sinä tai esimiehesi asetatte määräpäivän ja prioriteetin. Tehtävän prioriteetti, kuten 1 - Korkea, 2 - Normaali tai 3 - Matala, on ilmoitettu nuolilla: nuoli ylöspäin kuvaa korkeaa prioriteettia, nuolen puuttuminen normaalia prioriteettia ja nuoli alaspäin matalaa prioriteettia.

HUOMAUTUS: Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on muuttanut Prioriteetti-kentän oletusarvoja, nuolet eivät ehkä näy tehtäväluetteloiden Prioriteetti-kentässä.

- Voit tarkistaa tehtävän napsauttamalla Aihe-linkkiä.
- Voit tarkastella yhteyshenkilöä, johon tehtävä liittyy, napsauttamalla yhteyshenkilön nimeä.
- Voit laajentaa tehtäväluetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Raporttien käyttö yhteyshenkilöiden analysoinnissa

Yhteyshenkilöiden kotisivulla saattaa näkyä yksi tai useampi raporttiosio (yrityksesi järjestelmänvalvoja voi määrittää, mitkä raportin osat näkyvät sivulla). Sovelluksen Oracle CRM On Demand vakiosovelluksessa näkyy Yhteyshenkilöanalyysi asiakkaan mukaan -osio, jossa näkyy yhteyshenkilöt asiakaskriteereiden, kuten alueen, osavaltion/maakunnan tai toimialan mukaan. Katso lisätietoja Yhteyshenkilöanalyysistä asiakkaan mukaan -osion käyttämisestä kohdasta [Yhteyshenkilöiden analysointi](#) (katso "[Yhteyshenkilöanalyysi](#)" sivulla 229).

Osien lisäys yhteyshenkilöiden kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä osioita yhteyshenkilöiden kotisivullesi sen mukaan, mitkä osiot yrityksesi järjestelmänvalvoja on asettanut näkyviin yhteyshenkilöiden kotisivulle.

Osien lisääminen yhteyshenkilöiden kotisivulle

- 1 Valitse yhteyshenkilöiden kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osioita ja järjestä sivun osiot yhteyshenkilöiden kotisivun Asettelu-sivulla napsauttamalla nuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Yhteyshenkilöiden hallinta

Tee seuraavat tehtävät yhteyshenkilöiden hallintaa varten:

- [Yhteyshenkilöiden tuonti](#) (sivulla 221)
- [Yhteyshenkilöiden linkitys useisiin asiakkaisiin](#) (sivulla 225)
- [Yhteyshenkilösuhteiden seuranta](#) (sivulla 226)
- [Asiakas- ja yhteyshenkilösuhteiden seuranta](#) (katso "[Asiakkaiden ja yhteyshenkilöiden välisten suhteiden seuranta](#)" sivulla 206)
- [Tulojen seuranta yhteyshenkilöiden perusteella](#) (sivulla 227)
HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus ei ole ohjelman Oracle CRM On Demand vakiosovellus, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.
- [Suositusten lisäys](#) (sivulla 228)
HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus ei ole ohjelman Oracle CRM On Demand vakiosovellus, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.
- [Yhteyshenkilön mielenkiinnon kohteiden jäljitys](#) (sivulla 228)
HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus ei ole ohjelman Oracle CRM On Demand vakiosovellus, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.
- [Yhteyshenkilöanalyysi](#) (sivulla 229)
- [Sopivien yhteydenottoaikojen seuranta](#) (sivulla 229)

HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus ei ole ohjelman Oracle CRM On Demand vakiosovellus, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.

- [Yhteyshenkilön osavaltion lupien lisäys](#) (sivulla 230)

HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus ei ole ohjelman Oracle CRM On Demand vakiosovellus, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.

- [Käyntien \(myyntikäyntien\) jäljitys asiakkaisiin](#) (katso "[Asiakaskäyntien \(myyntipuheluiden\) seuraaminen](#)" sivulla 140)

HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus ei ole ohjelman Oracle CRM On Demand vakiosovellus, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Tietueiden jako \(tiimit\)](#) (sivulla 94)
- [Arviointikyselyiden käyttö](#) (sivulla 112)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Yhteyshenkilöiden tuonti

Muut kuin järjestelmänvalvoja voivat tuoda sovellukseen Oracle CRM On Demand kerralla enintään 2 000 yhteyshenkilöä CSV-tiedostosta.

Kun tuot yhteyshenkilöitä, sinun on määritettävä, kuinka haluat sovelluksen Oracle CRM On Demand käsittelevän tietueiden kaksoiskappaleita:

Tuonti- ja vientityökalujen sivulla on useita apuohjelmia, jotka täydentävät sovelluksen Oracle CRM On Demand tuonti- ja vientitoimintoja:

- **Tuonnin aputoiminto.** Lisätietoja on kohdassa Tuonnin aputoiminto.
- **Oracle Data Loader On Demand.** Lisätietoja on kohdassa Oracle Data Loader On Demand -ohjelman asiakasapuohjelma.
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Lisätietoja on kohdassa Oracle Migration Tool On Demand -ohjelman asiakasapuohjelma.
- **Oraclen Web-palvelut.** Lisätietoja on kohdassa Web-palvelujen integrointi.

Lisätietoja sopivan tuontitavan valinnasta on My Oracle Support -artikkelissa 1089184.1 (Article ID).

Lisätietoja tuonnista ja viennistä sovelluksessa Oracle CRM On Demand on kohdassa Tuonti- ja vientityökalut.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat tuoda enintään 30 000 yhteyshenkilötietuetta kerrallaan. Tiedoston sallittu enimmäiskoko on 20 Mt.

Ennen aloitusta. Jos useampi yrityksen työntekijä tuo yhteyshenkilöitä, tuonti kannattaa koordinoida, jotta kaksoiskappaleita tulee mahdollisimman vähän. Tiedosto on myös syytä valmistella tuontia varten, jotta kaikki tiedot saadaan poimittua.

VAROITUS: Tietueiden tuontia ei voi peruuttaa eikä tietueiden joukkopoisto ole mahdollista. Tuontia kannattaa ensin kokeilla tiedostolla, jossa on vain 5 – 10 tietuetta. Jos yritys aikoo tuoda kerralla suuren tietuemäärän, osallistu tietojen tuontikoulutukseen. Saat lisätietoja koulutusresursseista napsauttamalla sovelluksen Oracle CRM On Demand sivun yläosan Koulutus ja tuki -linkkiä.

Yhteyshenkilöiden tuonti

1 Napsauta Yhteyshenkilöt-välilehteä.

2 Napsauta Lähiaikoina muokatut yhteyshenkilöt -otsikkorivin Tuonti-painiketta.

HUOMAUTUS: Jos Lähiaikoina muokatut yhteyshenkilöä -osiota ei näy yhteyshenkilöiden kotisivulla, napsauta sivun oikeassa yläreunassa olevaa Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osio sivun asetteluun.

3 Napsauta Tiedot ja integrointityökalut -sivun Henkilökohtaiset tuonti- ja vientityökalut -osassa Tuo omat kontaktit -painiketta.

Tämä käynnistää tuonnin aputoiminnon.

4 Tuonnin aputoiminnon vaiheessa 1:

a Valitse menetelmä, jolla tuonnin aputoiminto tunnistaa toisiaan vastaavat tietueet.

Tuonnin aputoiminto käyttää ulkoista yksilöivää tunnusta, joka on toisesta järjestelmästä tuotavassa tunnuskentässä. Tuonnin aputoiminto käyttää lisäksi ennalta määritettyjä ohjelman Oracle CRM On Demand kenttiä.

Tietoja tietueiden kaksoiskappaleiden määrittämisestä on kohdassa Tietueiden kaksoiskappaleet ja ulkoiset tunnukset.

b Valitse, miten haluat tuonnin aputoiminnon toimivan, jos se löytää ohjelmasta Oracle CRM On Demand kaksi samaa yksilöivää tunnusta. Voit jättää kaksoiskappaleet tuomatta, korvata nykyiset tietueet tai luoda lisätietueita.

c Valitse toiminto, jonka haluat tuonnin aputoiminnon tekevän, jos tuodun tietueen yksilöivä tietuetunnus ei vastaa ohjelmassa Oracle CRM On Demand olevaa tietuetta.

HUOMAUTUS: Jos valitsit edellisessä kohdassa olemassa olevan tietueen korvaamisen ja kielsit uuden tietueen luomisen, tietue päivitetään.

d Valitse, luoko tuonnin aputoiminto datatiedostoon uuden tietueen puuttuville liitoksille (liittyville tietueille).

e Valitse CSV-tiedostossa käytetty päivämäärän/ajan muoto.

Lisätietoja on kohdassa Kenttätyyppin ohjeet tietojen tuontiin.

f Varmista, että tiedoston koodausvalinta on länsieurooppalainen.

HUOMAUTUS: Älä muuta arvoa, ellet ole varma että käytössä on joku toinen koodaus. Länsimainen-oletusarvo vastaa useimpia Euroopassa ja Pohjois-Amerikassa käytettäviä koodausjärjestelmiä.

g Valitse se CSV-erotin, jota haluat käyttää tiedostossasi, joko pilkku tai puolipiste.

h Valitse, mitä sovellus Oracle CRM On Demand kirjaa Virheiden kirjaus -valikosta: kaikki sanomat, virheet ja varoitukset tai vain virheet.

i Valitse CSV-tiedosto, jonka tiedot haluat tuoda.

5 Tuonnin aputoiminnon vaiheessa 2:

a Noudata tarvittaessa ohjeita tiedostosi tarkistamiseen.

b Valitse kentän määrittystiedosto, jos käytettävissä

Kentän määrittystiedostot (.map) sisältävät kenttien yhdistämisen CSV-tiedostossa olemassa olevien ohjelman Oracle CRM On Demand kenttien kanssa. Kun olet suorittanut tuonnin, järjestelmä lähettää sähköpostin, joka sisältää .map-tiedoston ja uuden määrittyskaavion. Tallenna se tietokoneelle myöhempien tuontien yhteydessä käytettäväksi.

6 Määritä tuonnin aputoiminnon vaiheessa 3 tiedoston sisältämien kenttien vastaavuus ohjelman Oracle CRM On Demand kenttien kanssa. Minimivaatimus on kaikkien vaadittujen kenttien vastaavuuden määrittäminen CSV-tiedoston sarakeotsikoiden kanssa.

Tuonnin aputoiminto luettelee tuotavan CSV-tiedoston sarakeotsikot ja niiden vieressä luettelon, jossa on kaikki ohjelman Oracle CRM On Demand vastaavalla alueella olevat kentät sekä lisäämäsi omat kentät.

Jos tarvitsemasi osoitekenttä ei näy avattavassa luettelossa, valitse vastaava tästä taulukosta.

Luettelon suodatus tässä kentässä	Valitse tämä kenttä avattavasta luettelosta
Katuosoite Osoite 1 Chome	Numero/katu
Ku	Osoite 2
Kerros Alue	Osoite 3
Shi/Gun	Kaupunki
Colonia/Jakso CEDEX-koodi Osoite 4 URB Kaupunginosa	Postilokero/lajittelukoodi

Luettelon suodatus tässä kentässä	Valitse tämä kenttä avattavasta luettelosta
Meksikon osavaltio Brasilian osavaltio Kunta Kohteen osa Saari Prefektuuri Alue Emiraatti	Maakunta
Saaren koodi Boite Postale Codigo Postal	Postinumero

Jos valitsit .map-tiedoston, varmista kenttien oikea määrittäminen. Aiemman tuonnin jälkeen mukautetut kentät on mahdollisesti määritettävä.

Tietoja ulkoisista tunnuksista on kohdassa Tietueiden kaksoiskappaleet ja ulkoiset tunnukset.

VAROITUS: Jos olet valinnut tuotavaksi väärän tiedoston, muuta valinta valitsemalla Peruuta. Tässä vaiheessa Takaisin-painike ei tyhjennä välimuistia, joten aluksi valitsemasi tuontitiedosto tulee näkyviin kentän määrittäsvaiheessa.

VAROITUS: Ulkoinen yksilöivä tunnus ja esimiehen ulkoinen tunnus ovat tärkeitä kenttiä, joita käytetään liitettäessä yhteyshenkilöitä esimiehen tietueisiin. Jos näitä kenttiä ei määritetä, esimiehen tietue liitetään yhteyshenkilöihin Yhteyshenkilön nimi- ja ja Esimies-kenttien avulla. Kun yhteyshenkilön nimen ja esimiehen kenttiä käytetään tämän liitoksen muodostamiseen, datatiedoston tietueiden raportointijärjestys on normaalia tiukempi.

7 Noudata tuonnin aputoiminnon vaiheessa 4 tarvittaessa näytön ohjeita.

8 Valitse Valmis tuonnin aputoiminnon vaiheessa 5.

Tuontipyyntöjen jonon tarkastelu

1 Napsauta Yhteyshenkilöt-välilehteä.

2 Napsauta Lähiaikoina muokatut yhteyshenkilöt -otsikkorivin Tuonti-painiketta.

3 Napsauta Tiedot ja integrointityökalut -sivulla olevaa tuontipyyntöjonon linkkiä.

Näkyviin tulee tuontipyyntöjen jonon sivu, jossa on pyyntöjen tiedot sekä arvioitu suoritus aika.

Seuraavassa taulukossa on tuontitilan kuvaus.

Tila	Kuvaus
Valmis	Tuonti on valmis eikä sen aikana tapahtunut virheitä.

Tila	Kuvaus
Valmis, virheitä havaittu	Tuonti on suoritettu, mutta joissakin tietueissa oli virheitä.
Epäonnistunut	Tuonti suoritettu, mutta yhtään tietuetta ei tuotu.
Virhe	Tuontia ei suoritettu, koska tapahtui virhe.

Seuraavassa taulukossa on tuontitietuetietojen kuvaukset.

Tuontitietueen tiedot	Kuvaus
Lähetettyjen lukumäärä	CSV-tiedoston sisältämien tietueiden määrä.
Käsiteltyjen lukumäärä	Tietueiden määrä, jonka tuontitoiminto on jo käsitellyt. Tätä kenttää käsitellään 20 sekunnin välein tai kuten järjestelmäprosessissa on määritetty.
Onnistuneiden tuontien lukumäärä	Ongelmitta tuotujen tietueiden määrä.
Osittain tuotujen lukumäärä	Tuotujen tietueiden määrä. Kaikkia tietueita ei tuotu.
Tuomattomien kohteiden lukumäärä	Niiden tietueiden määrä, joiden tuonti ei onnistunut.

Yhteyshenkilöiden linkitys useisiin asiakkaisiin

Voit linkittää yhteyshenkilön useisiin asiakkaisiin. Tämän toimen edellytys on, että roolisi ja asetuksesi on määritetty seuraavasti:

- Yrityksen järjestelmänvalvojan on sisällytettävä käyttäjärooliisi yhteyshenkilön ja asiakassuhteen laajennetut hallintaoikeudet.
- Yhteyshenkilön erittelysivun asettelussa on oltava asiakkaaseen liittyvät tiedot. Lisätietoja sivun asetteluun muuttamisesta on kohdassa [Oman erittelysivun asetteluun muuttaminen](#) (katso "Tietosivun asetteluun muutos" sivulla 703).

Lisätietoja tietueiden linkittämisestä on kohdassa [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69).

Yhteyshenkilösuhteiden seuranta

Kun haluat seurata yhteyshenkilöiden välisiä suhteita, tallenna tiedot yhteyshenkilösuhdesivuilla. Voit esimerkiksi seurata yhteyshenkilön henkilökohtaisia suhteita, liikesuhteita sekä suhteita saman toimialan toimijoihin.

Linkitä tällöin tähän yhteyshenkilötietueeseen yhteyshenkilö, jonka suhdetta haluat seurata. (Voit linkittää useita yhteyshenkilöitä.) Määritä sitten suhde ja lisää muut tarvittavat tiedot.

HUOMAUTUS: Suhteiden seurantatoiminto ei sisälly sovelluksen Oracle CRM On Demand Standard-versioon, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat luoda mukautettuja kenttiä, joihin voidaan tallentaa lisätietoja yhteyshenkilösuhteista. Mukautetut kentät voidaan lisätä yhteyshenkilösuhteiden muokkaussivun asetteluun. Tämän jälkeen käyttäjät, joilla on yhteyshenkilösuhdetietueen käyttöoikeus, voivat tarkastella ja päivittää mukautettujen kenttien tietoja.

Ennen aloitusta: Luo yhteyshenkilötietue kaikille yhteyshenkilöön linkitettävälle henkilöille.

Yhteyshenkilöiden välisten suhteiden seuranta

1 Valitse yhteyshenkilö.

Ohjeita yhteyshenkilöiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Siirry Yhteyshenkilön tiedot -sivun Yhteyshenkilösuhteet-osaan ja tee jokin seuraavista:

- Kun haluat muodostaa linkin yhteyshenkilöön, valitse Lisää.
- Kun haluat päivittää tiedot, napsauta yhteyshenkilöriivin Muokkaa-linkkiä.

3 Määritä tarvittavat tiedot yhteyshenkilösuhteen muokkaussivulla.

Seuraava taulukko sisältää eräitä kenttien tietoja, joita käytetään asiakkaiden suhteiden seurannassa.

Kenttä	Huomautukset
Liittyvä yhteyshenkilö	Napsauta valintakuvaketta ja valitse yhteyshenkilö, jonka suhdetta ja tietoja haluat seurata. Tämä on pakollinen kenttä.
Rooli	Valitse vaihtoehto, joka määrittää yhteyshenkilöiden välisen suhteen. Tämä on pakollinen kenttä. Oletusarvot ovat seuraavat: Mitään ei ole määritetty, Lapsi, Asianajaja, Puoliso, Kirjanpitäjä, Avustaja, Sijoittaja, Pankkiiri, Entinen asuinkumppani, Alitaso, Esimies, Tunnettu osakas, Kilpailija, Sukulainen ja Toimitsija. Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi muuttaa arvoja tai lisätä niitä avattavaan luetteloon.

Kenttä	Huomautukset
Käänteinen rooli	Valitse vaihtoehto, joka määrittää yhteyshenkilöiden välisen käänteisen suhteen. Tämä on pakollinen kenttä. Oletusarvot ovat seuraavat: Mitään ei ole määritetty, Lapsi, Asianajaja, Puoliso, Kirjanpitäjä, Avustaja, Sijoittaja, Pankkiiri, Entinen asuinkumppani, Alitaso, Esimies, Tunnettu osakas, Kilpailija, Sukulainen ja Toimitsija. Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi muuttaa arvoja tai lisätä niitä avattavaan luetteloon.
Aloituspäivämäärä	Oletusarvona käytetään kuluvan päivän päivämäärää. Tässä kentässä voit kirjata yhteyshenkilöiden välisen suhteen aloituspäivämäärän.
Päätymispäivämäärä	Tässä kentässä voit kirjata yhteyshenkilöiden välisen suhteen päätymispäivämäärän.

Tulojen seuranta yhteyshenkilöiden perusteella

Voit seurata omien yhteyshenkilöiden tulotietoja. Näin yritys voi luoda yhteyshenkilöiden tuloihin perustuvia ennusteita. Seuranta aloitetaan lisäämällä yhteyshenkilöille tulotietueet.

HUOMAUTUS: Tulojen seurantatoiminto ei sisälly sovelluksen Oracle CRM On Demand Standard-versioon, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.

Kun yhteyshenkilöille tulotietueet, voit

- seurata kunkin yhteyshenkilön tuotteita, tuoteluokkia ja ennustettuja tuloja
- luoda yhteyshenkilön tuloihin perustuvia yrityksen ennusteita.

Jos yrityksessä luodaan yhteyshenkilöihin perustuvia ennusteita, ennusteisiin sisällytetään vain seuraavat ehdot täyttävät tietueet:

- Yhteyshenkilön tulotietueen tilan on oltava Avoin, Odottaa tai Suljettu.
- Yhteyshenkilön tulotietueen Ennuste-kenttä on oltava valittuna.
- Tulotietuetta ei voi liittää myyntimahdollisuuteen.

Ennen aloitusta: Selvitä yrityksessä käytettävä ennusteen laatimistapa. Yritykset voivat muodostaa tuloennusteita, jotka perustuvat myyntimahdollisuuteen, myyntimahdollisuuden tuotteeseen, asiakkaaseen, yhteyshenkilön tuloihin tai tuotemäärään. Tuloennuste voi perustua vain yhteen näistä. Yrityksen ennustemenetelmä määrittää, mitkä kentät on täytettävä lisättäessä tulotietueita yhteyshenkilöille.

Tulon lisääminen yhteyshenkilöille

- 1 Valitse yhteyshenkilö.
Ohjeita yhteyshenkilöiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen \(sivulla 44\)](#).
- 2 Siirry Yhteyshenkilön tiedot -sivun Tulot-osaan ja tee jokin seuraavista:

- Linkitä tulotietue valitsemalla Lisää.

- Voit päivittää tulotiedot napsauttamalla tulotietueen vieressä olevaa Muokkaa-linkkiä.

3 Täytä tulokentät tulon muokkaussivulla. Lisätietoja on kohdassa [Tulon seuranta asiakkaiden perusteella](#) (sivulla 211).

HUOMAUTUS: Jos yrityksen ennusteissa ei käytetä yhteyshenkilön tuloja, Tulo-sivun Ennuste-valintaruutua ei kannata valita.

4 Tallenna tietue.

Suosituksen lisäys

Voit lisätä suosituksia yhteyshenkilön tietueeseen. Kun luot uuden suosituksen, tietue tallennetaan uutena myyntivihjeen tietueena.

HUOMAUTUS: Suositustoiminto ei sisälly sovelluksen Oracle CRM On Demand Standard-versioon, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.

Suosituksen lisäys

1 Valitse yhteyshenkilö.

Ohjeita yhteyshenkilöiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Siirry yhteyshenkilön erittelysivulla Suositus-osaan ja valitse Uusi.

3 Syötä Suosituksen muokkaus -sivulle pakolliset tiedot.

4 Tallenna tietue.

Uuden suosituksen tilaksi tulee Hyväksyttävä oletusarvoisesti.

Yhteyshenkilön mielenkiinnon kohteiden jäljitys

Voit seurata yhteyshenkilöä kiinnostavia tuotteita, palveluita tai harrastuksia, joita ovat esimerkiksi sijoitusrahastot tai golf.

HUOMAUTUS: Yhteyshenkilön mielenkiinnon kohteiden toiminto ei sisälly sovelluksen Oracle CRM On Demand Standard-versioon, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.

Yhteyshenkilön mielenkiinnon kohteiden seuranta

1 Valitse yhteyshenkilö.

Ohjeita yhteyshenkilöiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Siirry yhteyshenkilön erittelysivulla Yhteyshenkilön mielenkiinnon kohteet -osaan ja valitse Lisää.

3 Täytä Yhteyshenkilön mielenkiinnon kohteet -sivulla tarvittavat tiedot.

4 Tallenna tietue.

Yhteyshenkilöanalyysi

Yhteyshenkilöiden kotisivun Asiakaskohtainen yhteyshenkilöanalyysi -kohdassa näytetään kaavio, jonka avulla käyttäjät voivat analysoida yhteyshenkilöiden kokonaismäärää asiakaskriteerien avulla (esimerkiksi Alue, Osavaltio/Lääni tai Toimiala). Näiden tietojen avulla käyttäjät voivat selvittää yhteyshenkilöidensä sijoittumisen ja löytää alueita, joilla on mahdollisuuksia tai heikkouksia.

Tässä yhteyshenkilöiden kotisivun osassa voit tarkastella tietoja siirtämällä osoittimen diagrammin päälle, tuoda näyttöön erittelyraportin napsauttamalla segmenttiä tai tarkastella samoja tietoja toisesta näkökulmasta vaihtamalla avattavan luettelon luokkaa.

Sopivien yhteydenottoaikojen seuranta

Voit tallentaa ja seurata sitä, mikä on sopiva yhteydenottoaika yhteyshenkilön (yleensä lääkäri tai muu terveydenhoitopalvelun tarjoaja) kohdalla, lisäämällä sopiva yhteydenottoaika seuraavien vaiheiden avulla. Tämän tietueen luonti auttaa yhteyshenkilön käytettävyyden seurannassa tietyssä sijainnissa.

HUOMAUTUS: Jos et näe Paras ajankohta -osaa yhteyshenkilön tietosivulla, lisää liittyvän nimikkeen osa kohdassa [Tietosivun asettelu muuttaminen](#) (katso "[Tietosivun asettelu muutos](#)" sivulla 703) kuvatulla tavalla tai ota yhteys yrityksen järjestelmänvalvojaan. Tämä ominaisuus on käytettävissä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Sopivan yhteydenottoajan seuranta

1 Siirry yhteyshenkilön tietosivulla Paras ajankohta -osaan ja valitse Uusi.

2 Täytä seuraavassa taulukossa kuvatut kentät.

Kenttä	Kuvaus
Päivä	Yhteydenoton suunniteltu päivä, esimerkiksi maanantai. Valitse päivä valintaluettelon avulla (pakollinen).
Aloitusaika	Yhteydenoton suunniteltu aloitusaika, esimerkiksi klo 11.00 (pakollinen).
Päättymisaika	Yhteydenoton suunniteltu lopetusaika, esimerkiksi klo 13.00 tai 13.30 (pakollinen).
Huomautukset	Yhteydenoton kuvaus.
Katuosoite	Yhteyshenkilön katuosoite. Valitse osoite hakuvalitsimen avulla (pakollinen).

3 Tallenna tietue.

Yhteyshenkilön osavaltion lupien lisäys

Kun myyntiedustaja (esimerkiksi lääketeollisuuden myyntiedustaja) toimittaa näytteitä yhteyshenkilölle (esimerkiksi lääkäri), allekirjoitukset varmistetaan lääketieteen harjoittamiseen annetun luvan avulla. Lääkärillä on oltava voimassa oleva lääketieteellinen lupa siinä osavaltiossa, jossa hän työskentelee. *Yhteyshenkilön osavaltion lupatietueeseen* kerätään yhteyshenkilön, yleensä lääkärin, lupatiedot.

Lisää yhteyshenkilön osavaltion lupatietue seuraavasti:

Huomautus: Jos et näe Yhteyshenkilön tiedot -sivulla Yhteyshenkilön osavaltion lupaan liittyvä nimike -osaa, lisää tämän liittyvän nimikkeen osa kohdassa Liittyvän nimikkeen asettelujen mukautus kuvatulla tavalla tai ota yhteys yrityksesi järjestelmänvalvojaan. Tämä toiminto on käytössä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Yhteyshenkilön osavaltion luvan lisäys

- 1 Siirry Yhteyshenkilön tiedot -sivun Yhteyshenkilön osavaltion lupa -osaan ja valitse Uusi.
- 2 Täytä seuraavan taulukon kentät ja tallenna tietue.

Kenttä	Kuvaus
Yhteyshenkilö	Tässä kentässä on tämän osavaltion lupatietueen yhteyshenkilö, joka on yleensä lääkäri tai lääketeollisuuden edustaja. Valitse yhteyshenkilö kirjan valitsimen avulla.
Ajokortin numero	Tässä kentässä on yhteyshenkilön lupanumero, esimerkiksi PS4231732 (pakollinen).
Osavaltio	Tässä kentässä on lupanumeroon liittyvä Yhdysvaltojen osavaltio tai toimialue. Valitse valintaluettelon avulla osavaltio, esimerkiksi <i>NJ</i> , jos kyseessä on New Jersey. HUOMAUTUS: Jos toimialue sijaitsee muualla kuin Yhdysvalloissa, Osavaltio-kenttään ei tarvitse antaa arvoa.
Vanhenemispvm	Tähän kenttään tulee luvan vanhentumispäivämäärä (KK/PP/VVVV), esimerkiksi 10/31/2009. Valitse vanhenemispäivämäärä kalenterikuvakkeen avulla.
Tila	Tähän kenttään tulee luvan tila (Aktiivinen tai Passiivinen). Valitse tila valintaluettelon avulla.

Yhteyshenkilökentät

Yhteyshenkilön muokkaussivulla voit lisätä yhteyshenkilön tai päivittää aiemmin luodun yhteyshenkilön tietoja. Kaikki yhteyshenkilöön liittyvät kentät näkyvät yhteyshenkilön muokkaussivulla.

VIHJE: voit muokata yhteyshenkilön tietoja Yhteyshenkilöluettelo- ja Yhteyshenkilön tiedot -sivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa sovellusta monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja avattavan luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa tässä taulukossa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Tärkeimmän yhteyshenkilön tiedot	
Asiakas	Asiakas, johon yhteyshenkilö on liitetty. HUOMAUTUS: Yhteyshenkilön voi liittää moniin asiakkaisiin. Aiheesta on lisätietoja kohdassa Yhteyshenkilöiden liittäminen moniin asiakkaisiin (katso "Yhteyshenkilöiden linkitys useisiin asiakkaisiin" sivulla 225).
Osallistuminen	Käytetään Yhdysvalloissa ja Euroopassa ilmaisemaan, että asiakas sallii tietojensa jakamisen ja markkinointiviestinnän.
Poisjättäytyminen	Käytetään Yhdysvalloissa ja Euroopassa ilmaisemaan, että asiakas <i>ei</i> salli tietojensa jakamista eikä halua vastaanottaa markkinointiviestejä.
Yhteyshenkilön tiedot	
Yhteyshenkilötyyppi	Yhteyshenkilön tyyppi, esimerkiksi Mahdollinen asiakas, Hyväksytty myyntivihje, Asiakas, Kumppani tai Kilpailija. Asiakas-arvo on käytössä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. HUOMAUTUS: Jos valitset asiakkaan tästä kentästä, Asiakkaana alkaen päivämäärästä -kenttään tulee automaattisesti nykyinen päivämäärä.
Osasto	Yhteyshenkilön osaston nimi.
Esimies	Yhteyshenkilön esimiehen nimi.
Myyntivihjelähde	Yhteyshenkilön myyntivihjelähde, esimerkiksi Mainos, Suora posti, Sähköposti, Web-sivusto tai Muu.
Lähdekampanja	Kampanja, jonka tuloksena yhteyshenkilö löytyi. Jos yhteyshenkilö luotiin myyntivihjeen muunnosprosessissa, tähän kenttään tulee automaattisesti myyntivihjetietueen Kampanja-kentän tiedot. Jos käyttäjä luo yhteyshenkilön, käyttäjä voi syöttää tiedot tähän kenttään.
Avustajan nimi	Yhteyshenkilön avustajan nimi.
Avustajan puhelinnumero	Yhteyshenkilön avustajan puhelinnumero.
Yksityinen	Ilmaisee, että yhteyshenkilö on yksityinen eivätkä muut näe häntä.

Kenttä	Kuvaus
Ei sähköpostia	Ilmaisee, että yhteyshenkilö ei halua sähköpostia.
Tutkinto	Oletusarvot ovat Lääketieteen tohtori, Lääkäri, Erikoislääkäri, MBA, Sairaanhoitaja, Radiologi, Laillistettu farmaseutti, Proviisori, Hammaslääkäri, Lähihoitaja ja Terveystieteiden maisteri. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Markkinapotentiaali	Oletusarvot ovat Korkea, Normaali ja Matala. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Yhteydenottojen tiheys	Oletusarvot ovat Ei näy, 1 - 2 kertaa vuodessa, 3 - 4 kertaa vuodessa ja Yli 5 kertaa vuodessa. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Myynti vuoden alusta	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Reitti	Oletusarvot ovat Reitti 1, Reitti 2, Reitti 3 ja Reitti 4. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Viimeisin yhteydenottopäivämäärä	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Paras soittoaika	Ilmaisee ajan, jolloin yhteyshenkilö on parhaiten tavoitettavissa. Oletusarvot ovat Alkuiltpäivä, Aikainen aamu, Ilta, Alkuilta, Aamupäivä ja Lauantai. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Lisätietoja	
Asiakkaan osoitekentät	Ensisijainen osoite. Periytyy yhteyshenkilöön liitetystä asiakkaasta. Vain luku.
Yhteyshenkilön osoitekentät	Yhteyshenkilön vaihtoehtoinen osoite. HUOMAUTUS: Jos jaetut osoitteet ovat käytössä yrityksessä, yhteyshenkilön osoitteet ovat vain luku -tilassa ja osoitekentät muuttuvat vastaamaan jaettujen osoitteiden vaatimuksia. Yrityksen muut käyttäjät voivat nähdä yksityisten yhteyshenkilöiden jaettujen osoitteiden tiedot. Lisätietoja jaetuista osoitteista on kohdassa Osoitteet .
Omistaja	Yhteyshenkilötietueen omistajan alias. Yleensä tietueen omistaja voi päivittää tietueen, siirtää tietueen toiselle omistajalle tai poistaa tietueen. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa käyttöoikeuksien tasoa eli rajoittaa tai lisätä käyttäjän käyttöoikeuksia. Omistaja-kentän arvo vaikuttaa siihen, mitkä tietueet sisällytetään sinun tai esimiestesi ajamiin raportteihin. Voit jakaa yhteyshenkilötietueita muiden käyttäjien kanssa yhteyshenkilötiimin tai asiakastiimin sivuilla. Lisätietoja tietueiden

Kenttä	Kuvaus
	<p>jakamisesta muiden käyttäjien kanssa on kohdassa Tietueiden jako (tiimit) (sivulla 94).</p> <p>Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).</p>
Kuvaus	Lisätietoja yhteyshenkilöstä. Tämän kentän enimmäismerkkimäärä on 16 350.
Käytettävissä oleva osa	
Nykyinen sijoitusyhdistelmä	Oletusarvot ovat Aggressiivinen, Maltillinen ja Sovinnainen. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tavoite	Oletusarvot ovat Pääoman säilytys, Tulot, Tulot/kasvu, Tasattu, Kasvu, Aggressiivinen kasvu ja Kansainvälinen eriyttäminen. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segmentti	Oletusarvot ovat Virkamies, Työläinen, Maaseutu/maanviljely, Vähittäiskaupan joukkomyynti, Erittäin varakas, Korkea nettoarvo, Monimiljonäärit ja Erittäin korkea nettoarvo. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kokemustaso	Oletusarvot ovat Ei mitään, Rajoitettu, Hyvä ja Laaja. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Riskiprofiili	Oletusarvot ovat Sovinnainen, Maltillinen ja Aggressiivinen. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Pääasiallinen tavoite	Oletusarvot ovat Säästöt lapsen koulutusta varten, Säästäminen opiskelua varten, Uusi asunto, Kerääntyvä varallisuus, Perintösuunnittelu, Oman omaisuuden säilyttäminen ja Eläke. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Henkilön tapahtuma	Oletusarvot ovat Avioliitto, Lapsen syntymä, Avioero ja Muu. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sijoitusnäköymät	Oletusarvot ovat Lyhytaikainen, Keskipitkä aikaväli ja Pitkäaikainen. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Taso	Oletusarvot ovat Kulta, Hopea, Pronssi, 100 kärjessä, Ylin, Normaali ja Matala. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Velat yhteensä	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Kenttä	Kuvaus
Nettoarvo yhteensä	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tulot yhteensä	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Koko omaisuus	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kulut yhteensä	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Luoton pisteet	Tämä kenttä on käytössä versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Siviilisääty	Oletusarvot ovat Naimaton, Eronnut, Naimisissa, Kumppani, Asumuserossa ja Leski. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Oma tai vuokrattu	Oletusarvot ovat Oma ja Vuokra. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kotiarvo	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Syntymäaika	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Veroluokka	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Asiakastunnus	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sukupuoli	Oletusarvot ovat nainen ja mies. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Itsetyöllistetty	Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Asiakkaana alkaen päivämäärästä	Tähän kenttään päivittyy automaattisesti kuluvan päivän päivämäärä, kun yhteyshenkilön lajiksi on määritetty Asiakas. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Suosittelija	Yhteyshenkilöä suosittanut henkilö. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Hyväksymispvm	Tähän kenttään päivittyy automaattisesti kuluvan päivän päivämäärä, kun asiakas on hyväksytty. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tila	Yhteyshenkilön tila. Oletusarvot ovat Aktiivinen, Hiljainen arkistoitu ja Suljettu arkistoitu. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On

Kenttä	Kuvaus
	Demand Financial Services Edition.
Ammatti	Asiakkaan ammatti. Tämä kenttä on käytössä vain versiossa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Myyntimahdollisuudet

Myyntimahdollisuussivujen avulla voit luoda, päivittää ja seurata myyntimahdollisuuksia.

Myyntimahdollisuudet ovat mahdollisia myyntisopimuksia, jotka jossakin vaiheessa saatetaan sisällyttää tuloennusteeseen.

Voit luoda myyntimahdollisuuden muuntamalla hyväksytyn myyntivihjeen myyntimahdollisuudeksi. Voit myös luoda vanhalle asiakkaalle tai yhteyshenkilölle uuden myyntimahdollisuuden.

Myyntimahdollisuustietueiden avulla voit hallita myynnin potentiaalia kaupoista neuvotellessasi. Kaikki myyntimahdollisuuden tiedot näkyvät yhdessä paikassa. Ne on liitetty asianmukaisiin myyntivihje-, yhteyshenkilö- ja asiakastietoihin. Tietojen perusteella voi muodostaa kokonaiskuvan myyntimahdollisuudesta ja asiakkaasta.

Tietoja myyntimahdollisuuksista ja ennusteista

Myyntimahdollisuus on tapahtuma, josta saattaa tulla tuloja. Se voidaan liittää myyntiennusteeseen, kun se saavuttaa tietyn vaiheen myyntiprosessissa. Myyntimahdollisuus- tai tuotetulotietueen voi ottaa mukaan ennusteeseen, jos tietueen sulkemispäivä osuu ennustekaudelle ja tietueen omistaja osallistuu ennusteeseen. Ennustekaudet ja osallistujat määritetään ennusteen määrittelyssä. Lisätietoja ennusteista on kohdassa [Ennusteet](#) (sivulla 256).

Vihjeitä myyntimahdollisuustietueiden hallintaan

Kun myyntimahdollisuuden tietoja päivitetään kaupoista neuvoteltaessa, tiiminsisäinen viestintä on selkeää ja ennusteet ja raportit pitävät paikkaansa. Tiettyjen myyntimahdollisuuden tietojen päivittäminen on erityisen tärkeää.

- Tulo-, Sulkeutumispäivä- ja Myynnin vaihe -kentät ovat erittäin tärkeitä seurattaessa potentiaalihistoriaa. Niitä käytetään myös trendianalyysissä ja ennusteissa.
- Jos yritys tekee ennusteita myyntimahdollisuuksien perusteella, lisää myyntimahdollisuus ennustettuun tuottoon myyntiprosessin oikeassa vaiheessa valitsemalla myyntimahdollisuustietueen Ennuste-valintaruutu. Jos yritys tekee ennusteita tuotteiden perusteella, valitse liitetyn tuotteen Ennuste-valintaruutu.

Myyntin vaiheet

Jokaisessa myyntiprosessissa on eri vaiheita. Jokaiseen myyntin vaiheeseen kuuluu tiettyjä aktiviteetteja ja toimituksia tai tehtäviä, jotka on tehtävä ennen kuin myyntimahdollisuus siirtyy seuraavaan myyntin vaiheeseen. Kun työskentelet myyntimahdollisuuden parissa, voit arvioida sitä yrityksen myyntijakson vaiheille määritettyjen kriteereiden pohjalta.

- Kun kriteerit täyttyvät, päivitä myyntimahdollisuustietueessa oleva Myyntin vaihe -kenttä.
- Myyntimahdollisuustietueen todennäköisyysprosenttikentän oletusarvona on myyntimahdollisuuden valittuun myyntin vaiheeseen liitetty arvo. Voit muuttaa arvoa vastaamaan paremmin juuri kyseistä myyntimahdollisuutta, kun se on tietyssä myyntin vaiheessa. Kun myyntin vaihe muuttuu, todennäköisyysprosenttikentän arvoksi tulee automaattisesti uuden myyntin vaiheen oletustodennäköisyysarvo, paitsi jos myyntin vaihetta muutetaan joukkopäivityksen avulla. Jos muutat yhden tai useamman tietueen Myyntin vaihe -kentän arvoa joukkopäivityksen avulla, tietueiden todennäköisyysprosenttikentän arvoa ei päivitetä uuden myyntin vaiheen oletustodennäköisyysprosentiksi.
- Oletetut tulot -kentässä näkyy valuutta-arvo, joka on laskettu kertomalla tulokentän arvo todennäköisyysprosenttikentän arvolla. Lukua käytetään ennusteissa.
- Päivitä Seuraava vaihe -kenttä myyntijakson seuraavan vaiheen kriteerien perusteella.

HUOMAUTUS: Etsittäessä myyntimahdollisuuksia myyntin vaiheen mukaan Oracle CRM On Demand näyttää kaikki myyntin vaiheen arvojen käytettävissä olevat vaihtoehdot riippumatta siitä, onko myyntin vaihe käytettävissä roolissasi. Jos sinulla on käyttöoikeudet sellaiseen myyntin vaiheeseen liittyvään myyntimahdollisuuteen, joka ei ole käytettävissä roolissasi, voit etsiä myyntimahdollisuustietuetta. Tässä tapauksessa voit määrittää hakuehtoihin myyntimahdollisuustietueen yksilöivän myyntin vaiheen, vaikka myyntin vaiheen arvot eivät ehkä olekaan käytettävissä roolissasi.

Ennusteet

Kun sovellus Oracle CRM On Demand luo ennusteita, ennusteeseen mukaan otettavat tietueet, kentät ja tiedot määräytyvät ennusteen laatimistavan mukaan. Jos edellytykset täyttyvät, sovellus ottaa tietueet mukaan ennusteisiin.

- **Sulkeutumispäivä.** Sovellus Oracle CRM On Demand tarkistaa, että myyntimahdollisuus- tai tuotetulotietueen sulkeutumispäivä osuu ennustekaudelle:
 - Jos yrityksen ennusteet tehdään myyntimahdollisuuden tulon perusteella, myyntimahdollisuustietueessa (yksinään tai tuotteisiin liitettynä) on oltava sulkeutumispäivä, joka on ennustekaudella.
 - Jos yrityksen ennusteet tehdään tuotetulon perusteella, tuotetulotietueen sulkeutumispäivän on oltava ennustekaudella.
- **Oletetut tulot.** Sovellus Oracle CRM On Demand laskee oletettujen tulojen ennustetiedot seuraavasti:
Sovellus laskee myyntimahdollisuus- tai tuotetulotietueiden Oletetut tulot -kenttien summan. Summa näkyy ennustetietueen Oletetut tulot -kentässä.

HUOMAUTUS: käyttäjän on valittava myyntimahdollisuuden summan päivityspainike, jotta myyntimahdollisuuden tuotteisiin pohjautuva oletettu tulo näkyy oikein myyntimahdollisuuden oletetun tulon kohdassa. Tämä toiminto on käytettävissä vain, jos yrityksen profiilissa oleva Tuotteen todennäköisyyden keskiarvon määrittäminen käytössä -valinta on käytössä. Toiminnolla varmistetaan, että

kaikkien tuotetulotietueiden todennäköisyysprosentti (kirjattu kenttään Todennäköisyys (%)) otetaan mukaan laskentaan.

- **Potentiaali.** Sovellus Oracle CRM On Demand laskee potentiaalin ennustetiedot seuraavasti: ennustekauden kaikkien mahdollisten sopimusten myyntimahdollisuus- tai tuotetulotietueiden tulokenttien arvot lasketaan yhteen kenttien tilasta riippumatta. Summa näkyy ennustetietueen Potentiaali-kentässä.

HUOMAUTUS: jos tuotetulo on toistuva, mukaan otetaan vain ennustekauden tulot eikä kaikkia tuotetuloja.

- **Ennuste.** Sovellus Oracle CRM On Demand hakee tulokentän tiedot tietueista, joiden Ennuste-valintaruudut on valittu. Summa näkyy ennustetietueen Ennuste-kentässä.

- Jos yritys tekee ennusteet myyntimahdollisuuksien perusteella, mukaan otetaan myyntimahdollisuustietueet, joiden Ennuste-valintaruutu on valittu.

- Jos yritys tekee ennusteet tuotteiden perusteella, mukaan otetaan tuotetulotietueet, joiden Ennuste-valintaruutu on valittu.

HUOMAUTUS: Ennuste-ilmainen osoittaa, että myyntimahdollisuuden sulkeutumismahdollisuus on suuri. Jos ilmainen on valittuna, vastaava tulo lisätään yhteenlaskettuun ennustettuun tuloon.

Ennuste-ilmainen ei määritä, onko myyntimahdollisuus- tai tuotetulotietue mukana kokonaisennustetietueessa.

- **Toteutunut tuotto.** Sovellus Oracle CRM On Demand hakee tulokenttien tiedot tietueista, joiden myynnin vaihe on Suljettu - voitettu. Tuotto näkyy ennustetietueen Toteutunut tuotto -kentässä.

- Jos yritys tekee ennusteet myyntimahdollisuuksien perusteella, mukaan otetaan myyntimahdollisuustietueet, joiden sulkemispäivämäärä osuu ennustekaudelle.

- Jos yritys tekee ennusteet tuotteiden perusteella, mukaan otetaan tuotetulotietueet, joiden aloitus- ja sulkemispäivämäärät osuvat ennustekaudelle.

HUOMAUTUS: Jos tuotetulo on toistuva, mukaan otetaan vain ennustekauden tulot eikä kaikkia tuotetuloja.

Myyntimahdollisuuden kotisivun käyttö

Myyntimahdollisuuden kotisivu on lähtökohta myyntimahdollisuuksien hallinnalle.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi mukauttaa myyntimahdollisuuden kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen mukautusoikeuden, voit lisätä sivulle osia ja poistaa niitä.

Myyntimahdollisuuden luonti

Voit luoda myyntimahdollisuuden valitsemalla Omat lähiaikoina näytetyt myyntimahdollisuudet -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Myyntimahdollisuuden kentät](#) (katso "[Myyntimahdollisuuskentät](#)" sivulla 253).

Myyntimahdollisuuden luetteloiden käyttö

Myyntimahdollisuudet-osassa näkyy useita suodatettuja luetteloita. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää myyntimahdollisuuksien vakioluetteloiden kuvaukset.

Myyntimahdollisuusluettelo	Suodattimet
Kaikki myyntimahdollisuudet	Kaikki myyntimahdollisuudet, joihin sinulla on katseluoikeus.
Kaikki toteutuneet myyntimahdollisuudet	Myyntimahdollisuudet, joissa Tila-kenttä on asetettu valintaan Toteutunut/Voitettu
Kaikki suuret myyntimahdollisuudet	Myyntimahdollisuudet, joiden tulo on suurempi kuin 100 000
Viimeaikoina luodut myyntimahdollisuudet	Kaikki myyntimahdollisuudet, joihin sinulla on katseluoikeus, lajiteltuna luontipäivämäärän mukaan.
Lähiaikoina muutetut myyntimahdollisuudet	Kaikki myyntimahdollisuudet, joihin sinulla on katseluoikeus, lajiteltuna muutospäivämäärän mukaan.
Omat ennustetut myyntimahdollisuudet	Myyntimahdollisuudet, joiden Ennuste-valintaruutu on valittu.
Omat myyntimahdollisuudet	Myyntimahdollisuudet, joiden Omistaja-kentässä on sinun käyttäjätunnuksesi
Omat parhaat myyntimahdollisuudet	Myyntimahdollisuudet, jotka omistat ja joissa Prioriteetti-kenttä on asetettu valintaan Korkea
Omat viimeksi luodut myyntimahdollisuudet	Kaikki luomasi myyntimahdollisuudet lajiteltuna luontipäivämäärän mukaan.
Omat lähiaikoina muutetut myyntimahdollisuudet	Kaikki myyntimahdollisuudet, joita olet muuttanut, lajiteltuna luontipäivämäärän mukaan.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "Luettelojen luonti ja tarkennus" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakioluettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina näytettyjen myyntimahdollisuuksien katselu

Omat lähiaikoina muutetut myyntimahdollisuudet -osassa näkyvät myyntimahdollisuudet, joita olet katsellut viimeksi.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Myyntimahdollisuustehtävien käyttö

Omat avoimet myyntimahdollisuuksiin liittyvät tehtävät-osassa näkyvät sinulle määrätyt tehtävät, lajiteltuna määräpäivän ja sitten prioriteetin mukaan. Sinä tai esimiehesi asetatte määräpäivän tai prioriteetin. Tehtävän prioriteetti, kuten 1 - Korkea, 2 - Normaali tai 3 - Matala, on ilmoitettu nuolilla: nuoli ylöspäin kuvaa korkeaa prioriteettia, nuolen puuttuminen normaalia prioriteettia ja nuoli alaspäin matalaa prioriteettia.

HUOMAUTUS:Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on muuttanut Prioriteetti-kentän oletusarvoja, nuolet eivät ehkä näy tehtäväluetteloiden Prioriteetti-kentässä.

- Voit tarkistaa tehtävän napsauttamalla Aihe-linkkiä.
- Voit tarkastella myyntimahdollisuutta, johon tehtävä liittyy, napsauttamalla myyntimahdollisuuden nimeä.
- Voit laajentaa tehtäväluetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo.

Raporttien käyttö potentiaalin analysoinnissa

Myyntimahdollisuuden kotisivulla saattaa näkyä yksi tai useampi raporttiosio. Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi määrittää, mitkä raportin osat näkyvät sivulla. Sovelluksen Oracle CRM On Demand vakiosovelluksessa näkyy nykyisen vuosineljänneksen potentiaalianalyysi -osio, jossa näkyy vuosineljänneksen potentiaalianalyysi kaaviomuodossa. Katso lisätietoja nykyisen vuosineljänneksen potentiaalianalyysistä asiakkaan mukaan -osion käyttämisestä kohdasta [Potentiaalianalyysi](#) (katso "[Myyntihankkeiden analysointi](#)" sivulla 248).

Osien lisäys myyntimahdollisuuden kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätelöintioikeus, voit lisätä osia myyntimahdollisuuden kotisivulle sen mukaan, mitkä osat yrityksen järjestelmänvalvoja on asettanut saataville myyntimahdollisuuden kotisivulle.

Osien lisääminen myyntimahdollisuuden kotisivulle

- 1 Valitse myyntimahdollisuuden kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osioita ja järjestä sivun osiot myyntimahdollisuuden kotisivun Asettelu-sivulla napsauttamalla nuolia. Valitse sitten Tallenna.

Myyntimahdollisuuksien hallinta

Tee seuraavat tehtävät myyntimahdollisuuksien hallintaa varten:

- [Myyntimahdollisuuksien uudelleenmäärittäminen](#) (sivulla 240)

- [Myyntimahdollisuuksien kumppaneiden ja kilpailijoiden seuranta](#) (sivulla 241)
- [Yhteydenotto myyntiprosessin valmentajaan](#) (katso "[Myyntiprosessivalmennuksen käyttäminen](#)" sivulla 242)
- [Tuotteiden linkitys myyntimahdollisuuksiin](#) (katso "[Tuotteiden yhdistäminen myyntimahdollisuuksiin](#)" sivulla 243) (sallii tuotteen tuoton seurannan)
- [Myyntihankkeiden analysointi](#) (sivulla 248)
- [Erikoishinnoittelupyynnön luonti myyntimahdollisuudesta](#) (sivulla 248)
- [Pää- ja alitason myyntimahdollisuuksien määrittäminen](#) (sivulla 249)
- [Kaupan rekisteröinnin luonti myyntimahdollisuudesta](#) (sivulla 251)
- [Myyntimahdollisuuden tuoton jako tiimin jäsenten kesken](#) (sivulla 251)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Tietueiden jako \(tiimit\)](#) (sivulla 94)
- [Arviointikyselyiden käyttö](#) (sivulla 112)
- [Tietueiden kirjausketjujen katselu](#) (sivulla 118)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Myyntimahdollisuuksien uudelleenmäärittäminen

Jos sinulla on riittävät käyttöoikeudet, voit määrittää myyntimahdollisuuden manuaalisesti uudelleen muuttamalla myyntimahdollisuustietueen omistajaa tai ensisijaista mukautettua kirjaa.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojan myyntimahdollisuustietuetyypille määrittämien tietueiden vastuuhenkilötilan mukaan voit määrittää myyntimahdollisuustietueen omistajalle tai ensisijaiselle mukautetulle kirjalle; et kuitenkaan voi määrittää myyntimahdollisuustietuetta sekä omistajalle että ensisijaiselle mukautetulle kirjalle. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa [Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä](#) (sivulla 38).

Jos yritys käyttää toimeksiantohallintaa ja myyntimahdollisuustietuetyyppi on määritetty tietueiden vastuuhenkilöiden käyttäjätalaa tai yhdistelmätilaa varten, voit myös määrittää myyntimahdollisuuden uudelleen uudelle omistajalle valitsemalla pyynnössä Määritä myyntimahdollisuus uudelleen -valintaruudun.

Myyntimahdollisuuden uudelleenmäärittäminen

- 1 Valitse myyntimahdollisuus, jonka haluat määrittää uudelleen.
Ohjeita myyntimahdollisuuksien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse Myyntimahdollisuuden tiedot -sivulla Muokkaa.
- 3 Tee myyntimahdollisuuden muokkaussivulla jokin seuraavista toimista:
 - Napsauta Omistaja- tai Kirja-kentän hakukuvaketta ja valitse toinen käyttäjä tai kirja hakuikkunassa.
 - Valitse Määritä myyntimahdollisuus uudelleen -valintaruutu, jolloin toimeksiantohallinta määrittää myyntimahdollisuuden uudelleen.

HUOMAUTUS: Toimeksiantohallinta voi määrittää tietueita uudelleen vain käyttäjille. Se voi määrittää tietueita uudelleen vain, jos tietuetyyppi on määritetty tietueen vastuuhenkilön käyttäjätilassa tai yhdistelmätilassa. Toimeksiantohallinto ei voi määrittää tietueita uudelleen, jos tietuetyyppi on määritetty kirjatilassa. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa [Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä](#) (sivulla 38).

- 4 Tallenna muutokset.

HUOMAUTUS: Tietueiden uudelleenmäärittäminen käsittelyaika voi vaihdella sen mukaan, kuinka monimutkaisia yrityksesi määrittämissä säännöt ovat, kuinka monta uudelleenmääritettävää tietueita on ja mikä on järjestelmän nykyinen kuormitus.

Myyntimahdollisuuksien kumppaneiden ja kilpailijoiden seuranta

Ohjelmassa Oracle CRM On Demand on alueita, joissa voit seurata myyntimahdollisuuksiesi kumppaneiden ja kilpailijoiden tietoja. Voit esimerkiksi seurata sitä, minkä yritysten (asiakkaiden) kanssa teet kauppaa Myyntimahdollisuus XYZ:n osalta tai minkä yritysten (asiakkaiden) kilpailija olet Myyntimahdollisuus XYZ:n osalta.

Linkitä ensin kumppaninasi toimiva asiakas tai kilpailija myyntimahdollisuuden tietueeseen. (Voit linkittää haluamasi määrän kumppani- tai kilpailija-asiakkaita.) Lisää sitten kumppanin tai kilpailijan tiedot, esimerkiksi vahvuudet ja heikkoudet, myyntimahdollisuuden kumppanin tai kilpailijan muokkaussivulle.

Ennen aloitusta. Luo jokaiselle myyntimahdollisuuteen linkitettävälle kumppanille tai kilpailijalle asiakastietue. Lisätietoja tietueiden lisäämisestä on kohdassa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41).

Myyntimahdollisuuksien kumppaneiden ja kilpailijoiden tietojen seuranta

- 1 Valitse myyntimahdollisuus.
Ohjeita myyntimahdollisuuksien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Siirry Myyntimahdollisuuden tiedot -sivulla Myyntimahdollisuuden kumppanit- tai Myyntimahdollisuuden kilpailijat -osaan ja tee jokin seuraavista toimista:
 - Linkitä asiakas valitsemalla Lisää.

- Päivitä tiedot valitsemalla nykyisen kumppanin tai kilpailijan vieressä oleva Muokkaa-linkki.

3 Syötä vaaditut tiedot myyntimahdollisuuden kumppanin tai myyntimahdollisuuden kilpailijan muokkaussivulla.

Seuraavassa taulukossa kuvataan kumppaneiden ja kilpailijoiden tietojen seurannassa käytettävien kenttien tietoja.

Kenttä	Huomautukset
Myyntimahdollisuuden kumppani	Napsauta valintakuvaketta ja valitse asiakas, jonka suhdetta ja tietoja haluat seurata kumppaninasi ja tätä myyntimahdollisuutta. Tämä on pakollinen kenttä.
Myyntimahdollisuudesta kilpailija	Napsauta valintakuvaketta ja valitse asiakas, jonka suhdetta ja tietoja haluat seurata kilpailijanasi, kun käsittelet tätä myyntimahdollisuutta. Tämä on pakollinen kenttä.
Role	Valitse vaihtoehto, joka määrittää myyntimahdollisuuden ja tämän asiakkaan välisen suhteen. Tämä on pakollinen kenttä.
Käänteinen rooli	Valitse vaihtoehto, joka määrittää käänteisen suhteen tai roolin. Tämä on pakollinen kenttä.
Alkamispäivämäärä	Tässä kentässä voit kirjata kumppanuuden aloituspäivämäärän. Oletuksena käytetään kuluvaan päivämäärää. Tämä kenttä on pakollinen.
Päättymispäivämäärä	Voit kirjata tähän kenttään kumppanuuden päättymispäivämäärän.
Pääyhteyshenkilö	Tämän myyntimahdollisuuden tärkeimmän kumppanin tai kilpailijan yhteyshenkilö.

4 Tallenna tietue.

Myyntiprosessivalmennuksen käyttäminen

Yrityksen saattaa olla liiketoimintakäytäntöjensä vuoksi tarpeen kerätä erityisiä tietoja myyntimahdollisuuden kussakin vaiheessa. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää tietojen täyttämistä ohjaavia seurantatehtäviä, jotka edellyttävät tiettyjen tietojen täyttämistä. Hän voi myös lisätä tietoja, joita voit tarkastella myyntiprosessin kussakin vaiheessa.

Huomautus: Yritys voi määrittää erilaisia myyntiprosesseja (vaiheita, todennäköisyyksiä ja valmennustietoja) eri rooleja ja myyntimahdollisuuksien lajeja varten. Jos jotkin myyntiedustajista esimerkiksi myyvät tuotteita ja muut puolestaan palveluita, heillä on erilaiset roolit ja sen vuoksi heidän myynnin vaiheina näkemänsä vaihtoehdot ja myyntiprosessivalmennuksessa saamansa ohjeet poikkeavat toisistaan.

Myyntin vaiheisiin liittyvien valmennustietojen käyttäminen

1 Valitse myyntimahdollisuus.

Ohjeita myyntimahdollisuuksien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Napsauta Myyntimahdollisuuden tiedot -sivulla Valmennus-painiketta.
- 3 Tarkista Prosessivalmennus-sivulta tiedot, jotka yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt, ja päivitä myyntimahdollisuustietue vastaavasti.
VIHJE: Voit tulostaa tiedot napsauttamalla Prosessivalmennus-sivua hiiren kakkospainikkeella.
- HUOMAUTUS:** Saat lisätietoja napsauttamalla Hyödylliset resurssit -kohdassa minkä tahansa liitteen rivillä Näytä-painiketta.
- 4 Voit päivittää myyntimahdollisuuden napsauttamalla Muokkaa ja muokkaamalla tietueen tietoja valmennusohjeiden mukaisesti.
- 5 Tallenna myyntimahdollisuustietue.
- 6 Kun päivität Myynnin vaihe -kentän, sovellus pyytää sinua täyttämään pakolliset kentät. Joihinkin kenttiin saattaa tulla tietyt oletusarvot, jotka käyttäjä voi päivittää.
- 7 Napsauta Prosessivalmennus-ikkunan Sulje-painiketta.

Myyntimahdollisuuteen ja myyntimahdollisuuteen liittyvään asiakkaaseen saatetaan lisätä tiettyjä tehtäviä tietuetta tallennettaessa, jos yrityksesi järjestelmänvalvoja on niin määrittänyt.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavassa aiheessa:

- Myyntiprosessien, luokkien ja valmennuksen määrittäminen

Tuotteiden yhdistäminen myyntimahdollisuuksiin

Voit yhdistää tuotteita myyntimahdollisuuksiin seuraavasti:

- seurata, mitkä tuotteet liittyvät myyntimahdollisuuteen
- laskea myyntimahdollisuuksien tuloja tuotetulojen perusteella
- verrata yrityksesi ennusteita tuotetuloihin tai määriin.

Voit myös yhdistää tuotteen myyntimahdollisuuteen, kun luot myyntimahdollisuuden. Jos yrityksesi järjestelmänvalvoja on aktivoinut Tallenna ja lisää tuote -painikkeen myyntimahdollisuuden muokkaussivulle, voit valita Tallenna ja lisää tuote -painikkeen tallentaaksesi uuden myyntimahdollisuustietueen ja siirtyäksesi suoraan tuotetulon muokkaussivulle. Jos perut tuotetulotietueen lisäyksen, Oracle CRM On Demand näyttää viimeksi tallennetun myyntimahdollisuustietueen myyntimahdollisuuden tietosivulla.

Ennen aloitusta: Yrityksesi tulee tiedottaa sinua siitä ennusteen laatimistavasta, jota halutaan käyttää. Yrityksen ennusteen laatimistapa määrittää mitä kenttiä sinun tulee valita, kun yhdistät tuotteita myyntimahdollisuuksiin.

HUOMAUTUS: valitse Päivitä myyntimahdollisuudet yhteensä -painike laskeaksesi myyntimahdollisuuden tulot, jotka perustuvat tuotetuloon. Tämän toiminnon perustana oleva laskelma vaihtelee sen mukaan onko Tuotteen todennäköisyyden keskiarvon määrittäminen käytössä -vaihtoehto käytössä yrityksen profiilissa.

Seuraavat ehdot ovat voimassa laskelmaa koskien:

- Jos Tuotteen todennäköisyyden keskiarvon määrittäminen käytössä -vaihtoehto on käytössä, Päivitä myyntimahdollisuudet yhteensä -painike päivittää tuotteen tulot ja myyntimahdollisuuden todennäköisyyden, jotka perustuvat jokaiseen yhdistettyyn tuotteeseen. Tästä syystä tuloennuste lasketaan kaikkien yhdistettyjen tuotteiden keskimääräisen todennäköisyyden pohjalta.
- Jos Tuotteen todennäköisyyden keskiarvon määrittäminen käytössä -vaihtoehto on käytössä, Päivitä myyntimahdollisuudet yhteensä -painike päivittää tuotetuloja, jotka perustuvat jokaisen yhdistetyn tuotteen kokonaistuloon. Myyntimahdollisuuden todennäköisyyttä ei päivitetä. Tästä syystä tuloennuste lasketaan olemassa olevan prosenttiosuuden pohjalta.

Jotta Päivitä myyntimahdollisuudet yhteensä -painike toimisi oikein, tuotetulon muokkaussivun Tulot-kenttien määrän tulee näkyä ja niiden tulee olla täytettyjä. Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi muokata sivun asettelua niin, että nämä kentät ovat käytössä.

Tuotteiden yhdistäminen myyntimahdollisuuksiin

- 1 Valitse myyntimahdollisuus.
Ohjeita myyntimahdollisuuksien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Siirry myyntimahdollisuuden tietosivulla Myyntimahdollisuuden tuotetulo -osaan ja tee jokin seuraavista toimista:
 - Jos haluat yhdistää tuotteen, napsauta Lisää.
 - Päivitä tuotetiedot napsauttamalla tuotteen vieressä olevaa Muokkaa-linkkiä.
- 3 Täytä Määrä, Ostohinta ja Sulkemispvm -kentät myyntimahdollisuuden tuotteen muokkaussivulla.
- 4 Mikäli tuotteesta on toistuvia tuloja, täytä Kausien aikaväli ja Kausien lukumäärä -kentät kohdassa Toistuvien tulojen tiedot.
- 5 Rastita Ennuste-ruutu, jos yrityksesi ennustaa tuloja tuotetulojen perusteella ja haluat sisällyttää tämän tuotetulotietueen ennustettuihin kokonaistuloihin, ennustettuihin määriin tai molempiin.
HUOMAUTUS: Jos yritys haluaa ennustaa myyntimahdollisuuksiin perustuvia tuloja mieluummin kuin tuotteisiin perustuvia tuloja, on parasta valita Ennuste-ruutu myyntimahdollisuuden tuotetulotietueesta.
- 6 Tallenna tietue.

Laske myyntimahdollisuuksien tuloja siihen liitettyjen tuotetulojen perusteella

- 1 Valitse myyntimahdollisuus.
Ohjeita myyntimahdollisuuksien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Siirry myyntimahdollisuuksien tietosivulle ja vieritä sivua alaspäin, kunnes olet kohdassa Tuotetulo.
Valitse jokin seuraavista.
 - Jos haluat yhdistää tuotteen, napsauta Lisää.

- Päivitä tuotetiedot napsauttamalla tuotteen vieressä olevaa Muokkaa-linkkiä. (Jos yhdenmukainen päivittäminen on käytössä, voit päivittää tuotetulokenttiä yhdenmukaisesti myyntimahdollisuuden Tiedot-sivulla. Lisätietoa aiheeseen liittyvien tietojen kenttien päivittämisestä kohdassa [Linkitettyjen tietueiden päivittäminen päätietueista käsin](#) (katso "[Linkitettyjen tietueiden päivitys päätietueista käsin](#)" sivulla 76).)
- 3 Täytä Määrä, Ostohinta ja Alkamis-/Sulkemispvm -kentät myyntimahdollisuuden tuotteen muokkaussivulla.
- 4 Mikäli tuotteesta on toistuvia tuloja, täytä Kausien aikaväli ja Kausien lukumäärä -kentät kohdassa Toistuvien tulojen tiedot.
- 5 Tallenna tietue.
- 6 Valitse myyntimahdollisuuden tietosivulla Päivitä myyntimahdollisuudet yhteensä Myyntimahdollisuuden tuotetulot -osassa.

Tämä laskee yhteen jokaisen yhdistetyn tuotteen tuotetulon ja näyttää sen myyntimahdollisuuden Tulot- ja Tuloennuste-kentissä.

Perusta yrityksesi ennusteet tuotteiden tulotietueisiin

- 1 Valitse myyntimahdollisuus.

Ohjeita myyntimahdollisuuksien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Siirry myyntimahdollisuuden tietosivulta myyntimahdollisuuden tuotetulot -kohtaan ja valitse jokin seuraavista.
 - Jos haluat yhdistää tuotteen, napsauta Lisää.
 - Voit päivittää tuotetietoja napsauttamalla tuotetietueen vieressä olevaa Muokkaa-linkkiä. (Jos yhdenmukainen päivittäminen on käytössä, voit päivittää myyntimahdollisuuden tuotetulokenttiä yhdenmukaisesti myyntimahdollisuuden Tiedot-sivulla. Lisätietoa aiheeseen liittyvien tietojen kenttien päivittämisestä kohdassa [Linkitettyjen tietueiden päivittäminen päätietueista käsin](#) (katso "[Linkitettyjen tietueiden päivitys päätietueista käsin](#)" sivulla 76).)
- 3 Myyntimahdollisuuden tuotetulojen muokkaussivulla voit tehdä seuraavaa:
 - a Täytä kentät Määrä, Ostohinta ja Alkamis-/Päätymispäivämäärä.
 - b Varmista, että Alkamis-/Päätymispäivämäärä -kenttiin syöttämäsi päivämäärät sisältyvät ajanjaksoon, jota ennuste koskee ja että tietueen omistaa joku ennusteeseen osallistujista.
 - c Rastita Ennuste-ruutu. Nyt nykyisen tietueen tiedot lasketaan mukaan ennusteeksi tulojen loppusummiin.
 - d Mikäli tuotteesta on toistuvia tuloja, täytä Kausien aikaväli ja Kausien lukumäärä -kentät kohdassa Toistuvien tulojen tiedot.
- 4 Tallenna tietue.

HUOMAUTUS: Jos tuotetta ei ole myyty, voit päivittää siihen liittyvän aloitus-/päättymispäivämäärän ja tyhjentää tämän tuotteen Ennuste-valintaruudun tuotetulojen sivulla. Näin estät tämän tuotteen tulojen lisäämisen yrityksen ennusteeseen. Vaihtoehtoisesti voit siirtää tuotteen pois myyntimahdollisuudesta ja luoda toisen myyntimahdollisuuden tälle tuotteelle, jos yksi useista myyntimahdollisuuteen yhdistetyistä tuotteista on pidossa. Näin estät tuotteen sisällyttämisen ennusteeseen.

Myyntimahdollisuuden tuotetulojen kentät

Seuraava taulukko sisältää tuotetulukenttien tiedot. Järjestelmänvalvoja voi lisätä ja poistaa kenttiä sekä nimetä niitä uudelleen, joten sovelluksen kentät voivat erota tämän taulukon kentistä.

VAROITUS: Jos yrityksesi tekee ennusteensa tuotteiden perusteella, tuotetuloa varten syöttämäsi tiedot voivat vaikuttaa laskelmiin.

Kenttä	Kuvaus
Avaintuotteiden tiedot	
Tuote	Voit valita vain tuotteita, joiden yrityksesi järjestelmänvalvoja on merkinnyt olevan tilattavissa. Kun yhdistät tähän myyntimahdollisuuteen tuotteen, seuraavat kentät kopioidaan tuotteen määrittämisestä: tuotteen luokka, osanumero, tyyppi, tila ja kuvaus.
Määrä	Asiakkaan tilaamien yksiköiden lukumäärä. Jos kyseessä on toistuva tuote, syötä yksiköiden lukumäärä toistojaksoa kohden. Jos esimerkiksi lähetät markkinoille 10 tulostimen säiliötä kuukaudessa, syötä tähän luku 10.
Ostohinta	Tuotteen hinta.
Tulo	Määrä kerrottuna ostohinnalla. Tuloja ei voi korvata. Tämä kenttä vaikuttaa myyntimahdollisuuden tuotteiden ennusteeseen.
Tuoteluokka	Tuotteen kuvauksesta periytyvä luokka. Vain luku.
Osanumero	Tuotteen kuvauksesta periytyvä luku. Vain luku.
Tyyppi	Tuotteen kuvauksesta periytyvä tyyppi. Vain luku.
Tila	Tuotteen kuvauksesta periytyvä tila. Vain luku.
Kuvaus	Tuotetta koskevia lisätietoja. Enintään 250 merkkiä.
Toistuvien tulojen tiedot	

Kenttä	Kuvaus
Aloitus- ja päättymispvm	<p>Tämä päivämäärä periytyy myyntimahdollisuuden päättymispäivämäärästä. Tuotteen tulonimikkeessä tämä on oletettu päättymispäivämäärä. Toistuvan tuotteen kohdalla tämä on alkamispäivämäärä. Jos toistuvan tuotteen päättymispäivämäärä on kuun viimeinen päivä ja alkamispäivä kuun puolivaiheilla, lisää yksi tietue täyttää toistuvaa hintaa varten ja toinen lyhempää tilausta varten.</p> <p>Esimerkki: Alat myydä paperia eräälle yritykselle 15.5. Sen jälkeen lähetät loppuvuoden ajan 500 euron arvosta paperia jokaisen kuun lopussa.</p> <p>Lisää kuun puolivälissä tehtyä tilausta varten tuotetietue, jossa on seuraavat arvot: Tulo = 250 e Määrä = 1</p> <p>Lisää toistuvaa tilausta varten toinen tuotetietue, jossa on seuraavat arvot: Tulo = 500 e Määrä = 1 Aikaväli = Kuukausittain Kausien lkm = 7 (kesäkuusta joulukuuhun)</p>
Toistoväli	<p>Aikaväli, jossa toistuvan tuotteen tilaukset tapahtuvat</p> <p>Termi <i>joka toinen viikko</i> tarkoittaa "kerran kahdessa viikossa".</p> <p>Kun täytät tämän kentän, sinun on täytettävä myös kenttä Kausien lkm.</p>
Kausien lkm	<p>Niiden kausien lukumäärä, joina toistuvasta tuotteesta saadaan tulo. Toistuva tulo voi tukea enintään 260 kautta. Se, kuinka pitkää ajanjaksoa tämä tarkoittaa, riippuu toistuvalla tuotteella valitusta aikavälistä (kentässä Aikaväli). Jos tulo toistuu esimerkiksi viikoittain, voit seurata tuloa viiteen vuoteen asti.</p> <p>HUOMAUTUS: kun täytät tämän kentän, sinun on täytettävä myös kenttä Aikaväli.</p>
Myyntitiedot	
Myyntin vaihe	Vain luku. Myyntimahdollisuudesta periytyvä Myyntin vaihe.
Todennäköisyys	<p>Tuotteen menestyksellisen myyntituloksen todennäköisyys. Tämän kentän alkuarvo periytyy myyntimahdollisuuden myyntin vaiheesta. Voit tarvittaessa muuttaa arvon sellaiseksi, että se kuvaa paremmin kyseessä olevaa tuotetta.</p> <p>Kun myyntin vaihe muuttuu, myyntimahdellisuustietueen Todennäköisyys-kentän oletusarvoksi tulee uuteen myyntin vaiheeseen liittyvä arvo mutta tuotteen Todennäköisyys-kentän arvoa ei korvata.</p> <p>HUOMAUTUS: Jos yhden tai useamman myyntimahdollisuuden myyntin vaihetta muutetaan joukkopäivityksen avulla, myyntimahdollisuuksien todennäköisyysprosenttikentän arvoa ei päivitetä uuden myyntin vaiheen oletustodennäköisyysprosentiksi.</p>
Oletetut tulot	Valuutta-arvo, joka lasketaan kertomalla Tulo-kentän arvo Todennäköisyys-prosenttikentän arvolla.

Kenttä	Kuvaus
Asiakas	Tähän myyntimahdollisuuteen linkitetty asiakas. Vain luku.
Omistaja	<p>Tälle myyntimahdollisuudelle määritetyn henkilön nimi. Tämän arvon perustana on myyntimahdollisuuden omistaja. Myöhemmät myyntimahdollisuuden omistajan vaihdokset eivät vaikuta tähän kenttään.</p> <p>Yleensä omistaja voi päivittää tietueen tiedot, siirtää tietueen toiselle omistajalle tai poistaa tietueen. Käyttötasoja voidaan kuitenkin säätää käytön rajoittamiseksi tai laajentamiseksi.</p> <p>Tämä arvo vaikuttaa siihen, mitkä tietueet sisällytetään ennusteisiin sekä sinun tai esimiestesi ylläpitämiin raportteihin (raportit- ja dashboard-sivulta).</p> <p>Kullakin tietueella on vain yksi omistaja. Myyntimahdollisuustietueita voidaan kuitenkin jakaa muille käyttäjille Myyntimahdollisuuden tiimi- tai Asiakastiimi-sivuilla. Ohjeita on kohdassa Tietueiden jako (tiimit) (sivulla 94).</p>
Ennuste	Määrittää, sisällytetäänkö tuote ennusteiden loppusummiin.

Myyntihankkeiden analysointi

Sovelluksen Oracle CRM On Demand vakioversiossa myyntimahdollisuuden kotisivun Kuluva vuosineljänneksen potentiaalianalyysi -osa näyttää potentiaalin vuosineljännesanalyysin kaaviomuodossa. Sen avulla voit määrittää myyntimahdollisuuksia ja haasteita. Tässä myyntimahdollisuuden kotisivun osassa voit tarkastella tietoja siirtämällä osoittimen kaavion päälle ja napsauttamalla segmenttiä, jolloin näyttöön avautuu yksityiskohtainen raportti. Voit myös tarkastella toisia myyntimahdollisuuden ja tuottoanalyysin raportteja vaihtamalla luokkia avattavissa luetteloissa. Voit esimerkiksi luoda analyysin, joka näyttää myyntimahdollisuuksien määrän alueittain.

Voit myös tehdä seuraavat toimet:

- Analyysistä voit tarkistaa sopimuksen myyntijakson vaiheen, joten tiedät, milloin on aika toimia.
- Voit tarkastella sopimusten mahdollisia viivytyksiä ja viivytyksiä aiheuttavia tekijöitä suodattamalla sopimukset vaiheen päivien keskimääräisen lukumäärän mukaan.
- Voit tarkastella kussakin myyntijakson vaiheessa olevia myyntimahdollisuuksia valitsemalla suodattimeksi myyntimahdollisuuksien lukumäärän.
- Voit avata näyttöön luettelon kussakin vaiheessa olevista sopimuksista. Sen avulla voit keskittää huomiosi alueisiin, jotka sitä vaativat.
- Potentiaalin dashboardissa voi tarkastella omaa suoritustaan suhteessa aiempaan tai vertailunäkökulmasta.

Erikoishinnoittelupyynnön luonti myyntimahdollisuudesta

Voit luoda erikoishinnoittelupyynnön myyntimahdollisuudesta.

Huomautus: Tämä ominaisuus on käytettävissä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Ennen aloitusta: Myyntimahdollisuuden erikoishinnoittelupyyntöä ei näytetä vakiosovelluksessa. Jotta voit lisätä sen myyntimahdollisuuden tietosivulle, yrityksesi järjestelmänvalvojan on myönnettävä roolillesi vain luku -oikeus myyntimahdollisuuksiin liittyviin tietoihin. Napsauta tämän jälkeen myyntimahdollisuuden tietosivulla Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää erikoishinnoittelupyyntö liittyvien tietojen osana (lisätietoja on kohdassa [Oman tietosivun asettelun muuttaminen](#) (katso "Tietosivun asettelun muutos" sivulla 703)).

Erikoishinnoittelupyynnön luonti myyntimahdollisuudelle

- 1** Valitse myyntimahdollisuus.
Ohjeita myyntimahdollisuuksien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2** Siirry myyntimahdollisuuden tietosivulla erikoishinnoittelupyynnön liittyviin tietoihin ja valitse Uusi.
- 3** Syötä erityishinnoittelupyynnön tietosivulle pakolliset tiedot ja tallenna tietue.
Lisätietoja kentistä on kohdassa [Erityishinnoitellun tuotteen kentät](#) (katso "Erityishinnoittelutuotteen kentät" sivulla 428).

Pää- ja alitason myyntimahdollisuuksien määrittäminen

Voit määrittää myyntimahdollisuushierarkioita esimerkiksi useista osista koostuvalle myyntimahdollisuudelle määrittämällä pää- ja alitason suhteen. Voit luoda päätason myyntimahdollisuuden alitason myyntimahdollisuudesta tai päinvastoin.

Jos poistat päätason myyntimahdollisuuden, johon liittyy alitason myyntimahdollisuuksia, pää- ja alitason välinen suhde poistuu tietueista, mutta alitason myyntimahdollisuustietueet säilyvät aktiivisina. Päämyyntimahdollisuuden ulkoinen tunnus säilyy alitason myyntimahdollisuustietueessa siltä varalta, että päämyyntimahdollisuus palautetaan myöhemmin Poistetut nimikkeet -sivulta.

Jos liität alitason myyntimahdollisuuden uuteen päätason myyntimahdollisuustietueeseen, päämyyntimahdollisuuden tunnuksen, päämyyntimahdollisuuden ja päämyyntimahdollisuuden ulkoisen tunnuksen kenttiin tulevat uuden päämyyntimahdollisuuden arvot. Jos alkuperäinen päätason tietue palautetaan, sitä ei liitetä enää alitason tietueeseen.

Jos poistat yksittäisen alitason myyntimahdollisuuden, päätason myyntimahdollisuus ja muut alitason myyntimahdollisuudet säilyvät aktiivisina tietueina, ja poistettu alitason myyntimahdollisuus siirtyy Poistetut nimikkeet -sivulle. Poistettu alitason myyntimahdollisuus ei näy enää päätason myyntimahdollisuuden alimyyntimahdollisuusluettelossa, mutta päämyyntimahdollisuuden tunnuksen, päämyyntimahdollisuuden ja päämyyntimahdollisuuden ulkoisen tunnuksen kenttien arvot säilyvät poistetussa alitason myyntimahdollisuustietueessa.

Pää- ja alimyyntimahdollisuuksien määrittämisestä on lisätietoja seuraavissa ohjeissa:

Päämyyntimahdollisuuden määrittäminen

- 1 Valitse alimyyntimahdollisuutena käytettävä myyntimahdollisuus.
Ohjeita myyntimahdollisuuksien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse Myyntimahdollisuuden tiedot -sivulla Muokkaa.
- 3 Valitse Myyntimahdollisuuden muokkaus -sivun Päämyyntimahdollisuus-kentän vieressä oleva hakukuvake.
- 4 Valitse tai luo päämyyntimahdollisuus hakuikkunassa.
- 5 Tallenna tietue.

Alimyyntimahdollisuuden määrittäminen

- 1 Valitse päämyyntimahdollisuutena käytettävä myyntimahdollisuus.
Ohjeita myyntimahdollisuuksien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse Myyntimahdollisuuden tiedot -sivulla Muokkaa.
- 3 Valitse myyntimahdollisuuden muokkaussivulla alimyyntimahdollisuuksien liittyvien nimikkeiden vieressä oleva Uusi-painike.
- 4 Valitse tai luo alimyyntimahdollisuus hakuikkunassa.
- 5 Tallenna tietue.

Myyntimahdollisuushierarkian poisto

- 1 Valitse alimyyntimahdollisuus.
Ohjeita myyntimahdollisuuksien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse Myyntimahdollisuuden tiedot -sivulla Muokkaa.
- 3 Poista Päämyyntimahdollisuus-kentän arvo ja kirjoita kenttään uusi arvo tai napsauta hakukuvaketta ja valitse uusi arvo.
- 4 Tallenna tietue.

Liittyvät aiheet

Kohteeseen liittyvää tietoa on seuraavissa aiheissa:

- [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44)
- [Myyntimahdollisuuskentät](#) (sivulla 253)

Kaupan rekisteröinnin luonti myyntimahdollisuudesta

Voit luoda myyntimahdollisuudesta kaupan rekisteröinnin.

Huomautus: Tämä ominaisuus on käytettävissä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Ennen aloitusta. Sovelluksen Oracle CRM On Demand vakioversion myyntimahdollisuuden tietosivulla ei näytetä Kaupan rekisteröinnit -osaa. Yrityksen järjestelmänvalvojan on myönnettävä sinulle roolin myyntimahdollisuuksiin liittyvien tietojen vain luku -oikeudet, jotta voit lisätä Kaupan rekisteröinnit -osan myyntimahdollisuuden tietosivulle. Valitse sitten myyntimahdollisuuden tietosivu ja lisää kaupan rekisteröinti liittyvien tietojen osana (lisätietoja on kohdassa [Tietosivun asettelun muuttaminen](#) (katso "Tietosivun asettelun muutos" sivulla 703)).

Kaupan rekisteröinnin luonti myyntimahdollisuudesta

- 1 Valitse myyntimahdollisuus.
Ohjeita myyntimahdollisuuksien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Siirry myyntimahdollisuuden tietosivulla kaupan rekisteröinteihin liittyviin tietoihin ja valitse Uusi.
- 3 Syötä kaupan rekisteröinnin tietosivulle tarvittavat tiedot.
Lisätietoja kentistä on kohdassa [Kaupan rekisteröinnin kentät](#) (sivulla 401). Lisätietoja olemassa olevien kaupan rekisteröintien liittämistä olemassa oleviin myyntimahdollisuuksiin ja näiden kahden välisten olemassa olevien liitosten muuttamisesta on kohdassa [Kaupan rekisteröintien liittäminen myyntimahdollisuuksiin](#) (sivulla 399).

Myyntimahdollisuuden tuoton jako tiimin jäsenten kesken

Voit jakaa myyntimahdollisuuden tuoton myyntimahdollisuuden tiimin jäsenten kesken. Myyntimahdollisuuden tuoton ennustetyypit käyttävät näitä tuoton jakoja myyntimahdollisuustietueessa mainitun tuoton jakamisessa. Lisätietoja ennusteiden tekemisestä on kohdassa [Ennusteet](#) (sivulla 256) ja [Tietoja myyntimahdollisuuksista ja ennusteista](#) (sivulla 235). Lisätietoja myyntimahdollisuuden tiimeistä on kohdassa [Tietoja myyntimahdollisuuden tiimeistä](#) (sivulla 252).

Myyntimahdollisuuden tuoton jako tiimin jäsenten kesken

- 1 Valitse myyntimahdollisuus.
Ohjeita myyntimahdollisuuksien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Siirry myyntimahdollisuuden tietosivulla Myyntimahdollisuuden tiimi -osaan ja tee jokin seuraavista toimista:

- Lisää tiimin jäsen valitsemalla Lisää käyttäjiä.
- Päivitä tiimin jäsenen tiedot valitsemalla Muokkaa käyttäjiä.

3 Myyntimahdollisuuden tiimin Muokkaa käyttäjiä -sivulla voit tehdä seuraavaa:

- a** Syötä jokaisen tiimin jäsenen tiedot pakollisiin kenttiin, kuten Jakoprosentti (%) -kenttään.
- b** (Valinnainen) Jaa jakoprosentti tasan tiimin jäsenten kesken valitsemalla Hintaeron jako -painike.
- c** (Valinnainen) Laske tuoton jako ja kokonaissummat uudelleen valitsemalla Päivitä kokonaissummat -painike.

HUOMAUTUS: Päivitä kokonaissummat- ja Jaa tuotto -painike eivät näy, jos Ota myyntimahdollisuuden tuoton jako käyttöön -valintaruutua ei ole valittu yrityksen profiilissa. Lisätietoja on kohdassa Yrityksen profiilin ja yleisten oletusarvojen määrittäminen.

4 Tallenna tietue.

Myyntimahdollisuuden tiimi -kentät

Seuraava taulukko sisältää osan myyntimahdollisuuksien tiimien kentistä.

Kenttä	Huomautukset
Jakoprosentti	Tässä kentässä on tiimin jokaisen jäsenen tuottoprosentti. Myyntimahdollisuuden omistajan oletusarvo on 100 % ja muiden tiimin jäsenten 0 %.
Jaa tuotto	Tämä on vain luku -tilassa oleva laskettu kenttä. Jaettu tuotto lasketaan kertomalla myyntimahdollisuuden tuotto jakoprosentilla.
Käyttäjän rooli	Valitse vaihtoehto, joka määrittää tiimin jäsenen ja myyntimahdollisuuden tiimin välisen suhteen. Tämä on pakollinen kenttä.
Myyntimahdollisuuden käyttöoikeus	Määrittää tiimin jäsenen myyntimahdollisuustietueen käyttöoikeuden. Tämä on pakollinen kenttä.

Tietoja myyntimahdollisuuden tiimeistä

Joitakin tietuetyyppejä käytettäessä voit jakaa tietueen käyttäjätiimille. Tällaisia tietueita ovat esimerkiksi asiakas-, yhteyshenkilö- ja myyntimahdollisuustietueet. Kun haluat sallia tietueen jaon, lisää ensin käyttäjä valitun tietueen tiimiin. Määritä sitten käyttäjän tietueen ja linkitettyjen tietueiden käyttöoikeustaso.

Huomaa seuraavat seikat, jotka koskevat myyntivihjeen tiimejä, asiakkaan tiimejä ja myyntimahdollisuustietueiden käyttöoikeutta:

- Jos yrityksen profiilisivun Ota käyttöön päättiin periytyminen -valintaruutu on valittu, asiakkaan tiimin jäsenet lisätään myyntimahdollisuuden tiimin automaattisesti, kun myyntimahdollisuus linkitetään asiakkaaseen. (Vastaavasti asiakkaan tiimin jäsenistä voi tulla automaattisesti yhteyshenkilön tiimin jäseniä, kun yhteyshenkilö linkitetään asiakkaaseen.)
- Jos et halua, että käyttäjä lisätään myyntimahdollisuuden tiimiin automaattisesti, kun myyntimahdollisuustietue linkitetään asiakkaaseen, varmista, että yritysprofilin sivun Ota käyttöön päättiin periytyminen -valintaruutua ei ole valittu. Tällöin asiakkaan tiimin jäsentä ei lisätä automaattisesti myyntimahdollisuuden tiimiin.

Voit lisätä käyttäjät myyntimahdollisuuden tiimiin seuraavasti:

- Valitsemalla tietueen tietosivun Lisää käyttäjiä -painike.
- Toimeksiantohallinnan avulla. Lisätietoja on kohdassa Tietoja määrittämissä.
- Ryhmien avulla. Lisätietoja on kohdassa Ryhmän hallinta.

Kun haluat varmistaa, ettei käyttäjällä ole asiakkaaseen linkitettyjen myyntimahdollisuuksien käyttöoikeutta, varmista, ettei käyttöoikeutta ole millään seuraavalla menetelmällä.

- Käyttäjä ei kuulu myyntimahdollisuuden tiimiin.
- Käyttäjällä ei ole myyntimahdollisuuden tiimiin kuuluvaa alaista.
- Myyntimahdollisuuden käyttöoikeuden omaava käyttäjä ei ole delegoinut käyttäjää.
- Myyntimahdollisuus ei kuulu kirjaan, jonka jäsen käyttäjä on, tai mihinkään sen alikirjaan.
- Käyttäjällä ei ole myyntimahdollisuustietueiden käyttöoikeutta roolin asetuksista.
- Asiakkaaseen liittyvän myyntimahdollisuuden tietuetyypin käyttöoikeustasoksi on määritetty mikä tahansa vaihtoehto paitsi Ei käyttöoikeutta tai Peri ensisijainen.

Myyntimahdollisuuskentät

Myyntimahdollisuuden muokkaussivulla voit lisätä myyntimahdollisuuden tai päivittää aiemmin luodun myyntimahdollisuuden tiedot. Myyntimahdollisuuden muokkaussivulla näkyvät kaikki myyntimahdollisuuden kentät.

VIHJE: Voit muokata myyntimahdollisuuden tietoja myyntimahdollisuuden luettelosivulla ja myyntimahdollisuuden tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa sovellusta monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyypien, kenttien ja avattavan luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa tässä taulukossa kuvatuista vakiotiedoista.

VAROITUS: Syöttämäsi myyntimahdollisuuden tiedot voivat vaikuttaa yrityksesi tuloennusteisiin.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
--------	--------

Kenttä	Kuvaus
Myyntimahdollisuuden tärkeimmät tiedot	
Myyntimahdollisuuden nimi	Tämän myyntimahdollisuuden nimi.
Asiakas	Tähän myyntimahdollisuuteen linkitetty asiakas.
Päämyyntimahdollisuus	Tähän myyntimahdollisuuteen linkitetty päämyyntimahdollisuus.
Myynnin vaihe	<p>Myyntiprosessin vaiheet, esimerkiksi Hyväksytty myyntivihje, Näkemyksen muodostaminen, Lyhyt luettelo, Valittu, Neuvottelu, Päätetty/voitettu tai Päätetty/menetetty.</p> <p>HUOMAUTUS: Kun myynnin vaihe muuttuu, todennäköisyysprosenttikentän arvoksi tulee automaattisesti uuden myynnin vaiheen oletustodennäköisyysarvo, paitsi jos myynnin vaihetta muutetaan joukkopäivityksen avulla. Jos muutat yhden tai useamman tietueen Myynnin vaihe -kentän arvoa joukkopäivityksen avulla, tietueiden todennäköisyysprosenttikentän arvoa ei päivitetä uuden myynnin vaiheen oletustodennäköisyysprosentiksi.</p>
Seuraava vaihe	Myyntimahdollisuuden seuraava tarvittava toimi.
Tulot	<p>Myyntimahdollisuuden tuoton summa. Oletusarvo on nolla. Tämä arvo vaikuttaa myyntimahdollisuuden tuoton ennusteisiin.</p> <p>HUOMAUTUS: Kaikki tälle kentälle määritetyt oletusarvot tai viennin oletusarvot ohitetaan.</p>
Päättämispvm	Myyntimahdollisuuden oletettu päättämispäivämäärä. Oletusarvoisesti päättämispäivämääräksi määritetään Luontipvm-kentän päivämäärä. Jos myyntimahdollisuus päättyy toisena päivämääränä, muokkaa Päättämispvm-kenttää, sillä päättämispäivämäärää käytetään ennusteiden luonnissa.
Ennuste	Jos tämä valintaruutu on valittuna, myyntimahdollisuus sisällytetään ennusteen tulon laskentaan.
Myyntitiedot	
Tila	Tämän myyntimahdollisuuden tila, esimerkiksi Odottaa, Menetetty tai Voitettu.
Prioriteetti	Tämän myyntimahdollisuuden prioriteettitaso, esimerkiksi Korkea, Keskitasoinen tai Matala.
Myyntivihjelähde	Ensisijaisen lähteen luokka, esimerkiksi Mainos, Suora posti, Sähköposti, Tapahtuma - seminaari, Tapahtuma - messut, Tapahtuma - muu, Luettelo - ostettu, Luettelo - vuokrattu, Kumppani, Suositus - työntekijä, Suositus - ulkoinen, Web-sivu tai Muu.

Kenttä	Kuvaus
Lähdekampanja	Myyntimahdollisuuden luonut kampanja. Jos myyntimahdollisuus on luotu myyntivihjeen muuntoprosessissa, tiedot päivittyvät tähän kenttään automaattisesti myyntivihjetietueen Kampanja-kentästä. Jos myyntimahdollisuuden on luonut käyttäjä, hän voi syöttää tiedot tähän kenttään.
Todennäköisyys (%)	<p>Prosentti, joka ilmaisee, millä varmuudella uskot kaupan sulkeutuvan määritetyillä tuloilla ja määritettynä päättämispäivämääränä. Todennäköisyysprosenttikenttä perustuu valitun myynnin vaiheen oletustodennäköisyysarvoon.</p> <p>Voit tarvittaessa muuttaa todennäköisyysprosenttikentän arvoa kuvaamaan paremmin tiettyä myyntimahdollisuutta sen ollessa kyseisessä myynnin vaiheessa. Kun valitset myyntimahdollisuudelle uuden myynnin vaiheen, todennäköisyysprosenttikenttä päivitetään kuitenkin automaattisesti uuden myynnin vaiheen oletustodennäköisyysarvoksi.</p> <p>HUOMAUTUS: Jos muutat yhden tai useamman myyntimahdollisuustietueen Myynnin vaihe -kentän arvoa joukkopäivityksen avulla, tietueiden todennäköisyysprosenttikentän arvoa ei päivitetä uuden myynnin vaiheen oletustodennäköisyysprosentiksi. Jos haluat, että myyntimahdollisuuksien todennäköisyysprosentti muuttuu myynnin vaihetta päivitettäessä, sinun on päivitettävä kunkin tietueen myynnin vaihe erikseen tai Web-palvelujen kautta.</p>
Oletetut tulot	Valuutta-arvo, joka lasketaan kertomalla Tulo-kentän arvo Todennäköisyysprosenttikentän arvolla. Todennäköisyysprosenttikentän arvon pienentäminen pienentää tuloennusteen oletettua arvoa.
Voiton/tappion syy	Myyntimahdollisuuden voiton tai tappion syy, esimerkiksi Asennuskanta, Hinta, Suhde, Tap. tähän menn., Ei projekteja, Ei budjettia, Ei määritetty, Menetetty kilpailijalle, Menetetty - ei päätöstä tai Muu.
Lisätietoja	
Omistaja	<p>Myyntimahdollisuustietueen omistaja.</p> <p>Yleensä tietueen omistaja voi päivittää tietueen, siirtää tietueen toiselle omistajalle tai poistaa tietueen. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa käyttöoikeuksien tasoa eli rajoittaa tai lisätä käyttäjän käyttöoikeuksia.</p> <p>Omistaja-kentän arvo vaikuttaa siihen, mitkä tietueet sisältyvät sinun tai esimiestesi Raportit- ja Dashboard-sivuilta ajamiin raportteihin.</p> <p>Voit jakaa myyntimahdollisuustietueita muiden käyttäjien kanssa myyntimahdollisuustiimin tai asiakastiimin sivuilla. Lisätietoja tietueiden jakamisesta muiden käyttäjien kanssa on kohdassa Tietueiden jako (tiimit) (sivulla 94).</p> <p>Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa</p>

Kenttä	Kuvaus
	olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).
Määritä myyntimahdollisuus uudelleen	<p>Viittaa myyntimahdollisuuden uudelleenmäärittelyn tarpeeseen. Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on asettanut myyntimahdollisuuksien määrittysääntöjä, tämän kentän valinta saa aikaan sen, että toimeksiantohallinta sovelluksessa Oracle CRM On Demand käsittelee myyntimahdollisuuden uudelleen ja määrittää sen sääntöjen mukaan. Toimeksiantohallinta voi määrittää tietueita uudelleen vain käyttäjille. Se voi määrittää tietueita uudelleen vain, jos tietuetyyppi on määritetty tietueen vastuuhenkilön käyttäjätalassa tai yhdistelmätilassa. Toimeksiantohallinto ei voi määrittää tietueita uudelleen, jos tietuetyyppi on määritetty kirjatilassa. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).</p> <p>HUOMAUTUS: Tietueiden uudelleenmäärittelyn käsittelyaika voi vaihdella sen mukaan, kuinka monimutkaisia yrityksesi määrittysäännöt ovat, kuinka monta uudelleenmääritettäviä tietueita on ja mikä on järjestelmän nykyinen kuormitus. Myyntimahdollisuuksien käsittelyaikaan vaikuttavat lisäksi myyntimahdollisuuden tiimin jäsenten määrä ja tietueeseen liitettyjen asiakkaiden ja yhteyshenkilöiden määrä. Kun tietue määritetään uudelleen, omistajan nimi vaihtuu.</p>
Kuvaus	Myyntimahdollisuuden lisätiedot. Voit esimerkiksi sisällyttää myyntimahdollisuuden kuvaukseen tuotekiinnostuksen (500 osaa) ja asiakkaan (Acme Corp.). Tämän kentän enimmäismerkkimäärä on 16 350.

Ennusteet

Ennuste-sivuilla voit tarkistaa, oikaista ja lähettää ennusteita. *Ennuste* on tallennettu tilannevedos tietyn ajan tuloennusteesta. Oracle CRM On Demand laskee kunkin vuosineljänneksen ennusteet ja erittelee tiedot tilivuoden kuukausien mukaan.

Sovelluksen Oracle CRM On Demand ennusteet käynnistävät automaattisen prosessin, joka on yleensä manuaalinen ja joskus virheellinen. Ennusteiden avulla yritykset voivat kehittää myyntistrategioitaan. Ennusteita käytetään myös määrittäessä tulevia liiketoimintatarpeita, sillä ennusteista johtajat saavat tarkkoja ja ajan tasalla olevia tietoja odotetusta myynnistä ja myyntitavoitteiden saavuttamisesta vuosineljänneksittäin. Yksittäisten myyntiedustajien ei tarvitse koota tilastotietoja. Sen sijaan he päättävät, milloin tietue sisällytetään ennusteeseen. Muilta osin käsittely toimii automaattisesti.

Yrityksesi voi käyttää ennusteidensa pohjana jotakin seuraavista:

256 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

- myyntimahdollisuuden tuotto
- Myyntimahdollisuuksiin liittyvät tuotteen tulot ja määrät
- asiakkaan tuotto
- yhteyshenkilön tuotto.

Ennusteen otteisiin tallennetaan ennustetut myyntimahdollisuuden, tuotteen tai tulon tiedot sekä oikaistut ennusteen kokonaissummat. Näin työntekijät ja esimiehet voivat tarkistaa ja arvioida ennustetrendejä. Lisäksi tallennettuja ennusteita tarkastelemalla voi tutkia niiden myyntimahdollisuuksien historiaa, joita tiimi parhaillaan työstää.

Yrityksesi voi määrittää, että ennusteet laaditaan viikoittain tai kuukausittain. Määritetyn päivän aluksi (eli minuutti keskiyön jälkeen isäntätoimipaikan aikavyöhykkeen mukaan) Oracle CRM On Demand luo automaattisesti ennusteen ja näyttää omalla kotisivulla ilmoituksen. Kun olet saanut tämän ilmoituksen, voit verrata ennusteen avulla juuri laskettua potentiaalia sekä ennustettua ja päätettyä tuottoa kiintiötietoihin.

Nykyinen ennuste arkistoidaan automaattisesti tunti ennen seuraavaa ajoitettua ennusteen luontia, jotta kukaan ei muokkaa sitä.

Ennusteen kotisivun käyttö

Ennusteiden hallinta aloitetaan ennusteen kotisivulta. Tällä sivulla on lueteltu käyttäjälle merkittävät ennusteen yhteenvetotiedot.

Voit rajoittaa ennusteen kotisivulla lueteltujen tietueiden määrää kahdella tavalla:

- Voit etsiä tietyt ennusteet lajittelemalla tietueet jonkin sarakeotsikon mukaan sarakeotsikkoa napsauttamalla. Napsauta sen jälkeen aakkospalkin jotakin kirjainta, jolloin vain kyseisellä kirjaimella alkavat tietueet näkyvät. Voit myös kirjoittaa merkkejä tekstikenttään ja etsiä sitten kyseisillä merkeillä alkavat tietueet napsauttamalla Hae. Voit tuoda ennusteluettelon kokonaisuudessaan näkyviin napsauttamalla Kaikki-linkkiä.
- Näytössä näkyvien tietueiden määrä. Voit muuttaa kentän arvoa, kun haluat näyttää enemmän tai vähemmän tietueita yhteenvetoluettelossa.

Ennusteet luetellaan ennusteen kotisivulla siinä päivämääräjärjestyksessä, jossa ne on luotu siten, että viimeisin ennuste on ensimmäisenä. Sivulla on yhteenveto seuraavista tärkeistä tiedoista:

- Tila kertoo ennusteen senhetkisen tilan. Onnistuneesti luodun ennusteen tilana on Aktiivinen. Jos ennusteen tilana on Lähetetty, ennuste on valmis johdon tarkistettavaksi.
- Potentiaalinen tulo on yhdistetty tulo kaikista tietueista, riippumatta yksittäisen tietueen Ennuste-valintaruudun tai myynnin vaiheen asetuksesta. Potentiaalista tuloa ei käytetä asiakkaan tai yhteyshenkilön tuloennusteisiin.
- Ennustettu tulo on yhteenlaskettu tulo kaikista tietueista, joissa Ennuste-valintaruutu on valittuna.
- Päätetty tuotto on kaikkien sellaisten myyntimahdollisuuksien tai tuotteiden yhteenlaskettu tuotto, joiden myynnin vaiheen arvona on Suljettu/voitettu. Asiakkaan ja yhteyshenkilön tuloissa tilakentän arvo

Suljettu sisältää toteutuneen tuoton laskelman tietueen. Suljettu tuotto tunnistetaan tietueen aloitus- ja sulkemispäivämääriin perustuvaan ennustekauteen liittyvän tuottosumman perusteella.

Ennusteiden hallinta

Tee seuraavat tehtävät ennusteiden hallintaa varten:

- [Ennusteiden tarkastelu](#) (sivulla 259)
- [Ennusteiden päivitys](#) (sivulla 261)
- [Ennusteen tarkastelu ja muokkaus käyttäen eri valuuttaa](#) (sivulla 262)
- [Ennustehistorian tarkastelu](#) (katso "[Ennustehistorian katselu](#)" sivulla 262)
- [Ennusteiden lähetys](#) (sivulla 263)
- [Ennusteiden lähetyksen peruutus](#) (sivulla 263)
- [Kiintiöiden hallinta](#) (sivulla 264)
- [Tiimin ennusteiden hallinta](#) (sivulla 265)

HUOMAUTUS: Ennusteet perustuvat käyttäjärooleihin ja raportointihierarkioihin. Jotta ennusteiden luonti onnistuisi, kaikkien käyttäjien, joiden käyttäjärooliksi on määritetty ennusterooli, käyttäjätietueen tilan on oltava Aktiivinen ja käyttäjätietueessa heille on oltava määritettynä esimies. Esimies määritetään joko Raportointikohde- tai Raportointikohde (alias) -kentässä sen mukaan, kumpi on käytettävissä käyttäjän sivun asettelussa.

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

Kohteeseen liittyvää tietoa on seuraavissa aiheissa:

- [Ennustekentät](#) (sivulla 268)
- [Ennusteen kotisivun käyttö](#) (sivulla 257)
- Käyttäjien määrittäminen
- Käyttäjien myyntikiintiöiden määrittäminen

■ **Raportit** (sivulla 747)

Ennusteiden tarkastelu

Ennusteet luodaan automaattisesti yrityksen liiketoimintaprosessin mukaisesti joko viikoittain tai kuukausittain. Saat uuden ennusteen luonnista aina ilmoituksen omalle kotisivullesi. Tarkista ennuste saatuaasi ilmoituksen. Kun tarkistat ennustetta, ennusteyhteenvedon kuukaudet tasataan yrityksesi tilivuosisikalenterin määrittämisen mukaan. Jos tilivuosisikalenterisi on tyyppiä 4-4-5 tai 5-4-4 tai se on mukautettu, yrityksesi ennustekaudekset eivät välttämättä ole gregoriaanisen kalenterin mukaiset. Jos siis esimerkiksi myyntimahdollisuus on kirjattu kesäkuussa, sen ennustetta ei kuitenkaan välttämättä laadita tilivuoden kesäkuussa. Lisätietoja mukautetuista tilivuosisikalentereista on kohdassa Tietoja tilivuosisikalentereista.

Huomautus: Jos käytössä on mukautettu tilivuosisikalenteri, ennustekausiensa perusteena käytetään yrityksen järjestelmänvalvojan määrittämiä tilivuosia ja tilivuoden kuukausia.

Ennusteiden tarkastelu

1 Napsauta Ennusteet-välilehteä.

Ennusteen kotisivulla näytetään ennusteiden yhteenvedotiedot, joihin kuuluvat Tila, Potentiaali ja Toteutunut tuotto. Voit lajitella ennusteyhteenvedon tilan, ennusteen päivämäärän tai vastuuhenkilön (vain esimiehet) perusteella. Potentiaali ei ole käytössä asiakkaan eikä yhteyshenkilön tuottoennusteissa.

2 Napsauta ennusteiden kotisivulla haluamasi ennusteen Ennusteen päivämäärä -linkkiä.

3 Tarkastele Ennusteen tiedot -sivulla seuraavien osien tietoja:

- **Ennusteyhteenvedo.** Tässä osassa esitetään ennusteiden yhteenvedo vuosineljänneksittäin ja kuukausittain. Ennusteyhteenvedo-luettelon tietoja ovat Kiintiö, Toteutunut tuotto, Kiintiö-%, Ennustettu määrä, Parhaassa tapauksessa, Potentiaali ja Odotettu tuotto. Yhteenvedoluettelon voi lajitella kuukauden perusteella.

Tiimin kuukausiyhteenvedo Tässä osassa esitetään luettelo kunkin tiimin jäsenen ennusteista. Jos olet esimies, ennusteissa näytettävät tiedot ovat Kuukausi, Kiintiö-%, Ennustettu määrä, Toteutunut tuotto, Parhaassa tapauksessa, Potentiaali ja Viimeisin päivytyspvm kullekin vastuuhenkilöalikeselle (tiimin jäsen). Jos menet yksittäisen tiimiläisen riville Tiimin yhteenvedossa, näkyviin tulee vastaava yksityiskohtainen ennustesivu valitulle käyttäjälle. Tällä sivulla näkyy tiimin jäsenen henkilökohtainen ennusteyhteenvedo ja ennustettu tuotto Omat myyntimahdollisuudet, Omat tuotot tai Omat tuotteet -osassa.

HUOMAUTUS: Asiakastuotot ja Yhteyshenkilötuotot-ennustetyypeissä yhteenvedo-osuudet eivät sisällä tietoja Potentiaali, Parhaassa tapauksessa ja Odotettu tuotto.

- **Tiimin tuoteyhteenvedo.** (Vain Tuotemäärä-ennustetyyppi.) Tässä osassa näytetään tuote-ennusteiden luettelo kullekin tiimiläiselle. Jos olet esimies, näytettävät tiedot ovat Toteutunut määrä, Ennustettu määrä, Potentiaalinen määrä, Toteutunut tuotto ja Odotettu tuotto kullekin vastuuhenkilöalikeselle (tiimin jäsen) ja tuotteelle. Jos menet yksittäisen tiimiläisen riville Tiimin tuoteyhteenvedossa, näkyviin tulee vastaava yksityiskohtainen ennustesivu valitulle käyttäjälle. Täällä näkyvät henkilökohtainen ennusteyhteenvedo ja ennustetut määrät tuotteittain Omat tuotteet -osassa.

HUOMAUTUS: Ennusteen tietosivulla näytetään vain viisi tiimin tietuetta. Voit tarkastella koko tietueluettelo napsauttamalla Tiimin kuukausiyhteenveto -osassa Näytä koko luettelo.

- **Omat myyntimahdollisuudet** Jos käytät Myyntimahdollisuuden tuotto -ennustetyyppiä, tämä osa näkyy osana ennusteesi tietoja. Tässä osassa luetellaan nykyiset myyntimahdollisuudet ja ilmoitetaan, onko myyntimahdollisuudelle tehty ennuste. Tässä näytetään myös kullekin myyntimahdollisuudelle päättymispäivä, asiakkaan nimi, tuoton määrä, nykyinen myyntivaihe ja seuraava vaihe, jos määriteltä.
- **Omat tuotot.** Jos käytät Myyntimahdollisuuden tuote-, Asiakas- tai Yhteyshenkilö-ennustetyyppiä, tämä osa näkyy osana ennusteesi tietoja. Tässä osassa luetellaan nykyiset tuotot ja ilmoitetaan, onko vastuuhenkilö tehnyt tuottotietueelle ennusteen (ennusteilmaisina valittuna). Tässä näytetään myös kullekin syöttämällesi tuottotietueelle alkamis- ja päättymispäivä, tuotteen nimi, tuoton määrä ja asiakkaan nimi.

Omat tuotot -osassa voidaan näyttää myös muita sarakkeita ennustettavasta tuottotyyppistä riippuen.

Myyntimahdollisuuden tuotteen tuottoennusteissa näytetään seuraavat sarakkeet:

- Myyntimahdollisuuden nimi
- Myynnin vaihe

Asiakkaan ja yhteyshenkilön tuottoennusteissa näytetään seuraavat sarakkeet:

- Tuoteryhmä
 - Tila
 - Yhteyshenkilön nimi
- **Omat tuotteet.** Jos käytät Myyntimahdollisuuden tuotemäärä -ennustetyyppiä, tämä osa näkyy osana ennusteesi tietoja. Jokaisesta ennustetusta tuotteesta näytetään rivi, jossa on vastaava tuoteluokka, toteutunut määrä, ennustettu määrä, potentiaalinen määrä, toteutunut tuotto ja odotettu tuotto. Nämä arvot ovat valitun käyttäjäennusteen kaikkien ennustettujen myyntimahdollisuuksien summa. Napsauta tuotteen nimeä, niin määrättyyn tuotteeseen liittyvät ennustetut myyntimahdollisuudet tulevat näkyviin.

HUOMAUTUS: Jos käytät Myyntimahdollisuuden tuotemäärä -ennustetyyppiä, voit katsella myös määrätyn tuoteryhmän kaikkia ennustettuja myyntimahdollisuuksia napsauttamalla Tuoteryhmä-kenttää.

Voit varmistaa ennustetyypin, jota käytettiin ennusteissa ja joka perustui Ennusteen tiedot -osan Tyyppi-kenttään.

Ennusteiden tarkastelu ja muokkaus toisessa valuutassa

Tarkastele valuutassa -muunto-ominaisuuden avulla voit määrittellä, missä valuutassa haluat näyttää ennusteesi. Ennusteiden tarkastelusta ja muokkaamisesta eri valuutoissa on lisätietoja kohdassa [Ennusteen tarkastelu ja muokkaus käyttäen eri valuuttaa](#) (sivulla 262)

Ennusteiden päivitys

Ennusteet ovat tulotietojen otoksia tietyille jaksoille. Jos myyntimahdollisuus- tai tulotietuetta päivitetään, eräitä nykyistä, lähettämätöntä ennustetta koskevia arvoja voidaan päivittää. Näin varmistetaan, että ennuste vastaa kaikkein ajankohtaisimpia tietoja. Kyseisiä tietueita voidaan muokata Ennusteen yhteenvedon -osassa, jotta ne vastaavat mahdollisimman tarkasti luotuja tuloja.

Tietuearvojen päivittäminen, joka vaikuttaa ennustesummiin, ja lisäksi ennusteen kokonaissummien uudelleenlaskenta mahdollistavat ennustamisen suuremman yhtenäisyyden. Ennusteeseen voivat vaikuttaa kenttiin Tulo, Päättämisspvm, Myynnin vaihe, Todennäköisyys, Ennuste, Määrä tai Tila tehtävät päivitykset.

Tietuearvojen ja ennustesummien päivittäminen

1 Valitse Ennusteet-välilehti.

Ennusteen kotisivulla luetellaan ennusteet luontipäivämäärän mukaan ja uusimmat ennusteet on lueteltu ensimmäisinä.

2 Valitse ennusteen kotisivun osan päivitettävän ennusteen Ennustepäivämäärä-linkki.

3 Valitse Myyntimahdollisuuden nimi, Aloituspvm/Päättymisspvm tai sen tietueen Tuote-linkki, jota haluat muokata, Ennusteen tiedot -sivun osasta Omat myyntimahdollisuudet, Omat tulot tai Omat tuotteet.

4 Valitse Tiedot-sivulta Muokkaa.

5 Päivitä Muokkaa-sivulla myyntimahdollisuus- tai tulotietueelle sopivat arvot ja valitse Tallenna.

6 Selaa takaisin Ennusteen tiedot -sivulle ja napsauta sitten tietuerivin Päivitä-linkkiä.

7 Valitse Ennusteen tiedot -sivulta Summaus.

Ennusteen yhteenvedon kokonaissummat päivitetään muokattujen myyntimahdollisuus- tai tulotietueiden perusteella.

HUOMAUTUS: Ennusteen yhteenvedon myyntimahdollisuus- tai tulotietueille tehdyt päivitykset siepataan napsauttamalla Summaus.

Kun valitset Summaus, kaikki ennusteyhteenvedon kokonaissummiin aikaisemmin tehdyt muutokset päällekirjoitetaan uusilla arvoilla, jotka saadaan myyntimahdollisuus- tai tulotietueista. Sen vuoksi voit tietueiden päivityksen jälkeen muuttaa ennusteyhteenvedon, jotta se kuvaa tarkemmin myyntiodotuksia.

Ennusteen kokonaissummien muuttaminen

Myyntiedustajat ja johtajat voivat tehdä tarkkoja kuukausittaisia muutoksia nykyiseen, ennustettuun tuottoon varmistaakseen, että automaattisesti luodut ennusteet ovat ammattimaiseen arvostelukykyn perustuvia arvoja. Seuraavia ennusteyhteenvedon kenttiä voidaan muuttaa:

- Ennuste
- Paras tapaus

HUOMAUTUS: Vain ennusteen omistaja voi muokata ennusteen kokonaissummia.

Ennusteen kokonaissummien muokkaaminen

- 1 Valitse Ennusteet-välilehti.
- 2 Napsauta ennusteen kotisivun osassa sen ennustetietueen Ennusteen päivämäärä -linkkiä, jota haluat muuttaa.
- 3 Valitse Ennusteen yhteenveto -osasta Muokkaa.
- 4 Kirjoita Ennusteen muokkaus -sivulle muutettavat tuloarvot kenttiin Ennuste tai Paras tapaus.
- 5 Tarkista säädetyt arvot valitsemalla Päivitä kokonaissummat ja napsauta sitten Tallenna.

HUOMAUTUS: Parhaan tapauksen tuottoa ei voi soveltaa asiakkaan tai yhteystiedon tuloennusteisiin.

Ennusteen tarkastelu ja muokkaus käyttäen eri valuuttaa

Näyttövaluutan muuntotoiminnolla voit määrittää, mitä valuuttaa ennusteessa käytetään. Oletusarvoisesti käytössä on paikallinen valuutta eli käyttäjäprofiilissa tai valittu valuutta tai yrityksen oletusvaluutta. Voit myös muokata valittua valuuttaa käyttäviä ennusteita, jos hallittavana on usean talousalueen myyntimahdollisuuksia.

Jos muokattava ennuste käyttää valuuttana euroa (EUR), käyttäjä voi syöttää ennusteeseen arvoja euroissa. Tallennuksen yhteydessä muokatun ennusteen arvot muunnetaan yrityksen oletusvaluuttaan.

Ennusteen näyttö eri valuutassa

- 1 Valitse Ennusteet-välilehti.
- 2 Napsauta ennusteen kotisivulla tarkasteltavan ennusteen Ennustepäivämäärä-linkkiä.
- 3 Valitse valuutta ennusteen tietosivun ennusteen yhteenvedon otsikkorivin Näytä kohteessa -luettelosta.

Oletusarvoisesti näyttövaluutan arvo näytetään käyttäjäprofiilin valuutassa. Jos käyttäjäprofiilin valuuttaa ei ole määritetty, Näytä kohteessa -valitsimen valuuttana käytetään yrityksen valuuttaa. Valittavina ovat kaikki yrityksen aktiiviset valuutat.

Kun valuutat näyttövaluutan, ennusteen arvot muunnetaan yrityksen valuutasta eli tallennetun ennusteen valuutasta valittuun näyttövaluuttaan. Muunnoksessa käytetään soveltuvaa vaihtokurssia.

Jos siirryt ennustetietueeseen tai valitset näyttövaluutan, jolle ei ole määritetty ennusteen päivämäärän valuuttakurssia, ennuste näytetään näyttövaluutan sijaan yrityksen valuutassa ja näyttöön tulee ohjeviesti.

Ennustehistorian katselu

Voit katsella ennusteiden historiaa ja määrittää trendit ajanjaksoittain.

Ennustehistorian katselu

- 1 Napsauta Ennuste-välilehteä.
- 2 Napsauta ennusteen kotisivu -osassa sen sarakkeen otsikkoa, jonka tietueet haluat lajitella.
- 3 Tarkastele ennusteen, potentiaalin ja päätetyn tuoton trendejä ajanjaksoittain.

Ennusteiden lähetys

Ennusteen luonnin viimeinen vaihe on sen lähetys esimiehelle tarkastusta varten. Kun ennuste on yrityksesi ennusteisiin sisällytettävien summien mukainen, lähetä ennuste.

HUOMAUTUS: Esimiehet voivat lähettää ennusteita suorille alaisille. Tämä vaihtoehto on valittava, kun määrität ennusteen määritystä. Jos tätä vaihtoehtoa ei ole valittu, esimiehen kaikkien suorien alaisten on lähetettävä ennusteensa, ennen kuin esimies voi lähettää omansa.

Lähetettyjä ennusteita ei voi muokata. Jos lähetettyä ennustetta on tarpeen oikaista, esimiehen tai järjestelmänvalvojan on ensin poistettava tietueen lukitus (peruutettava lähetys). Lisätietoja on kohdassa [Ennusteiden lähetyksen peruutus](#) (sivulla 263).

Ennusteen lähetys

- 1 Valitse Ennusteet-välilehti.
- 2 Valitse ennusteen kotisivun osan ennustepäivämäärän linkki sen tietueen kohdalla, jonka haluat lähettää.
- 3 Valitse ennuste-erittelysivun Ennusteyhteenvedo-otsikkopalkin kohta Lähetä ennuste.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavassa aiheessa:

- [Ennusteiden lähetyksen peruutus](#) (sivulla 263)
- Ennustemäärityksen määrittäminen

Ennusteiden lähetyksen peruutus

Ennusteen omistaja voi päivittää lähetetyn ennusteen, jos esimies tai järjestelmänvalvoja peruuttaa tietueen lukituksen (peruuttaa lähetyksen).

Ennusteen lähetyksen peruutus

- 1 Valitse Ennusteet-välilehti.
- 2 Valitse ennusteen kotisivun osassa sen tietueen Ennustepäivämäärä-linkki, jonka lukituksen haluat poistaa.

3 Valitse ennusteen erittelysivulla Peruuta ennusteen lähetys.

Tämä toimi peruuttaa ennusteen lukituksen. Sen jälkeen voi päivittää omat suorat alaiset, muokata näiden ennusteita ja lähettää ne uudelleen.

HUOMAUTUS: Kun valitset ennusteen lähetyksen peruutuksen, ennusteen tilaksi tulee Aktiivinen.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Ennusteiden lähetys](#) (sivulla 263)
- Ennustemäärittelyn määrittäminen

Kiintiöiden hallinta

Jos kiintiöiden määrittäminen ei ole yrityksen järjestelmänvalvojan tehtävä, voit luoda ja päivittää kiintiöitä vuoden eri jaksoille Muokkaa kiintiötä -sivulla. Voit verrata kiintiöitäsi ennusteisiin ja oikaista niitä. Voit myös tarkastella kiintiösi kohdehistoriaa kunkin vuoden kunkin aikajakson aikana.

Kiintiön luomisen jälkeen kuukausittaisia kiintiöarvoja käytetään automaattisesti ennusteessa ennusteen luomisen jälkeen. Kuukauden kaikki aktiiviset kiintiöt lasketaan yhteen ja kokonaissummat näytetään ennusteessa. Jos et halua kiintiön sisältyvän ennusteeseen, aseta Tila-kentän arvoksi Passiivinen siihen asti, kun olet valmis kiintiön seurantaan varten.

Kiintiön hallinta

1 Valitse Omat asetukset -linkki minkä tahansa sivun oikeasta yläkulmasta.

2 Napsauta oman kotisivusi Oma profiili -osan Oma profiili -linkkiä.

3 Valitse Oma profiili -sivun Henkilökohtaiset tiedot -osan Oma profiili -linkkiä.

Oma profiili -osassa voit määrittää kiintiöitä ja jakoryhmiä sekä vaihtaa oman valuuttasi, kielesi ja aikavyöhykkeesi.

4 Selaa Henkilökohtaiset tiedot -sivun Kiintiöt-osa esiin ja valitse sitten Uusi kiintiö.

Kiintiöt näkyvät Kiintiöt-luettelossa. Voit lajitella niitä vuoden, nimen ja tilan mukaan. Jos haluat muokata luettelon kiintiötä, valitse muokattavan kiintiötietueen tietueen valikossa Muokkaa. Voit poistaa kiintiön luettelosta valitsemalla poistettavan kiintiötietueen tietueen valikossa Poista.

5 Täytä uuden kiintiön tarvittavat kentät Muokkaa kiintiötä -sivulla:

a Valitse kiintiön alkamisen kalenterivuosi.

HUOMAUTUS: Tällä sivulla valittava vuosi on kalenterivuosi, ei tilivuosi. Tilivuosi voi poiketa kalenterivuodesta. Esimerkiksi yrityksesi tilivuosi voi alkaa 1. huhtikuuta ja päättyä 31. maaliskuuta (seuraavana kalenterivuonna).

b Varmista, että tila on Aktiivinen.

c Nimeä kiintiö.

6 Anna kunkin kuukauden kiintiötiedot. (Kuukausittaiset kiintiökentät alkavat yhtiön tilivuoden ensimmäisestä kuukaudesta.)

7 Tallenna kiintiö.

Kiintiön kokonaismäärän jakaminen tasaisesti vuoden kuukausien kesken

1 Selaa Henkilökohtaiset tiedot -sivun Kiintiöt-osa esiin ja valitse sitten Uusi kiintiö.

2 Anna tarvittavat tiedot Muokkaa kiintiötä -sivulla ja varmista, että kiintiön tilana on Aktiivinen.

3 Anna vuoden kiintiön kokonaismäärä jonkin kuukauden kenttään ja valitse sitten Summa. Määrä näkyy Kiintiö yhteensä -kentässä.

4 Valitse Jaa.

Kokonaismäärä jaetaan tasan vuoden 12 kuukaudelle, ja ositettu määrä näkyy kuhunkin kuukauteen liittyvässä kentässä.

5 Tallenna kiintiö.

Kiintiö tulee näkyviin Kiintiöt-luetteloon.

Tiimin ennusteiden hallinta

Jos olet päällikö, voit

- tarkastella ja oikaista tiimisi ennusteita,
- tarkastella kaikkia tiimisi omistamia myyntimahdollisuuksia ja
- peruuttaa ennusteen lähettämisen, jotta tiimin jäsen voi oikaista sen.

Tiimi koostuu kaikista sinulle raportoiviin rooleihin liitetystä henkilöistä. Tämä roolihierarkia määritetään käyttäjien hallinnassa. Lisätietoja on kohdassa Käyttäjien määrittäminen.

Tiimin ennusteiden ja myyntimahdollisuuksien katselu

1 Napsauta Ennusteet-välilehteä.

2 Napsauta ennusteen kotisivun osassa ennusteen tietueen ennustepäivämäärän linkkiä.

Ennustetietojen sivulla näkyy yhteenveto tiimisi kokonaissummista, kunkin tiimin jäsenen kuukausittaiset kokonaissummat ja ennusteen edellisen päivityksen päivämäärä.

3 Napsauta ennustetietojen sivulla sen tiimin jäsenen Omistajan alias -linkkiä, jonka ennustetta haluat katsella.

VIHJE: Jos haluat näyttää kaikkien tiimisi jäsenten ennusteiden yhteenvedot, napsauta Näytä koko luettelo -linkkiä.

Näyttöön avautuu tiimin jäsenen ennustetietojen sivu. Tällä sivulla voit tarkastella tiimin jäsenen ennusteen kokonaissummaa ja kaikkia tämän henkilön ennustettuja myyntimahdollisuuksia. Et kuitenkaan voi muokata tietoja, sillä ne ovat vain luku -tilassa.

Ennuste-erittely

Ennuste-erittelysivulla näkyy ennustetietoja valitusta ennusteen osanottajasta. Sivulla on ennusteyhteenvedo, jossa näkyy suunniteltu tuotto tilivuoden kuukautta kohti, vastaava käyttäjän kiintiö ja saavutettu prosenttiosuus sekä luettelo henkilön ennustetuista myyntimahdollisuuksista, tuotoista tai tuotteista.

Esimiehet näkevät tiimistään kuukausittaisen yhteenvedon. Esimiehet näkevät omat yksityiskohtaiset ennustetietueensa ja suorien alaistensa yhteenvetotietueet ennustekauden ajalta.

Tilivuoden kuukaudet on ilmaistu kuukausien tavallisilla nimillä Ennusteyhteenvedossa ja Tiimin yhteenvedo -osassa. Kuukauden pituus on kuitenkin riippuvainen yrityksesi tilivuosiskalenterista. Esimerkiksi lokakuu saattaa alkaa 15. lokakuuta ja päättyä 14. marraskuuta.

Seuraava taulukko kuvaa tehtävät, jotka voit tehdä Ennuste-erittely-sivulla.

Tehdäksesi näin	toimi näiden ohjeiden mukaan
Näkyvän ennusteen valuutan muuttaminen	Napsauta Ennusteyhteenvedo-otsikkorivillä Näytä kohteessa -vaihtoehtoa ja valitse valuutta.
Kaikkien tiimin ennusteyhteenvedojen näyttäminen	Valitse Näytä koko luettelo -vaihtoehto Tiimin yhteenvedo kuukauden mukaan -osasta. Tämä osa on käytettävissä vain, jos olet esimiestason käyttäjä. Tässä osassa on rivi kutakin tiimin jäsentä ja tilivuoden kuukautta kohden.
Kaikkien tiimin tuoteyhteenvedojen näyttäminen	Valitse Näytä koko luettelo -linkkiä Tiimin tuoteyhteenvedo -osassa. Tämä osa on käytettävissä vain, jos olet esimiestason käyttäjä ja käytät Tuotemääräennuste-tyyppiä. Tässä osassa on rivi kutakin tiimin jäsentä ja tuotetta kohden.
Tietyn käyttäjän ennuste-erittelyn näyttäminen	Valitse tiimin yhteenvedo -osan Vastuuhenkilön alias -sarakkeesta käyttäjä, jonka ennuste-erittelyn haluat nähdä.
Kaikkien tietyn käyttäjän ennustettu myyntimahdollisuus -tietueiden näyttäminen	Napsauta Näytä koko luettelo -vaihtoehtoa Omat myyntimahdollisuudet -osassa. Tämä osa on käytettävissä vain, jos käytät Myyntimahdollisuusennuste-tyyppiä. Tällä sivulla on rivi kutakin ennustettua tulotietuetta kohden sekä vastaava päättämispäivämäärä, ennusteilmaisin, mahdollisuuden nimi, asiakkaan nimi, tulo, myyntivaihe ja seuraava vaihe.
Kaikkien tietyn käyttäjän tuloennustetietueiden näyttäminen	Napsauta Näytä koko luettelo -vaihtoehtoa Omat tulot -osassa. Tämä osa on käytettävissä vain, jos käytät Tuotteen tuloennuste-, Asiakkaan tuloennuste- tai Yhteyshenkilön tuloennuste -tyyppiä.

Tehdäksesi näin	toimi näiden ohjeiden mukaan
	Tällä sivulla on rivi kutakin ennustettua tulotietuetta kohden sekä vastaava alkamis- ja päättämispäivämäärä, ennusteilmaisin, tuotteen nimi, myyntimahdollisuuden nimi, asiakkaan nimi, tulo ja myyntivaihe.
Kaikkien tietyn käyttäjän tuote-ennustetietueiden näyttäminen	<p>Napsauta Näytä koko luettelo -vaihtoehtoa Omat tuotteet -osassa. Tämä osa on käytettävissä vain, jos käytät Tuotemääräennustetyyppejä.</p> <p>Tällä sivulla on rivi kutakin ennustettua tuotetta kohden sekä vastaava päätetty määrä, ennustettu määrä, potentiaalimäärä, päätetty tulo ja odotettu tulo. Arvot ovat käyttäjän kaikkien ennustettujen mahdollisuuksien summa.</p>
Kaikkien tietyn käyttäjän ennustettujen myyntimahdollisuuksien näyttäminen tuoteluokittain	Napsauta Tuoteluokka-sarakkeesta luokkaa, jonka ennustetut tuotteet haluat nähdä. Sivun näyttää valittuun tuoteluokkaan liittyvien mahdollisuuksien arvot, mukaan lukien päättämispäivämäärä, myyntimahdollisuuden nimi, yksittäiset määrät ja tulomäärät.
Kaikkien tietyn käyttäjän ennustettujen myyntimahdollisuuksien näyttäminen tuotekohtaisesti	<p>Valitse Tuotteen nimi -sarakkeesta tuote, jonka ennustetut myyntimahdollisuudet haluat nähdä.</p> <p>Tämä sivu näyttää valittuun tuotteeseen liittyvien mahdollisuuksien arvot, mukaan lukien päättämispäivämäärä, myyntimahdollisuuden nimi, yksittäiset määrät ja tulomäärät.</p>
Ennustetun myyntimahdollisuuden päivittäminen	<p>Napsauta Ennuste-erittelyn Omat mahdollisuudet-, Omat tulot- tai Omat tuotetulot -kohdasta Myyntimahdollisuuden nimi -vaihtoehtoa, jolloin pääset siirtymään myyntimahdollisuuden tietoihin.</p> <p>Muutosten tallennusten jälkeen voit palata ennusteeseen napsauttamalla Takaisin ennuste-erittelyyn -vaihtoehtoa ja napsauttamalla sitten Päivitä.</p> <p>Myyntimahdollisuuden tietueisiin tehdyt muutokset eivät näy ennuste-erittelyssä, ennen kuin napsautat Summaus-vaihtoehtoa.</p>
Ennustetun tulon summaus	<p>Napsauta Ennusteyhteenvedon Summaus-vaihtoehtoa.</p> <p>Summaus-vaihtoehdon napsauttaminen päivittää (laskee uudelleen) summakentät myyntimahdollisuuksien päivitysten mukaan.</p> <p>Summaus-vaihtoehdon napsauttaminen ylikirjoittaa tuloennusteen määriin tehdyt muutokset.</p>
Tuloennusteen tai parhaan tapauksen tulomäärien päivittäminen	<p>Napsauta Ennusteyhteenvedon otsikkorivillä Muokkaa.</p> <p>Muokkaa-vaihtoehdon napsauttaminen avaa ennusteen muokkaamissivun. Tee tulojen muutokset ja napsauta Tallenna.</p>
Ennusteen lähettäminen	<p>Napsauta Ennusteyhteenvedon osan Lähetä ennuste -vaihtoehtoa.</p> <p>Lähetetty-kentän tila päivittyy, mikä ilmaisee esimiehelle, että ennuste on valmis tarkistettavaksi.</p>
Ennusteen lähettämisen	Napsauta Ennusteyhteenvedon Peruuta kohteen ennuste lähetys -

Tehdäksesi näin	toimi näiden ohjeiden mukaan
peruuttaminen.	<p>vaihtoehtoa.</p> <p>Ennusteen lukitus poistuu. Tilaksi tulee Aktiivinen, jolloin käyttäjä voi päivittää ennustettaan ja lähettää sen uudelleen. Tämän toimen voi tehdä vain esimies tai yrityksen järjestelmänvalvoja.</p>

Ennustekentät

Ennusteen tuottoihin liittyvät kentät (kiintiö, toteutunut tuotto, kiintiöprosentti, ennuste, potentiaali ja odotettu tuotto) ovat laskettuja arvoja. Alla olevassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Paras tapaus	<p>(Valinnainen) Tässä kentässä näytetään paras mahdollinen saavutettavissa oleva kaikkien myyntimahdollisuuksien ja tuotteiden tuotto.</p> <p>Tätä kenttää ei voi käyttää asiakas- ja yhteyshenkilötuoton ennustuksissa.</p>
Toteutunut tuotto	<p>Vain luku. Tämän kentän arvo lasketaan. Jos yrityksen ennusteet perustuvat myyntimahdollisuuksiin, toteutunut tuotto on kaikkien kelvollisten myyntimahdollisuuksien kokonaistuotto silloin, kun myynnin tila on Suljettu-Voitto.</p> <p>Jos yrityksen ennusteet perustuvat tuotteisiin, silloin toteutunut tuotto on kaikkien kyseisen kauden tietueiden kelvollisten tuotteiden tuotto, kun myynnin tila on Suljettu-Voitto.</p> <p>Jos yrityksen ennusteet perustuvat asiakas- tai yhteystietotuottoihin, silloin toteutunut tuotto on kaikkien kelvollisten Suljettu-tilassa olevien tuottotietueiden tuotto.</p>
Oletetut tulot	<p>Vain luku. Tämän kentän arvo on painotettu keskiarvo. Arvo lasketaan kertomalla Mahdollinen tuotto -kentän arvo Myyntimahdollisuuden todennäköisyys -kentän arvolla.</p> <p>Tätä kenttää ei voi käyttää asiakas- ja yhteyshenkilötuoton ennustuksissa.</p>
Ennuste	<p>Tämän kentän arvo lasketaan ennustetta luotaessa. Kentän arvoa voi kuitenkin muuttaa manuaalisesti, jos haluat varmistaa, että ennuste on oikea ja vastaa tietojasi.</p> <p>Jos Myyntimahdollisuus-tietueen Ennuste-valintaruutu on valittu, ennuste on kaikkien ennustekauden myyntimahdollisuuksien kokonaisarvo. Jos Tuotto-tietueen Ennuste-valintaruutu on valittu, ennuste on kaikkien ennustekauden tuottojen kokonaisarvo.</p>
Omistaja	Ilmoittaa henkilön, joka omistaa ennusteen tai on vastuussa siitä. Oracle CRM On Demand luo tämän tiedon.

Kenttä	Kuvaus
Päivitetty viimeksi	Päivämäärä, jolloin tiimin jäsenen ennustetietue on viimeksi päivitetty. Oletusasetuksena näytetään ennusteen päivämäärä. Jos käyttäjä muokkaa ennustetta, suorittaa sen summauksen, lähettää ennusteen tai poistaa ennusteen lähetyksen, kentässä näkyy se päivämäärä, jolloin tietuetta muutettiin. Oracle CRM On Demand luo tämän tiedon.
Potentiaali	Vain luku. Tämän kentän arvo lasketaan. Potentiaali on kaikkien ennustekauden myyntimahdollisuus- tai tuotetuottotietueiden kokonaisarvo, joka ei riipu Ennuste-valintaruudun asetuksista tai yksittäisten tietueiden myyntitilasta. Tätä kenttää ei voi käyttää asiakas- ja yhteyshenkilötuoton ennustuksissa.
Kiintiö	Vain luku. Ennustekauden myyntituottotavoite. Joku tavallinen käyttäjä tai järjestelmänvalvoja voi asettaa kiintiön. Ennusteita luotaessa käytetään vain aktiivisia kiintiöitä.
Kiintiöprosentti	Tämän kentän arvo lasketaan. Kiintiöprosentti on toteutuneen tuoton arvo jaettuna kiintiön arvolla.
Tila	Oracle CRM On Demand luo ennusteen tilan. Ennusteen tila on jokin seuraavista: <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiivinen. Oracle CRM On Demand asettaa tilaksi aktiivinen, kun ennuste on luotu. ■ Lähetetty. Oracle CRM On Demand asettaa tilaksi lähetetty, kun käyttäjä valitsee Lähetä ennuste. Tietue lukitaan siihen saakka, kunnes käyttäjän esimies tai yrityksen järjestelmänvalvoja poistaa lukituksen (eli poistaa lähetyksen). ■ Käynnissä. Oracle CRM On Demand asettaa tilaksi käynnissä, kun ennustetta luodaan parhaillaan. ■ Keskeneräinen. Oracle CRM On Demand asettaa tilaksi keskeneräinen, jos tuottoa luettaessa, liitettäessä tai summatessa tapahtuu virhe. Ennuste voi joskus olla keskeneräinen käyttäjän virheen vuoksi. Tällainen virhe voi liittyä hierarkiaan tai muihin tietoihin. ■ Odottaa. Oracle CRM On Demand asettaa tämän tilan, jos yrityksen ennusteen käsittelyssä on ongelmia. Jos yrityksen järjestelmänvalvoja ei saa ennusteen virhettä koskevaa sähköposti-ilmoitusta, ota yhteys asiakaspalveluun. ■ Arkistoitu. Oracle CRM On Demand asettaa tämän tilan tuntia ennen uuden ennusteen suorittamista. Tämän tilan asettamisen jälkeen ennuste siirtyy vain luku -tilaan eikä sen lukitusta voi poistaa.

Osoitteet

Osoitteet-sivulla voit luoda, päivittää ja seurata asiakas, yhteyshenkilö-, kauppias- ja kumppanitietuiden jakamia osoitteita.

Huomautus: Yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos osoitteiden käsittely ei sisälly työn vastuualueeseen, Osoitteet-välilehti saatetaan sulkea pois määrittäksistäsi.

Jos yrityksen järjestelmänvalvoja ottaa käyttöön osoitetietueen toiminnon valitsemalla Ota jaetut osoitteet käyttöön -valintaruudun yrityksen profiilissa, Osoite-sivulla luomasi osoitteet voidaan liittää useisiin asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueisiin (jaetun osoitteen toiminto). Yritykset, joilla ei ole jaetut osoitteet käytössä, eivät jaa osoitetietoja tietueiden välillä ja tietueiden osoitetiedot ovat kunkin tietueen omia (jakamattoman osoitteen toiminto).

HUOMAUTUS: Oracle CRM On Demand tukee jaetun osoitteen toimintoa vain asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- ja kumppanitietueissa. Muissa osoitekenttiä sisältävissä tietuetyypeissä, kuten myyntivihjeissä, talouksissa, tilauksissa ja muissa vastaavissa, Oracle CRM On Demand tukee ainoastaan jakamattoman osoitteen toimintoa.

Jaetun osoitteen toiminnon ominaisuudet

Jotkut yritykselle määritetyt jaetun osoitteen toiminnon ominaisuudet ovat seuraavat:

- Asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- ja kumppanitietueet voivat jakaa ja käyttää uudelleen yhteistä ylätasoa osoitetietuetta.
- Osoitteilla on moni moneen -suhteita. Asiakkailla voi siis olla useita osoitteita (esimerkiksi sairaaloilla saattaa olla useita rakennuksia, joilla on omat osoitteet) samoin kuin yhteyshenkilöillä (lääkärillä voi olla esimerkiksi sairaalan osoite, klinikan osoite ja yksityisen toimiston osoite). Useat yhteyshenkilöt voivat käyttää jokaista osoitetta (esimerkiksi lääkäri voi työskennellä jokaisessa osoitteessa), ja samoin useat asiakkaat voivat käyttää jokaista osoitetta (useat klinikat voivat esimerkiksi sijaita samassa rakennuksessa tietyssä osoitteessa).
- Yksinkertaisella haulla voi hakea kaikkia osoitetietueita, joilla on sama postinumero, kaupunki, maakunta, osavaltio tai osoite (osoiterivi 1). Tarkennetulla haulla voit etsiä kaikki tietuetyypit (asiakkaat, yhteyshenkilöt, kauppiaat ja kumppanit), jotka vastaavat käyttäjien avainsanoja, kuten kaupunki, osavaltio tai postinumero. Voit etsiä jaettuja osoitteita sekä vahvistaa, mitkä yhteyshenkilöt, asiakkaat, kauppiaat ja kumppanit käyttävät tiettyä osoitetta. Et voi kuitenkaan etsiä tietuetyypeistä kaikkia yhteyshenkilöitä, asiakkaita, kauppiaita ja kumppaneita, joilla on tietty jaettu osoite.
- Osoitteita käsitellään itsenäisinä kokonaisuuksina, jotka voidaan tuoda kohteeseen Oracle CRM On Demand ulkoisesta osoitejoukosta. Tämä on hyödyllistä, kun käytetään kolmannen osapuolen järjestelmää tietojen laadun ja osoitteiden tarkistamiseen (sen varmistamiseksi, että käytetään oikeita osoitteiden merkinntätapoja ja ettei ole painovirheitä tai päällekkäisyyksiä).
- Osoitteilla ei ole alueellisia yhteyksiä. Alueelliset yhteydet määritetään vain suhteessa asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueisiin.
- Osoitteilla ei ole kirja käytössä. Kirjan segmentointi määritetään vain suhteessa asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueisiin.

Mitä tehtäviä voit suorittaa osoitetietueilla?

Voit luoda, muokata tai poistaa osoitetietueita ylätasen välilehdestä. Voit myös luoda tai poistaa osoitetietueita suoraan asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- ja kumppanitietueista tai lisätä olemassa olevia osoitetietueita asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueisiin. Lisäksi voit muokata tiettyjä jaetun osoitetietueen kenttiä (kuten osoitetyypin valintaluettelo tai Ensijainen-, Laskutus- ja Toimitus-asetukset) asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueissa. Poistotoiminto poistaa liitoksen osoitteen ja asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueen väliltä säilyttäen jaetun osoitteen yleisenä resurssina. Vakioluetteloita on saatavilla osoitteen kotisivulla, johon käyttäjät pääsevät oletusarvoisesti. Koska käyttäjät eivät voi omistaa jaettua osoitetta, luetteloiden edellä on sana *KAIKKI* eikä *OMA*.

Tietoja denormalisoiduista kentistä

Kun asiakkaiden, kauppioiden ja kumppaneiden toimitus- ja laskutusosoitteet sekä yhteyshenkilöiden ensisijaiset osoitteet on määritetty, Oracle CRM On Demand tallentaa osoitekentät suoraan päätason objektiin. Tämä prosessi on nimeltään *denormalisointi*. Jos jaettujen osoitteiden kenttiä poistetaan tai päivitetään, Oracle CRM On Demand levittää muutokset jaettuun osoitteeseen käyttäviin asiakas-, yhteyshenkilö-, tieto- tai kumppanitietueisiin, jotta kaikki osoitetiedot ovat johdonmukaisia ja tietojen eheys säilyy. Denormalisointi parantaa myös hakutoimintoa.

Mikä vaikutus denormalisoitujen kenttien levittämällä on?

Muutosten levittämisen takia asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- ja kumppanitietuiden kenttiin Oracle CRM On Demand-leviämisliiketoimintapalvelun tekemä osoitteiden päivittäminen saattaa kestää useita minuutteja. Lisäksi jos ylimmän tason jaettu osoite poistetaan, samankaltainen viive saattaa tapahtua Oracle CRM On Demand-leviämisliiketoimintapalvelun poistaessa osoitearvoja denormalisoiduista kentistä. Aikakatkaisun tai virheen kohdalla Oracle CRM On Demand-leviämisliiketoimintapalvelu yrittää levittää muutokset uudelleen joka yö keskiyöllä. Jos levitystä ei tapahdu, yrityksen järjestelmänvalvojan on ehkä tehtävä muutokset manuaalisesti tai pyydyttävä tarvittaessa apua (Oracle CRM On Demand Customer Care).

Osoitteen kotisivun käyttö

Osoitteiden hallinta tapahtuu osoitteen kotisivulla.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa osoitteen kotisivun asettelua. Lisäksi jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen muokkausoikeuden, voit lisätä sivulle osia ja poistaa siitä osia.

Osoitteen luominen

Voit luoda osoitteen valitsemalla Lähiaikoina muutetut osoitteet -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoa on kohdassa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Osoitekentät](#) (sivulla 283).

Osoiteluetteloiden käyttö

Osoiteluettelot-osassa näkyy useita luetteloita. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä

voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää jaettujen osoitteiden vakioluetteloiden kuvaukset.

Osoiteluettelo	Suodattimet
Kaikki osoitteet	Kaikki osoitteet osoitteen nimen mukaisessa aakkosjärjestyksessä.
Lähiaikoina muutetut osoitteet	Kaikki osoitteet muokkauspäivämäärän mukaan lajiteltuna
Lähiaikoina luodut osoitteet	Kaikki osoitteet luontipäivämäärän mukaan lajiteltuna
Kaikki tarkistetut jaetut osoitteet	<p>Kaikki osoitteet, jotka asiakas on merkinnyt tarkistetuiksi, nimen mukaisessa aakkosjärjestyksessä.</p> <p>Tarkistusprosessi tapahtuu kohteen Oracle CRM On Demand ulkopuolella, ja monet yritykset käyttävät sitä osoitetietojen yhdenmukaistamiseen, osoitteen olemassaolon vahvistamiseen ja sen varmistamiseen, että viralliset tahot voivat käyttää osoitetietoja. Lisätietoa osoitteiden merkitsemisestä tarkistetuiksi on kohdassa Jaettujen osoitteiden merkitseminen tarkistetuiksi (sivulla 277).</p>
Kaikki tarkistamattomat jaetut osoitteet	Kaikki osoitteet, joita asiakas ei ole merkinnyt tarkistetuiksi, nimen mukaisessa aakkosjärjestyksessä.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "Luettelojen luonti ja tarkennus" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakioluettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina muutettujen osoitteiden katselu

Lähiaikoina muutetut osoitteet -osassa näkyvät viimeksi muokkaamasi osoitteet.

Osien lisääminen osoitteen kotisivulle

Jos käyttäjän rooliisi sisältyy kotisivujen mukautusoikeus, voit lisätä osoitteen kotisivulle seuraavia osia:

- Kaikki osoitteet

- Lähiaikoina muutetut osoitteet
- Lähiaikoina luodut osoitteet
- Kaikki tarkistettut jaetut osoitteet
- Kaikki tarkistamattomat jaetut osoitteet

Osien lisääminen osoitteen kotisivulle

- 1** Valitse osoitteen kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2** Lisää tai poista osia ja järjestä sivun osia osoitteen kotisivun Asettelu-sivulla napsauttamalla nuolia.
- 3** Valitse Tallenna.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä jaettujen osoitteiden tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Osoitteet](#)
- [Osoitteiden hallinta](#) (sivulla 273)
- [Osoitekentät](#) (sivulla 283)

Osoitteiden hallinta

Tietoja osoitteiden hallinnasta on seuraavissa aiheissa (sisältää sekä jaettujen että jakamattomien osoitteiden vaiheet):

- [Uusien jaettujen osoitteiden luominen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueissa](#) (katso "[Uusien jaettujen osoitteiden luominen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueissa.](#)" sivulla 274)
- [Osoitteiden jakaminen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- ja kumppanitietueiden välillä](#) (sivulla 276)
- [Jaettujen osoitteiden merkitseminen tarkistetuiksi](#) (sivulla 277)
- [Jaettujen osoitteiden poistaminen asiakas-, yhteystieto-, kauppias- ja kumppanitietueista](#) (katso "[Osoitteiden poistaminen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueista.](#)" sivulla 281)
- [Jaettujen osoitteiden poistaminen](#) (sivulla 282)
- [Uusien jakamattomien osoitteiden luominen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueisiin](#) (katso "[Uusien jakamattomien osoitteiden luominen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueissa.](#)" sivulla 280)
- [Jakamattomien osoitteiden poistaminen asiakas-, yhteystieto-, kauppias- ja kumppanitietueista](#)
- [Sv-tietojen lisääminen yhteyshenkilön osoitteisiin](#) (sivulla 278)

HUOMAUTUS: Osoitteet-toiminto ei ole osa kohteen Oracle CRM On Demand vakioversiota, joten yrityksesi ei välttämättä voi käyttää jaettuja osoitteita.

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Tietueiden käsittely](#) (sivulla 37)

Uusien jaettujen osoitteiden luominen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueissa.

Kun jaettujen osoitteiden toiminto on määritetty, voit luoda uuden osoitetietueen suoraan asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias tai kumppanitietueeseen Osoite-välilehteen menemättä täyttämällä Osoitteet-osan tietueen tietosivulla, jos Osoitteet-osa on määritetty. Kun olet luonut osoitetietueen, se luetteloidaan osoitteen kotisivulle.

Ennen aloitusta. Osoitteisiin liittyvät tiedot eivät oletusarvoisesti näy asiakkaan, yhteyshenkilön, kauppiaan tai kumppanin tietosivulla. Jotta voit tarkastella näitä tietoja, yrityksesi järjestelmänvalvojan on myönnettävä roolillesi osoitteisiin liittyvien tietojen käyttöoikeus. Tämän jälkeen sinun tai yrityksesi järjestelmänvalvojan on lisättävä osoitteisiin liittyvät tiedot kyseisen tietuetyypin tietosivun asetteluun. Lisätietoja tietosivun asettelun mukautuksesta on kohdassa [Oman tietosivun asettelun muuttaminen](#) (katso "[Tietosivun asettelun muutos](#)" sivulla 703).

Luodaksesi uuden jaetun osoitteen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueesta Ota jaetut osoitteet käyttöön -valintaruudun on oltava valittuna ja Tarkista jaetut osoitteet -valintaruudun valinnan on oltava poistettu yrityksen profilissasi.

HUOMAUTUS: Kun jaettujen osoitteiden toimintoa ei ole määritetty eli jakamattomien osoitteiden toiminto on käytössä, et voi luoda uusia osoitteita Osoitteet-osassa tietosivuilla.

Uusien jaettujen osoitteiden luominen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueissa.

- 1 Siirry asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueen tietosivulla Osoitteet-osaan, jos se on määritetty.
- 2 Luo uusi jaettu osoite valitsemalla Uusi.

HUOMAUTUS: Uusi-painike on näkyvissä vain, jos osoitteen tarkistus ei ole käytössä yrityksessä. Jos osoitteen tarkistus on käytössä, uusia osoitteita voi lisätä ainoastaan Osoitteet-välilehdestä.

- 3 Syötä osoite Osoitteen nimi -kenttään (esimerkiksi pääkonttorin osoite).

HUOMAUTUS: Osoitteen nimi -kenttä on pakollinen kenttä ja sitä voidaan käyttää hauissa. Kun siirryt käyttämään jaettuja osoitteita, mieti tarkkaan osoitetietueiden nimeämiskäytäntöä. Suositukseen lukeutuu numeropäätteinen osoitteen avainkenttien sarja tai kaupungin ja osavaltion (tai maakunnan) yhdistelmä ulkoisesti luodulla tunnuksella. Esimerkiksi jos osoitteen nimi on LebanonNJ38A08833, niin etsiessäsi LebanonNJ-alkuisia osoitteiden nimiä tuloksena ovat kaikki Lebanonin kaupunginosan osoitteet New Jersey (NJ) osavaltiossa.

4 Täytä Osoitteen tiedot -osan kentät tarpeen mukaan.

Kun olet luonut osoitetietueen, se luetteloidaan tietosivun Osoitteet-osaan. Näkyvillä oleva osoitekenttä on osoitteen objektin olemassa olevien osoitekenttien sarja. Esimerkiksi jos osoite 1 on 43 2nd St., kaupunki on Newark, osavaltio on NJ ja maa Yhdysvallat, niin Osoitteet-osan osoitekenttä näkyy seuraavalla tavalla: 43 2nd St., Newark, NJ, Yhdysvallat. Lisätietoja osoitetietueiden kentistä on kohdassa [Osoitekentät](#) (sivulla 283).

5 Valitse Tallenna.

6 Jaettujen osoitteiden tietojen tallentamisen jälkeen suorita seuraavat vaiheet tarvittaessa valitsemalla osoitetietueen tietueason valikosta Muokkaa:

a Asiakkaat, kauppiat tai yhteistyökumppanit:

- Jos osoitetta käytetään laskutusta varten, valitse osoitetietueessa Laskutus.
- Jos osoitetta käytetään toimitusta varten, valitse osoitetietueessa Kuljetus.

Oracle CRM On Demand kopioi osoitetiedot Laskutus- tai Toimitus-osaan tarpeen mukaan.

b Yhteyshenkilöiden kohdalla, jos osoite on yhteyshenkilön ensisijainen osoite, valitse osoitetietueessa Ensisijainen.

Oracle CRM On Demand kopioi osoitetiedot Ensisijainen yhteyshenkilö -osaan tarpeen mukaan.

c Kaikkien neljän tietuetyypin kohdalla valitse osoitetyyppi osoitetyypin valintaluettelosta.

Seuraavat osoitetyypit ovat käytettävissä oletusarvoisesti: Asunto, Toimisto, Loma-asunto, Muu, Ylellisyystuotteet, Yksityinen, Posti, Sairaala ja Klinikka.

HUOMAUTUS: Tämä kenttä on pakollinen.

d Valitse Tallenna.

Uusien jaettujen osoitteiden luominen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueissa (vaihtoehtoinen menetelmä)

1 Siirry asiakas-, kauppias- tai kumppanitietueen tietosivulla Laskutus- tai Toimitusosoite-osaan.

Siirry yhteystietotietueen tietosivulla Yhteyshenkilön ensisijainen osoite -osaan.

2 Napsauta oikeassa yläkulmassa oleva hakukuvaketta.

3 Voit luoda uuden osoitteen osoitteen hakuikkunassa valitsemalla Uusi, jos osoitteen tarkistus ei ole käytössä yrittäksessä.

HUOMAUTUS: Uusi-painike on näkyvissä vain, jos osoitteen tarkistus ei ole käytössä yrityksessä. Jos osoitteen tarkistus on käytössä, uusia osoitteita voi lisätä ainoastaan Osoitteet-välilehdestä.

HUOMAUTUS: Jos jaetut osoitteet ovat käytössä yrityksessä, tietosivujen Laskutus-, Toimitus- ja Yhteyshenkilön ensisijainen osoite -osat ovat Vain luku -tilassa.

4 Täytä uusien osoitteiden kentät Osoitteet-ikkunassa.

Kun olet luonut osoitetietueen, se luetteloidaan tietosivun Asiakasosoite-osaan. Näkyvillä oleva osoitekenttä on osoitteen objektin olemassa olevien osoitekenttien sarja. Esimerkiksi jos osoite 1 on 43 2nd St., kaupunki on Newark, osavaltio on NJ ja maa Yhdysvallat, niin Osoitteet-osan osoitekenttä näkyy seuraavalla tavalla: 43 2nd St., Newark, NJ, Yhdysvallat. Lisätietoja osoitetietueiden kentistä on kohdassa [Osoitekentät](#) (sivulla 283).

5 Tallenna osoitetietue.

Oracle CRM On Demand luetteloit tietosivulla uuden osoitteen Osoitteet-osaan.

Jos osoitetietue on asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias tai kumppanitietueen laskutus- tai toimitusosoite, Oracle CRM On Demand valitsee laskutuksen tai toimituksen ja täyttää tietueen Laskutus- tai Toimitus-osan uusilla osoitetiedoilla. Jos osoitetietue on yhteyshenkilön ensisijainen osoite, Oracle CRM On Demand valitsee kohdan Ensisijainen ja täyttää tietueen Yhteyshenkilön osoite -osan yhteyshenkilön uusilla osoitetiedoilla.

Osoitteiden jakaminen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- ja kumppanitietueiden välillä

Kun jaettujen osoitteiden toiminto on määritetty yrityksessä, voit lisätä olemassa olevan osoitetietueen tai muokata osoitetta, joka on luetteloitu asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- ja kumppanitietojen sivujen Osoitteet-osassa. Asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- ja kumppanitietueiden yhteiset osoitteet linkitetään lisäämällä sama osoitetietue jokaisen tietueen Tiedot-sivulle.

Ennen aloitusta. Osoitteisiin liittyvät tiedot eivät oletusarvoisesti näy asiakkaan, yhteyshenkilön, kauppiaan tai kumppanin tietosivulla. Jotta voit tarkastella näitä tietoja, yrityksesi järjestelmänvalvojan on myönnettävä roolillesi osoitteisiin liittyvien tietojen käyttöoikeus. Tämän jälkeen sinun tai yrityksesi järjestelmänvalvojan on lisättävä osoitteisiin liittyvät tiedot kyseisen tietuetyypin tietosivun asetteluun. Lisätietoja tietosivun asetteluun mukautuksesta on kohdassa [Oman tietosivun asetteluun muuttaminen](#) (katso "[Tietosivun asetteluun muutos](#)" sivulla 703).

Lisätäksesi olemassa olevan, jaetun osoitetietueen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueeseen Ota jaetut osoitteet käyttöön -valintaruudun on oltava valittuna yrityksen profiilissasi. Jos Tarkista jaettu osoite -valintaruutu on valittuna yrityksen profiilin sivulla, vain tarkistettuja osoitteita voidaan lisätä tietueeseen tässä vaiheessa.

Osoitteiden jakaminen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueiden välillä

1 Siirry tietueen tietosivulla Osoitteet-osaan, jos se on määritetty tietueessa.

2 Valitse Osoitteet-osassa Lisää.

- 3 Napsauta Osoitteen muokkaus -ikkunassa osoitekentän vieressä olevaa osoitevalitsinta

HUOMAUTUS: Osoitteen nimi -kenttä on Vain luku -tilassa.

- 4 Valitse osoite osoitteen hakuikkunan tarkistettujen osoitteiden luettelosta, jos osoitteen tarkistus on käytössä yrityksessä, tai valitse osoite kaikkien käytettävissä olevien osoitteiden luettelosta, jos osoitteen tarkistus on pois käytöstä.

Lisätietoa osoitteiden tarkistamisesta on kohdassa [Jaettujen osoitteiden merkitseminen tarkistetuiksi](#) (sivulla 277).

HUOMAUTUS: Jos osoitteen tarkistus on käytössä yrityksessä ja käytössä olevia osoitteita ei ole tarkistettu, valittujen osoitteiden luetteloon ei tule osoitteita.

- 5 Valitse osoitetyyppi osoitetyypin valintaluettelosta.

Seuraavat osoitetyypit ovat käytettävissä oletusarvoisesti: Asunto, Toimisto, Loma-asunto, Muu, Ylellisyystuotteet, Yksityinen, Posti, Sairaala ja Klinikka.

HUOMAUTUS: Tämä kenttä on pakollinen.

- 6 Asiakkaiden, kauppiaiden ja kumppaneiden kohdalla voit valita Laskutus, jos osoitetta käytetään laskutusta varten, ja Toimitus, jos osoitetta käytetään toimituksessa.

Oracle CRM On Demand kopioi osoitetiedot Laskutus- tai Toimitus-osaan tarpeen mukaan.

- 7 Yhteyshenkilöiden kohdalla voit valita Ensisijainen, jos osoite on ensisijainen osoite.

- 8 Tallenna tietue.

Jaettujen osoitteiden merkitseminen tarkistetuiksi

Oracle CRM On Demand muuttaa osoitetietueen tarkistuksen tilan Ei tarkistettu -tilasta Tarkistettuun, jos tarkistuspäivämäärän kenttä on määritetty osoitteen tietojen sivulla. Yleensä asiakkaat tarkistavat osoitteet omilla, kohteen Oracle CRM On Demand ulkopuolisilla menetelmillä ja merkitsevät ne sitten tarkistetuiksi kohteessa Oracle CRM On Demand määrittämällä tarkistuspäivämäärän kentän.

Jos osoitteen tarkistus on käytössä yrityksessä, ainoastaan tarkistetuiksi merkityt osoitteet näkyvät asiakas- ja yhteyshenkilötietueiden luetteloissa tai niitä lisätään niihin, etkä voi lisätä uusia osoitteita asiakkaille tai yhteyshenkilöille. Voit kuitenkin lisätä niitä osoitteiden kotisivulle

Ennen aloitusta. Voidaksesi merkitä osoitetietueet tarkistetuiksi sinulla on oltava Tarkista jaetut osoitteet - käyttöoikeus. Sekä Ota jaetut osoitteet käyttöön- että Tarkista jaetut osoitteet -asetusten on oltava valittuina yrityksen profiilissa, jotta osoitteen tarkistus voidaan ottaa käyttöön yrityksessä.

Jaettujen osoitteiden merkitseminen tarkistetuiksi

- 1 Valitse osoitteen tietosivulla Muokkaa.
- 2 Siirry osoitteen avaintietojen osaan ja määritä tarkistetun päivämäärän kenttä päivämäärän valitsijalla.

HUOMAUTUS: Et voi asettaa tarkistetuksi päivämääräksi tulevaa päivämäärää.

3 Tallenna osoitetietue.

Oracle CRM On Demand muuttaa osoitetietueen tarkistuksen tilan Ei tarkistettu -tilasta Tarkistettuun.

HUOMAUTUS: Osoitetietueen Tarkistuksen tila -kenttä ei näy oletusarvoisesti. Yrityksesi järjestelmänvalvojan on määritettävä se.

Sv-tietojen lisääminen yhteyshenkilön osoitteisiin

Lääketeollisuuden tai lääketieteen alan yhteyshenkilöillä on käytössä sv-numero, jolla he saavat valvottuja aineita toimittajilta. Lääkäri saattaa esimerkiksi työskennellä useissa sairaaloissa ja tarvitsee eri sv-numeron jokaisessa paikassa saadakseen valvottuja aineita tai lääkkeitä kussakin paikassa. Tee seuraavat toimet lisätäksesi sv-numerot yhteyshenkilön osoitetietueeseen.

Ennen aloitusta: Sv-kentät eivät ole käytettävissä yhteyshenkilön osoitesivulla oletusarvoisesti. Yrityksen järjestelmänvalvojan on mukautettava yhteyshenkilön osoitteen tietosivu ja sallittava sv-tietojen lisääminen yhteyshenkilön osoitteeseen.

Tietoja sv-numeroista

Sv-numero on terveydenhoitoalalla työskentelevälle (esimerkiksi lääkäri, hammaslääkäri, eläinlääkäri) määritetty numerosarja, joka mahdollistaa reseptien kirjoittamisen valvottaville aineille. Sv numeroa käytetään valvottavien aineiden seuraamiseksi. Usein numeroa kuitenkin käytetään lääketeollisuudessa tai lääketieteen alalla yleisenä numerona lääkkeiden määräämisessä eli yksilöllisenä tunnisteena niille, jotka voivat määrätä lääkkeitä. Kelvollisessa sv-numerossa on kaksi kirjainta, kuusi numeroa ja yksi tarkistusnumero. Ensimmäinen kirjain on koodi, joka määrittää rekisteröitävän henkilön tyyppi. Toinen kirjain on rekisteröitävän henkilön sukunimen ensimmäinen kirjain. Seuraavasta seitsemästä numerosta seitsemäs on tarkistussumma, joka lasketaan seuraavasti:

- Ensimmäinen, kolmas ja viides numero lasketaan yhteen. Tämä on nimeltään SUM135.
- Toinen, neljäs ja kuudes numero lasketaan yhteen ja summa kerrotaan kahdella. Tämä on nimeltään DoubleSUM246.
- SUM135 ja DoubleSum246 lasketaan yhteen. Tämä on nimeltään CHECK.
- CHECKin oikeanpuolimmaista numeroa käytetään sv-numeron tarkistusnumerona.

Esimerkiksi sv-merkkijono XY1234563 täyttää vaatimukset seuraavasti:

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

Viimeinen numero on 3.

Rekisteröitävän henkilön tyyppi (sv-numeron ensimmäinen kirjain) voi olla jokin seuraavista:

- A - Vanhentunut (voi olla joidenkin vanhempien kokonaisuuksien käytössä.)
- B - Sairaala/klinikka
- C - Lääkäri

- D - Oppilaitos
- E - Valmistaja
- F - Jakelija
- G - Tutkija
- H - Analyyttinen laboratorio
- J - Maahantuoja
- K - Maastaviejä
- L - Käänteinen jakelija
- M - Keskitason lääkäri
- N - Sotilaslääkäri
- P - Huumehoito-ohjelma
- R - Huumehoito-ohjelma
- S - Huumehoito-ohjelma
- T - Huumehoito-ohjelma
- U - Huumehoito-ohjelma
- X - Suboxonen/Subutexin lääkemääräysohjelma

Sv-tietojen lisääminen yhteyshenkilön osoitteisiin

- 1** Siirry yhteyshenkilötietueen tietosivulla Osoitteet-osaan, jos se on määritetty.
- 2** Valitse osoiteluettelon tietueason valikossa Muokkaa (jos jaettujen osoitteiden toiminto on määritetty) tai Muokkaa suhdetta (jos jaettujen osoitteiden toimintoa ei ole määritetty ja sinulla on oikeus ylimmän tason osoitetietueisiin).
- 3** Täytä sv-kentät seuraavassa taulukossa esitetyllä tavalla. Tallenna yhteyshenkilön osoitetietue.

Sv-kenttä	Kuvaus
Sv-numero	Kelvollinen sv-numero.
Sv-numeron myöntämispvm	Päivämäärä, jolloin Yhdysvaltain liittovaltion hallinto on myöntänyt sv-numeron. Määritä päivämäärä päivämäärän valitsimella.
Sv-numeron päättämispvm	Päivämäärä, jolloin sv-numero ei ole enää aktiivinen tai voimassa. Määritä päivämäärä päivämäärän valitsimella. Tässä kentässä on oletusarvoisesti päivämäärä, joka on kolme vuotta sv-numeron myöntämispäivämäärän jälkeen.

Sv-kenttä	Kuvaus
Sv aktiivinen - ilmainen	Vain luku -kenttä. Oracle CRM On Demand määrittää, onko sv-numero aktiivinen vai passiivinen. Oracle CRM On Demand määrittää tilan sv-numeron myöntämispäivämäärän, sen päättymispäivämäärän ja nykyisen päivämäärän avulla.
Hyväksyttävät aikataulut	Pitkä tekstikenttä, jonne voi syöttää hyväksyttävien aikataulujen arvoja erotettuina pilkulla. Esimerkiksi Aikataulu 1, Aikataulu 2, Aikataulu 3 jne. HUOMAUTUS: Tämä kenttä ei vaikuta kohteen Oracle CRM On Demand käsittelyyn.

Uusien jakamattomien osoitteiden luominen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueissa.

Luodaksesi uuden jakamattoman osoitteen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueisiin täytä Osoitteet-osan kentät tietueen tietosivulla.

Ennen aloitusta. Osoitteisiin liittyvät tiedot eivät oletusarvoisesti näy asiakkaan, yhteyshenkilön, kauppiaan tai kumppanin tietosivulla. Jotta voit tarkastella näitä tietoja, yrityksesi järjestelmänvalvojan on myönnettävä roolillesi osoitteisiin liittyvien tietojen käyttöoikeus. Tämän jälkeen sinun tai yrityksesi järjestelmänvalvojan on lisättävä osoitteisiin liittyvät tiedot kyseisen tietuetyypin tietosivun asetteluun. Lisätietoja tietosivun asetteluun mukautuksesta on kohdassa [Oman tietosivun asetteluun muuttaminen](#) (katso "[Tietosivun asetteluun muutos](#)" sivulla 703).

Luodaksesi uuden, jakamattoman osoitetietueen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueessa Ota jaetut osoitteet käyttöön -asetus ei saa olla valittuna yrityksen profiilissasi.

Uuden jakamattoman osoitteen luominen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueissa.

- 1 Siirry asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueen tietosivulla Osoitteet-osaan, jos se on määritetty.
- 2 Lisää uusi jakamaton osoite valitsemalla Uusi.
- 3 Valitse Muokkaa osoitetta -sivulla sopiva maa osoitteelle Maa-valintaluettelosta ja täytä tietueen jäljellä olevat osoitekentät.

HUOMAUTUS: Oracle CRM On Demand säätää osoitekenttiä maan osoitteisiin liittyvien yleisten käytäntöjen mukaisesti. Lisätietoja osoitteiden yleisten käytäntöjen määrittämisestä on kohdassa [Tietoja maiden ja osoitteiden vastaavuuden määrittämisestä](#).

- 4 Tallenna osoite Osoitteet-osassa.

Uuden jakamattoman laskutus- tai toimitusosoitteen luominen asiakas-, kauppias- tai kumppanitietueissa

- 1 Siirry asiakas-, kauppias- tai kumppanitietueen tietosivulla Lisätiedot-kohdan Laskutus- tai Toimitus-osiin.
- 2 Napsauta Muokkaa-kuvaketta oikeassa yläkulmassa muokataksesi laskutuksen tai toimituksen jakamattoman osoitteen kenttiä.
- 3 Valitse sopiva maa osoitteelle Maa-valintaluettelosta ja täytä tietueen jäljellä olevat laskutus- tai toimitusosoitteen kentät.

HUOMAUTUS: Oracle CRM On Demand säätää osoitekenttiä maan osoitteisiin liittyvien yleisten käytäntöjen mukaisesti. Lisätietoja osoitteiden yleisten käytäntöjen määrittämisestä on kohdassa Tietoja maiden ja osoitteiden vastaavuuden määrittämisestä.

- 4 Tallenna toimitus- tai laskutusosoite.

Toimitus- tai laskutusosoite on luetteloitu tietueen osoitteisiin liittyvässä tieto-osassa, ja laskutus- tai toimitusasetus on valittuna soveltuvin osin.

Uuden jakamattoman ensisijaisen osoitteen luominen yhteyshenkilötietueissa.

- 1 Siirry yhteyshenkilötietueen tietosivulla Lisätiedot- kohdan Yhteyshenkilöt-osaan.
- 2 Napsauta Muokkaa-kuvaketta oikeassa yläkulmassa muokataksesi yhteyshenkilön jakamattoman osoitteen kenttiä.
- 3 Valitse sopiva maa osoitteelle Maa-valintaluettelosta ja täytä tietueen jäljellä olevat yhteyshenkilön kentät.

HUOMAUTUS: Oracle CRM On Demand säätää osoitekenttiä maan osoitteisiin liittyvien yleisten käytäntöjen mukaisesti. Lisätietoja osoitteiden yleisten käytäntöjen määrittämisestä on kohdassa Tietoja maiden ja osoitteiden vastaavuuden määrittämisestä.

- 4 Tallenna yhteyshenkilötietue.

Yhteyshenkilön osoite on luetteloitu tietueen osoitteisiin liittyvässä tieto-osassa, ja Ensisijainen-asetus on valittuna.

Osoitteiden poistaminen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueista.

Poista osoite asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueesta seuraavalla tavalla.

Osoitteen poistaminen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueesta.

1 Siirry tietueen tietosivulla Osoitteet-osaan, jos se on määritetty tietueessa.

2 Valitse Osoitteet-osan osoitetietueen tietueen valikossa Poista.

Jos kyseessä on jaettu osoite, Oracle CRM On Demand poistaa osoitteen tietueen tietosivulta eli poistaa osoitteen ja päätietueen välisen liitoksen. Osoitetietuetta ei kuitenkaan poisteta, vaan se on yhä olemassa. Lisätietoa jaettujen osoitteiden poistamisesta on kohdassa [Jaettujen osoitteiden poistaminen](#) (sivulla 282).

Jos kyseessä on jakamaton osoite, Oracle CRM On Demand poistaa osoitteen tietueen tietosivulta.

Jaettujen osoitteiden poistaminen

Poistaessaan ylimmän tason osoitetietueen Oracle CRM On Demand poistaa myös kaikki asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueiden denormalisoidut kentät.

Esimerkki denormalisoitujen kenttien poistamisesta jaettua osoitetta poistettaessa

Seuraavassa on esimerkki, jossa ylimmän tason jaettu osoite on 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA. Kaksi asiakasta ja kahdeksan yhteyshenkilöä käyttävät tätä jaettua osoitetta. Yhdellä asiakkaalla osoite on luetteloitu laskutusosoitteena ja toisella taas toimitusosoitteena. Kahdeksasta yhteyshenkilöstä viisi käyttää osoitetta ensisijaisena osoitteenaan. Kun jaettu osoite poistetaan, Oracle CRM On Demand tekee seuraavat asiat:

- Poistaa asiakkaiden ja yhteyshenkilöiden väliset liitokset
- Poistaa sen asiakkaan laskutusosoitteen tiedot, jolla osoite oli luetteloitu laskutusosoitteena
- Poistaa sen asiakkaan toimitusosoitteen tiedot, jolla osoite oli luetteloitu toimitusosoitteena
- Poistaa niiden viiden yhteyshenkilön osoitetiedot, joilla osoite oli luetteloitu ensisijaisena osoitteena

Huomioitavaa poistetun jaetun osoitteen palauttamisessa

Jos poistettu osoite palautetaan, laskutus- ja toimitusasetukset on päivitettävä, koska Oracle CRM On Demand ei palauta osoiteasetuksia niiden alkuperäisin arvoihin osoitetietueen palauttaessaan. Virheellisten tietojen luonnin välttämiseksi nämä arvot on asetettava uudelleen. Mieti esimerkiksi seuraavia asioita:

- Asiakas 1:n Jaettu osoite 1 on merkitty laskutusosoitteena, ja poistat Jaettu osoite 1:n.
Oracle CRM On Demand tyhjentää Asiakas 1:n laskutusosoitteen kentät.
- Tämä jälkeen liität uuden Jaettu osoite 2:n laskutusosoitteeksi.
Oracle CRM On Demand täyttää Asiakas 1:n laskutusosoitteen kentät Jaettu osoite 2:n tiedoilla.
- Palautat Osoite 1:n Poistetut nimikkeet -luettelosta.

Oracle CRM On Demand palauttaa Osoite 1:n Osoitteet-luetteloon ja liittää tämän jaetun osoitteen uudelleen Asiakas 1:een mutta ei palauta alkuperäistä laskutusasetusta.

Osoite 2 ja Osoite 1 näkyvät Asiakas 1:een liittyvässä osoiteluettelossa. Osoite 2 säilyy laskutusosoitteena ja asiakastietueen soveltuvat kentät denormalisoidaan, kunnes asetet laskutusosoitteen manuaalisesti Osoite 1:een.

HUOMAUTUS: Asiakas-, kauppias- ja kumppanitietuissa voi olla ainoastaan yksi laskutus- tai toimitusosoite, joten Laskutus- ja Toimitus-asetukset on määritettävä uudelleen, kun osoite palautetaan. Tämä koskee myös yhteyshenkilöiden palautettujen osoitteiden Ensisijainen-asetusta.

Yleistä tietoa tietueiden poistamisesta ja palauttamisesta on kohdassa [Tietueiden poisto ja palautus](#) (sivulla 113).

Jaetun osoitteen poistaminen

- 1 Siirry jaettujen osoitteiden luettelon sivulle.
- 2 Valitse jaettujen osoitteiden tietueason valikossa Poista.
- 3 Valitse vahvistusikkunassa OK.

Osoitekentät

Lisää osoite tai päivitä olemassa olevan osoitteen tietoja Osoitteen muokkaus -sivulla. Osoitteen muokkaus -sivulla näkyvät kaikki osoitteelle käytettävissä olevat kentät.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Osoitteen avaintiedot	
Osoitteen nimi	Osoitetietueen nimi. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä. Nimen on oltava yksilöllinen, ja se on pakollinen oletusarvoisesti.
Tarkistettu päivämäärä	(Valinnainen) Päivämäärä, jolloin ulkoinen lähde on tarkistanut osoitetiedot. Määritä tai päivitä päivämäärä päivämäärän valitsimella. Päivämäärä on merkityksellinen vain, jos osoitteen tarkistus on käytössä, muuten se ohitetaan.

Kenttä	Kuvaus
Osoitetyyppi	<p>Tässä valintaluettelon kentässä määritetään osoitetyyppi. Seuraavat osoitetyypit ovat käytettävissä oletusarvoisesti: Asunto, Toimisto, Loma-asunto, Muu, Ylellisyystuotteet, Yksityinen, Posti, Sairaala ja Klinikka. (Pakollinen.)</p> <p>HUOMAUTUS: Tämä valintaluettelon kenttä ei ole käytössä, kun luot uuden osoitetietueen Osoitteen muokkaus -sivulla. Se on käytettävissä vain, kun muokkaat tallennettua osoitetietuetta. Lisätietoa on kohdassa Uusien jaettujen osoitteiden luominen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- ja kumppanitietueissa (katso "Uusien jaettujen osoitteiden luominen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueissa." sivulla 274) ja Jakamattomien osoitteiden osoitteen tyyppin määrittäminen Muokkaa suhdetta -toiminnolla.</p>
Osoitetiedot.	
Maa	<p>Osoitetietueen maa tai alue. Valitse osoitteen maa tai alue avattavasta luettelosta.</p> <p>HUOMAUTUS: Osoitetietojen kentät vastaavat maakohtaisia postitusvaatimuksia. Esimerkiksi Yhdysvaltojen osoitekentissä on käytössä paikalliset ZIP-numerot ja monien muiden maiden osoitekentissä taas käytetään postinumeroita. Seuraavat osoitetietokentät (Osoite 1 ja Osoite 2) näkyvät, jos Maa-kenttää ei ole valittu. Lisätietoja postitusvaatimuksista on kohdassa Tietoja maiden ja osoitteiden vastaavuuden määrittämisestä.</p>
Address1	<p>Osoiterivi 1 Tässä kentässä on yleensä katuosoite, esimerkiksi 10 Main Street. Kentän enimmäismerkkimäärä on 200 merkkiä. Se muutetaan vastaamaan valitun maan katunumeroinnin yleisiä käytäntöjä (esimerkiksi Kanadassa ja Yhdysvalloissa numero on ennen kadun nimeä.) Muuntaminen perustuu Maa-kenttään.</p>
Address2	<p>Osoiterivi 2 Tässä kentässä ovat katuosoitteen muut tiedot. Kentän enimmäismerkkimäärä on 100 merkkiä.</p>
Address3	<p>Osoiterivi 3 Tässä kentässä ovat katuosoitteen muut tiedot. Kentän enimmäismerkkimäärä on 100 merkkiä.</p> <p>HUOMAUTUS: Tämä kenttä ei ole mukana Osoitteen muokkaus- tai tietosivun oletusasettelussa, jos maata ei ole valittu.</p>
Kaupunki	Osoitetietueen kaupunki.
Maakunta	<p>Osoitetietueen maakunta tai alue, esimerkiksi New Brunswick.</p> <p>HUOMAUTUS: Oracle CRM On Demand muuttaa kentäksi Osavaltio, jos valitussa maassa on osavaltioita (esimerkiksi Intia tai Yhdysvallat)</p>
Postinumero	Postinumero voi olla esimerkiksi M1C 3J6 ja Yhdysvalloissa olevan osoitteen ZIP-numero 19050.
Kuvaus	Tähän kenttään mahtuu enintään 100 merkkiä.
Huomautukset	<p>Tähän kenttään voi kirjoittaa enintään 1999 merkkiä.</p> <p>HUOMAUTUS: Tämä kenttä ei näy oletusarvoisesti. Yrityksesi järjestelmänvalvojan on määritettävä se.</p>

Kenttä	Kuvaus
Tarkistettu tila	Määrittää, onko osoite tarkistettu, ja lasketaan tarkistetun päivämäärän kentän mukaan. HUOMAUTUS: Tämä kenttä ei näy oletusarvoisesti. Yrityksesi järjestelmänvalvojan on määritettävä se.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä jaettujen osoitteiden tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Osoitteet](#)
- [Osoitteen kotisivun käyttö](#) (sivulla 271)
- [Osoitteiden hallinta](#) (sivulla 273)

5

Liiketoiminnan suunnittelu

Tämä aihe esittelee sovelluksen Oracle CRM On Demand sisältämät liiketoiminnan suunnittelutoiminnot.

Tietoja liiketoiminnan suunnittelusta

Oracle CRM On Demand tukee asiakkaiden ja yhteyshenkilöiden hallintaa. Hallintaan kuuluvat asiakkaan ja liittyvien yhteyshenkilöiden profiilien käsittely, asiakkaan ja yhteyshenkilön suhteet ja asiakkaaseen liittyvien määrärahojen ja resurssien tehokkaan kohdistuksen yleisen suunnitelman.

Avainasiakkaalle kohdistuvasta myynnistä ja strategisesta liiketoiminnan suunnittelusta tulee kriittinen menestystekijä, kun myynti- ja markkinointitiimit siirtyvät tuotekeskeisestä strategiasta asiakaspohjaiseen myyntistrategiaan. Myynti- ja markkinointitiimit määrittävät seuraavat asiat:

- Liiketoiminnan potentiaaliset myyntimahdollisuudet
- Strategiset tavoitteet
- Luettelo aktiviteetit, jotka on määritetty näiden tavoitteiden saavuttamiseksi ja myyntimahdollisuuksien voittamiseksi
- Koko asiakkaan strategiset tavoitteet
- Konkreettiset tavoitteet ja potentiaaliselle myyntimahdollisuudelle soveltuva määrittäminen

Oracle CRM On Demand tukee avainasiakkaiden hallinnassa käytettäviä myynnin strategioita ja prosesseja. Avainasiakkaiden avulla asiakastiimit voivat luoda ja hallita seuraavia kohteita:

- Liiketoiminta- ja sitouttamissuunnitelmat
- Liittyvät tavoitteet
- Myyntimahdollisuudet
- Aktiviteetit

HUOMAUTUS: Liiketoimintasuunnitelma, tavoite, suunnitelman asiakas, suunnitelman yhteyshenkilö ja suunnitelman myyntimahdollisuus on kehitetty sovellusta Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition varten. Kaikki sovelluksen Oracle CRM On Demand asiakkaat voivat kuitenkin käyttää tätä toiminnallisuutta. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi ottaa tämän toiminnallisuuden käyttöön.

Liiketoiminnan suunnittelu

Tässä aiheessa on esimerkkejä siitä, miten sovelluksen Oracle CRM On Demand liiketoiminnan suunnittelua voidaan käyttää. Saatat käyttää tätä toiminnallisuutta eri tavalla, liiketoimintamallisi mukaan.

- [Yksittäisen asiakkaan suunnitelmien hallinta](#) (katso "[Yksittäisen asiakkaan suunnitelmien hallinnan suunnitelma](#)" sivulla 288) (asiakaskeskeinen)

- [Asiakas- tai alueryhmän suunnitelmien hallinta](#) (sivulla 289) (asiakaskeskeinen)
- [Yhteyshenkilöiden suunnitelmien hallinta](#) (katso "[Yhteyshenkilöiden suunnitelmien hallinnan suunnitelma](#)" sivulla 290) (yhteyshenkilökeskeinen)
- [Tavoitteiden ja tuotteiden suunnitelmien hallinta](#) (sivulla 291) (tuotekeskeinen)

Yksittäisen asiakkaan suunnitelmien hallinnan suunnitelma

Tässä suunnitelmassa esitetään esimerkki siitä, miten sovelluksen Oracle CRM On Demand liiketoiminnan suunnittelua voidaan käyttää. Saatat käyttää sovelluksen Oracle CRM On Demand liiketoiminnan suunnittelutoimintoa eri tavalla, liiketoimintamallisi mukaan.

Tässä suunnitelmassa asiakkaaseen liittyvä esimies on vastuussa yksittäisen asiakkaan suunnitelmien hallinnasta. Asiakkaaseen liittyvä esimies käyttää kehittyneitä toimintoja hallitakseen suuria ja monitahoisia asiakkaita (esim. monikansallinen yhtiö) verrattuna yksinkertaisiin asiakkaisiin (kuten esim. kotona toimivat yritykset). Tällaisella asiakkaalla on useita suunnitelmia eri aikakausille tai eri esimiehen kautta jopa samalle aikakaudelle. Asiakkaaseen liittyvällä esimiehellä voi esimerkiksi olla eri suunnitelmat kuin erikoistuotteisiin erikoistuneella esimiehellä.

Asiakkaaseen liittyvä esimies suorittaa seuraavat tehtävät asiakkaan suunnitelmien hallintaan liittyen:

- 1 Asiakastietopäällikkö luo liiketoimintasuunnitelman jokaiselle asiakkaalle ennen suunnittelukautta. Suunnitelmassa luodaan asiakkaan tietylle kaudelle korkean tason määrälliset ja laadulliset päämäärät. Erityisesti tärkeillä asiakkailla on yleensä käytössä vuosisuunnitelma ja sen neljännesvuosittaiset alisuunnitelmat. Avainmittarina liiketoiminnan suunnitelmalle toimivat tulot. Tyypillisesti suuren asiakkaan suunnitelma sisältää alisuunnitelmia eri toimintayksiköille ja alueille jne. mutta niitä kaikkia hallinnoidaan yhtenä tilinä. Jos haluat tietoja liiketoimintasuunnitelman määrittämisestä, katso [Liiketoimintasuunnitelmat](#) (sivulla 292).
- 2 Liiketoimintasuunnitelman hyväksyntäprosessissa asiakkaaseen liittyvä esimies muuttaa suunnitelman tilan luonnoksesta lähetetyksi. Muut avainhenkilöt tarkastavat suunnitelman ja muokkaavat sitä. Asiakkaaseen liittyvä esimies hyväksyy suunnitelman muuttaen sen tilaksi Lopullisesti hyväksytty. Suunnittelujakson lopussa asiakkaaseen liittyvä esimies voi muuttaa tilaksi Vanhentunut, jotta aktiivisten suunnitelmien määrä pienenee.
- 3 Asiakkaaseen liittyvä esimies täyttää liiketoimintasuunnitelman lisätiedot, joita ovat tavoitteet. Tavoitteet ovat suunnitelman alemmalla tasolla olevia tavoitteita. Tavoite voi olla esimerkiksi suorittaa tietty määrä myyntipuheluja. Asiakkaaseen liittyvä esimies voi liittää tiettyjä aktiviteetteja ja myyntimahdollisuuksia joko liiketoimintasuunnitelmaan tai tavoitteeseen. Jos haluat tietoa tavoitteen määrittämisestä, katso [Tavoitteet](#) (sivulla 298).
- 4 Myyntimahdollisuuksien noustessa esiin asiakkaaseen liittyvä esimies kirjaa myyntimahdollisuudet ja liittää ne joko suunnitelmaan tai tavoitteeseen. Lisätietoa myyntimahdollisuuksien määrittämisestä on kohdassa [Myyntimahdollisuudet](#) (sivulla 235).

Suunnittelutoimia tehdessään asiakkaaseen liittyvä esimies voi tehdä seuraavia:

- tarkastella suunnitelmia, tavoitteita, myyntimahdollisuuksia ja aktiviteetteja, jotka liittyvät suoraan asiakkaaseen ja tähän liittyviin asiakkaan yhteyshenkilöihin
- tarkastella kaikkia tavoitteita, jotka koskevat kaikkia asiakkaita
- tarkastella olemassa olevia aktiviteetteja jatkuvasti ja luoda seuranta-aktiviteetteja ja myyntimahdollisuuksia.

Asiakas- tai alueryhmän suunnitelmien hallinta

Tässä toimenpiteessä esitetään esimerkki siitä, miten ohjelman Oracle CRM On Demand liiketoiminnan suunnittelua voidaan käyttää. Saatat käyttää ohjelman Oracle CRM On Demand liiketoiminnan suunnittelutoimintoa eri tavalla, liiketoimintamallisi mukaan.

Tässä toimenpiteessä, joka on variaatio [Yksittäisen asiakkaan suunnitelmien hallinta](#) (katso "[Yksittäisen asiakkaan suunnitelmien hallinnan suunnitelma](#)" sivulla 288) -toimenpiteestä, asiakkaaseen liittyvä esimies tai myyntipäällikkö tekee liiketoimintasuunnittelua asiakasryhmille. Esimerkkejä näistä asiakasryhmistä ovat asiakkaaseen liittyvän esimiehen koko alue, *lohko* (kokoelma asiakkaita ja yhteyshenkilöitä, normaalisti yhteisellä maantieteellisellä alueella), suurempi alue, markkinointikanava tai -segmentti tai ryhmä pieniä asiakkaita, joille ei kannata tehdä erillisiä suunnitelmia. Tyypillisesti [Yksittäisen asiakkaan suunnitelmien hallinta](#) (katso "[Yksittäisen asiakkaan suunnitelmien hallinnan suunnitelma](#)" sivulla 288) -toimenpiteen suorittavat käyttäjät suorittavat myös tämän toimenpiteen.

Asiakkaaseen liittyvä esimies tai myyntipäällikkö suorittaa seuraavat tehtävät asiakasryhmän tai alueen suunnitelmien hallinnassa:

- 1 Asiakastietopäällikkö luo liiketoimintasuunnitelman jokaiselle asiakkaalle ennen suunnittelukautta. Suunnitelmassa luodaan asiakkaan tietylle kaudelle korkean tason määrälliset ja laadulliset päämäärät. Erityisesti tärkeillä asiakkailla on yleensä käytössä vuosisuunnitelma ja sen neljännesvuosittaiset alisuunnitelmat. Avainmittarina liiketoiminnan suunnitelmalle toimivat tulot. Yleensä on aina neljännesvuosittaisia alasuunnitelmia ja mahdollisesti kuukausittaisia alasuunnitelmia alemman tason suunnitteluun. Tiedot kentät, kuten Yhteyshenkilöt, saatetaan jättää tyhjiksi. Suunnitelmia voi olla useilla hierarkian tasoilla, kuten alueen ja maan tasolla, ja ne voidaan luoda liiketoimintasuunnitelman tietuetyypin palautuvilla suhteilla. Asiakastietopäällikkö luo ylätasoon suunnitelman ensin, jotta muu henkilöstö voi luoda alisuunnitelmia pääsuunnitelman alle. Jos haluat tietoja liiketoimintasuunnitelman määrittämisestä, katso [Liiketoimintasuunnitelmat](#) (sivulla 292).
- 2 Liiketoimintasuunnitelman hyväksyntäprosessissa asiakkaaseen liittyvä esimies muuttaa suunnitelman tilan luonnoksesta lähetetyksi. Muut avainhenkilöt tarkastavat suunnitelman ja muokkaavat sitä. Asiakkaaseen liittyvä esimies hyväksyy suunnitelman muuttaen sen tilaksi Lopullisesti hyväksytty. Suunnittelujakson lopussa asiakkaaseen liittyvä esimies voi muuttaa tilaksi Vanhentunut, jotta aktiivisten suunnitelmien määrä pienenee.
- 3 Asiakkaaseen liittyvä esimies täyttää liiketoimintasuunnitelman tiedot, pääasiassa tavoitteet. Tavoitteet ovat suunnitelman alemmalla tasolla olevia tavoitteita. Tavoite voi olla esimerkiksi suorittaa tietty määrä myyntipuheluja. Asiakkaaseen liittyvä esimies voi liittää tiettyjä aktiviteetteja ja myyntimahdollisuuksia joko liiketoimintasuunnitelmaan tai tavoitteeseen. Jos haluat tietoa tavoitteen määrittämisestä, katso [Tavoitteet](#) (sivulla 298).

Suunnittelutoimia tehdessään asiakkaaseen liittyvä esimies voi tehdä seuraavia:

- tarkastella suunnitelmia, tavoitteita, myyntimahdollisuuksia ja aktiviteetteja, jotka liittyvät suoraan asiakkaaseen ja liittyviin asiakkaan yhteyshenkilöihin
- tarkastella kaikkia tavoitteita, jotka koskevat kaikkia asiakkaita
- tarkastella olemassa olevia aktiviteetteja jatkuvasti ja luoda seuranta-aktiviteetteja.

Yhteyshenkilöiden suunnitelmien hallinnan suunnitelma

Tässä toimenpiteessä kuvataan, miten sovelluksen Oracle CRM On Demand liiketoiminnan suunnittelua voidaan käyttää. Saatat käyttää sovelluksen Oracle CRM On Demand liiketoiminnan suunnittelutoimintoa eri tavalla liiketoimintamallisi mukaan.

Tämän suunnitelman mukaisesti asiakaspäällikkö on vastuussa yhteyshenkilöiden suunnitelmien hallinnasta riippumatta yhteyshenkilön suhteesta asiakkaaseen. Esimerkiksi yhteyshenkilö on avainasemassa oleva johtaja, konsultti tai tutkija, jonka vaikutus ulottuu laajemmalle kuin kyseisiin asiakkaisiin.

Asiakaspäällikkö tai toimialapäällikkö suorittaa seuraavat tehtävät yhteyshenkilön suunnitelmien hallinnassa:

- 1** Asiakaspäällikkö luo liiketoimintasuunnitelman jokaiselle yhteyshenkilölle ennen suunnittelukautta. Suunnitelma koostuu tietylle ajanjaksolle asetetuista yhteyshenkilöön kohdistuvista korkean tason päämääristä. Vuosisuunnitelma ja tyypilliset alisuunnitelmat vuosineljänneksille ovat käytössä erityisesti tärkeiden yhteyshenkilöiden kohdalla.

Päämääriin liittyvät kentät ovat todennäköisesti laadullisia tavoitteita enemmän kuin tulotavoitteita. On epätodennäköistä, että minkäänlaista hierarkiaa, joka muistuttaisi sellaista asiakassuunnitelmien hierarkiaa, joka vastaa yleisesti asiakkaista, toimintayksiköjä jne., käytettäisiin. Katso lisätietoja liiketoimintasuunnitelman määrittämisestä kohdasta [Liiketoimintasuunnitelmat](#) (sivulla 292).
- 2** Liiketoimintasuunnitelman hyväksyntäprosessissa asiakaspäällikkö muuttaa suunnitelman tilan luonnoksesta lähetetyksi. Muut avainhenkilöt tarkastavat suunnitelman ja muokkaavat sitä. Asiakaspäällikkö hyväksyy suunnitelman muuttaen sen tilaksi Lopullisesti hyväksytty. Suunnittelujakson lopussa asiakaspäällikkö voi muuttaa tilaksi Vanhentunut, jotta aktiivisten suunnitelmien määrä pienenee.
- 3** Asiakaspäällikkö täyttää liiketoimintasuunnitelman tiedot, pääasiassa tavoitteet. Tavoitteet ovat suunnitelman alemmalla tasolla olevia tavoitteita. Tavoite voi olla esimerkiksi välittää tietty määrä akateemisia esityksiä. Asiakaspäällikkö voi liittää tiettyjä aktiviteetteja ja myyntimahdollisuuksia joko liiketoimintasuunnitelmaan tai tavoitteeseen. Jos haluat tietoa tavoitteen määrittämisestä, katso kohta [Tavoitteet](#) (sivulla 298).
- 4** Myyntimahdollisuuksien noustessa esiin (esim. myyntimahdollisuus välittää luento tai rahastotutkimus) markkinointipäällikkö kirjaa myyntimahdollisuudet ja liittää ne joko suunnitelmaan tai tavoitteeseen. Lisätietoja myyntimahdollisuuksien määrittämisestä on kohdassa [Myyntimahdollisuudet](#) (sivulla 235).

Suunnittelutoimia tehdessään asiakkaaseen liittyvä esimies voi tehdä seuraavia:

- tarkastella suunnitelmia, tavoitteita, myyntimahdollisuuksia ja aktiviteetteja, jotka liittyvät suoraan yhteyshenkilöön ja tähän liittyviin asiakkaisiin
- tarkastella kaikkia tavoitteita, jotka koskevat kaikkia yhteyshenkilöitä

- tarkastella olemassa olevia aktiviteetteja jatkuvasti ja luoda seuranta-aktiviteetteja ja myyntimahdollisuuksia.

Tavoitteiden ja tuotteiden suunnitelmien hallinta

Tässä toimenpiteessä esitetään esimerkki siitä, miten ohjelman Oracle CRM On Demand liiketoiminnan suunnittelua voidaan käyttää. Saatat käyttää ohjelman Oracle CRM On Demand liiketoiminnan suunnittelutoimintoa eri tavalla, liiketoimintamallisi mukaan.

Tässä toimenpiteessä asiakkaaseen liittyvä esimies on vastuussa sellaisten liiketoimintasuunnitelmien hallinnasta, jotka keskittyvät suunnitelmiin, tavoitteisiin ja tuotteisiin. Suunnitelmia voidaan käyttää laajaan valikoimaan asiakkaita. Esimerkiksi vanhempi myynti- tai markkinointipäällikkö luo liiketoimintasuunnitelmat ja tavoitteet strategisesta tuotteen julkistuksesta. Näitä suunnitelmia ja tavoitteita käytetään kaikille asiakkaille (tai asianomaiseen alijoukkoon) huolimatta yksittäisten asiakassuunnitelmien tarkoista tiedoista.

Vanhempi myynti- tai markkinointipäällikkö, jolla on vanhemman myyntijohdon hyväksyntä, tekee tyypillisesti seuraavat tehtävät hallitessaan suunnitelmaa. Se, miten hän hallitsee suunnitelmaa, riippuu hänen organisaationsa käyttämistä pääsyrjoituksista.

- 1 Vuosittaisten ja neljännesvuosittaisten suunnittelujaksojen alussa markkinointipäällikkö luo liiketoimintasuunnitelmat joistakin tuotemarkkinoinnin aloitteista. Vaikka markkinointiorganisaatiolla voi olla erillinen järjestelmä kattavaan tuote-liiketoimintasuunnitteluun, sitä käytetään tässä toimenpiteessä tärkeisiin aloitteisiin, jotka edellyttävät erityishuomiota myyntitiimiltä. Liiketoimintasuunnitelmat määrittävät korkeatasoiset kvantitatiiviset ja kvalitatiiviset päämäärät liittyvän kauden aikana. Olemassa voi olla vuosisuunnitelma ja neljännesvuosittaisia alasuunnitelmia. Liiketoimintasuunnitelmien avainmittari on tyypillisesti tuotto. Jos haluat tietoja liiketoimintasuunnitelman määrittämisestä, katso [Liiketoimintasuunnitelmat](#) (sivulla 292).
- 2 Markkinointipäällikkö saattaa muuttaa liiketoimintasuunnitelmien tilan luonnoksesta lähetetyksi. Tarvittavat esimiehet tarkistavat, muokkaavat ja hyväksyvät suunnitelmat muuttamalla tilaksi Hyväksytty lopullisesti. Suunnittelujakson lopussa markkinointipäällikkö voi muuttaa suunnitelman tilaksi Vanhentunut, jotta passiivisten suunnitelmien määrä pienenee.
- 3 Markkinointipäällikkö lisää suunnitelmaan lisätietoja, pääasiassa tavoitteet. Tavoitteet ovat suunnitelman alemmalla tasolla olevia päämääriä, esimerkiksi näytteenoton aktivointi tai aktiviteettien suorittaminen: tiettyjen puhelujen, käyntien yms. tekeminen. Markkinointipäällikkö voi liittää aktiviteetit joko liiketoimintasuunnitelmaan tai tavoitteisiin. Jos haluat tietoa tavoitteen määrittämisestä, katso [Tavoitteet](#) (sivulla 298).
- 4 Markkinointipäällikkö käyttää suunnitelmaa tai tavoitetta asiakasryhmään. Suunnitelma voi koskea kaikkia asiakkaita tai asiakkaiden alajoukkoa, joka liittyy tiettyyn tuotteeseen. Markkinointipäällikkö liittää liiketoimintasuunnitelman tai tavoitteen kuhunkin liittyvään asiakkaaseen. Asiakkaaseen liittyvä esimies toteuttaa ja arvioi liiketoimintasuunnitelman tai tavoitteen.
- 5 Myyntimahdollisuuksien noustessa esiin asiakas tai markkinointipäällikkö kirjaa myyntimahdollisuudet ja liittää ne joko suunnitelmaan tai tavoitteeseen. Lisätietoa myyntimahdollisuuksien määrittämisestä on kohdassa [Myyntimahdollisuudet](#) (sivulla 235).

Suunnittelutoimia tehdessään asiakkaaseen liittyvä esimies tai markkinointipäällikkö voi tehdä seuraavia toimenpiteitä:

- tarkastella suunnitelmia, tavoitteita, myyntimahdollisuuksia ja aktiviteetteja, jotka liittyvät suoraan asiakkaaseen ja liittyviin asiakkaan yhteyshenkilöihin
- tarkastella kaikkia tavoitteita, jotka koskevat kaikkia asiakkaita
- tarkastella olemassa olevia aktiviteetteja jatkuvasti ja luoda seuranta-aktiviteetteja ja myyntimahdollisuuksia.

Liiketoimintasuunnitelmat

Käytä liiketoimintasuunnitelmien sivuja luodaksesi, päivittääksesi ja seurataksesi asiakkaisiin, yhteyshenkilöihin tai tuotteisiin liittyviä liiketoimintasuunnitelmia. *Liiketoimintasuunnitelman* avulla myyntiorganisaatiot voivat asettaa strategisia tavoitteita (esim. tulotavoitteita) ja toimintasuunnitelmia näiden tavoitteiden saavuttamiseksi tavoitteiden, toimintojen ja mahdollisuuksien muodossa.

Voit käyttää liiketoimintasuunnitelmia monin eri tavoin yrityskohtaisten suunnitteluprosessien soveltamiseksi. Voit esimerkiksi luoda suunnitelmia yksittäisille asiakkaille (esim. pääkonttoriin tai aluetasolle), tai useille asiakkaille (esim. kaikille myyntiedustajan alueen asiakkaille). Voit luoda suunnitelmia yhteyshenkilöille riippumatta heidän asiakasyhteyksistään, mikä on käytännöllistä, kun hallinnoidaan avainasemassa olevien johtajien suhteita, joiden vaikutus toimialaan tai kenttään on laajempi kuin heidän asiakasyhteytensä (esim. vaikutusvaltainen lääketieteen tutkija). Voit luoda suunnitelmia tuotteille, esim. suunnitella lanseerattavaksi uuden tuotteen, jota myydään useille asiakkaille. Kaikkien näiden liiketoimintasuunnitelmatyyppien suunnittelun aikaväli voi olla lyhyt tai pitkä. Liiketoimintasuunnitelmatyyppi perustuu yrityksen määrittämiin suunnittelujaksoihin, jotka tyypillisesti ovat kuukausia, vuosineljänneksiä ja vuosia.

Voit luoda liiketoimintasuunnitelmien hierarkioita. Tietyllä liiketoimintasuunnitelmalla voi olla useita alisuunnitelmia. Lisäksi tietyllä suunnitelmalla voi olla siihen liittyviä tavoitteita (katso lisätietoja tavoitteista kohdasta [Tavoitteet](#) (sivulla 298)). Liiketoimintasuunnitelmassa asetetaan korkean tason strategisia päämääriä, kuten tulotavoitteita. Tavoite määrittää kuitenkin myös taktisen päämäärän, joita ovat esimerkiksi myyntipuhelujen tietyn määrän saavuttaminen tai lääkärin vastaanoton uusien reseptien tietyn määrän saavuttaminen.

Liiketoimintasuunnitelmien avulla voit liittää liiketoiminnan suunnittelun elinkaareen asiakassuhteiden hallinnan ja liiketoiminnan suunnittelutehtävät, työkulut ja toimitusvalmiudet. Asiakassuunnitelmien luomista ja hallinnointia tukemalla liiketoimintasuunnitelma tukee asiakasmyyntiä ja myyntien hallinnointia. Liiketoimintasuunnitelma koostuu yleisistä suunnittelutiedoista sekä aiheeseen liittyvistä suunnittelutavoitteista, mahdollisuuksista ja aktiviteeteistä. Nämä suunnittelutiedot liittyvät myös asiakkaisiin, koska liiketoimintasuunnitelma voidaan luoda yhdelle asiakkaalle, esim. asiakasryhmän päätasolle, ja sitä sovelletaan useaan ryhmän muuhun asiakkaaseen.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos liiketoimintasuunnitelman tietojen seuranta ei kuulu työn vastuualueeseen, liiketoimintasuunnitelman välilehti on saatettu sulkea pois määrittämisestä. Asiakastuki voi määrittää liiketoimintasuunnitelmat mukautettuihin objekteihin numerosta 04 eteenpäin.

Liiketoimintasuunnitelman kotisivun käyttö

Liiketoimintasuunnitelman kotisivu on lähtökohta kumppanin liiketoimintasuunnitelmien hallinnalle.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa liiketoimintasuunnitelman kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit myös itse lisätä osioita ja poistaa niitä.

Liiketoimintasuunnitelman luonti

Voit luoda uuden liiketoimintasuunnitelman valitsemalla Lähiaikoina muutetut liiketoimintasuunnitelmat -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Liiketoimintasuunnitelman kentät](#) (sivulla 296).

Liiketoimintasuunnitelmaluetteloiden käyttö

Liiketoimintasuunnitelmaluetteloiden osa näyttää suodatettujen luetteloiden lukumäärän. Suodatetut luettelot ovat tietueiden osajoukkoja tai ryhmiä, joiden avulla voit rajoittaa kerrallaan käytettävien tietueiden lukumäärää.

Seuraava taulukko sisältää liiketoimintasuunnitelmien vakio luetteloiden kuvaukset.

Liiketoimintasuunnitelmaluettelo	Suodattimet
Kaikki liiketoimintasuunnitelmat	Kaikki nähtävillä olevat liiketoimintasuunnitelmat niiden omistajasta riippumatta.
Lähiaikoina muutetut liiketoimintasuunnitelmat	Kaikki liiketoimintasuunnitelmat, joiden omistajakentässä on sinun nimesi, lajiteltuna muokkauspäivämäärän mukaan.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina muutettujen liiketoimintasuunnitelmien katselu

Lähiaikoina muutetut liiketoimintasuunnitelmat -osassa näkyvät viimeksi katselemasi liiketoimintasuunnitelmat.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo -linkin.

Osien lisäys liiketoimintasuunnitelman kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä joitain seuraavista osioista liiketoimintasuunnitelman kotisivulle:

- Lähiaikoina luodut liiketoimintasuunnitelmat

- Lähiaikoina muutetut liiketoimintasuunnitelmat
- Omat lähiaikoina luodut liiketoimintasuunnitelmat
- Omat lähiaikoina muutetut liiketoimintasuunnitelmat
- Ylimääräiset raporttiosat (yrityksen järjestelmänvalvoja voi asettaa raporttiosat liiketoimintasuunnitelman kotisivun näyttöön.)

Osien lisäys liiketoimintasuunnitelman kotisivulle

- 1 Valitse liiketoimintasuunnitelman kotisivulla Muokkaa asettelu.
- 2 Lisää tai poista osioita ja järjestä sivun osat liiketoimintasuunnitelman kotisivun Asettelu-sivulla napsauttamalla nuolia. Valitse Tallenna.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä liiketoimintasuunnitelmien tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Liiketoimintasuunnitelmat](#) (sivulla 292)
- [Liiketoimintasuunnitelman kentät](#) (sivulla 296)
- [Liiketoimintasuunnitelmien hallinta](#) (sivulla 294)

Liiketoimintasuunnitelmien hallinta

Lisätietoja liiketoimintasuunnitelmien hallinnan vaiheista on kohdassa

- [Tietueiden linkitys liiketoimintasuunnitelmiin](#) (sivulla 295)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Arviointikyselyiden käyttö](#) (sivulla 112)
- [Tietueiden jako \(tiimit\)](#) (sivulla 94)
- [Liitteiden käsittely](#) (sivulla 103)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Käyttäjän roolin ja käyttöoikeusprofiilin asetukset

Liiketoimintasuunnitelmasivuja voi käyttää, jos käyttäjäroolissa on seuraavat oikeudet:

- liiketoiminnan suunnittelun käytön hallinta
- kauden hallinnan hallinta.

Lisäksi käyttöoikeusprofiilin asetuksissa on sallittava seuraavien tietueyyppien käyttö:

- Liiketoimintasuunnitelma
- Tavoite
- Suunnitelman asiakas
- Suunnitelman yhteyshenkilö
- Suunnitelman myyntimahdollisuus
- Kausi

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä liiketoimintasuunnitelmien tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Liiketoimintasuunnitelmat](#) (sivulla 292)
- [Liiketoimintasuunnitelman kotisivun käyttö](#) (sivulla 292)
- [Liiketoimintasuunnitelman kentät](#) (sivulla 296)

Tietueiden linkitys liiketoimintasuunnitelmiin

Voit linkittää liiketoimintasuunnitelmaan muita tietueita lisäämällä liiketoimintasuunnitelman tietueen osat tietosivulle.

- Suunnitelman asiakkaat
- Suunnitelman yhteyshenkilöt
- Liiketoimintasuunnitelmat
- Tavoitteet
- Suunnitelman myyntimahdollisuudet
- Aktiviteetit

HUOMAUTUS: Tietty liiketoimintasuunnitelma voi liittyä useisiin nimikkeisiin kaikissa yllä olevissa kokonaisuuksissa. Kokonaisuudet, joiden etuliite on *suunnitelma*, ovat erityiskokonaisuuksia, joissa sallitaan monta-moneen-suhteet. Liiketoimintasuunnitelma, tavoite tai aktiviteetti voi liittyä vain yhteen pääliiketoimintasuunnitelmaan. Sen sijaan suunnitelman asiakkaalla, suunnitelman yhteyshenkilöllä ja suunnitelman myyntimahdollisuudella voi olla useita pääliiketoimintasuunnitelmia. Useiden pääsuunnitelmien salliminen mahdollistaa vaadittavan joustavuuden liitettäessä näitä kokonaisuuksia liiketoimintasuunnitelmiin.

Lisätietoja on kohdassa [Tietosivun asettelu muuttaminen](#) (katso "[Tietosivun asettelu muutos](#)" sivulla 703).

Tietueiden linkitys liiketoimintasuunnitelmaan

- 1 Valitse liiketoimintasuunnitelman tietosivun Muokkaa asettelua.
- 2 Voit lisätä liiketoimintasuunnitelman tietojen asettelusivulla tietueelle osan ja järjestää sivulla olevat osat nuolipainikkeiden avulla.
- 3 Valitse Tallenna.

Liiketoimintasuunnitelman kentät

Liiketoimintasuunnitelman muokkaussivulla voit lisätä liiketoimintasuunnitelman tai muokata aiemmin luotua liiketoimintasuunnitelmaa. Liiketoimintasuunnitelman muokkaussivu sisältää liiketoimintasuunnitelman kaikki käytettävissä olevat kentät.

VIHJE: Voit muokata liiketoimintasuunnitelmia Liiketoimintasuunnitelmaluettelo-sivulla ja liiketoimintasuunnitelman tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraava taulukko sisältää lisätietoja tietyistä liiketoimintasuunnitelman kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Suunnitelman avaintiedot	
Suunnitelman nimi	Liiketoimintasuunnitelman nimi. (Pakollinen.)
Kausi	<p>Määrittää ajan, jonka sisällä liiketoimintasuunnitelman on valmistuttava. Budjettikausi noudattaa yrityksen tilivuosiskalenterin määritelmää, jonka määrittää yrityksen järjestelmänvalvoja.</p> <p>Kausi voi vastata tilivuotta, neljännestä, kuukautta tai viikkoa, esimerkiksi Tilivuoden 2010 ensimmäinen neljännes. Käytettävissä olevat kaudet on lueteltu yritykselle määritetyn tilivuosiskalenterin mukaan. Lisätietoa tilivuosiskalenterien määrittämisestä on kohdassa Tietoja tilivuosiskalentereista.</p> <p>HUOMAUTUS: Kauden valitsemiseen tarvitaan Hallitse kauden hallintaa -oikeus.</p>
Kausi: Aloituspäivämäärä	Kauden aloituspäivämäärä. Valitse aloituspäivämäärä napsauttamalla kalenterikuvaketta.
Kausi: Päätymispäivämäärä	Kauden päättymispäivämäärä. Valitse päättymispäivämäärä napsauttamalla kalenterikuvaketta.

Kenttä	Kuvaus
Tyyppi	Liiketoimintasuunnitelman tyyppi. Valitse sopiva tyyppi avattavasta luettelosta. Esimerkkejä suunnitelmatyypeistä ovat: Asiakas, Paikallinen, Kansallinen, Alueellinen, Markkinasegmentti, Sitouttaminen tai Tuotemerkki. (Pakollinen.)
Tila	Liiketoimintasuunnitelman tila. Valitse suunnitelman nykyinen tila avattavasta luettelosta. Esimerkkejä suunnitelman tilasta ovat: Luonnos, Lähetetty, Hyväksytty lopullisesti, Nykyinen, Vanhentunut, Tulevaisuus ja Pidossa. (Pakollinen.)
Omistaja	Liiketoimintasuunnitelman tietueen omistaja. Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).
Kuvaus	Liiketoimintasuunnitelman kuvaus.
Tuotteen nimi	Tähän suunnitelmaan liittyvän tuotteen nimi. Valitse tuote napsauttamalla hakukuvaketta.
Suunnitelman tuotto	Tähän suunnitelmaan liittyvä tuloennuste.
Valuutta	Tämän suunnitelman rahasummien valuutta.
Valuutanvaihdon päivämäärä	Asianomainen päivä, jolloin paikallinen tulo muunnetaan pääkonttorin käyttämäksi valuutaksi.
Asiakas	Liiketoimintasuunnitelmaan liittyvä asiakas. Napsauta hakukuvaketta ja valitse asiakas. Tätä kenttää voi käyttää, kun liiketoimintasuunnitelman ja asiakkaan välillä on yksi yhteen-suhde. Jos liiketoimintasuunnitelmaan liittyy enemmän kuin yksi asiakas, luo suhde Suunnitelman asiakkaat -risteysyksiköllä. HUOMAUTUS: Asiakaskenttä ei ole käytettävissä oletusarvoisesti. Jos haluat lisätä tämän kentän Liiketoimintasuunnitelman tietosivulle, ota yhteyttä yrityksen järjestelmänvalvojaan.
SWOT-analyysi	
Vahvuudet	Kilpailuvahvuudet tämän suunnitelman toteuttamisessa. (Tämä kenttä on rajoitettu 240 merkkiin.)
Heikkous	Kilpailuheikkoudet tämän suunnitelman toteuttamisessa. (Tämä kenttä on rajoitettu 240 merkkiin.)
Myyntimahdollisuudet	Tähän suunnitelmaan liittyvät myyntimahdollisuudet. (Tämä kenttä on rajoitettu 240 merkkiin.)
Uhat	Tähän suunnitelmaan liittyvät mahdolliset uhat, jotka saattavat rajoittaa myyntimahdollisuuksia. (Tämä kenttä on rajoitettu 240 merkkiin.)
HUOMAUTUS: Seuraavat kentät ovat käytettävissä ohjelmassa Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition eivätkä ehkä ole saatavilla sinun kokoonpanossasi. Jos nämä kentät eivät ole käytettävissä, ota yhteyttä yrityksesi järjestelmänvalvojaan.	

Kenttä	Kuvaus
Omistajan kumppaniasiakass	Sen kumppanin asiakkaan nimi, johon liiketoimintasuunnitelman omistaja kuuluu.
Alkuuperäinen kumppaniasiakass	Sen kumppanin asiakkaan nimi, joka alun perin loi liiketoimintasuunnitelman.
Pääasiallinen kumppaniasiakass	Sen kumppanin asiakkaan nimi, joka johtaa liiketoimintasuunnitelman panosta.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä liiketoimintasuunnitelmien tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Liiketoimintasuunnitelmat](#) (sivulla 292)
- [Liiketoimintasuunnitelman kotisivun käyttö](#) (sivulla 292)
- [Liiketoimintasuunnitelmien hallinta](#) (sivulla 294)

Tavoitteet

Tavoite-sivuilla voit luoda, päivittää ja seurata liiketoimintasuunnitelman tavoitteita.

Tavoite on taktinen päämäärä, jonka haluat saavuttaa, jotta liiketoimintasuunnitelman korkean tason strateginen päämäärä saavutetaan. Yleensä luodaan liiketoimintasuunnitelmaan liittyvä tavoite. Liiketoimintasuunnitelmassa saatetaan määrittää asiakkaan yleinen vuosittainen tulotavoite. Tavoite taas määrittää taktisen päämäärän, kuten myyntisoihtojen tietyn määrän saavuttaminen tai lääkärin vastaanoton tietyn uusien reseptien määrän saavuttaminen. Tavoitteet määrittävät suunnittelun keskitason ja ovat liiketoimintasuunnitelmien korkean tason strategisten päämäärien ja alhaisen tason aktiviteettien suunnittelun (yksittäiset myyntikäynnit ja -soitot) ja myyntimahdollisuudet (yksittäiset kaupat).

Tavoitteen ei tarvitse olla liiketoimintasuunnitelman sivusuunnitelma. Organisaatiot voivat käyttää tavoitteita eri tavalla. Tavoitteita voi käyttää asiakkaiden, yhteyshenkilöiden ja tuotteiden kanssa liiketoimintasuunnitelmien tapaan. Määritetyllä tavoitteella voi olla useita alatasen tavoitteita. Tavoitteet voidaan asettaa koskemaan lyhyitä tai pitkiä kausia. Kaudet perustuvat yrityksen määrittämiin suunnittelukausiin. Ne ovat yleensä kuukausia, neljännesvuosia tai vuosia. Tavoitteet eivät ole yhtä joustavia kuin liiketoimintasuunnitelmat. Liiketoimintasuunnitelma voi liittyä useisiin asiakkaisiin ja yhteyshenkilöihin, kun taas tavoite voi liittyä vain yhteen asiakkaaseen ja yhteen yhteyshenkilöön. Lisäksi myyntimahdollisuus voi liittyä useisiin liiketoimintasuunnitelmiin, mutta vain yhteen tavoitteeseen.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos tavoitteiden tietojen seuranta ei kuulu työn vastuualueeseen, Tavoite-välilehti on saatettu sulkea pois määrittämisestä. Asiakastuki voi määrittää tavoitteet 04 ja suurempiin mukautettuihin objekteihin

Tavoitteen kotisivun käyttö

Tavoitetietueiden hallinta aloitetaan tavoitteen kotisivulta.

Huomautus: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi räättelöidä tavoitteen kotisivun asettelua. Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen räättelöintioikeus, voit myös itse lisätä ja poistaa sivun osia.

Tavoitteen luonti

Voit luoda uuden tavoitteen valitsemalla Lähiaikoina muutetut tavoitteet -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Tavoitteen kentät](#) (sivulla 301).

Tavoiteluetteloiden käyttö

Tavoitteen luettelot -osa sisältää useita suodatettuja luetteloita. Suodatetut luettelot ovat alijoukkoja tai tietuejoukkoja, joiden avulla voit rajoittaa kerrallaan käsiteltävien tietueiden määrää.

Seuraava taulukko sisältää tavoitteiden vakio luetteloiden kuvaukset.

Tavoiteluettelo	Suodattimet
Kaikki tavoitteet	Kaikki katseltavat tavoitteet niiden omistajia huomioimatta.
Lähiaikoina muutetut tavoitteet	Kaikki tavoitteet, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi, lajiteltuina muokkauspäivämäärän mukaan

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Viimeaikaisten tavoitteiden katselu

Lähiaikoina muutetut tavoitteet -osassa näkyvät viimeksi muokkaamasi tavoitteet.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osien lisäys tavoitteiden kotisivulle

Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen räättelöintioikeus, voit lisätä tavoitteen kotisivulle jonkin tai kaikki seuraavista osista:

- Lähiaikoina luodut tavoitteet
- Lähiaikoina muutetut tavoitteet

- Omat lähiaikoina luodut tavoitteet
- Omat lähiaikoina muutetut tavoitteet
- Lisäraporttiosat (yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää raporttiosat näkymään tavoitteen kotisivulla.)

Osien lisäys tavoitteiden kotisivulle

- 1 Valitse tavoitteen kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Voit lisätä, poistaa ja järjestää osia napsauttamalla Tavoitteen kotisivun asettelu -sivun suuntanuolia. Valitse lopuksi Tallenna.

Tavoitteiden hallinta

Lisätietoja objektien hallinnan vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden linkitys tavoitteisiin](#) (sivulla 301)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Arviointikyselyiden käyttö](#) (sivulla 112)
- [Tietueiden jako \(tiimit\)](#) (sivulla 94)
- [Liitteiden käsittely](#) (sivulla 103)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Käyttäjän roolin ja käyttöoikeusprofiilin asetukset

Tavoitesivu ja voi käyttää, jos käyttäjäroolissa on seuraavat oikeudet:

- liiketoiminnan suunnittelun käytön hallinta
- kauden hallinnan hallinta.

Lisäksi käyttöoikeusprofiilin asetuksissa on sallittava seuraavien tietuetyyppien käyttö:

- Liiketoimintasuunnitelma
- Tavoite
- Suunnitelman asiakas
- Suunnitelman yhteyshenkilö
- Suunnitelman myyntimahdollisuus
- Kausi

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tavoitteiden tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Tavoitteet](#) (sivulla 298)
- [Tavoitteen kotisivun käyttö](#) (sivulla 299)
- [Tavoitteen kentät](#) (sivulla 301)

Tietueiden linkitys tavoitteisiin

Voit linkittää tavoitteeseen myös seuraavat tietueet lisäämällä tavoitetietueen osat tietosivulle.

- Tavoitteet
- Myyntimahdollisuudet
- Aktiviteetit

Lisätietoja on kohdassa [Tietosivun asetteluun muuttaminen](#) (katso "[Tietosivun asetteluun muutos](#)" sivulla 703).

Tietueiden linkitys tavoitteeseen

- 1 Valitse tavoitteen tietosivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Voit lisätä tavoitteen tietojen asettelusivulla tietueelle osan ja järjestää sivulla olevat osat nuolipainikkeiden avulla.
- 3 Valitse Tallenna.

Tavoitteen kentät

Tavoitteen muokkaussivulla voit lisätä tavoitteen tai muokata aiemmin luotua tavoitetta. Tavoitteen muokkaussivu sisältää tavoitteen kaikki käytettävissä olevat kentät.

VIHJE: Voit muokata tavoitteita myös Tavoiteluettelo-sivulla ja tavoitteen tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraava taulukko sisältää lisätietoja joistakin tavoitekentistä.

Kenttä	Kuvaus
Tavoitteen avaintiedot	
Tavoitteen nimi	Tavoitteen nimi. (Pakollinen.)
Suunnitelman nimi	Tähän tavoitteeseen liittyvä ylätasoinen liiketoimintasuunnitelma. Valitse liiketoimintasuunnitelma käyttäen hakukuvaketta.
Tyyppi	Tavoitteen yleinen tarkoitus. Esimerkkejä ovat: Tietoisuus, Koulutus, Suhde, Uuden asiakkaan hankinta, Lisää asiakkaan peitto, Tuotekokeilu, Erikoiskannustin, Asiakkaan pitäminen ja Kilpailuvaste. Valitse tyyppi pudotusvalikosta. (Pakollinen.)
Tila	Tavoitteen nykyinen tila. Esimerkkejä ovat: Luonnos, Lähetetty, Hyväksytty lopullisesti, Nykyinen, Vanhentunut, Tulevaisuus ja Pidossa. Valitse tila avattavasta luettelosta. (Pakollinen.)
Asiakkaan nimi	Tähän tavoitteeseen liittyvä asiakas. Valitse asiakas napsauttamalla hakukuvaketta.
Yhteyshenkilön nimi	Tähän tavoitteeseen liittyvä yhteyshenkilö. Valitse yhteyshenkilö napsauttamalla hakukuvaketta.
Tuotteen nimi	Tähän tavoitteeseen liittyvä tuote. Valitse tuote napsauttamalla hakukuvaketta.
Kausi	<p>Kausi määrittää ajan, jonka sisällä tavoite on saavutettava. Kausitavoitteen määrittää yrityksen tilivuosiskalenterin määritelmä, jonka määrittää yrityksen järjestelmänvalvoja. (Pakollinen.)</p> <p>Kausi voi vastata tilivuotta, neljännestä, kuukautta tai viikkoa, esimerkiksi Tilivuoden neljännes 1, 2010. Käytettävissä olevat kaudet on lueteltu yritykselle määritetyn tilivuosiskalenterin mukaan. Lisätietoa tilivuosiskalenterien määrittämisestä on kohdassa Tietoja tilivuosiskalentereista.</p> <p>HUOMAUTUS: Kauden valitsemiseen tarvitaan Hallitse kauden hallintaa -oikeus.</p>
Kausi: Aloituspäivämäärä	Kauden aloituspäivämäärä. Valitse aloituspäivämäärä napsauttamalla kalenterikuvaketta.
Kausi: Päätymispäivämäärä	Kauden päätymispäivämäärä. Valitse päätymispäivämäärä napsauttamalla kalenterikuvaketta.
Tavoitteen tiedot	
Tavoitetuotto	Tämän tavoitteen tulotavoite, esimerkiksi 1 000 000.
Valuutta	Tuoton valuutta (esimerkiksi USD tai EURO). Valitse haluamasi valuutta napsauttamalla valuuttakuvaketta.

Kenttä	Kuvaus
Valuutanvaihdon päivämäärä	Asianomainen päivä, jolloin paikallinen tulo muunnetaan pääkonttorin käyttämäksi valuutaksi.
Kohderyhmä	Tämän tavoitteen kohderyhmä tai organisaatio, esimerkiksi sydäntautioppiin erikoistuvat lääkärien vastaanotot.
Tavoite	Tämän tavoitteen päämäärä tai tulos ilmaistuna tavoiteyksikköinä, esimerkiksi 1000 edustaa 1000 asiakaspuhelua.
Tavoiteyksiköt	Tavoitteen ilmoitusyksiköt, esimerkiksi Myyntiyritykset, Puhelujen lukumäärä, Dollaria (\$) jne. Valitse tavoiteyksikkö napsauttamalla avattavaa luetteloa.
Lisätietoja	
Kuvaus	Tavoitteen kuvaus.
Omistaja	Tavoitetietueen omistaja. Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tavoitteiden tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Tavoitteet](#) (sivulla 298)
- [Tavoitteen kotisivun käyttö](#) (sivulla 299)
- [Tavoitteiden hallinta](#) (sivulla 300)

Suunnitelman asiakkaat

Suunnitelman asiakkaiden sivuilla voit luoda, päivittää ja seurata liiketoimintasuunnitelmiin liitettyjä suunnitelman asiakkaita. *Suunnitelman asiakas* kohdistaa asiakkaat ja liiketoimintasuunnitelmat: suunnitelman asiakkaiden avulla voit liittää asiakkaat liiketoimintasuunnitelmiin. Suunnitelman asiakas mahdollistaa asiakkaalle useat liiketoimintasuunnitelmat (esimerkiksi yhden yleisille myyjille ja yhden erikoismyyjille). Liiketoimintasuunnitelma käsittää useita asiakkaita (esimerkiksi kaikki alueen asiakkaat).

Kaikki käyttäjät eivät välttämättä ole suoraan yhteydessä suunnitelman asiakkaan tietuetyypiin. Sen sijaan he liittävät asiakkaat liiketoimintasuunnitelmiin liiketoimintasuunnitelman tai asiakkaan tietosivulla. Osa käyttäjistä haluaa työskennellä suoraan suunnitelman asiakkaan tietuetyypin kanssa.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastualueeseen ei sisälly suunnitelman tilitietojen jäljitys, Suunnitelman asiakas -välilehti saatetaan sulkea pois määrittämisestäsi.

Suunnitelman asiakkaan kotisivun käyttö

Suunnitelman asiakkaiden hallinta aloitetaan suunnitelman asiakkaan kotisivulta.

Huomautus: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi mukauttaa suunnitelman asiakkaan kotisivun asettelua. Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen mukautusoikeus, voit lisätä ja poistaa sivun osia.

Suunnitelman asiakkaan luonti

Voit luoda uuden suunnitelman asiakkaan valitsemalla Lähiaikoina muutetut suunnitelman asiakkaat -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Suunnitelman asiakkaan kentät](#) (sivulla 306).

Suunnitelman asiakasluetteloiden käyttö

Suunnitelman asiakkaiden luettelot -osa sisältää suodatettuja luetteloita. Suodatetut luettelot ovat tietueiden osajoukkoja tai ryhmiä, joiden avulla voit rajoittaa kerrallaan käsiteltävien tietueiden määrää.

Seuraava taulukko sisältää suunnitelman asiakkaiden vakioluetteloiden kuvaukset.

Suunnitelman asiakasluettelo	Suodattimet
Kaikki suunnitelman asiakkaat	Kaikki katseltavat suunnitelman asiakkaat heidän omistajiaan huomioimatta.
Lähiaikoina muutetut suunnitelman asiakkaat	Kaikki suunnitelman asiakkaat, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi, lajiteltuina muokkauspäivämäärän mukaan.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakioluettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Viimeaikaisten suunnitelman asiakkaiden katselu

Lähiaikoina muutetut suunnitelman asiakkaat -osassa näkyvät viimeksi muokkaamasi suunnitelman asiakkaat.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo.

Osien lisäys oman suunnitelman asiakkaan kotisivulle

Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä tavoitteen kotisivulle jonkin tai kaikki seuraavista osista:

- Lähiaikoina luodut suunnitelman asiakkaat
- Lähiaikoina muutetut suunnitelman asiakkaat
- Omat lähiaikoina luodut suunnitelman asiakkaat
- Omat lähiaikoina muutetut suunnitelman asiakkaat
- Lisäraporttiosat (Yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää raporttiosat näkymään suunnitelman asiakkaan kotisivulla.)

Osien lisäys oman suunnitelman asiakkaan kotisivulle

- 1 Valitse suunnitelman asiakkaan kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Voit lisätä, poistaa ja järjestää sivun osia napsauttamalla Suunnitelman asiakkaan kotisivun asettelu - sivun suuntanuolia. Valitse lopuksi Tallenna.

Suunnitelman asiakkaiden hallinta

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Käyttäjän roolin ja käyttöoikeusprofiilin asetukset

Suunnitelman asiakkaan sivuja voi käyttää, jos käyttäjäroolissa on seuraavat oikeudet:

- liiketoiminnan suunnittelun käytön hallinta
- kauden hallinnan hallinta.

Lisäksi käyttöoikeusprofiilin asetuksissa on sallittava seuraavien tietuetyyppien käyttö:

- Liiketoimintasuunnitelma
- Tavoite
- Suunnitelman asiakas
- Suunnitelman yhteyshenkilö

- Suunnitelman myyntimahdollisuus
- Kausi

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä suunnitelman asiakkaiden tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Suunnitelman asiakkaat](#) (sivulla 303)
- [Suunnitelman asiakkaan kotisivun käyttö](#) (sivulla 304)
- [Suunnitelman asiakkaan kentät](#) (sivulla 306)

Suunnitelman asiakkaan kentät

Suunnitelman asiakkaan muokkaussivulla voit lisätä suunnitelman asiakkaan tai päivittää olemassa olevan suunnitelman asiakkaan tietoja.

Vihje: Voit muokata suunnitelman asiakkaita myös suunnitelman asiakkaan luettelosivulla ja suunnitelman asiakkaan tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa Tietueen tietojen päivitys.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraava taulukko sisältää lisätietoja tietyistä suunnitelman asiakkaan kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Suunnitelman asiakkaan tärkeimmät tiedot	
Asiakas	Tähän suunnitelman asiakkaan tietueeseen liittyvä sovelluksen Oracle CRM On Demand asiakas. Voit valita liittyvän asiakkaan napsauttamalla hakukuvaketta (pakollinen). Lisätietoja asiakkaan kentistä on kohdassa Asiakaskentät (katso " Asiakkaan kentät " sivulla 214).
Ensisijainen suunnitelman asiakas	Valitsemalla tämän valintaruudun voit määrittää, mikä asiakas (jos mikään) on suunnitelmaan liitetty ensisijainen asiakas.
Liiketoimintasuunnitelma	Tähän suunnitelman asiakastietueeseen liittyvä liiketoimintasuunnitelma. Voit valita liittyvän liiketoimintasuunnitelman napsauttamalla hakukuvaketta (pakollinen).
Asiakas: sijainti	Asiakastietueen Sijainti-kentän sijaintitiedot. Näyttää asiakkaan tässä toimipaikassa ylläpitämän laitoksen tyyppin, joka voi olla esimerkiksi pääkonttori (vain katselu).
Asiakas: prioriteetti	Asiakastietueen Prioriteetti-kentän prioriteettitiedot. Näyttää asiakkaan prioriteetin, joka voi olla korkea, normaali tai matala (vain katselu).

Kenttä	Kuvaus
Asiakas: asiakastyyppi	Asiakastietueen Asiakastyyppi-kentän asiakastyypin tiedot. Näyttää asiakkaan ja yrityksesi välisen suhteen, joka voi olla mahdollinen asiakas, asiakas, kumppani tai kilpailija (vain katselu).
Asiakas: viite	Asiakastietueen Viite-valintaruudun viitetiedot. Ilmaisee, voidaanko asiakasta käyttää viitteenä mahdolliselle asiakkaalle tai myyntiedustajalle (vain katselu).
Asiakas: omistaja	Asiakastietueen Omistaja-kentän omistajatiedot. Ilmaisee asiakastietueen omistajan aliaksen (vain katselu).

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä suunnitelman asiakkaiden tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Asiakkaiden suunnittelu](#) (katso "[Suunnitelman asiakkaat](#)" sivulla 303)
- [Suunnitelman asiakkaan kotisivun käyttö](#) (sivulla 304)
- [Suunnitelman asiakkaiden hallinta](#) (sivulla 305)

Suunnitelman yhteyshenkilöt

Suunnitelman yhteyshenkilö -sivuilla voit luoda, päivittää ja seurata liiketoimintasuunnitelmiin liitettyjä yhteyshenkilöitä. *Suunnitelman yhteyshenkilö* -tietueessa voit liittää yhteyshenkilöitä liiketoimintasuunnitelmiin siten, että kullakin yhteyshenkilöllä voi olla useita liiketoimintasuunnitelmia. Voit esimerkiksi määrittää yhden suunnitelman yhteyshenkilön yleisille myyjille ja yhden suunnitelman yhteyshenkilön erikoismyyjille. Suunnitelman yhteyshenkilö -sivulla voit myös määrittää liiketoimintasuunnitelmalle useita yhteyshenkilöitä, esimerkiksi alueen kaikki yhteyshenkilöt.

Kaikki käyttäjät eivät välttämättä ole suoraan yhteydessä suunnitelman yhteyshenkilön tietuetyyppiin, vaan he liittävät yhteyshenkilöt liiketoimintasuunnitelmiin liiketoimintasuunnitelman tai myyntimahdollisuuden tietosivulla. Osa käyttäjistä haluaa ehkä työskennellä suoraan suunnitelman yhteyshenkilön tietuetyypin kanssa.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos suunnitelman yhteyshenkilön tietojen jäljitys ei sisälly työn vastuualueeseen, Suunnitelman yhteyshenkilö -välilehti saatetaan sulkea pois määrittäksistesi.

Suunnitelman yhteyshenkilön kotisivun käyttö

Suunnitelman yhteyshenkilöiden hallinta aloitetaan suunnitelman yhteyshenkilön kotisivulta.

Huomautus: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi mukauttaa suunnitelman yhteyshenkilön kotisivun asettelua. Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen mukautusoikeus, voit lisätä ja poistaa sivun osia.

Suunnitelman yhteyshenkilön luonti

Voit luoda uuden suunnitelman yhteyshenkilön valitsemalla Lähiaikoina muutetut suunnitelman yhteyshenkilöt -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Suunnitelman yhteyshenkilön kentät](#) (sivulla 310).

Suunnitelman yhteyshenkilöluetteloiden käyttö

Suunnitelman yhteyshenkilöiden luettelot -osa sisältää suodatettuja luetteloita. Suodatetut luettelot ovat tietueiden osajoukkoja tai ryhmiä, joiden avulla voit rajoittaa kerrallaan käsiteltävien tietueiden määrää.

Seuraava taulukko sisältää suunnitelman yhteyshenkilöiden vakio luetteloiden kuvaukset.

Suunnitelman yhteyshenkilöluettelo	Suodattimet
Kaikki suunnitelman yhteyshenkilöt	Kaikki katseltavat suunnitelman yhteyshenkilöt heidän omistajiaan huomioimatta.
Lähiaikoina muutetut suunnitelman yhteyshenkilöt	Kaikki suunnitelman yhteyshenkilöt, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi, lajiteltuina muokauspäivämäärän mukaan.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Viimeaikaisten suunnitelman yhteyshenkilöiden katselu

Lähiaikoina muutetut suunnitelman yhteyshenkilöt -osa sisältää viimeksi muokatut suunnitelman yhteyshenkilöt. Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo.

Osien lisäys oman suunnitelman yhteyshenkilön kotisivulle

Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä suunnitelman yhteyshenkilön kotisivulle jonkin tai kaikki seuraavista osista:

- Lähiaikoina luodut suunnitelman yhteyshenkilöt
- Lähiaikoina muutetut suunnitelman yhteyshenkilöt
- Omat lähiaikoina luodut suunnitelman yhteyshenkilöt
- Omat lähiaikoina muutetut suunnitelman yhteyshenkilöt
- Lisäraporttiosat (Yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää raporttiosat näkymään suunnitelman yhteyshenkilön kotisivulla.)

Osien lisäys oman suunnitelman yhteyshenkilön kotisivulle

- 1 Valitse suunnitelman yhteyshenkilön kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Voit lisätä, poistaa ja järjestää sivun osia napsauttamalla suunnitelman yhteyshenkilön kotisivun asettelusivun nuolia. Valitse lopuksi Tallenna.

Suunnitelman yhteyshenkilöiden hallinta

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten suunnitelman yhteyshenkilöiden hallintatoimintojen vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Käyttäjän roolin ja käyttöoikeusprofiilin asetukset

Suunnitelman yhteyshenkilön sivuja voi käyttää, jos käyttäjäroolissa on seuraavat oikeudet:

- liiketoiminnan suunnittelun käytön hallinta
- kauden hallinnan hallinta.

Lisäksi käyttöoikeusprofiilin asetuksissa on sallittava seuraavien tietuetyyppien käyttö:

- Liiketoimintasuunnitelma
- Tavoite
- Suunnitelman asiakas
- Suunnitelman yhteyshenkilö
- Suunnitelman myyntimahdollisuus
- Kausi

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä suunnitelman yhteyshenkilöiden tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Suunnitelman yhteyshenkilöt](#) (sivulla 307)

- [Suunnitelman yhteyshenkilön kotisivun käyttö](#) (sivulla 307)
- [Suunnitelman yhteyshenkilön kentät](#) (sivulla 310)

Suunnitelman yhteyshenkilön kentät

Suunnitelman yhteyshenkilön muokkaussivulla voit lisätä suunnitelman yhteyshenkilön tai päivittää olemassa olevan suunnitelman yhteyshenkilön tietoja. Suunnitelman yhteyshenkilön muokkaussivu sisältää suunnitelman yhteyshenkilön kaikki käytettävissä olevat kentät.

VIHJE: Voit muokata suunnitelman yhteystietoja myös suunnitelman yhteyshenkilöluettelosivulla ja suunnitelman yhteyshenkilön tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivityksestä on kohdassa Tietueen tietojen päivitys.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraava taulukko sisältää lisätietoja tietyistä suunnitelman yhteyshenkilön kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Suunnitelman yhteyshenkilön tärkeimmät tiedot	
Yhteyshenkilö	Tähän suunnitelman yhteyshenkilötietueeseen liittyvä sovelluksen Oracle CRM On Demand yhteyshenkilö. Valitse liittyvä yhteyshenkilö napsauttamalla hakukuvaketta (pakollinen). Lisätietoja yhteyshenkilön kentistä on kohdassa Yhteyshenkilön kentät (katso " Yhteyshenkilökentät " sivulla 230).
Ensisijaisen suunnitelman yhteyshenkilö	Valitse tämä valintaruutu, jos haluat määrittää yhteyshenkilön liiketoimintasuunnitelman pääyhteyshenkilöksi.
Yhteyshenkilö: Etunimi	Yhteyshenkilötietueen Etunimi-kentän tiedot (vain luku).
Yhteyshenkilö: Sukunimi	Yhteyshenkilötietueen Sukunimi-kentän tiedot (vain luku).
Yhteyshenkilö: Asiakas	Yhteyshenkilöön liittyvä asiakas (vain luku).
Liiketoimintasuunnitelma	Tähän suunnitelman yhteyshenkilötietueeseen liittyvä liiketoimintasuunnitelma. Valitse liittyvä liiketoimintasuunnitelma napsauttamalla hakukuvaketta (pakollinen).

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä suunnitelman yhteyshenkilöiden tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Suunnitelman yhteyshenkilöt](#) (sivulla 307)

- [Suunnitelman yhteyshenkilön kotisivun käyttö](#) (sivulla 307)
- [Suunnitelman yhteyshenkilöiden hallinta](#) (sivulla 309)

Suunnitelman myyntimahdollisuudet

Suunnitelman myyntimahdollisuuden sivuilla voit luoda, päivittää ja seurata liiketoimintasuunnitelmiin liitettyjä myyntimahdollisuuksia. *Suunnitelman myyntimahdollisuus* liittää myyntimahdollisuudet ja liiketoimintasuunnitelmat. Myyntimahdollisuuden voi liittää useaan liiketoimintasuunnitelmaan (esimerkiksi yhden yleisille myyjille ja yhden erikoismyyjille). Liiketoimintasuunnitelmaan voi liittyä useita myyntimahdollisuuksia.

Kaikki käyttäjät eivät välttämättä ole suoraan yhteydessä suunnitelman myyntimahdollisuuden tietuetyyppiin, vaan he liittävät myyntimahdollisuudet liiketoimintasuunnitelmiin liiketoimintasuunnitelman tai myyntimahdollisuuden tietosivulla. Osa käyttäjistä haluaa ehkä työskennellä suoraan suunnitelman myyntimahdollisuuden tietuetyypin kanssa.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos suunnitelman myyntimahdollisuuden tietojen jäljitys ei sisälly työn vastualueeseen, Suunnitelman myyntimahdollisuus -välilehti saatetaan sulkea pois määrittäksistasi.

Suunnitelman myyntimahdollisuuden kotisivun käyttö

Suunnitelman myyntimahdollisuuksien hallinta aloitetaan suunnitelman myyntimahdollisuuden kotisivulta.

Huomautus: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi mukauttaa suunnitelman myyntimahdollisuuden kotisivun asettelua. Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen mukautusoikeus, voit lisätä ja poistaa sivun osia.

Suunnitelman myyntimahdollisuuden luonti

Voit luoda suunnitelman myyntimahdollisuuden valitsemalla Lähiaikoina muutetut myyntimahdollisuudet -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Suunnitelman myyntimahdollisuuden kentät](#) (sivulla 314).

Suunnitelman myyntimahdollisuuden luetteloiden käyttö

Suunnitelman myyntimahdollisuuksien luettelot -osa sisältää suodatettuja luetteloita. Suodatetut luettelot ovat tietueiden osajoukkoja tai ryhmiä, joiden avulla voit rajoittaa kerrallaan käsiteltävien tietueiden määrää.

Seuraava taulukko sisältää suunnitelman myyntimahdollisuuksien vakio luetteloiden kuvaukset.

Suunnitelman myyntimahdollisuusluettelo	Suodattimet
Kaikki suunnitelman myyntimahdollisuudet	Kaikki katseltavat suunnitelman myyntimahdollisuudet omistajaa

Suunnitelman myyntimahdollisuusluettelo	Suodattimet
	huomioimatta.
Lähiaina muuttetut suunnitelman myyntimahdollisuudet	Kaikki suunnitelman myyntimahdollisuudet, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi, lajiteltuina muokauspäivämäärän mukaan.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "Luettelojen luonti ja tarkennus" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Viimeaikaisten suunnitelman myyntimahdollisuuksien katselu

Lähiaina muuttetut suunnitelman myyntimahdollisuudet -osa sisältää viimeksi muokatut suunnitelman myyntimahdollisuudet. Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo.

Osien lisäys oman suunnitelman myyntimahdollisuuden kotisivulle

Jos käyttöjärjestelmään sisältyy kotisivujen mukautusoikeus, voit lisätä suunnitelman myyntimahdollisuuden kotisivulle jonkin tai kaikki seuraavista osista:

- Lähiaina luodut suunnitelman myyntimahdollisuudet
- Lähiaina muuttetut suunnitelman myyntimahdollisuudet
- Omat lähiaina luodut suunnitelman myyntimahdollisuudet
- Omat lähiaina muuttetut suunnitelman myyntimahdollisuudet
- Lisäraporttiosat (Yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää raporttiosat näkymään suunnitelman myyntimahdollisuuden kotisivulla.)

Osien lisäys suunnitelman myyntimahdollisuuden kotisivulle

- 1 Valitse suunnitelman myyntimahdollisuuden kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Voit lisätä, poistaa ja järjestellä sivun osia napsauttamalla Suunnitelman myyntimahdollisuuden kotisivun asettelu -sivun nuolia.

Suunnitelman myyntimahdollisuuksien hallinta

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten suunnitelman myyntimahdollisuuksien hallintatoimintojen vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Käyttäjän roolin ja käyttöoikeusprofiilin asetukset

Suunnitelman myyntimahdollisuuden sivuja voi käyttää, jos käyttäjäroolissa on seuraavat oikeudet:

- liiketoiminnan suunnittelun käytön hallinta
- kauden hallinnan hallinta.

Lisäksi käyttöoikeusprofiilin asetuksissa on sallittava seuraavien tietuetyyppien käyttö:

- Liiketoimintasuunnitelma
- Tavoite
- Suunnitelman asiakas
- Suunnitelman yhteyshenkilö
- Suunnitelman myyntimahdollisuus
- Kausi

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä suunnitelman myyntimahdollisuuden tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Suunnitelman myyntimahdollisuudet](#) (sivulla 311)
- [Suunnitelman myyntimahdollisuuden kotisivun käyttö](#) (sivulla 311)
- [Suunnitelman myyntimahdollisuuden kentät](#) (sivulla 314)

Suunnitelman myyntimahdollisuuden kentät

Suunnitelman myyntimahdollisuuden muokkaussivulla voit lisätä suunnitelman myyntimahdollisuuden tai päivittää olemassa olevan suunnitelman myyntimahdollisuuden tietoja.

VIHJE: Voit muokata suunnitelman myyntimahdollisuuksia myös suunnitelman myyntimahdollisuuden luettelosivulla ja suunnitelman myyntimahdollisuuden tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivityksestä on kohdassa Tietueen tietojen päivitys.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraava taulukko sisältää lisätietoja tietyistä suunnitelman myyntimahdollisuuden kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Suunnitelman myyntimahdollisuuden tiedot	
Liiketoimintasuunnitelma	Tähän suunnitelman myyntimahdollisuustietueeseen liittyvä liiketoimintasuunnitelma. Valitse liiketoimintasuunnitelma napsauttamalla hakukuvaketta (pakollinen). Lisätietoja liiketoimintasuunnitelmista on kohdassa Liiketoimintasuunnitelmat (sivulla 292).
Myyntimahdollisuus	Sovelluksen Oracle CRM On Demand myyntimahdollisuus, joka on liitetty tämän suunnitelman myyntimahdollisuuden tietueeseen. Valitse liitetty myyntimahdollisuus napsauttamalla hakukuvaketta (pakollinen). Lisätietoja myyntimahdollisuuksista on kohdassa Myyntimahdollisuudet (sivulla 235).
Myyntimahdollisuus : Asiakas	Myyntimahdollisuuteen liittyvä asiakas (vain luku).
Mahdollisuus: Sulkemispvm	Myyntimahdollisuuteen liittyvä arvioitu sulkemispvm (vain luku).
Myyntimahdollisuus : Ennuste	Jos tämä valintaruutu on valittu, myyntimahdollisuus sisällytetään ennustetun tulon laskentaan (vain luku).
Myyntimahdollisuus : Omistaja	Myyntimahdollisuustietueen Omistaja-kentän tiedot. Omistaja on tähän myyntimahdollisuuteen liitetty henkilö (vain luku).
Myyntimahdollisuus : Tuotto	Myyntimahdollisuuteen liittyvä mahdollinen tuotto (vain luku).

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä suunnitelman myyntimahdollisuuksien tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Suunnitelman myyntimahdollisuudet](#) (sivulla 311)
- [Suunnitelman myyntimahdollisuuden kotisivun käyttö](#) (sivulla 311)
- [Suunnitelman myyntimahdollisuuksien hallinta](#) (sivulla 313)

6

Palvelu ja yhteydenotot

Oracle CRM On Demand sisältää seuraavat asiakaspalvelun tietoja koskevat tietuetyypit:

- **Palvelupyynnöt.** Näiden sivujen avulla voit hallita asiakkaiden lähettämiä tuotteita tai palveluita koskevia palvelupyyntöjä.
- **Ratkaisut.** Näiden sivujen avulla voit tallentaa yleisiin kysymyksiin ja palveluongelmiin annetut vastaukset.
- **Yhteydenotto.** Näiden sivujen avulla voit hallita puhelinkeskuksen (Oracle Contact On Demand) kautta tulevia asiakasyhteydenottoja.

Palvelun ja yhteydenottojen hallinta

Voit hallita palvelua ja yhteydenottoja suorittamalla seuraavat prosessit:

- 1 [Palvelupyynnön luontiprosessi](#) (sivulla 317).
- 2 [Palvelupyynnön käytön prosessi](#) (sivulla 318).
- 3 [Palvelupyynnön ratkaisemisen prosessi](#) (katso "[Palvelupyynnön ratkaisemisen prosessi](#)." sivulla 318).
- 4 [Palvelupyynnön sulkemisprosessi](#) (katso "[Palvelupyynnön sulkemisen prosessi](#)" sivulla 318).

Asiakkaalta tulevat puhelut tai sovelluksen Oracle CRM On Demand kautta vastaanotetut asiakaspuhelut voivat aiheuttaa palvelupyynnön.

Palvelupyynnön luontiprosessi

Tee seuraavat tehtävät palvelupyynnön luontia varten:

- 1 Tarkista asiakastiedot ja tallenna palveluongelma.
- 2 Käytä palvelukyselyitä, sillä ne auttavat toteuttamaan esimerkiksi palvelun määrittämistä ja ratkaisun eskaloitumista koskevia käytäntöjä johdonmukaisesti.

Lisätietoja kyselyistä on kohdassa [Palvelupyynnön kyselyiden käyttö](#) (katso "[Palvelupyynnön kyselyiden käyttö](#)" sivulla 323).

- 3 Lisätietoja palvelupyyntöjen liittamisesta palveluedustajiin on kohdassa [Palvelupyyntöjen liittäminen](#) (katso "[Palvelupyyntöjen määrittäminen](#)" sivulla 322).

Palvelupyynnön käytön prosessi

Tee seuraavat tehtävät palvelupyynnön käyttöä varten:

- 1 Kirjaa seurantakäynnit lokiin.
- 2 Kirjaa tehtävät lokiin.
- 3 Kirjaa huomautukset lokiin. Näin tallennat asiakkaan auttamiseen käytetyt toiminnot

Lisätietoja aktiviteettien lisäyksestä palvelupyyntöihin on kohdissa [Aktiviteettien luonti](#) (katso "[Toimien luonti](#)" sivulla 135) ja [Aktiviteettikentät](#) (katso "[Toimikentät](#)" sivulla 156).

Palvelupyynnön ratkaisemisen prosessi.

Tee seuraavat tehtävät palvelupyynnön ratkaisemista varten:

- 1 Etsi ratkaisukirjastosta tietoja, jotka voivat auttaa ratkaisemaan asiakaspyynnön. Lisätietoja on kohdassa [Ratkaisujen tarkistus](#) (sivulla 331).
- 2 Linkitä sopivat ratkaisut palvelupyyntöön ja luokittele ne käytettävyyden mukaan, jotta kirjastoa seurataan ja kehitetään jatkuvasti. Lisätietoja on kohdassa [Ratkaisujen luokitus](#) (sivulla 332).
- 3 Määritä ongelmat ennalta muodostettujen tai mukautettujen raporttien avulla. Lisätietoja on kohdassa [Raporttien ajo](#) (katso "[Raporttien suoritus](#)" sivulla 784).
- 4 Yritä ratkaista ongelmat heti. Jos et löydä ratkaisua, lisää uusi ratkaisu kirjastoon. Lisätietoja on kohdassa [Hallintaratkaisut](#) (sivulla 331).

Palvelupyynnön sulkemisen prosessi

Tee seuraavat tehtävät palvelupyynnön sulkemista varten:

- 1 Tallenna päättämisaktiviteetit.
- 2 Sulje palvelupyyntö, kun se on ratkaistu. Lisätietoja on kohdassa [Ratkaistujen palvelupyyntöjen sulkeminen](#) (sivulla 324).

Palvelupyynnöt

Palvelupyynnöt-sivuilla voit tallentaa, seurata ja kohdistaa asiakkaiden tietopyyntöjä tai avunpyyntöjä. *Palvelupyyntö* sisältää tietyn palveluaktiviteetin olennaiset, yksityiskohtaiset tiedot. Palvelupyyntöön voi myös tallentaa lisätietoja, kuten palveluongelman ratkaisemiseksi tarjottavat toimet. Palveluedustajat voivat käyttää kaikkia tarvitsemiaan palvelupyyntötietoja yhdessä sijainnissa. Tietueisiin tehtäviä muutoksia seurataan kirjausketjujen avulla. Näin varmistetaan, että kaikki palveluaktiviteetit tallennetaan palvelupyyntötietueeseen oikein. Tietoja palvelupyyntöjen käsittelystä on kohdassa [Palvelujen ja tietoliikenteen hallinta](#) (katso "[Palvelun ja yhteydenottojen hallinta](#)" sivulla 317).

Palvelupyynnön kotisivun käyttö

Palvelupyynnön kotisivu on lähtökohta palvelupyyntöjen hallinnalle.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa palvelupyynnön kotisivun asettelun. Jos käyttäjän roolisi sisältää kotisivujen mukautusoikeuden, voit myös lisätä sivuun osia tai poistaa siitä osia.

Palvelupyynnön luonti

Voit luoda palvelupyyntötietueen valitsemalla Omat avoimet palvelupyynnöt -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja palvelupyynnöistä on kohdissa [Palvelupyyntöjen liittäminen](#) (katso "[Palvelupyyntöjen määrittäminen](#)" sivulla 322) ja [Palvelupyyntöjen kentät](#) (katso "[Palvelupyyntökentät](#)" sivulla 325).

Palvelupyynnön luetteloiden käyttö

Palvelupyyntöjen luettelot -osassa on useita luetteloita. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteerien perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää palvelupyyntöjen vakioluetteloiden kuvaukset.

Palvelupyyntöluettelo	Suodattimet
Kaikki palvelupyynnöt	ei mitään
Kaikki suljetut palvelupyynnöt	Tila = Suljettu
Kaikki eskaloituneet palvelupyynnöt	Tila = Avoin - eskaloitu
Kaikki avoimet palvelupyynnöt	Tila = Avoin, Tila = Avoin - eskaloitu
Kaikki uudet palvelupyynnöt	Kaikki palvelupyynnöt lajiteltuina luontipäivämäärän mukaan
Kaikki lähiaikoina muutetut palvelupyynnöt	Kaikki palvelupyynnöt lajiteltuina luontipäivämäärän mukaan

Palvelupyyntöluettelo	Suodattimet
Omat avoimet palvelupyyntöt	Tila = Avoin (näyttää tietueet, joiden Omistaja-kentässä on oma nimesi)
Omat palvelupyyntöt	Palvelupyyntöt, joiden Omistaja-kentässä on oma nimesi

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "Luettelojen luonti ja tarkennus" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Avointen palvelupyyntöjen katselu

Omien avoimien palvelupyyntöjen osassa näkyy avoimien palvelupyyntöjen luettelo. Palvelupyyntöt esitetään luontijärjestyksessä. Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Palvelupyyntöön liittyvien tehtävien katselu

Palvelupyyntöön liittyvät tehtävät -osassa on käyttäjälle liitetyt avoimet palvelupyyntöön liittyvät tehtävät määräpäivän ja prioriteetin mukaan lajiteltuina. Osa sisältää seuraavat tiedot:

- **Määräpäivä.** Sinun tai esimiehesi tehtävälle määrittämä määräpäivä.
- **Prioriteetti.** Sinun tai esimiehesi asettama tehtävän prioriteetti, esimerkiksi 1-korkea, 2-keskitaso tai 3-matala. Tehtävän prioriteetti on ilmaistu nuolin: nuoli ylös tarkoittaa korkeaa prioriteettia, ei nuolta tarkoittaa keskitason prioriteettia ja nuoli alas tarkoittaa matalaa prioriteettia.
HUOMAUTUS:Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on muuttanut Prioriteetti-kentän oletusarvoja, nuolet eivät ehkä näy tehtäväluetteloiden Prioriteetti-kentässä.
- **Aihe.** Tehtävän otsikko. Voit avata tehtävän tarkastelua varten napsauttamalla linkkiä.
- **Palvelupyyntö.** Järjestelmän määrittämä numero, jolla palvelupyyntö merkitään.

Valitse Näytä koko luettelo, kun haluat laajentaa palvelupyyntöön liittyvien tehtävien luetteloa.

Avointen palvelupyyntöjen raporttien katselu

Avointen palvelupyyntöjen analyysi -osa näyttää palvelupyyntöt lähteen, tuotealueen, käyttäjänimen tai prioriteetin mukaan. Voit napsauttaa diagrammin osaa tai taulukon nimikettä ja tarkastella tietoja ja päättää, mitä päivän ongelmanratkaisuun vaaditaan. Voit myös tarkastella samoja tietoja toisesta näkökulmasta vaihtamalla luokkaa avattavassa luettelossa.

Voit esimerkiksi tehdä seuraavaa:

- Käyttää tätä analyysiä saadaksesi ajantasaisia tietoja avoimista ja eskaloituista palvelupyyntöistä.
- Tehdä suodatuksen tuotealueen mukaan nähdäksesi, mitkä alueet luovat eniten yhteydenottoja.

- Tehdä suodatuksen käyttäjänimen mukaan nähdäksesi, kuinka työmäärä jakautuu tiimissä.
- Tehdä suodatuksen prioriteetin mukaan nähdäksesi raportoitavien palveluongelmien tason.

Voit katsella muuntyyppisiä palveluanalyyseja raporttien kotisivulla.

Osien lisääminen palvelupyynnön kotisivulle

Jos käyttäjän rooliisi sisältyy kotisivujen mukautusoikeus, voit lisätä palvelupyynnön kotisivulle jonkin tai kaikki seuraavista osista:

- Palvelupyyntöön liittyvät tehtävät
- Omat nykyiset palvelupyyntöön liittyvät tehtävät (tehtävät, joiden eräpäivä on tänään)
- Lisäraporttiosat (yrityksesi järjestelmänvalvoja voi sallia raporttiosien näytön palvelupyynnön kotisivulla.)

Osien lisäys palvelupyynnön kotisivulle

- 1 Napsauta palvelupyynnön kotisivulla Muokkaa asettelua -linkkiä.
- 2 Voit lisätä tai poistaa osia ja organisoida osia palvelupyynnön kotisivun asettelusivulla olevilla suuntanuolilla.
- 3 Valitse Tallenna.

Palvelupyyntöjen hallinta

Tee seuraavat tehtävät palvelupyyntöjen hallintaa varten:

- [Palvelupyyntöjen liittäminen](#) (katso "[Palvelupyyntöjen määrittäminen](#)" sivulla 322)
- [Palvelupyyntöjen merkkijonojen käyttö](#) (katso "[Palvelupyynnön kyselyiden käyttö](#)" sivulla 323)
- [Ratkaisujen lisäys palvelupyyntöihin](#) (katso "[Ratkaisujen lisäys palvelupyyntöihin](#)" sivulla 323)
- [Palvelupyyntöjen eskalointi](#) (sivulla 324)
- [Ratkaistujen palvelupyyntöjen sulkeminen](#) (sivulla 324)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Tietueiden kirjausketjujen katselu](#) (sivulla 118)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä

näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Palvelupyynnöiden määrittäminen

Kun luot uuden palvelupyynnön, omistajan kenttä on tyhjä. Voit määrittää omistajan manuaalisesti tai, jos yritys käyttää toimeksiantohallintaa ja palvelupyynnötietuetyyppi on määritetty tietueen vastuuhenkilön käyttäjätilaa tai yhdistelmätilaa varten, palvelupyyntö voidaan määrittää omistajalle automaattisesti pyynnön ensimmäisen tallennuksen yhteydessä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa [Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä](#) (sivulla 38).

HUOMAUTUS: Toimeksiantohallinta voi määrittää tietueita uudelleen vain käyttäjille. Se voi määrittää tietueita uudelleen vain, jos tietuetyyppi on määritetty tietueen vastuuhenkilön käyttäjätilassa tai yhdistelmätilassa. Jos tietueeseen on määritetty ensisijainen mukautettu kirja ennen kuin toimeksiantohallinta määrittää tietueen uudelleen omistajalle, toimeksiantohallinta poistaa ensisijaisen kirjan tietueesta. Toimeksiantohallinto ei voi määrittää tietueita uudelleen, jos tietuetyyppi on määritetty kirjatilassa. Jos määrität tietuetyypin kirjatilassa, on erittäin suositeltavaa, että poistat kaikkien kyseisen tietuetyypin sääntöryhmien aktivoinnin,

Jos palvelupyyntö on jo määritetty ja sinulla on riittävät käyttöoikeudet, voit määrittää pyynnön uudelleen muuttamalla pyynnön omistajan nimeä tai ensisijaista mukautettua kirjaa. Lisäksi jos yritys käyttää toimeksiantohallintaa ja palvelupyynnötietuetyyppi on määritetty tietueen vastuuhenkilön käyttäjätilaa tai yhdistelmätilaa varten, voit määrittää palvelupyynnön uudelleen uudelle omistajalle jollakin seuraavista tavoista:

- Valitse pyynnön Vaihda omistajaa -valintaruutu.
- Poista pyynnöstä omistajan nimi tai ensisijainen mukautettu kirja.

Kun valitset Vaihda omistajaa -valintaruudun tai poistat omistajan nimen tai ensisijaisen mukautetun kirjan, toimeksiantohallinta käsittelee palvelupyynnön uudelleen ja määrittää sen omistajalle yrityksen käyttämien sääntöjen mukaan.

HUOMAUTUS: Jos palvelupyynnön tilana on Suljettu, toimeksiantohallinta ohittaa palvelupyynnön eikä määritä sitä uudelleen. Tietueiden uudelleenmäärittäminen käsittelyyn kuuluva aika voi myös vaihdella yrityksen määrittämien sääntöjen, käsiteltävien tietueiden määrän sekä järjestelmän nykyisen kuormituksen mukaan.

Palvelupyynnön määrittäminen manuaalisesti

- 1 Valitse määritettävä palvelupyyntö.
Ohjeita palvelupyynnöiden etsintään on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse palvelupyynnön tietosivulla Muokkaa.
- 3 Aseta osoitin palvelupyynnön muokkaussivulla Omistaja- tai Kirja-kenttään, napsauta hakukuvaketta ja valitse hakuikkunassa uusi omistaja tai kirja.
- 4 Tallenna muutokset.

Palvelupyynnön kyselyiden-käyttö

Yrityksen järjestelmänvalvoja on voinut määrittää arviointikyselyjä, joiden avulla voit kerätä palvelupyyntöihin liittyviä tietoja (puhelinkyselyt) tai arvioida asiakkaiden tyytyväisyytensä (asiakastyytyväisyystutkimukset). Arviointikysely koostuu kysymyksistä, joita käytetään asiakastietojen keräämiseen. Vastaukset pisteytetään, niille määritetään painotusarvo ja niitä verrataan määritettyihin kynnysarvoihin. Näin voidaan päätellä halutut tulokset ja toimintatavat.

Ennen aloitusta. Voit käyttää arviointikyselyitä, jos käyttäjäroolille on määritetty arviointitietueiden käyttöoikeus. Lisätietoja pakollisista asetuksista on kohdassa Tietoja arviointikyselyistä.

Palvelupyynnön kyselyn käyttö

- 1 Valitse palvelupyyntö.

Lisätietoja palvelupyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Siirry palvelupyyntöjen tietojen näkymään, siirry Puhelinkyselyt- tai Asiakastyytyväisyystutkimukset-osaan ja valitse Lisää.

HUOMAUTUS: Jos Puhelinkyselyt- tai Asiakastyytyväisyystutkimukset-osa ei ole näkyvässä, napsauta sivun oikean yläkulman Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää haluamasi osa sivuasetteluun. Nämä osat ovat lisättävissä asetteluun vain, jos yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt ne.

- 3 Etsi hakuikkunan avulla sopiva kysely ja valitse Valitse. Voit käyttää hakuikkunan yläreunan suodatinkenttiä kyselyjen luettelon suodattamiseen.
- 4 Valitse Puhelinkyselyt- tai Asiakastyytyväisyystutkimukset-ikkunassa vastaus kyselyn jokaiseen kysymykseen ja valitse sitten Tallenna.

Palvelupyyntöjen tietojen näkymä aukeaa uudelleen. Kyselyn tulosten mukaan osa tietueen kentistä on ehkä päivitetty automaattisesti.

Ratkaisujen lisäys palvelupyyntöihin

Voit lisätä aiemmin luodun ratkaisun palvelupyyntöihisi. Lisätietoja ratkaisuista on kohdassa [Ratkaisut](#) (sivulla 326).

Ratkaisun lisäys palvelupyyntöön

- 1 Valitse palvelupyyntö.

Lisätietoja palvelupyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Siirry Palvelupyyntöjen tiedot -sivun ratkaisujen osaan ja valitse Lisää.

Näkyviin tulee hyväksytyjen ja julkaistujen ratkaisujen luettelo.

- 3 Voit rajoittaa näytettävien ratkaisujen määrää suodatusvalinnoilla, joiden mukaan haku tehdään käyttäen avainsanoja tai ratkaisun tunnusta.

- 4 Katso ratkaisun tiedot valitsemalla Esikatsela. Näin varmistat, että ratkaisu vastaa asiakkaan vaatimuksia.
- 5 Napsauta Valitse-linkkiä kunkin ratkaisun kohdalla, jonka haluat lisätä palvelupyyntöön, ja valitse sitten OK.
- 6 Muuta palvelupyyntö tilaksi Odottaa, kunnes asiakas on vahvistanut, että ongelma on ratkaistu. Toimi seuraavasti:
 - a Napsauta Palvelupyyntöjen tiedot -sivun Tila-kenttää ja valitse avattavasta luettelosta tila Odottaa.
 - b Tallenna muutos napsauttamalla Tila-kentän vihreää valintamerkin kuvaketta.

Palvelupyyntöjen eskalointi

Voit eskaloida palvelupyyntösi niin, että se erottuu kiireellisenä asiana.

Palvelupyyntöjen eskalointi

- 1 Valitse palvelupyyntösi luettelosivulla sen palvelupyyntösi Tila-kenttä, jonka haluat eskaloida.
- 2 Valitse kentän avattavasta luettelosta Avoin - eskaloitu.
- 3 Tallenna muutos napsauttamalla Tila-kentän vihreää valintamerkin kuvaketta.

Yrityksen ohjeisto määrittää palvelupyyntöjen eskaloinnissa tehtävät toimet. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi esimerkiksi määrittää sellaisen työnkulun säännön, joka lähettää sähköpostin tai luo tehtävän palvelupyyntöjen eskaloinnin yhteydessä.

Voit luoda suodatetun luettelon, joka näyttää kaikki eskaloituneet palvelupyyntöt, joihin sinulla on käyttöoikeus.

Ratkaistujen palvelupyyntöjen sulkeminen

Kun olet vastannut asiakkaan pyyntöön hyväksyttävästi, voit sulkea palvelupyyntösi.

Ennen aloitusta: Tarkastele palvelupyyntösi tietojen sivua ja varmista, että palvelupyyntö on valmis, tarkistamalla seuraavat kohdat:

- Kaikkien palvelupyyntöjen tila on Valmis. Se osoittaa, että olet ollut yhteydessä asiakkaaseen.
- Jos yrityksessä on käytössä ratkaisut, ratkaisu linkitetään palvelupyyntötietueeseen näyttäen ongelman ratkaisun.

Ratkaistun palvelupyyntöjen sulkeminen

- 1 Valitse palvelupyyntösi luettelosivulla sen palvelupyyntösi Tila-kenttä, jonka haluat sulkea.
- 2 Valitse kentän avattavasta luettelosta Suljettu.
- 3 Tallenna muutos napsauttamalla Tila-kentän vihreää valintamerkin kuvaketta.

Palvelupyyntökentät

Palvelupyynnön muokkaussivulla voit lisätä palvelupyynnön tai päivittää aikaisemmin luodun palvelupyynnön tietoja.

VIHJE: Voit muokata palvelupyyntöjä myös Palvelupyyntöluettelo-sivulla ja palvelutuotteiden tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

Palvelupyynnön muokkaussivulla on alla olevan taulukon mukaiset kentät palvelupyyntöä varten.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa sovellusta monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja avattavan luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa tässä taulukossa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Yhteyshenkilötiedot	
PP-numero	Palvelupyynnön tunnus. Järjestelmän luoma.
Asiakas	Palvelupyyntöön liitetty asiakas.
Yhteyshenkilö	Palvelupyyntöön liitetty yhteyshenkilö.
Työpuhelinnumero	Yhteyshenkilön työpuhelinnumero. Periytyy Yhteyshenkilö-tietueesta.
Sähköposti	Yhteyshenkilön sähköpostiosoite. Periytyy Yhteyshenkilö-tietueesta.
Palvelun lisätiedot	
Alue	Palvelupyynnön pääluokka, kuten Tuote, Asennus, Ylläpito, Koulutus, Muu.
Syy	Palvelupyynnön syy, kuten Epäselvät ohjeet, Käyttäjä tarvitsee koulutusta, Olemassa oleva kysymys, Uusi ongelma, Muu.
Tyyppi	Palvelupyynnön tyyppi, kuten Kysymys, Ongelma, Lisäyspyyntö, Muu.
Lähde	Palvelupyynnön vastaanottotapa, kuten Puhelin, Web, Sähköposti, Faksi.
Prioriteetti	Ilmaisee prioriteetin, kuten 1-KIIRE, 2-Korkea, 3-Normaali, 4-Matala.
Tila	Palvelupyynnön tila, kuten Avoin, Odottaa, Suljettu, Avoin - eskaloitunut, Peruutettu. Joissakin suodatetuissa luetteloissa ja raporteissa määritetään Tila-kentän avulla, mitkä palvelupyynnot otetaan mukaan.
Avasaika	Palvelupyynnön luontipäivämäärä ja -kellonaika. Järjestelmän luoma.
Sulkemisaika	Päivämäärä ja kellonaika, jolloin palvelupyynnön tilaksi muutettiin Suljettu. Järjestelmän luoma.

Kenttä	Kuvaus
Omistaja	<p>Palvelupyynnötietueen omistajan alias.</p> <p>Yleensä tietueen omistaja voi päivittää tietueen, siirtää tietueen toiselle omistajalle tai poistaa tietueen. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa käyttöoikeuksien tasoa eli rajoittaa tai lisätä käyttäjän käyttöoikeuksia.</p> <p>Omistaja-kentän arvo vaikuttaa siihen, mitkä tietueet sisältyvät sinun tai esimiestesi Raportit- ja Dashboard-sivuilla ajamiin raportteihin.</p> <p>Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).</p>
Määritä omistaja uudelleen	<p>Ilmaisee, että palvelupyynnön omistaja pitäisi määrittää uudelleen. Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt palvelupyynnön määrityssääntöjä, tämän kentän valinta saa aikaan sen, että toimeksiantohallinta sovelluksessa Oracle CRM On Demand käsittelee palvelupyynnön uudelleen ja määrittää sen sääntöjen mukaan.</p> <p>Toimeksiantohallinta voi määrittää tietueita uudelleen vain käyttäjille. Se voi määrittää tietueita uudelleen vain, jos tietuetyppi on määritetty tietueen vastuuhenkilön käyttäjätilassa tai yhdistelmätilassa. Toimeksiantohallinto ei voi määrittää tietueita uudelleen, jos tietuetyppi on määritetty kirjatilassa. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).</p> <p>HUOMAUTUS: Kun tämä valintaruutu valitaan, Omistaja-kentässä oleva nimi muuttuu, kun tietue tallennetaan. Yrityksen toimeksiantosääntöjen monimutkaisuuden, uudelleen määritettävien tietueiden määrän ja järjestelmän nykyisen kuormituksen mukaan automaattisesti suoritettaviin tehtäviin, kuten ilmoitussähköpostiviestin lähettämiseen, voi kuitenkin kulua jonkin aikaa.</p>
Lisätietoja	
Aihe	Palvelupyynnön yhteenveto.
Kuvaus	Lisätietoja palvelupyynnöstä. Enintään 16 350 merkkiä.
Ajoneuvo	Ajoneuvon tunnistenumero (VIN), jos ajoneuvo liittyy palvelupyyntöön.

Ratkaisut

Ratkaisu-sivuilla voit luoda, päivittää ja seurata ratkaisuja. *Ratkaisut* sisältävät asiakkaan ongelmanratkaisua koskevia tietoja. Kun ratkaisujen tietämyskanta ylläpidetään, palveluedustajat voivat käyttää keskitettyä tietämyskantaasiakkaiden ongelmanratkaisussa. Tietämyskanta kasvaa, kun käyttäjät ottavat yhteyttä asiakkaisiin ja luovat uusia ratkaisuja.

Sovellus Oracle CRM On Demand seuraa ratkaisujen käyttöä ja sallii käyttäjien luokitella ratkaisuja. Nämä tiedot auttavat organisaatioita kehittämään ratkaisuja asiakkaita varten ja selvittämään tuotteissa ja palveluissa esiintyviä ongelmia. Jonkin ratkaisun ahkera käyttö voi viitata vialliseen tuotteeseen. Ratkaisun huono luokitus voi viitata ratkaisujen kehittämistarpeeseen.

Tietoja ratkaisujen hallinnasta

Seuraavassa on prosessiehdotus ratkaisutietämyksen luomiseen ja hallintaan:

- 1 Yrityksen järjestelmänvalvoja tuo aiemmin luodut ratkaisut sovellukseen (valinnainen).
- 2 Palvelutoimitsijat ja muut asiantuntijat lisäävät ratkaisuluonnoksia ja näin laajentavat tietämyksen kattavuutta ajan mittaan.
- 3 Palvelupäälliköt tarkistavat, hyväksyvät ja julkaisevat ratkaisut.
- 4 Toimitsijat pisteyttävät aiemmin luodut ratkaisut ja varmistavat näin, että parhaat ratkaisut näkyvät ensimmäisenä.
- 5 Palvelupäälliköt seuraavat ratkaisutietämyskantaa varmistaakseen, että sen tiedot ovat kelvollisia ja ajan tasalla.

Vihjeitä ratkaisutietämyksen hallinnan parhaista käytännöistä

Hyvin järjestetty ja vertaisarvioitu ratkaisukirjasto auttaa palvelemaan asiakkaita tehokkaammin. Seuraavassa on muutamia vihjeitä ratkaisutietämyksen määrityksen ja hallinnan parhaista käytännöistä.

1 – Tuo aiemmin luodut ratkaisut

Ennen kuin tuot aiemmin luotuja ratkaisuja, vertaa niiden tietoja Oracle CRM On Demand -ohjelman Ratkaisutietueeseen. Tietueen kenttiä täytyy ehkä lisätä, nimetä uudelleen tai poistaa, ennen kuin ne vastaavat tuotavia tietoja.

Voit suunnitella muutoksia mukautettujen kenttien määritysmallilla, joka on saatavana Training & Support Centerin Tools and Templates -sivulla. Tämä asiakirja auttaa suunnittelemaan ja seuraamaan sovellukseen tehtäviä mukautuksia.

2 – Lisää ratkaisuluonnoksia

Määritä ohjeet ratkaisutietueiden luonnille ja lähetä ne kaikille niille henkilöille, jotka voivat luoda ratkaisuluonnoksia. Tällaisia henkilöitä ovat esimerkiksi palvelutoimitsijat, tuoteasiantuntijat ja palveluasiantuntijat. Korosta erityisesti ratkaisutietueen Otsikko-kentän tärkeyttä. Se on hakukelpoinen kenttä, joka näkyy useimmissa luetteloissa ja ratkaisujen hakuikkunoissa. Kentän avulla palvelutoimitsijat voivat tunnistaa nopeasti sopivia ratkaisuja kysymyksiin ja ongelmiin.

Kun uusi ratkaisutietue luodaan, sen tilana on Luonnos. Ratkaisuluonnoksia ei voi lisätä palvelupyyntötietueisiin, eivätkä ne näy ratkaisuhakuikkunassa, ennen kuin ne on julkaistu. Jos toimitsija luo

palvelupyynnön ja kirjaa puhelun aikana ratkaisuluonnoksen, hän voi lisätä ratkaisuluonnoksen palvelupyyntöön, mutta muut toimitsijat eivät näe ratkaisuluonnosta, ennen kuin se on julkaistu.

3 – Tarkista, hyväksy ja julkaise ratkaisu

Hyväksyntäprosessi varmistaa, että nimetyt asiantuntijat voivat tarkistaa kaikki ratkaisut ennen niiden julkaisemista palvelutoimitsijoiden käyttöön. Ota käyttöön tarkistusta ja hyväksyntää ohjaavat ohjeet, jotta kaikki ratkaisut olisivat kelvollisia, helppoja seurata ja jatkuvasti hyödyllisiä niitä tarvitseville.

Ratkaisun tilan muuttaminen hyväksytyksi ja ratkaisun julkaiseminen edellyttää, että roolissasi on ratkaisujen julkaisu-oikeudet. Lisätietoja on kohdassa [Ratkaisujen hyväksyminen ja julkaiseminen](#) (katso "[Ratkaisujen hyväksyntä ja julkaisu](#)" sivulla 332).

4 – Pisteytä ratkaisut

Pyydä palvelutoimitsijoita pisteyttämään käyttämänsä ratkaisut ja lisäämään ne palvelupyyntötietueisiin. Toimitsijat voivat tehdä tämän helposti napsauttamalla ratkaisun tietosivun pisteytyspainiketta. Ratkaisut pisteytetään asteikolla 1–5. Jos ratkaisu on hyvin tehokas, anna sen arvosanaksi 5. Jos ratkaisu ei ole kelvollinen tai tehokas, anna sen arvosanaksi 1.

Aina kun ratkaisu pisteytetään, sen pistemäärä lasketaan uudelleen ja uudet pisteet tulevat näkyviin tietueeseen. Kun toimitsijat arvioivat ratkaisuja, saat tietoa, jonka avulla voit valvoa tietämyskannan laatua. Lisätietoja on kohdassa [Ratkaisujen pisteytys](#) (katso "[Ratkaisujen luokitus](#)" sivulla 332).

5 – Seuraa ratkaisuja

Varmista, että seuraat säännöllisesti ratkaisutietämyskantaan, jotta palvelutoimitsijoillasi on aina käytössään paras ja ajantasaisin tieto ja ohjeet. Seuraavassa on muutamia suosituksia:

- Määritä tietäntyyppisille ratkaisuille omistaja, jonka vastuulla on tarkistaa ja päivittää kyseisiä ratkaisuja. Omistajan vastuulla tulee myös olla oman alueensa ratkaisujen tarkkuus ja hyväksyntä.
- Ratkaisut voivat ajan mittaan vanhentua. Esimerkkinä ovat ratkaisut, jotka liittyvät tuotteisiin, joita ei enää tueta. Voit paikantaa tällaiset ratkaisut luomalla ratkaisuluettelon ja suodattamalla esimerkiksi Tuote-kentän mukaan. Sen jälkeen voit poistaa vanhentuneet ratkaisut hakutuloksista Joukkopäivitys-toiminnoilla.
- Älä poista ratkaisua, ellei se ole kopio. Määritä poistamisen asemesta ratkaisun tilaksi Vanhentunut. Vanhentuneet ratkaisut eivät enää tule näkyviin hakutuloksissa, joissa haetaan palvelupyyntöön lisättävää ratkaisua. Voit silti käyttää vanhentuneita ratkaisuja ratkaisujen kotisivujen luetteloiden avulla.
- Tarkista kaikki ratkaisut, joiden pistemäärä on alhainen. Löydät ne luomalla mukautetun luettelon, joka näyttää kaikki julkaistut ratkaisut, joiden pistemäärä on 1 tai 2.
- Voit tarkistaa suurimman pistemäärän saaneet ratkaisut ja aktiivisimmat ratkaisut käyttämällä ratkaisujen kotisivun valmista Ratkaisut-luetteloa. Näin saat vihjeitä alueista, joissa voi lisätä tietämystä ja laajentaa ratkaisukirjastoa.
- Analysoi säännöllisesti trendejä suljetuista palvelupyyntöistä. Näin voit tunnistaa tärkeimpiä ongelma-alueita, joihin liittyviä tietoja kannattaa lisätä tietämyskantaan.

Ratkaisun kotisivun käyttö

Ratkaisun kotisivu on lähtökohta ratkaisujen hallinnalle.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi räätälöidä Ratkaisut-kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolillasi on Kotisivujen räätälöinti -oikeus, voit itse lisätä osioita ja poistaa niitä sivulta.

Ratkaisun tietueen luonti

Voit luoda ratkaisun tietueen valitsemalla Omat lähiaikoina näytetyt Ratkaisut -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Ratkaisun kentät](#) (katso "[Ratkaisukentät](#)" sivulla 333).

Ratkaisuluetteloiden käyttö

Ratkaisuluettelot-osassa näkyy useita luetteloita. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteerien perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää ratkaisujen vakioluetteloiden kuvaukset.

Ratkaisuluettelo	Suodattimet
Hyväksytyt ratkaisut	Tila = Hyväksytty
Julkaistut ratkaisut	Julkaistu = K
Uudet ratkaisut	Kaikki ratkaisut luontipäivämäärän mukaan lajiteltuna
Lähiaikoina muutetut ratkaisut	Kaikki ratkaisut muokauspäivämäärän mukaan lajiteltuna
Ratkaisuluonnokset (näkyvillä vain käyttäjillä, joilla on Ratkaisujen julkaisu -oikeus)	Tila = Luonnos
Parhaimmat ratkaisut	Kaikkien henkilöiden antamien kumulatiivisten arvosanojen mukaan parhaat ratkaisut
Aktiivisimmat ratkaisut	Ratkaisut, joita on usein yhdistetty palvelupyyntöihin
Kaikki ratkaisut	Kaikki ratkaisut ratkaisujen otsikkojen mukaisessa aakkosjärjestyksessä
Omat lähiaikoina muutetut ratkaisut	Kaikki omat ratkaisusi muokauspäivämäärän mukaan lajiteltuna

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina näytettyjen ratkaisujen katselu

Omat lähiaikoina näytetyt ratkaisujen -osassa näkyvät ratkaisut, joita olet tarkastellut viimeksi.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Aktiivisimpien ratkaisujen katselu

Aktiivisimmat ratkaisut -osiossa näkyvät ratkaisut, joita on usein liitetty palvelupyyntöihin. Jos ratkaisua käytetään usein, se saattaa kertoa palveluorganisaatiolle, että asiakkailla on ongelmia tietyn tuotteen tai palvelun kanssa. Organisaatiot voivat tämän tiedon perusteella tarjota lisätietoja palveluedustajille asiakkaiden auttamiseksi tai tarjota lisätietoja suoraan asiakkaille.

Korkeimman luokituksen ratkaisujen katselu

Parhaimmat ratkaisut -osiossa on luettelo ratkaisuista, joiden kaikkien henkilöiden antamien arvosanojen kumulatiivinen tulos on paras.

Osien lisäys ratkaisun kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on Kotisivujen räätälöinti -oikeus, voit lisätä joitakin seuraavista osioista tai kaikki nämä osiot Ratkaisut-kotisivulle:

- Uudet ratkaisut
- Lähiaikoina muutetut ratkaisut
- Omat uudet ratkaisut
- Omat lähiaikoina muutetut ratkaisut
- Raportointiosiot (yrityksen järjestelmänvalvoja voi tarjota raportit käytettäväksi Ratkaisut-kotisivulla)

Seuraavassa kerrotaan, miten voit lisätä osioita Ratkaisut-kotisivulle.

Osoiden lisääminen Ratkaisut-kotisivulle

- 1** Valitse Ratkaisut-kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2** Poista osiota, lisää osiota tai järjestele osiota napsauttamalla Ratkaisut-kotisivun asettelu -sivulla olevia nuolia.
- 3** Valitse Tallenna.

Hallintaratkaisut

Voit hallita ratkaisuja tekemällä seuraavat prosessit:

- [Ratkaisujen tarkistus](#) (sivulla 331)
- [Ratkaisujen hyväksyntä ja julkaisu](#) (sivulla 332)
- [Ratkaisujen luokitus](#) (sivulla 332)
- [Kirjojen lisäys ratkaisuun](#) (sivulla 333)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Tiedostojen ja URL-osoitteiden liittäminen tietueisiin](#) (sivulla 106)

HUOMAUTUS: Jotta voit päivittää ratkaisutietueita, käyttäjän rooliisi täytyy sisältyä ratkaisujen julkaisuoikeus.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Ratkaisukentät](#) (sivulla 333)
- [Raportit](#) (sivulla 747)
- [Tietojen tuonti](#)

Ratkaisujen tarkistus

Voit tarkistaa aktiivisimmat ratkaisut tai korkeimman luokituksen ratkaisut. Voit myös tarkistaa minkä tahansa ratkaisutietueen kaikki tiedot.

Aktiivisimpien ratkaisujen tarkistus

- 1 Valitse Ratkaisut-välilehti miltä tahansa sivulta.
- 2 Valitse aktiivisimpien ratkaisujen osassa sen ratkaisun nimen linkkiä, jonka haluat tarkistaa.

Korkeimman luokituksen ratkaisujen tarkistus

- 1 Valitse Ratkaisut-välilehti miltä tahansa sivulta.
- 2 Valitse korkeimman luokituksen ratkaisujen osassa sen ratkaisun nimen linkkiä, jonka haluat tarkistaa.

Ratkaisun tietojen tarkistus

- 1 Valitse ratkaisu.
Ohjeita ratkaisujen valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Tarkista ratkaisutietue ratkaisun tietojen sivulla.
Lisätietoja kenttien kuvauksesta on kohdassa [Ratkaisukentät](#) (sivulla 333).

Ratkaisujen hyväksyntä ja julkaisu

Ennen aloitusta. Voit tehdä tämän toimen, jos käyttäjäroolille on myönnetty ratkaisujen julkaisuoikeus.

Voit tarkistaa ratkaisujen tarkkuuden ja valmiuden. Sen jälkeen voit hyväksyä luonnoksen ja julkaista sen sisäisesti. Ratkaisun julkaisu sisäisesti tarkoittaa, että kaikki asiakaspalvelun edustajat voivat käyttää ratkaisua ja linkittää sen palvelupyyntöihin.

Ratkaisun hyväksyntä ja julkaisu

- 1 Valitse ratkaisujen kotisivulla ratkaisuluonnosten linkki.
- 2 Valitse ratkaisujen luettelosivulta ratkaisu ja valitse sitten Muokkaa.
- 3 Hyväksy ratkaisu muuttamalla Ratkaisun muokkaus -sivulla tilaksi Hyväksytty.
- 4 Julkaise ratkaisu valitsemalla Julkaistu-valintaruutu.
- 5 Tallenna tietue.

Ratkaisujen luokitus

Voit luokitella ratkaisun tehokkuuden niin monta kertaa kuin haluat.

Ratkaisun tietojen luokitus

- 1 Valitse ratkaisu.
Ohjeita ratkaisun valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
 - 2 Valitse ratkaisun tietojen otsikkopalkin Luokittele ratkaisu -painike.
- 332** Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

3 Valitse ratkaisun luokitussivun avattavasta luettelosta luokitukseksi 1 - 5 (5 on paras).

4 Tallenna tietue.

Yksittäisen käyttäjän luokitusten keskiarvo määritetään, jotta voidaan määrittää ratkaisujen kotisivun korkeimman luokituksen ratkaisujen osassa näkyvät ratkaisut.

Kirjojen lisäys ratkaisuun

Seuraavan toiminnon avulla voit lisätä kirjoja ratkaisuun. Kun lisäät kirjan ratkaisuun, voit muokata tai poistaa kirjan. Toiminnossa oletetaan, että Kirjat-tietuetyyppi näkyy liittyvänä nimikkeenä Ratkaisu-sivulla. Lisätietoja liittyvän kohteen tietojen mukautuksesta on kohdassa Liittyvän nimikkeen asettelujen mukautus.

Kirjan lisäys ratkaisuun

1 Avaa haluamasi ratkaisu Ratkaisuluettelo-sivulla.

2 Valitse Ratkaisun tietosivun Kirjat-osan Lisää-painike.

3 Valitse kirjanvalintasäätimestä kirja, johon ratkaisu lisätään, ja valitse sitten OK.

Lisätietoja kirjoista on kohdassa Kirjan hallinta.

Ratkaisukentät

Ratkaisun muokkaussivulla voit lisätä ratkaisun tai päivittää olemassa olevan ratkaisun tietoja. Tämä sivu sisältää ratkaisun kaikki kentät.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa sovellusta monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja avattavan luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa tässä taulukossa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Ratkaisun yksityiskohtaiset tiedot	
Ratkaisun tunnus	Ratkaisun yksilöivä tunnus. Järjestelmän luoma.
Nimi	Ratkaisun otsikko. Tämä kenttä on pakollinen, ja sen enimmäispituus on 100 merkkiä.
Tila	Ratkaisun tila, kuten Luonnos, Hyväksytty tai Vanhentunut. Oletustila on Vedos. Näitä tietoja voivat muuttaa vain käyttäjät, joille on myönnetty ratkaisujen julkaisuoikeus.
Julkaistu	Ilmaisee, että ratkaisua voi käyttää sisäisesti. Näitä tietoja voivat muuttaa vain

Kenttä	Kuvaus
	käyttäjät, joille on myönnetty ratkaisujen julkaisuoikeus.
Ratkaisun luokitus	Ratkaisun luokitus 1 - 5, joista 5 on paras.
Lisätietoja	
HUOMAUTUS: Seuraavat kentät ovat käytettävissä ohjelmassa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition eivätkä ehkä ole saatavilla sinun kokoonpanossasi. Jos nämä kentät eivät ole käytettävissä, ota yhteys yrityksen järjestelmänvalvojaan.	
Lakiosaston hyväksyntä	Osoittaa, että ratkaisu on saanut lakiosaston hyväksynnän.
Markkinointiosaston hyväksyntä	Osoittaa, että ratkaisu on saanut markkinointiosaston hyväksynnän.
Useista tiedostoista koostuva kokonaisuus	Osoittaa, että ratkaisu koostuu useista digitaalisista tiedostoista. Annetun ratkaisun kuva saattaa koostua erillisistä tiedostoista, jotka sisältävät suuremman kuvan valokuvia, logoja ja muita komponentteja.
Vanhenemispvm	Päivämäärä, jonka jälkeen sisältöä ei voi käyttää mukautetun sisällön toimituksessa (Personalized Content Delivery, PCD). Valitse vanhenemispäivämäärä kalenterikuvakkeen avulla.
Vapautuspvm	Päivämäärä, jonka jälkeen sisältöä voi käyttää mukautetun sisällön toimituksessa. Valitse sopiva vapautuspäivämäärä kalenterikuvakkeen avulla.
Tarkistuksen tila	Osoittaa, näkyykö ratkaisu oikein. Käyttäjät testaavat multimedia- tai grafiikkatiedostoja niiden latauksen yhteydessä varmistaakseen, että ne näkyvät oikein, ja määrittävät tarkistuksen tilaksi Onnistui. Arvot ovat: Ei tarkistettu, Onnistui ja Epäonnistui.
PCD-liitteen tyyppi	Osoittaa liitetyn multimedia- tai grafiikkatiedoston tyyppiä. <div> <div></div> Sanoma. Sisältö sopii esitykseen. <div></div> Pienoiskuva. Sisältö on suuremman sanomatietueen pienempi ja pakattu versio. </div>
Liittyvä pienoiskuva	Pääsanoman ratkaisun pienoiskuvaversion toimittaman toisen ratkaisutietueen nimi. Jokaisella Sanoma-tyypin ratkaisulla on oltava vastaava Pienoiskuva-tyypin ratkaisu.
Jakelutapa	Jaa sisältö automaattisesti etäkäyttäjille valitsemalla Julkaise. Jako perustuu käyttäjien käyttöoikeuksiin.
HUOMAUTUS: Seuraavat kentät ovat oletusarvoisesti saatavana kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.	
Usein kysytyt kysymykset	Ratkaisuja koskevat usein kysytyt kysymykset.
Ratkaisun tiedot	Ratkaisun lisätiedot.

Yhteydenpito

Yhteydenpitosivujen ja toimintopalkin Tiedonsiirtotyökalut- ja Ääniohjausobjektit-osien avulla voit hallita asiakkaan yhteydenottoja eli puheluita, ääniviestejä ja sähköpostiviestejä. Esimiehet voivat valvoa näillä sovelluksen ominaisuuksilla myös toimitsijoita.

Huomautus: Yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen ei sisälly sovelluksen Oracle Contact On Demand käyttö, Yhteydenpito-välilehti ja sen välilehdet saatetaan sulkea pois määrittäksistäsi.

Tietoja sovelluksesta Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand mahdollistaa monipuolisen asiakasviestinnän puhelimitse sekä puhe- ja sähköpostitse. Koska se on integroitu ratkaisuun Oracle CRM On Demand, kukin viestintätapahtuma voidaan tallentaa seurantaan varten samaan paikkaan, jossa hallitaan muita yritystietoja, kuten yhteyshenkilöitä, asiakkaita ja ratkaisuja. Integroinnin ansiosta voit hyödyntää yritystietokannassa olevia tietoja, kun etsit vastauksia asiakkaan kysymyksiin, päivität yhteystietoja ja analysoit tietoja.

Oracle Contact On Demand on Web-pohjainen asiakaspalvelukeskus, joka käyttää seuraavia kanavia:

■ Puhelut

Oracle Contact On Demand mahdollistaa reaaliaikaisen puheviestinnän ja ohjaa puhelut sopivalle toimitsijalle taitopohjaisen reitityksen avulla. Toimitsijat voivat suorittaa seuraavia toimia käyttöliittymän omilla ohjaimilla: puheluun vastaaminen, lähtevien (ulkoisten) ja sisäisten (toimitsijoiden välisten) puheluiden soittaminen, lopettaminen, siirtäminen ja asettaminen pitoon sekä neuvottelupuhelut monen osapuolen välillä. Toiminto sisältää seuraavat ominaisuudet:

- **Saapuvat puhelut.** Voit vastaanottaa saapuvia puheluja ja työskennellä niiden parissa ohjelman Oracle Contact On Demand kautta missä tahansa, missä on puhelin, kunhan olet kirjautunut ohjelmaan Oracle Contact On Demand.
- **Lähtevät puhelut.** Oracle Contact On Demand tukee lähteviä puheluita yhdysvaltalaisiin ja kansainvälisiin numeroihin. Puhelut käynnistetään ohjelman Oracle Contact On Demand työkalupalkista.
- **Puheluiden hallinta.** Kaikkia puheluita hallitaan toimintopalkin Tiedonsiirtotyökalut- ja Ääniohjausobjektit-osien avulla sekä viestinnän kotisivun Puhelut-alivälilehdellä. Muut puheluun liittyvät tiedot (kuten soittajan nimi, puhelinumero ja 800-numero) näkyvät vain, jos ne on määritetty.
- **Sisäiset puhelut.** Toimitsijat voivat soittaa toiselle ohjelmaan Oracle Contact On Demand kirjautuneelle toimitsijalle tai esimiehelle valitsemalla kyseisen henkilön avattavasta luettelosta, joka sisältää aktiiviset käyttäjät.
- **Taitopohjainen reititys.** Puhelut reititetään pätevimmälle toimitsijalle (asiakkaan IVR-äänivalinnan perusteella).
- **Tilastoikkuna.** Ikkuna sisältää seuraavat reaaliaikaiset tiedot ohjelman Oracle Contact On Demand nykyisistä puhelusta: puheluiden nykyinen tila ja sen kesto, jonossa olevien puheluiden määrä sekä kauimmin odottanut puhelu.

- **Napsauttamalla soittaminen.** Lähtevät puhelut soitetaan napsauttamalla puhelinnumerolinkkiä tieto- tai luettelosivulla.
- **Esimiehen hallintatoimet.** Esimiehet voivat valvoa asiakaspalvelun laatua nauhoittamalla puheluita ja kuuntelemalla nauhoitteita. He voivat seurata toimitsijoiden työskentelyä myös reaaliaikaisesti ja käynnistää toimia, kuten kuiskaus, valmennus, puheluun yhdistäminen, puhelun siirtäminen esimiehelle sekä toimitsijoiden kirjaaminen ulos.
- **Takaisinsoitto.** Järjestelmänvalvojat voivat määrittää ohjelman Oracle Contact On Demand asetukset niin, että jos toimitsija on varattu, soittaja voi odottaa seuraavaa vapautuvaa toimitsijaa. Toinen mahdollisuus on, että toimitsija soittaa asiakkaalle takaisin heti vapauduttuaan. Oracle Contact On Demand varaa puhelulle paikan jonossa. Kun toimitsija vapautuu, asiakaspalvelukeskuksen palvelin soittaa automaattisesti asiakkaan puhelinnumeroon ja yhdistää puhelun toimitsijalle. Toimitsija vastaanottaa saapuvan puhelun.
- **Web-takaisinsoitto.** Web-takaisinsoitto vastaa muuten tavallista takaisinsoittoa, mutta asiakas ei soita asiakaspalvelukeskukseen vaan ilmoittaa puhelinnumerosa Web-sivun kautta. Yrityksen tuotteista kiinnostunut asiakas voi esimerkiksi käydä yrityksen sivustossa ja antaa puhelinnumerosa, koska hän haluaa toimitsijan ottavan yhteyttä. Ohjelman Oracle Contact On Demand järjestelmänvalvoja hallitsee tätä toimintoa. Lisätietoja Web-takaisinsoittotoiminnon määrittämisestä on oppaassa *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide*.
- **Puheposti.** Ohjelman Oracle Contact On Demand puhepostikanava välittää viestit sopivalle toimitsijalle taitopohjaisen reitityksen avulla. Jokainen ohjelmaa Oracle Contact On Demand käyttävä yritys määrittää itse, miten ja milloin asiakkaat voivat käyttää puhepostitoimintoa. Ohjelman älykkään reitityksen ansiosta viestin jättäville soittajille vastataan nopeasti. Vastauksen laatu ja prioriteetti vastaa tavallisten puheluiden laatua ja prioriteettia. Toimitsijat voivat kuunnella soittajan viestin ja ohjata sen tarvittaessa edelleen toiselle toimitsijalle tai ryhmälle. Toimitsijat voivat käyttää puhepostia toimintotietueen kautta myös silloin, kun se on päätetty. Puhepostit voidaan kuunnella paikallisella mediatoistimella tai puhelimella.

■ Sähköposti

Sähköpostiviestit reititetään toimitsijan sähköpostilaatikkoon viestin tai toimitsijan taitoluettelon sisältämien avainsanojen perusteella. Toimitsijat voivat vastata viesteihin, hylätä ne tai ohjata ne edelleen toiselle toimitsijalle tai ryhmälle. Viestimäärä, jota toimitsija voi kerrallaan käsitellä, on rajattu. Toimitsijat näkevät asetetut rajat valitsemalla toimintopalkista Tilastot ja katsomalla Offline-viestit-riviä.

Tietoja - IVR

Puhelu- ja puhepostikanavien taustalla toimii Interactive Voice Response (IVR). IVR käyttää äänivalintaa ja ohjelman Oracle Contact On Demand taitopohjaista reititystä.

Äänitaajuuden tunnistuksen avulla interaktiivinen äänivastausjärjestelmä voi vastata puheluun, toistaa esinauhoitetun viestin ja kehottaa asiakkaita ilmoittamaan kyselynsä luonne. Tämän jälkeen järjestelmä reitittää puhelun sopivalle toimitsijalle (esimerkiksi valitsemalla 1 myyntiä varten). Jos yrityksesi järjestelmänvalvoja on määrittänyt näyttöilmoituksia, jotka perustuvat äänivastausjärjestelmän kehotteisiin, soittajan äänitaajuuspuhelimella antamat arvot ovat ensisijaisia kohdassa Tietueiden täsmäyttäminen ohjelmassa Oracle Contact On Demand kuvattuihin hakuehtoihin nähden. Äänivastausjärjestelmä kysyy tuelle vain seuraavia: tuen pyynnön numero, yhteyshenkilön kotipuhelinnumero ja kampanjatunnus.

Ohjelman Oracle CRM On Demand palvelupyynnöiden numeroissa on yhdysviiva. Neuvo soittajaa korvaamaan yhdysviiva tähdellä (*), kun soittaja antaa palvelupyynnön numeron äänivastausjärjestelmään.

HUOMAUTUS: Yhteyshenkilön kotipuhelinnumero ei sisälly Yhteyshenkilö-sivun vakioasetteluun.

Oracle Contact On Demand ja olemassa olevien tietueiden haku

Kun toimitsija vastaanottaa asiakasviestin, Oracle Contact On Demand suorittaa seuraavat toiminnot:

- 1 Se hakee ohjelman Oracle CRM On Demand tietokannasta vastaavaa yhteyshenkilö-, myyntivihje-, asiakas-, palvelupyynnö- ja kampanjatietuetta.

Jos asiakas soittaa, sovellus käyttää haussa seuraavaa tietoa:

- Aloittajan puhelinnumero (mistä puhelinnumerosta asiakas soittaa). Tämä tieto kirjautuu Alkuperä-kenttään. Kampanjassa aloittajan puhelinnumero on kampanjan puhelinnumero, johon asiakas soittaa.

Jos asiakas lähettää sähköpostiviestin, sovellus käyttää haussa seuraavaa tietoa:

- lähettäjän sähköpostiosoite, joka poimitaan Alkuperä-kenttään.

Jotta kampanjatietueissa olisi vastaavuuksien määrittämiseen käytettävät puhelinnumero- ja sähköpostiosoittekentät, yrityksesi järjestelmänvalvojan on mukautettava kampanjan tietosivun asettelua niin, että Kampanjan sähköposti- ja Kampanjan puhelinnumero -kentät voi lisätä manuaalisesti.

Oracle Contact On Demand liittää palvelupyynnot aktiviteettiin vain, jos toimelle on määritetty äänivastausjärjestelmän kehote. Oracle Contact On Demand etsii esimerkiksi vastaavaa yhteyshenkilön kotipuhelinnumeroa vain, jos yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt äänivastausjärjestelmän kehotteen niin, että järjestelmä kehottaa soittajaa antamaan kotipuhelinnumeron. Jotta kotipuhelinnumerolle voidaan hakea vastaavuutta, yrityksen järjestelmänvalvojan täytyy mukauttaa yhteyshenkilön tietosivun asettelua niin, että se sisältää yhteyshenkilön kotipuhelinnumeron kentän, ja hänen täytyy kirjata kelvollinen yhteyshenkilön kotipuhelinnumero tähän kenttään. Lisätietoa sivun asettelujen mukauttamisesta on kohdassa Staattisten sivujen asettelujen mukautus.

- 2 Kun haku on valmis, tiedonsiirrosta syntyy aktiviteettitietue, joka on linkitetty vastaavaan tietueeseen.

Seuraavat ovat haun mahdollisia tuloksia:

- Jos löytyy yksilöivä tukipyynnö, Oracle Contact On Demand liittää aktiviteettitietueeseen sekä tukipyynnötietueeseen että tukipyynnön ensisijaiseen asiakkaaseen. Oracle Contact On Demand liittää aktiviteettitietueeseen myös tukipyynnön yhteyshenkilöön, ellei se löydä yksilöivää yhteystiedon vastaavuutta puhelinnumerolle.
- Jos yksilöivä yhteyshenkilön vastaavuus löytyy, Oracle Contact On Demand automaattisesti liittää aktiviteettitietueeseen sekä yhteyshenkilöön että yhteyshenkilön ensisijaiseen asiakkaaseen.
- Jos yksilöivä myyntivihjeen vastaavuus löytyy, Oracle Contact On Demand liittää automaattisesti aktiviteettitietueeseen sekä myyntivihjeeseen että myyntivihjeen ensisijaiseen asiakkaaseen.
- Jos yksilöivällä tietueen vastaavuudella ei ole liittyvää asiakasta, Oracle Contact On Demand automaattisesti liittää puhelinnumeroon vastanneen yksilöivän asiakkaan, jos puhelinnumero on olemassa.
- Jos löydetään vain yksi hakua vastaava tietue, se näytetään.

- Jos tietylle tietuetyypille löytyy useita vastaavuuksia, Oracle Contact On Demand ei linkitä toimea tiettyyn tietueeseen tämän tietuetyypin kohdalla.

HUOMAUTUS: Käyttäjällä täytyy olla oikeudet tiettyyn tietuetyypiin, tai muuten Oracle Contact On Demand ei voi liittää toimea tähän tietuetyypiin.

HUOMAUTUS: Jos toimitsija siirtää puhelun toiselle toimitsijalle, puhelunsiirron saaneelle toimitsijalle luodaan aktiviteetti.

Puhelinkeskuksen hallinta

Esimiehenä tarvitset työkaluja ja tietoja puhelinkeskuksesi tehokkaaseen hoitamiseen. Tarvitset tiedot tiimisi käsittelemien puheluiden, sähköpostien ja puhepostien määrästä. Saatat tarvita vastauksen esimerkiksi seuraaviin kysymyksiin: mikä on kunkin yhteydenoton keskimääräinen käsittelyaika, kauanko asiakkaat odottavat jonossa ja niin edelleen. Toiminnoista saatavat reaaliaikaiset tiedot auttavat puhelinkeskuksen hallinnassa ja voivat tuoda esille kehityskohteita yksittäisille toimitsijoille.

Ohjelman Oracle Contact On Demand esimiehen työkalut

Ohjelmissa Oracle CRM On Demand ja Oracle Contact On Demand on useita puhelinkeskuksen hallintaa helpottavia työkaluja. Kaikkea asiakkaan viestintää voidaan seurata ja tiedot voidaan linkittää asiakastietueisiin. Tämä seurantatoiminto luo toimintojen ja asiakkaiden tiedoista tietokannan, jota voit käyttää raporttien ja analyysien avulla. Käyttämällä toimitsijoiden seurantatyökaluja voit myös valmentaa yksittäisiä toimitsijoita.

Tiedonsiirto-dashboard

Tiedonsiirto-dashboard näyttää puhelinkeskusjonojen reaaliaikaiset tilastotiedot, joiden avulla voit analysoida puhelinkeskuksen tehokkuutta.

- Napsauta Dashboard-välilehteä ja valitse avattavasta luettelosta Tiedonsiirto-dashboard. Valitse Näytä.
- Tarkista tiedonsiirtokanaviesi asiakasyhteydenottojen määrä.
- Yksittäisten työryhmien tilastotietojen avulla voit analysoida puhelinkeskuksesi yhteydenottojen määriä ja hallita työvoimaasi.
- Voit valita toisen dashboardin muiden palvelu- tai myyntianalyysien tarkastelemiseksi napsauttamalla Lisäraportit-linkkiä.

Tiedonsiirtoraportit ja analyysit

Raporttien kotisivulla on linkkejä ennalta muodostettuihin ja mukautettuihin analyysihin, jotka auttavat puhelinkeskuksesi hallinnassa. Tarkistamalla mukautetut ja ennalta muodostetut analyysit säännöllisesti tunnistat puhelinkeskuksen trendit, mahdolliset riskit ja parannusmahdollisuudet.

Voit määrittää mukautettuja raportteja puhelinkeskukseksi asiakasyhteydenottojen luomien tiedonsiirtoaktiviteettien analysoimiseksi käyttämällä ohjelmaa Oracle CRM On Demand Answers. Kun luot mukautetun analyysin:

- Luo Aktiviteetit-raportoinnin aihealueen avulla tiedonsiirtokohtainen analyysi.
- Laajenna Aktiviteetti-kansio ja sen jälkeen Tiedonsiirto-kansio.
- Lisää ohjelman Oracle Contact On Demand tietosarakkeita mukautettuun analyysiin napsauttamalla sarakkeiden nimiä.

Lisätietoja on kohdassa [Raportit](#) (sivulla 747).

Tiedonsiirron kotisivun käyttö

Asiakasyhteydenpidon hallinta aloitetaan tiedonsiirron kotisivulta.

Asiakasyhteydenpitojen katselu

Saapuneet-osassa on luettelo sinulle parhaillaan osoitetuista asiakasyhteydenotoista kanavalla, jonka olet valinnut välilehdillä (Puhelut, Puheposti tai Sähköposti). Lisätietoja kentistä (sarakkeista) on kohdassa [Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen](#) (sivulla 353). Voit määrittää, kuinka kauan nykyiset ja päätetyt toimet näkyvät profiilisi tiedonsiirron kotisivun Saapuneet-kansiossa. Lisätietoja on kohdassa [Omien tietojen päivitys](#) (sivulla 686).

Tiedonsiirtoluetteloiden käyttö

Tiedonsiirtoluettelot-osa sisältää useita luetteloita. Oracle CRM On Demand sisältää vakioluettelojoukon. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien katseltavissa. Sinä ja esimiehesi voitte luoda lisää luetteloita eri ehtojen mukaan. Nämä mukautetut luettelot näkyvät vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää tiedonsiirron vakioluetteloiden kuvaukset:

Toimiluettelo	Näyttää
Kaikki vanhenevat sähköpostiviestit	Kaikki sähköpostiviestit, joita voit tarkastella ja jotka ovat olleet avoimina yli 24 tuntia.
Kaikki vanhenevat puhepostit	Kaikki puhepostiviestit, joita voit tarkastella ja jotka ovat olleet avoimina yli 24 tuntia.
Kaikki soittopyynnöt	Kaikki Web-yhteydenottopyynnöt ja soittopyynnöt, joita voit tarkastella.
Kaikki sähköpostiviestit	Kaikki sähköpostiviestit, joita voit tarkastella.
Kaikki vastaanotetut puhelut	Kaikki vastaanotetut puhelut, joita voit tarkastella.
Kaikki saapuneet sähköpostiviestit	Kaikki saapuneet sähköpostiviestit, joita voit tarkastella.

Toimiluettelo	Näyttää
Kaikki soitetut puhelut	Kaikki soitetut puhelut, joita voit tarkastella.
Kaikki lähtevät sähköpostiviestit	Kaikki lähetetyt sähköpostiviestit, joita voit tarkastella.
Kaikki siirrot	Kaikki siirrot, joita voit tarkastella.
Kaikki puhelut.	Kaikki puhelut.
Kaikki puhepostit	Kaikki puhepostiviestit.
Kaikki Web-yhteydenottopyynnot	Kaikki Web-yhteydenottopyynnot, joita voit tarkastella.
Omien tiedonsiirtotietojen Saapuneet-kansio	Kaikki tällä hetkellä sinulle osoitetut asiakasyhteydenotot. Uudet keskeneräiset sähköpostiviestit eivät näy tässä luettelossa.
Omien puheluiden Saapuneet-kansio	Sinulle osoitetut keskeneräiset puhelut.
Oman puhepostin Saapuneet-kansio	Sinulle osoitetut keskeneräiset puhepostiviestit.
Viimeksi suoritettu viestintä	Kaikki viimeksi suoritettu viestintä.
Lähiaikoina päätetyt puhelut	Puhelut, jotka on suoritettu viimeksi.
Lähiaikoina päätetyt sähköpostit	Sähköpostiviestit, joihin on viimeksi vastattu.
Lähiaikoina päätetyt puhepostit	Puhepostiviestit, jotka on suoritettu viimeksi.

Valitse luettelon nimi, kun haluat katsella luetteloa.

Luo uusi luettelo valitsemalla Uusi luettelo. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakio luettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Viimeaikoina päätetyt tiedonsiirrot

Viimeksi suoritettu viestintä -osassa on luettelo viimeksi suoritetusta viestinnästä. Katso kenttien (sarakkeiden) kuvaus kohdasta [Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen](#) (sivulla 353).

Voit laajentaa viimeaikoina päätettyjen tiedonsiirtojen luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo. Näyttöön avautuu koko sivun laajuinen tietueluettelo, jota voit selata sivuittain.

Liittyvät aiheet

Kohteeseen liittyvää tietoa on seuraavissa aiheissa:

- [Tietoja sovelluksesta Oracle Contact On Demand](#) (sivulla 335)

- [Sovelluksen Oracle Contact On Demand hallinta](#) (sivulla 341)

Sovelluksen Oracle Contact On Demand hallinta

Tee seuraavat tehtävät sovelluksen Oracle Contact On Demand hallintaa varten:

- [Valmistelut ennen yhteydenpitoa asiakkaiden kanssa](#) (katso "[Valmistautuminen yhteydenpitoon asiakkaiden kanssa](#)" sivulla 341)
- [Puheluiden käsittely](#) (sivulla 344)
- [Selainistunnon Yhteydenpito-työkalupalkin käytöstäpoisto](#) (katso "[Tiedonsiirtotyökalupalkin käytöstäpoisto selaimen istunnossa](#)" sivulla 347)
- [Puheluiden tilaaminen](#) (katso "[Puheluiden soittaminen](#)" sivulla 348)
- [Takaisinsoittojen käsittely \(Web ja puhelin\)](#) (sivulla 349)
- [Puhepostisanomien käsittely](#) (katso "[Puhepostiviestien käsittely](#)" sivulla 349)
- [Sähköpostiviestin käsittely](#) (katso "[Sähköpostin käsittely](#)" sivulla 351)
- [Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen](#) (sivulla 353)
- [Tilastotietojen tarkistus](#) (sivulla 355)
- [Yhteydenottohistoriatietojen katselu](#) (sivulla 357)
- [Toimitsijoiden valvonta](#) (sivulla 357)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppejä, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Valmistautuminen yhteydenpitoon asiakkaiden kanssa

Seuraavissa aiheissa on vaiheittaiset menettelytapaohjeet, joiden avulla voi valmistautua yhteydenpitoon asiakkaiden kanssa.

Sovelluksen Oracle Contact On Demand käyttö

Kun kirjaudut sovellukseen Oracle CRM On Demand, Tiedonsiirto-välilehden pitäisi tulla näyttöön samanaikaisesti Asiakkaat- ja Yhteyshenkilöt-välilehtien kanssa. Jos se ei näy, tee seuraavaa:

- Napsauta välilehtirivin oikealla puolella olevaa nuolta ja valitse avattavasta luettelosta Tiedonsiirto.

HUOMAUTUS: Jos Tiedonsiirto-vaihtoehtoa ei ole, lisää välilehti asetteluun tai ota yhteys yrityksen järjestelmänvalvojaan. Ohjeita välilehtien näyttämiseen on kohdassa [Välilehtien näyttäminen](#) (sivulla 702).

Puhelinnumeron päivitys

Kun haluat vastaanottaa puheluja toisessa paikassa, muista päivittää puhelinnumerosi. Sovellus yhdistää puhelusi antamaasi puhelinnumeroon.

Puhelinnumeron päivitys

- 1 Valitse toimintopalkin Tiedonsiirtotyökalut-kohdasta käyttäjäasetukset.
- 2 Päivitä seuraavat asetusikkunan puhelinasetukset:
 - **SIP-osoite.** Protokollastandardi VoIP-puhelujen vastaanottoon. Päivitä tämä kenttä, jos yrityksessä käytetään SIP-pohjaista VoIP-palvelua.
 - **Ulkoinen puhelin (ulkoinen alanumero).** Puhelinnumero, johon sovellus Oracle Contact On Demand reitittää saapuvat puhelut. Voit päivittää tämän puhelinnumeron milloin tahansa.
 - **Vahvistuksen toistaminen.** Puhelu yhdistyy puhelimeesi vasta, kun painat numeroa (DTMF-näppäintä).

VIHJE: Jos työskentelet kotona, haluat ehkä valita tämän vaihtoehdon. Sen avulla voi varmistaa, etteivät esimerkiksi lapset pääse vahingossa vastaamaan puhelinkeskuksesta reititettyyn puheluun.

- 3 Sulje asetusikkuna valitsemalla OK.
Uudet asetukset tulevat heti voimaan.

Käyttäjäasetusten määrittäminen

Jos haluat vaihtaa henkilökohtaisen tervehdyksen, työskennellä linja auki tai muuten muuttaa puhelimen käsittelytapaa, päivitä käyttäjäasetukset.

Käyttäjäasetusten määrittäminen

- 1 Valitse toimintopalkin Tiedonsiirtotyökalut-kohdasta käyttäjäasetukset.
- 2 Valitse asetusikkunasta haluamasi yleiset puhelinasetukset ja puhepostin kehotteen asetukset:

Asetus	Kuvaus
Puhelimen yleiset asetukset	

Asetus	Kuvaus
Saapuvan puhelun näyttöilmoitus	<p>Palvelupyyntö-, Kampanja-, Yhteyshenkilö-, Myyntivihje-, Asiakas- tai Puhelun tiedot -sivu avautuu automaattisesti, kun vastaat puheluun.</p> <p>Sovellus etsii sovelluksen Oracle CRM On Demand tietokannasta tietueita, joissa oleva puhelinnumero vastaa soittajan puhelinnumeroa. Jos numero löytyy yhdestä tietueesta, tietue tulee näyttöön (palvelupyyntö-, yhteyshenkilö-, myyntivihje- tai asiakastietue). Puhelun tiedot -sivu tulee näyttöön muissa tapauksissa, esimerkiksi silloin, kun numeroa ei löydy tai se löytyy useista tietueista. Lisätietoja tietueiden vastaavuuksien määrittämisestä sovelluksessa Oracle CRM On Demand on kohdassa Tietoja Oracle Contact On Demand -ohjelmasta (katso "Tietoja sovelluksesta Oracle Contact On Demand" sivulla 335).</p>
Työskentely linja auki (valintääni pois käytöstä)	Linja jää auki ensimmäisen puhelun jälkeen, joten voit vastata puhelimeen kuuloketta nostamatta. Voit vastata puhelimeen käyttäen toimintopalkin äänenohjausobjekteja.
Puhelujen automaattinen hyväksyntä	(Käytössä vain työskenneltäessä linja auki). Saapuvat puhelut hyväksytään automaattisesti, joten soittajat yhdistetään ilman vastaanottajan toimia. Toimittaja kuulee piip-äänen, kun linjalla on soittaja.
Puhelinasetukset	Tietoja puhelinasetusten valinnoista on yllä kohdassa Puhelinnumeron päivitys.
Puhepostin kehote	
Toimitsijan nimi - kehotteen wav-tiedosto	Nimesi ilmoittava äänite.
Puhepostin tervehdyskehotteen wav-tiedosto	Äänite, joka toistetaan, kun puhelu reititetään puhepostiin.
Tervetuloa-kehotteen wav-tiedosto	Äänite, joka toistetaan, kun asiakas reititetään puhelinnumeroosi.
Äänitä henkilökohtainen kehote	Voit äänittää oman viestin. Sillä tervehditään käyttäjiä automaattisesti, kun järjestelmänvalvoja aktivoi Toista tervehdys - ominaisuuden.

Sovelluksen Oracle Contact On Demand Saapuneet-kansion tarkistus

Tiedonsiirto-välilehden Saapuneet-osassa on luettelo kanavakohtaisista kesken olevista yhteydenotoista, jotka on osoitettu käyttäjälle. Yhteydenotot ovat alivälilehdillä (Puhelut, Puheposti tai Sähköposti). Sovellus Oracle Contact On Demand käsittelee näitä viestintätapahtumia aktiivisina, kunnes käyttäjä tekee jonkin seuraavista toimista:

- **Puhelut.** Puhelu päättyy, kun se lopetetaan. Päättämislomakkeessa puhelun tilana näkyy automaattisesti Valmis. Merkitse aktiviteetti valmiiksi valitsemalla päättämiskunasta Tallenna. Jos haluat jättää aktiviteetin keskeneräiseksi, valitse Peruuta. Kun puhelu on päätetty, se ei näy enää Saapuneet-kansiossa.
- **Puhepostit.** Kun olet kuunnellut puhepostin, valitse Päätä. Päättämislomakkeessa tilana näkyy automaattisesti Valmis. Kun puheposti on päätetty, se ei näy enää Saapuneet-kansiossa.
- **Sähköpostit.** Voit vastata sähköpostiin, määrittää sen uudelleen tai poistaa sen (esim. roskapostit). Kun vastaat sähköpostiin, päättämiskuna tulee näyttöön. Toimitsija voi syöttää ikkunaan valmiiseen sähköpostiaktiviteettiin liittyviä lisätietoja.

Kun sähköposti on määritetty uudelleen tai kun toimitsija ei ole vastannut sähköpostiin kyllin nopeasti ja järjestelmä on määrittänyt sen uudelleen automaattisesti, sähköposti ei näy enää toimitsijan Saapuneet-kansiossa.

HUOMAUTUS: Sähköpostiaktiviteetit eivät tallennu sovellukseen Oracle CRM On Demand ennen kuin niihin on vastattu ja ne on päätetty siten, että niiden tila on Valmis. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi myös määrittää sovelluksen Oracle Contact On Demand vastaamaan aktiviteettiin automaattisesti ilman, että Päättäminen-ikkuna tulee esille sovelluksessa Oracle Contact On Demand. Lisätietoja on kohdassa [Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen](#) (sivulla 353).

Oman käytettävyyden määrittäminen

Saat uusia puheluita ja puheposteja vain, jos tilaksesi on määritetty Käytettävissä. Voit vastaanottaa sähköposteja sekä Käytettävissä-tilassa. Järjestelmänvalvojan tekemistä asetuksista riippuen tilasi saattaa muuttua Käytettävissä-tilaan heti, kun kirjaudut sovellukseen. Jos tila ei muutu automaattisesti, muuta tilaksi Käytettävissä.

Kun olet Käytettävissä-tilassa, voit

- vastaanottaa yhden tai usean tyyppistä asiakasviestintää (puheluita, sähköpostia, puhepostia). Yhteydenottojen tyyppi ja määrä riippuu järjestelmänvalvojan määrittämisestä asetuksista.
- tarkastella toimintopalkissa näkyviä saapuvien yhteydenottoihin liittyviä tietoja.

Puhelujen vastaanotto

- Valitse toimintopalkin Tiedonsiirtotyökalut-kohdasta Ei käytettävissä.
- Ei käytettävissä -tila muuttuu Käytettävissä-tilaksi.

Puheluiden käsittely

Kun voit ottaa töitä vastaan, voit vastata asiakkaiden puheluihin. Yrityksesi reitityksen mukaan sinulle ohjataan puheluita taitojoukkosi, työryhmäsi tai muiden ehtojen perusteella.

Voit määrittää, kuinka kauan nykyiset ja päätetyt puhelut näkyvät profiilisi tiedonsiirron kotisivun Saapuneet-kansiossa. Lisätietoja on kohdassa [Omien tietojen päivitys](#) (sivulla 686).

Lisäksi sovellus etsii ja näyttää puheluita vastaavat tietueet. Jos mikään aiemmin luotu tiedosto ei vastaa saapuvaa puheluita, näyttöön avautuu Puhelun tiedot -ikkuna. Lisätietoja näistä vaiheista on kohdassa [Tietoja - Oracle Contact On Demand](#) (katso "Tietoja sovelluksesta Oracle Contact On Demand" sivulla 335).

Jos valitset tilaksesi Ei käytettävissä, sinulle voidaan silti määrittää sähköposteja. Muuta tiedonsiirtoa, kuten puheluita tai puhepostia, ei voida määrittää sinulle. Voit määrittää, ettet ole käytettävissä suorittaessasi muita tehtäviä, esimerkiksi aiemmin luotujen viestien viimeistelyä tai tyhjennystä. Kun määrität, ettet ole käytettävissä, et menetä tarpeettomasti puheluita ollessasi varattuna. Voit estää saapuvien puheluiden menettämisen myös siten, että käytät kahta selaimen istuntoa samoilla käyttäjän tunnistetiedoilla. Toisen selaimen Tiedonsiirto-työkalupalkin tulee olla avoinna ja toisen suljettuna. Toinen selain on saapuvia puheluita varten, toinen kaikkia muita aktiviteetteja varten.

Puhelun vastaanotto

- Kun sinulle on määritetty uusi tiedonsiirto, vastaa puhelimeen.

Jos Oracle Contact On Demand on määritetty näyttämään kohoikkunat, vastaava tietue näytetään seuraavien tietojen haun perusteella (tässä järjestyksessä):

- Palvelupyyntö
- Kampanja
- Yhteyshenkilö
- Myyntivihje
- Asiakas

Huomautus: Sovelluksen Oracle Contact On Demand määrittämisen lisätehtävät on ensin tehtävä valmiiksi, jos haluat sovelluksen hakevan tietoja, jotka soittaja on syöttänyt vastauksena interaktiivisen puheen tunnistuksen (IVR) kehotteeseen. Näitä tietoja ovat palvelupyynnön numero, yhteyshenkilön kotipuhelinnumero ja kampanjatunnus.

Jos kohoikkunoita ei ole määritetty, napsauta Tiedonsiirto-työkalurivin vilkkuvaa Saapuva puhelu - ilmoitusta, jolloin pääset siirtymään suoraan Puhelun tiedot -sivulle.

Kun hyväksyt puhelun, sen määrittäykset aktivoituvat.

Vihje: Jos saapuvan puhelun kohoikkuna tulee näkyviin, kun olet muokkaamassa tietuetta, tietueen tallentamattomat tiedot katoavat. Kannattaa avata kaksi selainistuntoa samoilla käyttäjän tunnistetiedoilla ja avata Tiedonsiirto-työkalurivi vain toisessa. Käytä toista selainta saapuvien puheluiden vastaanottamiseen ja toista muihin toimintoihin.

Puhelun sulkeminen

- Laske kuuloke tai valitse toimintopalkin äänen hallinnan osassa puhelun lopetuspainike.

Kun puhelu on päättynyt, Päättäminen-näyttö avautuu. Siinä voit jäljittää puhelun tiedot. Järjestelmänvalvoja voi olla määrittänyt aikaperusteisen päättämisen, jolloin voit tehdä työt valmiiksi puhelun jälkeen. Lisätietoja toimintojen päättämisestä on kohdassa [Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen](#) (sivulla 353).

Puhelun asettaminen pitoon

- Valitse toimintopalkin äänen hallinnan osan pidätyspainike. Voit tehdä valinnan missä tahansa puhelun vaiheessa.

Puhelun asettaminen pitoon mahdollistaa puhelun asettamisen odottamaan ja puheviestinnän keskeyttämisen soittajan kanssa. Näet puhelun tilan toimintopalkissa (Pidossa).

Puheviestinnän jatkaminen

- Valitse pidätuspainike.

Puhelun siirto

- 1 Valitse toimintopalkin äänen hallinnan osan siirtopainike.
- 2 Valitse haluamasi vaihtoehto avattavassa ikkunassa.
- 3 Tee siirron ikkunassa jokin seuraavista toimista aiemman valintasi mukaan:

Valinta	Ohjeet
Toimitsija	<p>1. Valitse toimitsija.</p> <p>VIHJE: Voit etsiä toimitsijan luettelosta toimitsijan hakukentän avulla.</p> <p>HUOMAUTUS: Puhelun siirto toimitsijalle ei edellytä, että toimitsija on kirjautunut sovellukseen tai on käytettävissä puheluja varten.</p> <p>2. Valitse jokin seuraavista painikkeista:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Sokea siirto. Siirtää puhelun toiselle toimitsijalle ja poistaa sinut linjalta.■ Ilmoitettu siirto. Siirtää puhelun ja antaa sinun ilmoittaa puhelusta toimitsijalle, joka vastaa puheluun. Asiakas ei kuule ilmoitusta.■ Konferenssi. Siirtää puhelun. Pysyt asiakkaan kanssa linjalla, ja kolmas henkilö liittyy puheluun. <p>VIHJE: Voit siirtää puhelun sokeana siirtona kaksoisnapsauttamalla toimitsijan nimeä.</p> <p>3. Jos toimitsija ei vastaa, voit missä vaiheessa tahansa valita äänen hallinnan osan siirron hylkäyksen painikkeen. Tämä asettaa asiakkaan pitoon ja palauttaa sinut linjalle. Voit luoda yhteyden asiakkaaseen uudelleen valitsemalla pidätuspainikkeen.</p>
Ryhmä	<p>Valitse Taitoryhmä yrityksesi ryhmien luettelosta ja valitse sitten Siirrä tai kaksoisnapsauta ryhmän nimeä.</p> <p>Puhelun siirto taitoryhmään ei edellytä toimitsijan sisäänkirjausta.</p> <p>VIHJE: Voit etsiä ryhmän luettelosta ryhmän hakukentän avulla.</p>

Valinta	Ohjeet
Puhelin	<p>4. Syötä puhelinnumero käytettävissä olevaan kenttään.</p> <p>Tämä voi olla yrityksen oma puhelinnumero tai sen ulkopuolinen puhelinnumero.</p> <p>5. Tee siirto valmiiksi valitsemalla konferenssin, ilmoitetun siirron tai sokean siirron painike.</p>
Puheposti	Lähetää puhelun toimitsijan puhepostiin.

1 Syötä tiedot Päättäminen-näyttöön.

HUOMAUTUS: Kun siirrät puhelun, yhteys sinun ja soittajan välillä katkeaa ja Päättäminen-näyttö avautuu.

Yhteyden luonti asiakkaaseen uudelleen

■ Valitse siirron hylkäyksen painike ja sen jälkeen pidätyspainike.

HUOMAUTUS: Tämä valinta on käytettävissä ilmoitetuissa siirroissa ja konferenssiirroissa.

Tiedonsiirtotyökalupalkin käytöstäpoisto selaimen istunnossa

Jos käytät sovelluksessa Oracle CRM On Demand useita selaimen istuntoja puhuessasi asiakkaan kanssa samalla, kun lisäät tietoja näyttöön (esimerkiksi palvelupyynnön), voit poistaa tiedonsiirtotyökalupalkin käytöstä toisessa sovelluksen Oracle CRM On Demand selaimen istunnossa. Tämän ominaisuuden avulla voit tallentaa näyttöön syöttämäsi tiedot. Toisessa sovelluksen Oracle CRM On Demand selaimen istunnossa voit hallita asiakkaan tiedonsiirtoa tiedonsiirtotyökalujen avulla.

HUOMAUTUS: Käytöstäpoistettu tiedonsiirtotyökalujen osa ei ole käytössä selaimen istunnossa siihen asti, että kirjaudut ulos sovelluksesta Oracle CRM On Demand ja uudelleen sisään. Selainikkunaa ei tarvitse sulkea.

Tiedonsiirtotyökalupalkin käytöstäpoisto selaimen istunnossa 1

1 Napsauta toimintopalkin tiedonsiirtotyökalupalkin osan otsikkopalkin X-painiketta.

VIHJE: Kun siirrät osoittimen painikkeen kohdalle, näet työkaluvihjeen, joka sisältää tietoja painikkeen toiminnosta.

Kun tiedonsiirtotyökalupalkin käytöstäpoistopainiketta napsautetaan, näyttöön tulee vahvistuspyyntö.

2 Voit poistaa tiedonsiirtotyökalupalkin käytöstä valitsemalla OK.

HUOMAUTUS: Jos poistat tiedonsiirtotyökalupalkin käytöstä, et voi käyttää Hylkää-, Päätä-, Määritä uudelleen- ja Avaa sähköposti -painikkeita tai kohteen Oracle Contact On Demand liitteitä selaimen istunnosta esimerkiksi Puhelun tiedot -sivun vuorovaikutushistorian katseluun. Voit ottaa tiedonsiirtotyökalupalkin käyttöön kirjautumalla uudelleen sovellukseen Oracle CRM On Demand.

Puheluiden soittaminen

Voit soittaa ohjelmasta Oracle Contact On Demand ulkoisia puheluita asiakkaalle tai sisäisiä puheluita toiselle toimitsijalle tai esimiehelle.

Oletusarvon mukaan kullakin toimitsijalla on kaksi erillistä puhelinlinjaa. Tällöin toimitsija voi vastaanottaa saapuvan puhelun yhden linjan avulla ja soittaa lähtevän puhelun toisen linjan avulla. Asiakas voi esimerkiksi tarvita tietoja, joita sinulla ei ole. Voit tällöin siirtää asiakkaan pitoon, aloittaa toisen linjan käytön napsauttamalla, valita Valinta ja soittaa henkilölle, jolla on tarvittavat tiedot. Kun saat tarvittavat tiedot, voit lopettaa toisen puhelun ja palata käyttämään ensimmäistä linjaa.

Kun soitat ulkoisen puhelun, ohjelmassa Oracle CRM On Demand luodaan automaattisesti puhelun aktiviteettitietue, ellet poista tätä asetusta käytöstä ennen jokaista puhelua. Kun lähtevät puhelut kirjataan lokiin, säästät aikaa, sillä päivittäisten aktiviteettien seuranta käy nopeammin. Lisäksi esimiehet voivat seurata kunkin toimitsijan tehokkuutta.

Ulkoisen puhelun soittaminen

- 1 Valitse-toimintopalkin Tiedonsiirtotyökalut-osassa Valinta.

HUOMAUTUS: Toimen kirjauksen valintaruutu on valittuna oletusarvoisesti.

- 2 Tämän jälkeen voit tehdä jonkin seuraavista:

- Valitse numero viimeksi valittujen luettelosta ja valitse Soitto.

HUOMAUTUS: Nämä viimeksi valitut numerot kattavat vain nykyisen istunnon. Kun kirjaudut ulos, luettelo tyhjenee.

- Määritä puhelinnumero ja valitse Soitto.

- Napsauta toimitsijoiden hakupainiketta, valitse toimitsija luettelosta ja valitse Soitto.

VIHJE: Voit etsiä toimitsijan luettelosta toimitsijan hakukentän avulla.

- 3 Vastaa puhelimeen.

Oracle Contact On Demand soittaa määrittämäsi numeroon.

Ulkoisen puhelun soittaminen Valitse napsauttamalla -toiminnolla

- 1 Siirry yhteyshenkilön tietoihin yhteyshenkilön tietojen sivulla tai yhteystietoluettelosivulla.

Jos yhteyshenkilön numero näkyy hyperlinkkinä, voit soittaa numeroon napsauttamalla linkkiä.

HUOMAUTUS: Järjestelmänvalvoja voi mukauttaa järjestelmän ja muuttaa kenttiä sekä niiden ominaisuuksia. Valitse napsauttamalla -toiminto ei ehkä toimi näissä kentissä.

- 2 Napsauta sen puhelinnumeron linkkiä, johon haluat soittaa.

Näyttöön tulee Numeron valinta -valintaikkuna.

HUOMAUTUS: Tässä valintaikkunassa näkyvä puhelinnumero on vain luku -tilassa. Jos haluat poistaa tämän valintaikkunan käytöstä, valitse Omat asetukset, Henkilökohtainen profiili, Oma profiili ja poista

Näytä Valitse napsauttamalla -ponnahdusikkunan valintaruudun valinta. Muutos astuu voimaan, kun kirjaudut ulos ja uudelleen sisään.

3 Soita lähtevä puhelu napsauttamalla Soitto-painiketta.

Oracle Contact On Demand soittaa napsauttamaasi kohdepuhelinnumeroon.

Sisäisen puhelun soittaminen

Kaikki toimitsijat ja esimiehet voivat soittaa sisäisiä puheluita. Tila näkyy käyttäjäluettelossa nimen ja kohdepuhelinnumeron (nykyinen sijainti) yhteydessä. Toimitsijalle soitettu puhelu soi toimitsijan puhelimesta, vaikka toimitsija olisikin kirjautunut ulos.

Takaisinsoittojen käsittely (Web ja puhelin)

Oracle Contact On Demand tarjoaa Web-takaisinsoitto- ja puhelintakaisinsoitto-ominaisuuksia, jotka voi määrittää vain järjestelmänvalvoja:

- **Web-takaisinsoitot.** Asiakkaat ajoittavat takaisinsoiton yrityksen Web-sivuston näytössä.
- **Takaisinsoitot.** Asiakkaat pyytävät takaisinsoittoa puhelINVALIKOSSA ottaessaan yhteyden puhelupalvelukeskukseen.

Kun takaisinsoittopyyntö on lähetetty Web-sivuston tai puhelINVALIKON kautta, takaisinsoitto reititetään sopivalle vapaalle toimitsijalle. Hän näkee vilkkuvan ilmoituksen, ja puhelupainikkeet aktivoituvat.

Takaisinsoiton hyväksyntä

- Valitse Vastaus, kun näet ilmoituksen toimintopalkissa.

Takaisinsoiton hyväksyntä siirtää yhteydenoton sinulle. Puhelimesi soi, ja vastaamalla siihen saat yhteyden pyynnön tehneeseen osapuoleen. Jos hyväksyt Web-takaisinsoiton, soittajan Web-takaisinsoiton näyttöön syöttämät tiedot näkyvät Web-takaisinsoitto-valintaikkunassa.

Huomautus: Web-takaisinsoitossa sovelluksen Oracle Contact On Demand tietosivua ei näytetä. Aktiviteettitietueet linkitetään kuitenkin automaattisesti vastaaviin tietueisiin.

Puhepostiviestien käsittely

Puhepostiviestit voivat olla joko henkilökohtaisia tai ACD-viestejä. ACD-viestit ovat puheposteja, jotka yrityksesi puhelinalvelu on jättänyt. Nämä puhepostiviestit reititetään järjestelmänvalvojan määrittämän puheluvirtauksen mukaan ja määrätään toimitsijoille heidän taitojensa ja käytettävyytensä mukaan.

Voit määrätä puhepostiviestin uudelleen toiselle toimitsijalle, valvojalle tai taitoryhmälle. Kun puhepostiviesti määrätään uudelleen, se kulkee uudelleen reitityksen läpi järjestelmänvalvojan määrittämän työnkulun mukaisesti. Sinä et enää omista uudelleenmääritettyjä puhepostiviestejä.

Kun puhepostiviesti on sinun jonossasi, Saapuva puheposti -ilmoitus vilkkuu toimintopalkin viestintätyökaluosassa muutaman sekunnin ajan. Tietue näkyy myös Saapuneet-kansiosi yläreunassa viestinnän kotisivulla, Puheposti-alivälilehdessä.

Voit määrittää aikavälin, jonka nykyiset ja päätetyt puhepostiviestit näkyvät profiilisi tiedonsiirron kotisivun Saapuneet-kansiossa. Lisätietoja on kohdassa [Omien tietojen päivitys](#) (sivulla 686).

Voit kuunnella puhepostiviestin koska tahansa. Kuuntelun aikana voit myös vastata puheluihin. Viestin kuunteleminen puhelimella vaikuttaa kuitenkin saavutettavuuteesi.

HUOMAUTUS: Puhepostiviestejä ei voi poistaa.

Viestin kuuntelu (uuden tai toistetun)

- 1 Valitse Saapuneet-kansiossa puhepostiviestin aihelinkki.
- 2 Napsauta Puheposti-sivulla Kuuntele puheposti -painiketta.
Tämä toistaa puhepostin paikallisella mediasoittimella.

VIHJE: Jos sinulla on ongelmia nauhoitettujen viestien kuuntelemisessa, vaihda koneesi oletusarvoista mediasoitinta.

Viestin kuuntelu puhelimella (uuden tai toistetun)

- 1 Valitse Saapuneet-kansiossa puhepostiviestin aihelinkki.
- 2 Napsauta Puheposti-sivulla Kuuntele puheposti puhelimesta -painiketta.
Toimitsijan puhelin soi ja toistaa puhepostin.

Puhepostin uudelleenmääräys

- 1 Valitse Puheposti-sivulla Määritä uudelleen.
- 2 Valitse näkyviin tulevassa ikkunassa Toimitsija tai Ryhmä.
- 3 Valitse ryhmä tai toimitsija Siirto-ikkunassa.

Jos valitset Toimitsija, näkyviin tulee valintaikkuna, jossa luetellaan kaikki toimitsijat ja heidän tilansa. Seuraavassa luettelossa kuvataan asiamiesten tila:

- **Tavoitettavissa.** Toimitsijan tila Viestinnän työkalupalkissa on Tavoitettavissa.
- **Tauolla.** Toimitsijan tila Viestinnän työkalupalkissa on Ei tavoitettavissa.
- **Varattu.** Toimitsija on varattuna toiseen tehtävään eikä ole tavoitettavissa.
- **Uloskirjautunut.** Toimitsija ei ole kirjautuneena viestintäpalvelimeen. Tämä tieto ei liity toimitsijan tilaan ohjelmassa Oracle CRM On Demand.
- **ACD-sähköposti.** Toimitsija kirjoittaa parhaillaan sähköpostiviestiä.
- **Päätös.** Toimitsija käsittelee parhaillaan päätöskaavaketta.

- 4 Valitse Siirto.

Sähköpostin käsittely

Sähköpostiviestit toimitetaan toimitsijoille osaamisen, käytettävyyden tai avainsanan perusteella. Kun sähköpostiviesti on ohjattu sinulle, Saapunut viesti -merkki välkkyi Toimintopalkin Viestintätyökalut -osassa. Tietue näkyy myös Viestinnän kotisivusi saapuneiden viestien postilaatikon yläreunassa Sähköposti-alivälilehdessä.

Voit määrittää, kuinka kauan nykyiset ja päätetyt sähköpostiviestit näkyvät profiilisi tiedonsiirron kotisivun Saapuneet-kansiossa. Lisätietoja on kohdassa Omien tietojen päivitys.

Yleensä kaikkiin sähköpostiviesteihin vastataan. Kun saat viestin, esimerkiksi roskapostin, joka ei edellytä vastausta, voit hylätä sen. Hylkäys päättää vastaamattoman viestin käsittelyn, eikä sähköpostitoimea tehdä valmiiksi. Halutessasi voit kuitenkin luoda hylätyille sähköpostiviesteille oman sähköpostitoimen. Voit tallentaa keskeneräiset vastausviestit valitsemalla Tallenna luonnoksena. Viestit tallennetaan Luonnokset-kansioon. Hylättyjä ja lähetettyjä sähköpostiviestejä ei voi muokata.

Järjestelmänvalvoja konfiguroi myös asetukset vastaanotettavien sähköpostiviestien enimmäismäärälle. Nämä tiedot näet Tilastot-ikkunan Offline-sanomat-riviltä, joka näytetään muodossa x/y. x on viestiesi lukumäärä ja y niiden suurin sallittu lukumäärä.

HUOMAUTUS: Kun toimitsija saa sähköpostiviestin, hänen tilanaan säilyy Käytettävissä.

Uuden sähköpostiviestin lukeminen

Uuden sähköpostiviestin avaamiseen on kaksi tapaa:

- Napsauta Saapuneen viestin ilmoitusta toimintopalkin Viestintätyökalut -osassa.
Tällöin Viestinnän kotisivun Sähköposti-alivälilehti aukeaa automaattisesti.
- Mene Viestintä-välilehden Sähköposti-alivälilehdelle.
Näet luettelon sinulle osoitetuista uusista sähköpostiviesteistä.
- 1 Napsauta sen viestin Otsikko-linkkiä, jota haluat katsella.
Viestin sisältö näkyy Uuden sähköpostiviestin tiedot -ikkunassa.
- 2 Sähköpostiviestin tiedot -ikkunassa voit tehdä seuraavaa:
 - **Kohdista uudelleen.** Lähettää sähköpostin samalle työryhmälle, niin että se voidaan osoittaa toiselle toimitsijalle tai ryhmälle.
Syötä Huomautus-kenttään tietoa, jos haluat antaa taustatietoja seuraavalle toimitsijalle tai ryhmälle.
 - **Hylkää.** Hävittää sähköpostiviestin saapuneiden viestien laatikosta.
Käsittele näin viestit, joita et halua säilyttää. Jos haluat jäljittää joitakin hävitettyjä sähköpostiviestejä, valitse Seuraa aktiviteettia -valintaruutu Poista viesti -valinnassa.
 - **Talleta luonnos.** Sähköpostiviesti tallennetaan luonnosten luetteloon Omat viestit -osaan.

- **Vastaa.** Sähköpostiin vastattaessa näkyviin tulee päätösruuu. Syötä sopivat päättämistiedot ja valitse Tallenna.

Toimi on nyt kirjattu Viestinnän kotisivusi Viimeksi kirjoitetut sähköpostiviestit -osaan. Jos sähköpostiviesti liittyi johonkin tietueeseen, voit päästä käsiksi viestiin tietueen vuorovaikutushistorian kautta. Sekä alkuperäinen sähköpostiviesti että vastaus merkitään vuorovaikutushistoriaan.

Luonnosten, lähetettyjen ja hylättyjen viestien lukeminen

- 1 Napsauta Sähköposti-alivälilehteä Viestinnän kotisivulla.
- 2 Etsi Omat sähköpostiviestit -osan avattavasta luettelosta viesti, jota haluat tarkastella:
 - Luonnokset
 - Lähetetyt
 - Poistettut

Tästä saa näkyviin luettelon valitun kansion sähköpostiviesteistä.

- 3 Napsauta sen viestin Otsikko-linkkiä, jota haluat tarkastella.

Viestin sisältö näkyy Sähköpostiviestin tiedot -osassa.

HUOMAUTUS: Lähtevä sähköposti -toimi tallennetaan erillisenä toimitietueena. Jos Lähtevä sähköposti -toimi liittyy esimerkiksi yhteyshenkilöön tai asiakkaaseen, toimitietue näkyy myös yhteyshenkilön tai asiakkaan liittyvien tietojen osassa. Oracle CRM On Demand luo vain valmiita sähköpostitoimia lähetettyihin viesteihin.

Sähköpostiviestin uudelleenkohdistaminen

- 1 Valitse Sähköposti-sivulla Kohdista uudelleen.
- 2 Valitse näkyviin tulevassa ikkunassa Toimitsija tai Ryhmä.
- 3 Valitse ryhmä tai toimitsija Siirto-ikkunassa.

Jos valitset Toimitsija, näkyviin tulee valintaikkuna, jossa luetellaan kaikki toimitsijat ja heidän tilansa. Seuraavassa luettelossa kuvataan asiamiesten tila:

- **Tavoitettavissa.** Toimitsijan tila Viestinnän työkalupalkissa on Tavoitettavissa.
- **Tauolla.** Toimitsijan tila Viestinnän työkalupalkissa on Ei tavoitettavissa.
- **Varattu.** Toimitsija on varattuna toiseen tehtävään eikä ole tavoitettavissa.
- **Kirjautunut ulos.** Toimitsija ei ole kirjautuneena viestintäpalvelimeen. Tämä tieto ei liity toimitsijan tilaan Oracle CRM On Demandissa.
- **ACD-sähköposti.** Toimitsija kirjoittaa parhaillaan sähköpostiviestiä.
- **Päätä.** Toimitsija käsittelee parhaillaan päätöskaavaketta.

- 4 Valitse Siirto.

Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen

Järjestelmänvalvoja määrittää, avautuuko sovelluksen Oracle Contact On Demand päättämislomake automaattisesti vai pitääkö se avata manuaalisesti. Päättämislomakkeet ovat oletusarvoisesti pakollisia. Vain järjestelmänvalvoja voi ottaa sovelluksen Oracle Contact On Demand päättämislomakkeet käyttöön tai poistaa ne käytöstä.

VIHJE: Automaattinen päättäminen -asetus on sovelluksen Oracle CRM On Demand Yrityksen profiili -osassa. Vain järjestelmänvalvojat voivat ottaa asetuksen käyttöön tai poistaa sen käytöstä. Lisätietoja automaattisen päättämisen asetuksista on oppaissa *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* ja *Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide*.

Kun lopetat yhteydenoton (puhelun, puhepostin tai sähköpostin), Oracle Contact On Demand luo aktiviteetin automaattisesti, ja päättämislomake avautuu näyttöön. Yhteydenottoaktiviteetti on tehtävä valmiiksi täyttämällä päättämislomake.

Jos päättämislomake ei tule näkyviin, tee seuraavat toimet:

- Tarkista järjestelmänvalvojalta, että päättämislomake on käytössä.
- Tarkista, ettei selaimen ponnahdusikkunoiden esto ole käytössä.

VAROITUS: Älä päätä aktiviteettia puhelun ollessa kesken, sillä silloin näyttöön tulee toinen päättämislomake, kun suljet puhelimen. Älä jätä montaa päättämislomaketta auki, koska silloin ei ole selvää, mitkä puhelut ja päättämislomakkeet kuuluvat yhteen.

HUOMAUTUS: Jokaista erillistä aktiviteettia kohden avautuu yksi päättämislomake. Voit mukauttaa päättämislomakkeita sovelluksen Oracle CRM On Demand aktiviteetin sovelluksen mukauttamissivulla. Lisätietoja päättämislomakkeiden mukauttamisesta on kohdassa Staattisten sivujen asettelun mukautus. Lisätietoja mukautettujen päättämislomakkeiden liittamisestä tiettyihin käyttäjiin on kohdassa Roolien lisäys.

Jos päättämislomake tulee näyttöön tietueen muokkauksen aikana, tietueeseen syötetyt tiedot katoavat. Tämä johtuu siitä, että muokattava sivu päivittyy, kun Oracle Contact On Demand tallentaa päättämislomakkeen tiedot.

Päättämislomakkeeseen voi kirjoittaa yhteenvedon viestintätapahtumasta. Päättämislomakkeessa aktiviteettiin voi liittää myös muita tietueita, esimerkiksi asiakkaita ja yhteyshenkilöitä. Kun lomakkeisiin liitetään tietueita, kaikki yrityksen ja yhteyshenkilön tai asiakkaan välinen viestintä on seurattavissa. Voit seurata myös palvelupyynnön käsittelyyn tarvittua tiedonsiirtoa tai tietyn kampanjan synnyttämää tiedonsiirtoa. Sen avulla yritys voi mitata kampanjan tehokkuutta.

Seuraavassa taulukossa on joidenkin päättämislomakkeen kenttien kuvaukset.

Kenttä	Kuvaus
Tehtävän tärkeimmät tiedot	
Omistaja	Tietueen omistajan alias. Omistaja voi yleensä päivittää tietueen tietoja, siirtää tietueen toiselle omistajalle tai poistaa tietueen. Käyttäjän käyttöoikeuksia voi kuitenkin rajoittaa tai lisätä muuttamalla käyttöoikeustasoja. Tämä arvo vaikuttaa esimiesten ajamiin raportteihin sisältyviin tietueisiin ja

Kenttä	Kuvaus
	niiden näkymiseen hallintaan liittyvissä luetteloissa.
Aihe	Oletusarvo on aktiviteetin alityyppi, jonka jäljessä on puhelinnumero tai sähköpostiosoite.
Prioriteetti	Aktiviteetin prioriteetti, joka määrittyy yrityksen asetusten mukaan. Vain luku -kenttä.
Alkuperä	Puhelinnumero tai sähköpostiosoite, josta puhelu tuli tai sähköposti lähetettiin. Vain luku -kenttä.
Kohde	Puhelinnumero, johon toimitsija soittaa, tai sähköpostin vastaanottajan osoite. Vain luku -kenttä.
Tila	Päättämislomakkeen oletusarvona on Valmis. Jos tallennat tiedot valmiina, aktiviteetti näkyy tiedonsiirtosivun Lähiaikoina päätetyt tiedonsiirrot -osassa.
Tyyppi	Yrityksen määrittämä aktiviteetin tyyppi. Vain luku.
Aktiviteetin alityyppi	<p>Määrätty aktiviteetin tyyppi. Käyttäjä ei voi muokata näitä arvoja. Vain yrityksen järjestelmänvalvoja voi muuttaa avattavan luettelon arvoja tai lisätä niitä.</p> <p>Oletusarvot ovat Saapuva puhelu, Lähtevä puhelu, Saapuva siirto, Lähtevä siirto, Epäonnistunut siirto, Saapuva sähköposti, Lähtevä sähköposti, Välitetty sähköposti, Uudelleenmääritetty sähköposti, Sähköpostivastaus, Saapuva puheposti, Lähtevä puheposti, Välitetty puheposti , Uudelleenmääritetty puheposti, Takaisinsoitto ja Web-takaisinsoitto.</p>
Ratkaisukoodi	<p>Lyhyt kuvaus yhteydenoton lopputuloksesta.</p> <p>Oletusarvot ovat Väärä numero, Varattu, Soita takaisin, Asiakaspäivitys, Hylätty sähköposti, Yleinen kysymys, Tukimateriaalipyyntö, Uusi asiakas, Uusi yhteyshenkilö, Uusi myyntivihje, Uusi myyntimahdollisuus, Uusi palvelupyyntö, Ei vastausta, Ei kiinnostunut, Siirto ulos, Muu, Tuotekysymys, Määritetty uudelleen toimitsijalle, Määritetty uudelleen ryhmälle, Vastaus annettu, Seuranta ajoitettu, Siirretty toimitsijalle, Siirretty ryhmälle ja Siirretty puhepostiin.</p> <p>Järjestelmänvalvoja voi lisätä avattavaan luetteloon arvoja tai muuttaa niitä.</p>

Kenttä	Kuvaus
Liittyvät nimikkeet	Aktiviteettiin liittyvät tietueet. Sovellus Oracle Contact On Demand liittää tietueet automaattisesti, kun aktiviteetti luodaan. Liittämisperusteena ovat sovelluksen keräämät tiedot, esimerkiksi alkuperä, kohde ja muut soittajan valitsevat numerot. Voit luoda uusia tietueita, jotka liitetään automaattisesti tähän aktiviteettiin, tai voit valita liitettävän tietueen aiemmin luoduista tietueista. Valitse tietuetyypin vieressä oleva hakukuvake. Valitse hakusivulta aiemmin luotu tietue tai valitse Uusi, syötä muokkaussivulle tarvittavat tiedot ja tallenna tietue.
Lisätietoja	
Muokkaaja	Tietueen luoneen tai päivittäneen käyttäjän nimi sekä luonti- tai päivytyspäivämäärä. Järjestelmän muodostama.
Kuvaus	Lisätietoja yhteydenotosta. Raja: 16 350 merkkiä.

Automaattisten päättämislomakkeiden käyttö

Päättämislomakkeen täyttämiseen on aikaa minuutti. Järjestelmänvalvoja voi muuttaa aikaa. Jos päättämislomakkeen tietojen syöttöön varattu aika umpeutuu, näyttöön tulee ajastinilmoitus. Valitse OK, jatka tietojen syöttämistä ja valitse Tallenna. Ensimmäisen ilmoituksen jälkeen ei anneta muita ajastinilmoituksia. Jos päättämislomake avautuu automaattisesti, Peruuta-painike näkyy harmaana, eikä se ole käytössä. Syötetyt tiedot tallentuvat, kun suljet päättämislomakeikkunan.

Manuaalisten päättämislomakkeiden käyttö

Jos avaat päättämislomakkeen manuaalisesti, voit sulkea sen tallentamatta tietoja valitsemalla Peruuta-painikkeen.

Tilastotietojen tarkistus

Voit tarkistaa tilastotiedot valitsemalla toimintopalkin Tiedonsiirtotyökalut-osassa Tilastot. Tilastot kuvastavat aktiviteettejasi tai työryhmäsi aktiviteetteja viimeisen vuorokauden aikana seuraavan taulukon mukaan. Tilastot nollataan (0) keskiyöllä yrityksen aikaa.

Tämä otsikko	sisältää nämä tiedot
Istunto	
Viimeinen päivitys	Tilastotietojen edellinen päivityskerta (toimitsijakohtainen)
Kirjautumisen kesto	Aika, jonka käyttäjä on ollut kirjautuneena (toimitsijakohtainen)

Tämä otsikko	sisältää nämä tiedot
Puhelun kesto	Toimitsijan kaikkien puheluyhteydenottojen puheluiden kesto Esimerkki: <ul style="list-style-type: none"> Neljä puhelua <ul style="list-style-type: none"> Yksi ACD-puhelu: puhelun kesto 30 minuuttia Yksi lähtevä puhelu: 10 minuuttia Yksi saapuva puhelu: 14 minuuttia Yksi Web-takaisinsoitto: 15 minuuttia Puhelun kesto 69 minuuttia
Vastausviive	Kaikkien yhteydenottotyyppien keskimääräinen vastausviive kaikissa työryhmissä, joihin toimitsijan kuuluu. Esimerkki: <ul style="list-style-type: none"> Toimitsija on työryhmien 1, 2 ja 3 jäsen: <ul style="list-style-type: none"> Työryhmän 1 keskimääräinen vastausviive: 2 minuuttia Työryhmän 2 keskimääräinen vastausviive: 4 minuuttia Työryhmän 3 keskimääräinen vastausviive: 6 minuuttia Keskimääräinen vastausviive: 4 minuuttia
Offline-viestit	Jonossa olevien sähköpostien tai vastaanotettavaksi määritettyjen viestien määrä (toimitsijakohtainen)
Ääni	Toimitsijan puheluiden määrä. Tämä on toimitsijakohtainen eikä sisällä työryhmän puheluiden kokonaismäärää.
Jonossa olevien puheluiden määrä	Jonossa olevien puheluiden määrä kaikissa työryhmissä, joihin toimitsijan kuuluu
Pisin odotusaika	Pisin aika, jonka puhelu on ollut jonossa. Tämä jakso lasketaan laskemalla mukaan kaikki puhelut kaikissa työryhmissä, joihin toimitsijan kuuluu.
Nykyinen tila	Osoittaa äänipuheluiden tilan, esimerkiksi Käytettävissä tai Ei käytettävissä.
Puheposti	Toimitsijan ACD-puhepostien määrä.
Jonossa olevien puhepostien määrä	Jonossa olevien ACD-puhepostien määrä kaikissa työryhmissä, joihin toimitsijan kuuluu
Nykyinen tila	Osoittaa ACD-puhepostien tilan, esimerkiksi Käytettävissä tai Ei käytettävissä.
Sähköposti	Toimitsijan ACD-sähköpostien määrä.
Jonossa olevien sähköpostien määrä	Jonossa olevien ACD-sähköpostien määrä kaikissa työryhmissä, joihin toimitsijan kuuluu

Tämä otsikko	sisältää nämä tiedot
Nykyinen tila	ACD-sähköpostit (toimitsijakohtainen), esimerkiksi Käytettävissä tai Ei käytettävissä.

Yhteydenottohistoriatietojen katselu

Ohjelma Oracle Contact On Demand jäljittää jokaisen asiakasyhteydenoton käsittelyä erillisessä tiedostossa. Tätä kutsutaan yhteydenottohistoriatiedoiksi. Yhteydenottohistoriatiedot sisältävät lokitiedoston tavoin esimerkiksi tietoja asiamiehestä, prioriteetista ja puhepostin reitityksestä. Yhteydenottohistoriatiedot tallennetaan aktiviteettitiedostojen liitteiksi.

Yhteydenottohistoriatietojen katselu

- 1 Valitse toimi.
- 2 Siirry tietojen sivulla Liitteet-osiin.
- 3 Valitse yhteydenottohistoriatietojen rivin Näytä.
- 4 Saat lisätietoja napsauttamalla historian tiettyä linkkiä.

Jos haluat tarkistaa esimerkiksi sähköpostiin lähettämäsi vastauksen, voit napsauttaa tätä linkkiä: Sähköpostivastauksen kopion tallennus.

Toimitsijoiden valvonta

Ennen kuin aloitat. Tässä toimessa tarvitaan valvojan oikeudet ohjelmassa Oracle Contact On Demand.

Voit käyttää valvontaominaisuutta valmennustyökaluna auttamaan toimitsijoita käsittelemään asiakkaiden ongelmia parhaalla tavalla. Kun seuraat toimitsijaa, he eivät tiedä, koska kuuntelet heidän viestintäänsä.

Toimitsijan puhelun valvonta

- 1 Selaa toimintopalkin viestintätyökalujen osassa kohtaan Valvoja ja sitten Valvonta.

- 2 Valitse toimitsijan nimi toimitsijan valvontaikkunassa.

VIHJE: Kun haluat etsiä toimitsijan luettelosta, käytä toimitsijan hakukenttää.

- 3 Valitse nykyiselle puhelulle valvonta- tai nauhoitushallinta:

- **Kuuntele.** Kuulet keskustelun, mutta asiakas tai toimitsija eivät kuule sinua.
- **Kuiskaa.** Kuulet keskustelun ja voit valmentaa toimitsijaa. Asiakas ei kuule sinua.

- **Ota hallinta.** Otat asiakaspuhelun hallintaasi. Tämä poistaa toimitsijan puhelusta ja toimitsijan näyttöön tulee esiin Päättä-lomake.
- **Liity.** Liityt keskusteluun. Sekä toimitsija että asiakas kuulevat sinut.
- **Nauhoita/lopetat nauhoitus.** Nauhoitat keskustelun. Kun lopetat nauhoituksen, wav-tiedosto tallennetaan tämän aktiviteetin liitteenä vuorovaikutushistoriaan.
- **Kirjaa toimitsija ulos.** Kirjaat toimitsijan ulos sovelluksesta. Tällä vaihtoehdolla voit kirjata ulos etätoimitsijat, jotka ovat lähteneet työpisteestään. Kun valitset tämän vaihtoehdon, näyttöön tulee viesti, jossa kysytään, haluatko katkaista yhteyden kanavaan. Jos valitset Kyllä, toimitsijan puhelu katkeaa.

Toimitsijan nauhoituksen kuuntelu

- 1 Valitse toimintopalkin viestintätyökalujen osassa Valvoja ja Nauhoitukset.
Tämä näyttää valvojan tekemät nauhoitukset, kun hän valvoi toimitsijaa.
HUOMAUTUS: Toimitsijan tekemät nauhoitukset näkyvät vuorovaikutushistoriassa.
- 2 Valitse nauhoitus Nauhoitukset-ikkunasta.
VIHJE: Jos haluat etsiä nauhoituksen luettelosta, täytä Käyttäjä-, Mistä- ja Mihin-kentät ja valitse Etsi. Voit myös käyttää kalenterikuvakkeita Mistä- ja Mihin-kenttien täyttämiseen.
- 3 Valitse nauhoitustoimi nykyiselle nauhoitukselle:
 - **Toista.** Voit toistaa valitun nauhoituksen.
 - **Sulje.** Voit lopettaa nauhoituksen ja sulkea Nauhoitukset-ikkunan.**VIHJE:** Jos sinulla on ongelmia nauhoitettujen viestien kuuntelemisessa, vaihda koneesi oletusarvoista mediasoitinta.

Yhteydenottoaktiviteettien luettelosivu (Oracle Contact On Demand)

Ohjelman Oracle Contact On Demand aktiviteettiluettelosivulla näytetään yhteydenottokotisivulla valitsemasi asiakkaiden välisten yhteydenottojen aliryhmät tai ryhmät. Voit tarkastella aktiviteettiluettelosivulla useita yhteydenottoja samalla kertaa. Voit myös valita yhteydenottoja muokattavaksi tai päivitettäväksi.

Aktiviteettiluettelosivun tarkastelu

- 1 Valitse Puhelut-, Puheposti- tai Sähköposti-välilehti.
- 2 Napsauta Saapuneet-osion Näytä täydellinen luettelo -linkkiä.
Aktiviteettiluettelosivulla näkyy luettelo kaikista asiakkaiden yhteydenotoista.

Voit määrittää, kuinka kauan nykyiset ja valmiit toimet näkyvät profiilisi tiedonsiirron kotisivun Saapuneet-kansiossa. Lisätietoja on kohdassa [Omien tietojen päivitys](#) (sivulla 686).

Voit siirtyä toiseen luetteloon avattavan luettelon avulla. Avattavassa luettelossa on sekä sovelluksen mukana toimitetut vakio luettelot että yrityksesi räätälöidyt luettelot. Lisätietoja vakio luetteloista on kohdan [Yhteydenottokotisivun käyttö](#) (katso "[Tiedonsiirron kotisivun käyttö](#)" sivulla 339) Yhteydenottoluettelot-osion taulukossa.

HUOMAUTUS: Toimia ovat tapaamiset, tehtävät ja yhteydenottoaktiviteetit. Et voi poistaa kohteen Oracle Contact On Demand aktiviteetteja Yhteydenotot-välilehdeltä, Kalenteri-sivulta tai kotisivuilta.

Alla olevassa taulukossa kerrotaan aktiviteettiluettelosivulla käytettävissä olevat toiminnot.

Toimi	Ohjeet
Suodatetun luettelon luominen	Valitse otsikkopalkin Hallinnoi luetteloita -painike ja valitse Uusi luettelo. Näyttöön avautuu ohjattu toiminto, joka ohjaa sinua.
Tehtävätietueen luominen	Valitse otsikkopalkin kohta Uusi tehtävä. Anna tehtävän muokkaussivulla tarvittavat tiedot ja tallenna tietue.
Toimen haku	Napsauta Aihe-sarakkeen otsikkoa ja sen jälkeen jotakin kirjainta kirjainpalkissa. Jos etsit numerolla alkavaa aktiviteettiä, valitse jokin numero väliltä 0 - 9.
Luettelon selaaminen	Voit siirtyä seuraavalle sivulle, edelliselle sivulle, ensimmäiselle tai viimeiselle sivulle napsauttamalla luettelosivun ala- ja yläreunassa olevia navigointikuvakkeita.
Näytettävien tietueiden lisäys/vähennys	Valitse kerralla näytettävien tietueiden määrä sivun alaosassa olevasta avattavasta Näytettyjen tietueiden määrä -luettelosta.
Eri aktiviteettialiryhmän tarkastelu	Napsauta otsikkopalkin avattavaa luetteloa ja muuta valintaa. Avattavassa luettelossa näkyvät kaikki käytettävissäsi olevat suodatetut luettelot.
Toimen tietojen tarkastelu	Napsauta sen aktiviteetin Aihe-kenttää, jota haluat tarkastella, jolloin Tiedot-sivu avautuu.
Kaikkien yrityksesi aktiviteettien tarkastelu	Napsauta otsikkopalkin avattavaa luetteloa ja valitse haluamasi kohde.

Ohjelman Oracle Contact On Demand työkalupalkki

Oracle Contact On Demand lisää kaksi osiota toimintopalkkiin: yhteydenottotyökalut ja äänihallintatyökalut. Tässä taulukossa kuvataan näillä kahdella alueella mahdollisesti käytettävissä olevat toiminnot. Käytettävissä olevat toiminnot riippuvat vastuualueestasi.

Painike	Kuvaus
Tiedonsiirtotyökalut	

Painike	Kuvaus
Käytettävissä / Ei käytettävissä	Tämän toiminnon avulla voit valita, onko työtilasi käytettävissä vai ei käytettävissä. Näin voit määrittää, haluatko ottaa vastaan puheluja.
Soitto	Tämän toiminnon avulla voit soittaa sisäisen tai ulkoisen puhelun.
Esimies	Tämän toiminnon avulla esimiehet voivat tarkkailla ja tallentaa agenttien puheluita ja kuunnella nauhoitettuja puheluita.
Käyttäjäasetukset	Tämän toiminnon avulla voit muuttaa saapuville puheluille käytettävää puhelinnumeroasi ja muita asetuksiasi.
Tilastot	Tämän toiminnon avulla voit tarkkailla istuntotilastoja. Lisätietoja on kohdassa Tilastotietojen tarkistus (sivulla 355).
Äänihallintatyökalut	Käytettävissä olevat työkalut riippuvat käytettävistä kahdesta puhelinlinjasta.
Vastauspainike	Tämän toiminnon avulla voit hyväksyä takaisinsoitot (joita käytetään työskennellessä kuulokkeen ollessa alhaalla)
Kieltäytymispainike	Tämän toiminnon avulla voit kieltää takaisinsoitot tai hylätä sinulle siirretyn puhelun.
Lopetuspainike	Tämä toiminto päättää aktiivisen puhelun.
Pitopainike	Tämä toiminto asettaa kaikki puhelut pitoon, jolloin voit soittaa ulkoisen puhelun. Kun haluat jatkaa edellistä puhelua, valitse tämä painike uudelleen.
Siirtopainike	Tämä toiminto siirtää aktiivisen puhelun toiselle agentille, ryhmälle tai ulkoiselle lähteelle.
Tallennuspainike	Tämä toiminto tallentaa aktiivisen puhelun wav-tiedostona, jonka voi toistaa paikallisessa mediasoittimessa.

Tiedonsiirtoaktiviteettikentät (Oracle Contact On Demand)

Kun valitset puhelun, puhepostin tai sähköpostin tietosivulla Muokkaa, näyttöön tulee Aktiviteetin muokkaus -ikkuna, jossa on aktiviteetin Päättä-lomakkeelta poimitut tiedot.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa sovellusta monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja avattavien luetteloiden vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa taulukossa kuvatuista vakiotiedoista. Kaikkia sovelluksen kenttiä ei voi muokata. Jos järjestelmänvalvoja mukauttaa toimitietuetyyppejä siten, että lisäkentät ovat pakollisia, Oracle CRM On Demand ei voi luoda toimitietueita uusille yhteydenotoille.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

HUOMAUTUS: Kaikki ajat ovat sekunteina.

Kenttä	Kuvaus
Tärkeimmät aktiviteettitiedot	
Omistaja	Lisätietoja on ohjeen Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen (sivulla 353) kohdassa Omistaja.
Aihe	Lisätietoja on ohjeen Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen (sivulla 353) kohdassa Aihe.
Prioriteetti	Lisätietoja on ohjeen Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen (sivulla 353) kohdassa Prioriteetti.
Alkuperä	Lisätietoja on ohjeen Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen (sivulla 353) kohdassa Alkuperä.
Kohde	Lisätietoja on ohjeen Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen (sivulla 353) kohdassa Kohde.
Tila	Lisätietoja on ohjeen Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen (sivulla 353) kohdassa Tila.
Tyyppi	Lisätietoja on ohjeen Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen (sivulla 353) kohdassa Tyyppi.
Toimen alityyppi	Lisätietoja on ohjeen Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen (sivulla 353) kohdassa Aktiviteetin alityyppi.
Ratkaisukoodi	Lisätietoja on ohjeen Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen (sivulla 353) kohdassa Ratkaisukoodi.
Tärkeimmät tilastot	
Jonon päättymisaika	Aika sekunteina, jonka yhteydenotto on jonossa ennen sen määrittämistä toimitsijalle.
Aloitusaika	Aika, päivämäärä ja aikaleima, jolloin tiedonsiirto määritetään toimitsijalle.
Päättymisaika	Aika, päivämäärä ja aikaleima, jolloin tiedonsiirto päätetään.
Odotusaika yhteensä	Aika sekunteina, jonka soittaja valitsee valikkokehotteiden vaihtoehtoja yhdistettynä jonon päättymisaikaan.
Määritysjono	Sen ryhmän nimi, johon yhteydenotto on uudelleenohjattu.
IVR-aika	Aika sekunteina, jonka asiakas valitsee valikkokehotteiden vaihtoehtoja. Sähköposteille tämä on 0.
Yhteydenoton aika	Aloitus- ja päättymisajan välinen aika sekunteina.
Päättämisaika	Aika sekunteina, jonka toimitsija käyttää päättämiseen (Päätä-lomake avoimena).
Käsittelyaika	Yhteydenoton ajan ja päättämisaajan summa.
Jonon päättymisaika	Aika sekunteina, jonka soittaja on pidossa syötettyään IVR-tiedot.

Kenttä	Kuvaus
Liittyvät kohteet	Lisätietoja on ohjeen Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen (sivulla 353) kohdassa Liittyvät kohteet.
Lisätietoja	
Muokkaaja	Lisätietoja on ohjeen Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen (sivulla 353) kohdassa Muokkaaja.
Kuvaus	Lisätietoja on ohjeen Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen (sivulla 353) kohdassa Kuvaus.

Puhelun, puhepostin ja sähköpostin tietosivut

Napsauttamalla aihetta voit tarkastella puhelun, puhepostin ja sähköpostin tietosivun seuraavien tehtävien ohjeita:

- [Yhteydenottohistoriatietojen katselu](#) (sivulla 357)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Tiedostojen ja URL-osoitteiden liittäminen tietueisiin](#) (sivulla 106)

Sovelluksen Oracle Contact On Demand pääkäyttäjät voivat luoda puhelun, puhepostin ja sähköpostin mukautettavia tietosivuja. Lisätietoja sivun asetteluista on kohdassa Staattisten sivujen asettelun mukautus.

Huomautus: Voit luoda sivun asetteluja puheluille, puhepostille ja sähköpostille sovelluksessa Oracle Contact On Demand. Oracle Contact On Demand ei tue dynaamisia sivun asetteluita.

Voit muokata puhelun, puhepostin ja sähköpostin tietosivujen asettelua siten, että näyttöön avautuvat vain usein käyttämäsi osat. Sivun asettelujen muokkaus myös nopeuttaa sivujen latautumista ja estää sekaannuksia.

Puhelun, puhepostin ja sähköpostin tietosivujen asettelun muokkaus

- 1 Avaa tietosivu napsauttamalla puhelua, puhepostia tai sähköpostia.
- 2 Napsauta tietosivun oikealla puolella olevaa Muokkaa asettelua -linkkiä.
- 3 Siirrä osat (sisältö) Käytettävissä olevat liittyvät tiedot -sarakkeesta Näytetyt liittyvät tiedot -sarakkeeseen nuolien avulla.
- 4 Valitse Tallenna.

HUOMAUTUS: Voit myös tiivistää ja laajentaa osat, joita käytät usein tai harvoin. Jos käytät jotakin osaa harvoin, pidä se tiivistettynä. Osien tiivistys nopeuttaa sivun uudelleenlatausta. Voit muokata usein käytettyjä kenttiä myös rivin sisäisen muokkauksen avulla. Lisätietoja rivin sisäisestä muokkauksesta on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

Liittyvät aiheet

Kohteeseen liittyvää tietoa on seuraavissa aiheissa:

- [Tiedonsiirtoaktiviteettikentät \(Oracle Contact On Demand\)](#) (sivulla 360)
- [Tietoja sovelluksesta Oracle Contact On Demand](#) (sivulla 335)

7

Partner Relationship Management- ja High Tech -sovellukset

Oracle CRM On Demand sisältää seuraavat kumppanisuhteen hallinnan (PRM) tietuetyypit:

- **Kumppanit.** Näillä sivuilla voit hallita tietoja, jotka koskevat ulkoisia yrityksiä tai yhteyshenkilöitä yrityksissä, jotka myyvät tai huoltavat yrityksellenne kuuluvia tuotteita.
- **Kumppaniohjelmat** Näillä sivuilla voit seurata yrityksenne kumppaniohjelmaan kuuluvien yritysten vaatimuksia ja etuja.
- **Hakemukset** Näillä sivuilla voit hallita hakemuksia, joita uudet tai entiset kumppanit lähettävät anoakseen tuotemerkin omistajayrityksen kumppanuutta.
- **Kaupan rekisteröinnit** Näillä sivuilla voit hallita kaupan rekisteröintejä, joiden avulla kumppanit voivat anoa yksinoikeuksia tuotemerkin omistajayrityksen myyntimahdollisuuteen.
- **Markkinointirahapyyntö** Näillä sivuilla voit hallita markkinoinnin kehitysvarojen (MDF) pyyntöjä, jotka koskevat valmistajan myynti- tai markkinointiosaston myöntämiä varoja. MDF-pyyntöjen avulla edistetään kumppanin, jälleenmyyjän tai jakelijan tuotteiden myyntiä tai valmistajan tuotemerkin markkinointia.
- **Erikoishinnoittelupyyntö** Näillä sivuilla voit hallita erikoishinnoittelupyyntöjä (SP), joita kumppanit laativat tuotteiden hintojen oikaisemiseksi.
- **Varat** Näillä sivuilla voit hallita varojen pyyntöjä, hyvityksiä ja hyväksyntöjä.
- **Koulutus ja sertifiointi.** Näiden sivujen avulla voit lisätä kumppaniyhteisön tietoisuutta tuotemerkin omistajayrityksen tuotteita ja palveluita koskevista koulutuskursseista ja -ohjelmista. Koulutus ja sertifiointi -sivujen avulla voit myös jäljittää kumppaniyritysten ja niiden työntekijöiden taitoja ja pätevyyyksiä. Koulutuksen ja sertifiointin tietuetyyppejä ovat
 - Kurssit
 - Kokeet
 - Sertifiointit
 - Opetusoikeudet

Huomautus: Kaikki nämä tietuetyypit ovat käytettävissä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Varat-tietuetyppi on käytettävissä myös sovelluksessa Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Kumppanuussuhteiden hallinta -sovelluksen ja huipputekniikan hallinta

Lisätietoja Kumppanuussuhteiden hallinta (PRM) -sovelluksen hallinnasta ja määrittämisestä on *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* -oppaassa.

Yhteistyökumppanit

Käytä kumppanin sivuja seurataksesi kumppaniyhtiöitä ja niiden jäseniä, luo asiakastilejä sovelluksessa Oracle CRM On Demand tukeaksesi kumppanikäyttäjiä ja aseta sopivia tasoja käyttääksesi sovellusta Oracle CRM On Demand sekä tietojen näkyvyyttä jokaisen kumppanin asiakkaan kohdalla.

Tietoa kumppaneista

Kumppani-sarkain esittää minkä tahansa ulkoisen yrityksen, joka myy tai huoltaa merkin omistajalle kuuluvia tuotteita.

Sovelluksen Oracle CRM On Demand kumppanin sivut antavat sinun määrittää kumppanin yritystiedot sekä merkin omistajan ja kumppanin väliset kumppanuustiedot. Esimerkkejä kumppanin profiilitiedoista ovat yrityksen nimi, osoite, puhelinnumerot, faksinumero, Web-sivu, vuositulot, työntekijöiden lukumäärä, markkinat, toimiala, toiminnankuvaus jne.

Tietoa kumppaniasiakkaista

PRM -kumppaniasiakas, joka tunnetaan myös nimellä hallinnoitu kumppaniasiakas, on sovelluksen Oracle CRM On Demand käyttäjien kumppani. Ei-hallinnoidulla kumppaniasiakkaalla ei ole käyttäjiä sovelluksessa Oracle CRM On Demand. PRM-kumppaniasiakas on esillä sekä Asiakas- että Kumppani-sarkaimessa ja sillä on seuraavat määritteet:

- Se on asiakas, jonka asiakastyyppi on Kumppani.
- Hallinnoidun kumppanin osoitin on Y.
- Kumppanin organisaation tilana on Aktiivinen.

Organisaatiolle, jotka ovat sekä asiakkaita niille, joille myyntiedustajat myyvät, että PRM-kumppaneille, tulee luoda kaksi tietuetta: asiakastietue ja kumppanitietue.

Kumppanitietuetyyppi on aliluokka asiakastietuetyypille, jonka vuoksi ne mukautetut kentät, jotka lisätään asiakastietuetyypiin ovat myös kumppanitietuetyypin käytössä. Tämä ei kuitenkaan toimi käänteisesti: kumppanitietuetyypiin lisätyt mukautetut kentät eivät ole käytettävissä asiakastietuetyypeillä.

Yleisesti ottaen pidä kumppaneihin liittyvät ominaisuudet Kumppanit-sarkaimessa ja asiakkaisiin liittyvät ominaisuudet, jotka eivät liity suhteisiin, Asiakkaat-sarkaimessa. Haluat ehkä joskus, että kumppaniin liittyvät ominaisuudet olisivat käytössä Asiakkaat-sarkaimessa. Tässä tapauksessa voit lisätä mukautettuja ominaisuuksia asiakastietuetyypiin. Näistä ominaisuuksista tulee automaattisesti osa kumppanitietuetyyppiä.

Kun katselet kumppaniasiakasta Asiakkaat-sarkaimen kautta, näet Asiakastyyppi-kentän, joka on asennettu tilaan Kumppani. Kun katselet kumppaniasiakasta Kumppanit-sarkaimesta, Asiakastyyppi-kenttä ei näy, koska kumppaniasiakkaalla voi olla ainoastaan arvo Kumppani.

HUOMAUTUS: kun kumppaniorganisaation tilaksi on määritetty Aktiivinen, kumppaniasiakkaan asiakastyypin tulee olla asetettu tilaan Kumppani.

Kumppaneiden kotisivun käyttö

Kumppanien hallinta aloitetaan Kumppanit-kotisivulta.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi muokata Kumppanit-kotisivun asettelua. Lisäksi jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen muokkausoikeuden, voit lisätä sivulle osia ja poistaa siitä osia.

Kumppaniasiakkaan luonti

Voit luoda kumppaniasiakkaan valitsemalla Lähiaikoina muutetut kumppanit -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja kumppaneiden luonnista on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Kumppaniohjelman kentät](#) (katso "Kumppanikentät" sivulla 371).

VIHJE: Voit määrittää kumppanihierarkioita valitsemalla pääasiakkaat. Voit esimerkiksi määrittää, että yritys on toisen yrityksen tytäryhtiö. Lisätietoja kumppanihierarkioista on kohdassa [Pääasiakkaiden määrittäminen](#) (sivulla 203).

Kumppaniluetteloiden käyttö

Kumppaniluettelo näyttää luetteloiden määrän. Oracle CRM On Demand sisältää vakioluettelojoukon. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja jokainen näkee ne. Voit luoda esimiesten kanssa uusia luetteloita eri ehtojen mukaan. Nämä mukautetut luettelot näkyvät vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää kumppaneiden vakioluetteloiden kuvaukset.

Kumppaniluettelo	Kuvaus
Kaikki kumppanit	Suodattaa kaikki näkyvillä olevat kumppanit omistajasta riippumatta.
Omat kumppanit	Kumppanit, joiden Omistaja-kentässä on sinun käyttäjätunnuksesi.
Uudet kumppanit	Kaikki kumppanit luontipäivän mukaisessa järjestyksessä.
Lähiaikoina muutetut kumppanit	Kaikki kumppanit muokauspäivän mukaisessa järjestyksessä.

Valitse luettelon nimi, kun haluat katsella luetteloa.

Luo uusi luettelo valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "Luettelojen luonti ja tarkennus" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakioluettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Lähiaikoina muutettujen kumppaneiden katselu

Lähiaikoina muutetut kumppanit -osassa näkyvät viimeksi muokkaamasi kumppanit.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osien lisäys kumppanien kotisivulle

Jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen muokkausoikeuden, voit lisätä omalle Kumppanit-kotisivullesi seuraavia osia:

- Kaikki aktiiviset kumppanit
- Kaikki passiiviset kumppanit
- Uudet kumppanit
- Lähiaikoina muutetut kumppanit
- Raporttiosat (yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää raporttiosat näkymään omalla Kumppanit-kotisivullasi).

Osien lisääminen omalle Kumppanit-kotisivulle

- 1 Valitse Kumppanit-kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Voit lisätä tai poistaa osia sekä järjestää osia sivulla Kumppanit-kotisivun asettelu -sivun nuolipainikkeita käyttämällä.
- 3 Valitse Tallenna.

Kumppaniasiakkaiden hallinta

Tee seuraavat tehtävät kumppaniasiakkaiden hallintaa varten:

- [Kumppaniasiakkaiden aktivointi ja aktivoinnin poisto](#) (sivulla 369)
- [Kumppaniasiakkaiden haku](#) (sivulla 370)
- [Kumppaniasiakkaiden poisto](#) (sivulla 370)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Asiakkaiden kumppaneiden ja kilpailijoiden seuranta](#) (sivulla 208)
- [Asiakkaiden välisten suhteiden seuranta](#) (katso "[Asiakkaiden välisten suhteiden jäljitys](#)" sivulla 205)

■ [Huomautusten lisäys](#) (sivulla 99)

■ [Tiedostojen ja URL-osoitteiden liittäminen tietueisiin](#) (sivulla 106)

NOTE: Kun luot kumppaniasiakkaan ja määrität asiakkaan tilaksi Aktiivinen, järjestelmä luo automaattisesti kirjan nimellä Kumppanin <Partner Name> kirja. Kun luot kumppaniasiakkaan ja määrität sille kumppaniorganisaation, kumppaniasiakas lisätään vastaavaan kirjaan. Kun kumppaniasiakkaan aktivointi poistetaan, kumppaniasiakas poistetaan käytöstä vastaavassa kirjassa. Jos käyttäjän kumppaniorganisaatiota muutetaan, kumppaniasiakas poistetaan entiseen kumppaniorganisaatioon liitetystä kirjasta ja lisätään uuden kumppaniorganisaatiosuhteen kumppanin kirjaan.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Kumppaniasiakkaiden aktivointi ja aktivoinnin poisto

Jos kumppanuus on keskeytetty tai päätetty, voit poistaa kumppaniasiakkaan aktivoinnin. Kun kumppaniasiakkaan aktivointi poistetaan, kumppaniasiakkaan voi jättää ohjelmaan Oracle CRM On Demand, jossa se voidaan aktivoida myöhemmin uudelleen.

Kumppaniasiakkaan aktivointi ja aktivoinnin poisto

- 1 Siirry kumppanin muokkaussivulle.
- 2 Valitse kumppanin organisaation tilaluettelosta Aktivoi, kun haluat aktivoida kumppaniasiakkaan, tai Poista aktivointi, kun haluat poistaa kumppaniasiakkaan aktivoinnin.
- 3 Valitse Tallenna.

HUOMAUTUS: Kun kumppaniasiakkaan aktivointi poistetaan, Asiakkaat-välilehdessä ei voi muuttaa asiakkaan tyyppin arvoa tai poistaa asiakasta. Jos asiakas on aktiivinen, voit joko poistaa asiakkaan tai muuttaa asiakkaan tyyppin arvon Asiakkaat-välilehdessä.

Asiakkaiden muuntaminen kumppaniasiakkaiksi

Jos sinulla on riittävät käyttöoikeudet, voit muuntaa asiakkaita kumppaniasiakkaiksi sovelluksessa Oracle CRM On Demand.

Ennen aloitusta: Yrityksen järjestelmänvalvojan on lisättävä Kumppani, jota hallitaan -valintaruutu tietosivulle.

Asiakkaan muuntaminen kumppaniasiakkaaksi

- 1 Valitse asiakasluettelosta asiakas, jonka haluat muuntaa kumppaniasiakkaaksi.

- 2 Valitse asiakkaan tietosivulla Muokkaa.
- 3 Muuta asiakkaan muokkaussivulla asiakastyypiksi Kumppani.
- 4 Valitse Kumppani, jota hallitaan -valintaruutu. Valitse sitten Tallenna.

HUOMAUTUS: Jos kumppanitetuetyyppi on määritetty tietueen vastuuhenkilötilan käyttäjätilassa, tehtävän valmistuttua Omistaja-kentän nimeksi vaihtuu automaattisesti muunnoksen tekvän käyttäjän nimi ja kumppani lisätään omistajan kumppanitiimiin.

Kumppaniasiakkaan tavalliseksi asiakkaaksi palautuksen eston varmistus

- 1 Siirry Kumppani-välilehden kumppaniluetteloon ja valitse kumppaniasiakas.
- 2 Valitse kumppanin tietosivulla Muokkaa.
- 3 Muuta kumppanin muokkaussivulla kumppaniorganisaation tilaksi Aktiivinen.
Kun tilaksi on määritetty Aktiivinen, kumppaniasiakasta ei voi muuttaa tavalliseksi asiakkaaksi

Kumppaniasiakkaiden haku

Voit hakea kumppaniasiakkaita toimintopalkin Tarkennettu haku -toiminnolla. Määritä seuraavat hakuehdot:

- määritä kentän arvoksi Asiakastyyppi
- määritä ehdon arvoksi Yhtä suuri kuin
- määritä suodattimen arvoksi Kumppani.

Voit hakea PRM-kumppaniasiakkaita (kumppaniasiakkaita, joita hallitaan) määrittämällä edellä olevan luettelon hakuehdot ja asettamalla seuraavat hakuehdot:

- määritä kentän arvoksi Kumppani, jota hallitaan -osoitin
- määritä ehdon arvoksi Yhtä suuri kuin
- määritä suodattimen arvoksi K.

Lisätietoja tietueiden hakemisesta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

Kumppaniasiakkaiden poisto

Koska kumppaniasiakkaita voi käyttää myös asiakkaina, kumppaniasiakkaita voi liittää myyntimahdollisuuksiin ja toisiin tietueisiin. Näiden liitosten vuoksi kumppaniasiakkaan poistaminen saattaa aiheuttaa virheitä.

Koska asiakkaita voi käyttää myös kumppaniasiakkaina, Kumppani-tyyppisen asiakkaan poistaminen Asiakkaat-välilehdestä saattaa myös aiheuttaa virheitä. Näin ollen et voi poistaa kumppaniasiakkaita Kumppanit-välilehdestä, vaan voit vain poistaa kumppaniasiakkaita käytöstä. Jos asiakas ei ole muussa käytössä ja haluat poistaa sen, ei-aktiivisen kumppaniasiakkaan voi poistaa Asiakkaat-välilehdessä.

Kun poistat Kumppani-tyyppisen asiakkaan Asiakkaat-välilehdestä, Oracle CRM On Demand tarkistaa, että kumppaniorganisaatio on tilassa Ei-aktiivinen. Näin estetään aktiivisen kumppanitietueen tahaton poistaminen. Tietoja tietueiden poistamisesta ja palauttamisesta on kohdassa [Tietueiden poisto ja palautus](#) (sivulla 113).

Kumppanikentät

Kumppanin muokkaussivulla voit lisätä kumppanin tai päivittää kumppanin tiedot. Kumppanin muokkaussivulla näkyvät kaikki kumppanin kentät.

VIHJE: Voit myös muokata kumppaneita kumppaniluettelon sivulla ja kumppanin tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Kumppanin perustiedot	
Kumppanin nimi	Kumppanin nimi. Tietueiden kopioiden välttämiseksi varmista, että noudatat yrityksesi määrittämiä nimeämiskäytäntöjä lyhenteiden, isojen kirjainten yms. käytöstä.
Ensisijainen kumppanityyppi	Valitse kumppanityyppi, jota haluat käyttää tämän kumppaniasiakkaan ensisijaisena tyyppinä.
Sijainti	Kumppanin laitoksen tyyppi tässä käyttöpaikassa, kuten pääkonttori.
Kumppanin organisaation tila	Ilmaisee, onko kumppaniasiakas aktiivinen vai passiivinen.
Pääasiakas	Sen yrityksen nimi, jonka tytäryhtiö kumppani on.
Puhelinnumero	Ensisijainen puhelinnumero, jota käytetään kumppanin tavoittamiseen.
Faksinumero	Kumppanin ensisijainen faksinumero.
Web-sivusto	Kumppanin Internet-osoite.
Hinnasto	Hinnasto, johon asiakaskumppani liittyy. Yleensä tähän hinnastoon on tallennettu kumppanin hankintakustannukset.
Lisätietoja	
Laskutus- ja kuljetusosoitteet	Maan valitseminen määrittää nimikkeet lopuille osoitekentille kyseisen maan osoitekäytäntöjen mukaisesti. Näyttö saattaa päivittyä ja näyttää kenttien nimet. HUOMAUTUS: Jos jaetut osoitteet ovat käytössä yrityksessä, laskutus- ja toimitusosoitteet ovat vain luku -tilassa ja osoitekentät muuttuvat vastaamaan jaettujen osoitteiden vaatimuksia. Lisätietoja jaetuista osoitteista on kohdassa

Kenttä	Kuvaus
	Osoitteet .
Omistaja	<p>Kumppanitietueen omistajan alias.</p> <p>Yleensä tietueen omistaja voi päivittää tietueen, siirtää tietueen toiselle omistajalle tai poistaa tietueen. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa käyttöoikeuksien tasoa eli rajoittaa tai lisätä käyttäjän käyttöoikeuksia. Jos haluat määrätä kumppanitietueen omistajuuden uudelleen, sinulla täytyy olla luku- ja muokkausoikeudet kyseiseen tietueeseen.</p> <p>Omistaja-kentän arvo vaikuttaa siihen, mitkä tietueet sisällytetään sinun tai esimiestesi ajamiin raportteihin.</p> <p>Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).</p>
Kanavan asiakaspäällikkö	Kanavan asiakaspäällikön vastuulla on ylläpitää kumppaneiden ja merkin omistavan yrityksen välistä suhdetta. Kanavan asiakaspäälliköt toimivat kumppanin ensisijaisena kontaktina.
Aktiivisten käyttäjien määrä	Tämä on laskettu kenttä, joka määrittää kumppanin sovelluksen Oracle CRM On Demand nykyisen aktiivisten käyttäjien määrän.
Käyttäjien enimmäismäärä	Kumppaniorganisaatioiden käyttäjien sallittu enimmäismäärä. Kumppanilla voi olla enintään tässä kentässä määritetty määrä käyttäjiä.
Käyttäjien lukumäärää jäljellä	Tämä on laskettu kenttä, joka laskee Käyttäjien enimmäismäärä- ja Nykyisten aktiivisten käyttäjien lukumäärä -kenttien arvojen erotuksen. Kun tämän kentän arvo on 0 (nolla), et voi lisätä aktiivisia käyttäjiä sovellukseen Oracle CRM On Demand.
Kuvaus	Lisätietoa kumppanista. Tähän kenttään voi kirjoittaa enintään 2 000 merkkiä.

Kumppaniohjelmat

Kumppaniohjelman sivujen avulla voit tehdä seuraavaa:

- hallita eri tyyppisiä ja eri tason kumppaniohjelmia
- määrittää eri tyyppisiä kumppaneita
- hallita kumppaniohjelmien jäsenyyksiä.

Kumppaniohjelma määrittää, mitä kumppanilta vaaditaan ja mitä etuja tämä saa, kun kumppanista tulee kumppaniohjelman jäsen. Kumppaniohjelmien avulla tuotemerkin omistava yritys voi hankkia uusia kumppaneita.

Kumppaniohjelmien kotisivun käyttö

Kumppaniohjelmien kotisivu on kumppaniohjelmien hallinnoinnin aloituspaikka.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi räätälöidä Kumppaniohjelmien kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolillasi on Kotisivujen räätälöinti -oikeus, voit myös itse lisätä osioita ja poistaa niitä.

Kumppaniohjelman luonti

Voit luoda kumppaniohjelman valitsemalla Viimeksi muokatut kumppaniohjelmat -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Kumppaniohjelmien luonti](#) (sivulla 375) ja [Kumppaniohjelman kentät](#) (sivulla 378).

Kumppaniohjelmaluetteloiden käyttö

Kumppaniohjelmaluettelot-osassa näkyy useita luetteloita. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteerien perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää kumppaniohjelmien vakioluetteloiden kuvaukset.

Kumppaniohjelmaluettelo	Kuvaus
Uudet kumppaniohjelmat	Suodattaa kaikki kumppaniohjelmat luontipäivän perusteella.
Lähiaikoina muutetut kumppaniohjelmat	Suodattaa kaikki kumppaniohjelmat muutospäivämäärän perusteella.
Kaikki kumppaniohjelmat	Tämä luettelo ei ole suodatettu luettelo. Siinä näkyvät kaikki kumppaniohjelmat, joita sinulla on oikeus tarkastella, riippumatta siitä, kuka on kumppaniohjelman omistaja.
Omat kumppaniohjelmat	Suodattaa näkyville kaikki kumppaniohjelmat, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi.
Omat uudet kumppaniohjelmat	Suodattaa näkyville kaikki kumppaniohjelmat, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi, lajiteltuna luontipäivämäärän mukaan.
Lähiaikoina muutetut omat kumppaniohjelmat	Suodattaa näkyville kaikki kumppaniohjelmat, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi, lajiteltuna muokkauspäivämäärän mukaan.

Kumppaniohjelmaluettelo	Kuvaus
Kaikki ei-aktiiviset kumppaniohjelmat	Suodattaa näkyville kaikki kumppaniohjelmat, joiden tila on ei-aktiivinen.
Kaikki aktiiviset kumppaniohjelmat	Suodattaa näkyville kaikki kumppaniohjelmat, joiden tila on aktiivinen.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "Luettelojen luonti ja tarkennus" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina muutettujen kumppaniohjelmien katselu

Lähiaikoina muutetut kumppaniohjelmat -osassa näkyvät viimeksi muokkaamasi kumppaniohjelmat.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osioiden lisääminen Kumppaniohjelmien kotisivulle

Jos käyttäjäroolissasi on Kotisivujen räätälöinti -oikeus, voit lisätä alla mainittuja osioita Kumppaniohjelmien kotisivulle:

- Kaikki aktiiviset kumppaniohjelmat
- Kaikki ei-aktiiviset kumppaniohjelmat
- Uudet kumppaniohjelmat
- Lähiaikoina muutetut kumppaniohjelmat
- Omat uudet kumppaniohjelmat
- Lähiaikoina muutetut omat kumppaniohjelmat
- Raporttiosiot (yrityksesi järjestelmänvalvoja voi antaa raporttiosioita käytettäväksesi Kumppaniohjelmien kotisivulle)

Osioiden lisääminen Kumppaniohjelmien kotisivulle

- 1 Valitse Kumppaniohjelmien kotisivulla Muokkaa asettelu.
- 2 Poista osiota, lisää osiota tai järjestele osiota napsauttamalla Kumppaniohjelmien kotisivujen asettelu - sivulla olevia nuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Kumppaniohjelmien hallinta

Tee seuraavat tehtävät kumppaniohjelmien hallintaa varten:

- [Kumppaniohjelmien luonti](#) (sivulla 375)
- [Kumppaniohjelman jäsenyyksien hallinta](#) (sivulla 376)
- [Kumppaniohjelmien poisto](#) (sivulla 378)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Liitteiden käsittely](#) (sivulla 103)
- [Asiakkaiden kumppaneiden ja kilpailijoiden seuranta](#) (sivulla 208)
- [Asiakkaiden välisten suhteiden seuranta](#) (katso "[Asiakkaiden välisten suhteiden jäljitys](#)" sivulla 205)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Kumppaniohjelmien luonti

Ohjelmassa Oracle CRM On Demand voit luoda kumppaniohjelman syöttämällä tiedot lomakkeeseen. Lomaketta voi käyttää ohjelman Oracle CRM On Demand eri alueilla riippuen siitä, mitä olet tekemässä ja mitä haluat tehdä.

Kumppaniohjelman luonti

- 1 Valitse kumppaniohjelman luettelosivulla Uusi kumppaniohjelma.
Näkyviin tulee kumppaniohjelman muokkaussivu.
- 2 Kirjoita luotavan kumppaniohjelman nimi kumppaniohjelman nimen kenttään.
VIHJE: Jokaisen kumppaniohjelman nimen on oltava yksilöivä.
- 3 Valitse kumppaniohjelman Tila-kenttään sopiva tila.
- 4 Päivitä tarvittaessa muut kumppaniohjelman muokkaussivun kentät.
Lisätietoja jokaisesta kentästä on kohdassa [Kumppaniohjelman kentät](#) (sivulla 378).

- 5 Tallenna kumppaniohjelma.

Kumppaniohjelman jäsenyyksien hallinta

Ohjelman jäsenyyksien Uusi- ja Muokkaus-sivuilla voit suorittaa seuraavat hallintatehtävät:

- [Kumppaniohjelman jäsenyyksien luonti](#) (sivulla 376)
- [Kumppaniohjelman jäsenyyden tilan muuttaminen](#) (sivulla 376)
- [Kumppaniohjelman jäsenyyksien poisto](#) (sivulla 377)
- [Tiedostojen ja URL-osoitteiden liittäminen tietueisiin](#) (sivulla 106)

Kumppaniohjelman jäsenyyksien luonti

Kun jäsenen kumppaniohjelman jäsenhakemus on hyväksytty, kumppanista tulee kumppaniohjelman jäsen.

Kumppaniohjelman jäsenyyksien luonti

- 1 Valitse valitun kumppaniohjelman erittelysivun Ohjelman jäsenet -palkissa Uusi.
Näyttöön avautuu Ohjelman jäsenet - uusi -sivu.
- 2 Valitse kumppaniohjelmaan lisättävän kumppanin nimi Kumppanin nimi -kentässä.
- 3 Täytä tiedot Ohjelman jäsenet - uusi -sivun muihin kenttiin tarvittaessa.
Lisätietoja näistä kentistä on kohdassa [Ohjelman jäsenyyden kentät](#) (katso "[Ohjelman jäsenet - kentät](#)" sivulla 377).

HUOMAUTUS: Aktiivinen-valintaruudun tila ja Tila-kentän arvo on synkronoitava keskenään. Jos esimerkiksi jäseyyden tilaksi on määritetty Nykyinen, valitse Aktiivinen-valintaruutu.
- 4 Valitse Tallenna.

Kumppaniohjelman jäsenyyden tilan muuttaminen

Kun kumppanin liittäminen kumppaniohjelmaan on hyväksytty, voit luoda kumppaniohjelmalle uuden jäsenyystietueen. Jäsenyystietueen oletustila on Nykyinen.

Voit valita kumppaniohjelman jäsenyyden tilaksi jonkin seuraavista arvoista:

- Vanhentunut
- Lopetettu.

HUOMAUTUS: Aktiivinen-valintaruudun tila ja Tila-kentän arvo on synkronoitava keskenään. Jos jäseyyden tilaksi on esimerkiksi määritetty Vanhentunut tai Lopetettu, poista valinta Aktiivinen-valintaruudusta.

Kumppaniohjelman jäsenyyden tilan muuttaminen

- 1 Valitse kumppaniohjelman erittelysivulla sen kumppaniohjelman jäsenyyden Muokkaa-linkki, jonka tilan haluat muuttaa.
- 2 Valitse Ohjelman jäsenet -muokkaussivulla tilan avattavasta luettelosta sopiva arvo.
- 3 Valitse Tallenna.

Kumppaniohjelman jäsenyyksien poisto

Jos loit kumppanin jäsenyyden vahingossa tai haluat poistaa sen, voit tehdä sen kumppaniohjelman tietojen sivulla.

HUOMAUTUS: Et voi poistaa kumppaniohjelman jäsenyyttä, jos jäsenyyden tilan arvoksi on määritetty **Nykyinen**.

Kumppaniohjelman jäsenyyden poisto

- 1 Valitse kumppaniohjelman tietojen sivun ohjelman jäsenyyksien osan poistettavan kumppaniohjelman jäsenyyden kohdalla Poista.

Näyttöön tulee sanomaruutu, jossa varmistetaan, haluatko todella poistaa valitun jäsenyyden.

- 2 Valitse OK.

Valittu jäsenyys on poistettu.

Ohjelman jäsenet -kentät

Voit lisätä kumppaniohjelman jäsenyyden tai muokata olemassa olevan kumppaniohjelman jäsenyyden tietoja ohjelman jäsenet -osan sivuilla Uusi ja Muokkaa. Ohjelman jäsenet -osan Muokkaa-sivulla voit myös luoda uusia kumppaniohjelman jäsenyyksiä. Ohjelman jäsenet -osan Muokkaa-sivulla näkyvät kumppaniohjelman kaikki kentät.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja Ohjelman jäsenet -sivuilla olevista kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Tärkeimmät ohjelmajäsenyystiedot	
Kumppaniohjelma	Kumppaniohjelma, johon olet lisäämässä jäsentä.
Kumppanin tyyppi	Kumppanityyppi (esimerkiksi jälleenmyyjä, ratkaisukumppani tai jakelija), jolle tämä kumppaniohjelma luodaan.
Kumppanin nimi	Kumppaniohjelmaan lisättävän kumppanin nimi.

Kenttä	Kuvaus
Ohjelman taso	Ohjelmataso, jolla tämä kumppani liittyi ohjelmaan.
Aktiivinen	Osoittaa, onko kumppaniohjelman jäsenyys aktiivinen.
Tunnus	Jäsenyyden tunnusnumero. Ohjelma Oracle CRM On Demand määrittää tunnuksen.
Tila	Jäsenyyden tila. Tilan arvoja ovat: Nykyinen, Lopetettu, Vanhentunut ja Uudistettu.
Aloituspäivämäärä	Päivämäärä, jolloin kumppaniohjelman jäsenyys alkaa. Tämä kenttä näyttää oletuksena nykyisen päivämäärän ja kellonajan. Voit muuttaa tätä päivämäärää käyttämällä kalenteriohteja.
Päätymispäivämäärä	Päivämäärä, jolloin kumppaniohjelman jäsenyyden on suunniteltu päättyvän. Voit muuttaa tätä päivämäärää käyttämällä kalenteriohteja.

Kumppaniohjelmien poisto

Kumppaniohjelman voi poistaa kumppaniohjelman tietojen sivulla.

HUOMAUTUS: Aktiivinen-tilassa olevaa kumppaniohjelmaa ei voi poistaa.

Kumppaniohjelman poisto

- 1 Valitse kumppaniohjelman tietojen sivulla poistettavan kumppaniohjelman Poista-painike.
Näyttöön tulee sanomaruutu, jossa varmistetaan, haluatko todella poistaa valitun kumppaniohjelman.
- 2 Valitse OK.
Kumppaniohjelma on poistettu.

Kumppaniohjelman kentät

Kumppaniohjelman muokkaussivulla voit lisätä kumppaniohjelman tai päivittää kumppaniohjelman tietoja. Sivulla voit myös luoda uusia jäsenyyksiä kumppaniohjelmaan. Tällä sivulla näkyy luettelo kaikista kumppaniohjelman kentistä.

VIHJE: Kumppaneita voi muokata myös Kumppaniohjelman luettelosivulla ja Kumppaniohjelman tiedot -sivulla. Lisätietoja on kohdassa [Tietueiden tietojen päivittäminen](#) (katso "Tietueen tietojen päivitys" sivulla 67)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Järjestelmänvalvojat voivat myös myöntää kumppanille käyttöoikeuden näihin tietokenttiin, jolloin kumppani voi päivittää tietoja itse.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Kumppaniohjelman tärkeimmät tiedot	
Kumppaniohjelman nimi	Kumppaniohjelman nimi. Samannimisten tietueiden välttämiseksi seuraa yrityksesi käyttämiä lyhenne- ja kirjoitustyylikäytäntöjä.
Tila	Ilmaisee, onko kumppaniohjelma aktiivinen, ei-aktiivinen vai meneillään.
Aloituspäivämäärä	Kumppaniohjelman aloituspäivämäärä. Tämä kenttä näyttää oletuksena nykyisen päivämäärän ja kellonajan. Voit muuttaa tätä päivämäärää käyttämällä kalenteriobjekteja.
Päättymispäivämäärä	Päivämäärä, jolloin kumppaniohjelma päättyy. Voit muuttaa tätä päivämäärää käyttämällä kalenteriobjekteja.
Kumppanin tyyppi	Määrittää kumppanin tyypin (esimerkiksi jälleenmyyjä, ratkaisukumppani ja jakelija), jolle kumppaniohjelma luodaan.
Ohjelman tyyppi	Määrittää luotavan ohjelman tyypin, esimerkiksi sopimusrekisteröinti.
MKV sallittu	Sallii MKV:t (markkinoinnin kehitysvarat). Markkinoinnin kehitysvarat ovat valmistajan myynti- tai markkinointiosaston antamia rahavaroja, joilla autetaan kumppania myymään tuotteita tai markkinoimaan valmistajan tuotemerkkiä. Jos valitset vaihtoehdon MKV sallittu, kuka tahansa tämän kumppaniohjelman jäsen on oikeutettu markkinoinnin kehitysvaroihin.
Erikoishinnoittelu sallittu	Sallii erikoishinnoitteluluvan. Erikoishinnoittelulupa antaa kumppanien pyytää erikoishintaa myytävästä tuotteesta tai tuoteryhmästä. Kumppanit pyytävät erikoishintaa yleensä pysyäkseen kilpailukykyisinä tai saadakseen tietyn katteen. Jos valitset Erikoishinnoittelu sallittu, kuka tahansa tämän kumppaniohjelman jäsen on oikeutettu erikoishinnoitteluun.
Kaupan rekisteröinti sallittu	Jos valitset Sopimusrekisteröinti sallittu, kuka tahansa tämän kumppaniohjelman jäsen on oikeutettu sopimusrekisteröintiin.
Kuvaus	Lisätietoja kumppaniohjelmasta. Tähän kenttään voi kirjoittaa enintään 2 000 merkkiä.
Lisätietoja	
Omistajan kokonimi	Kumppaniohjelman tietueen omistaja. Yleensä tietueen omistaja voi päivittää tietueen, siirtää tietueen toiselle omistajalle tai poistaa tietueen. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa käyttöoikeuksien tasoa eli rajoittaa tai lisätä käyttäjän käyttöoikeuksia. Jos haluat määrittää kumppaniohjelman tietueen omistajuuden uudelleen, sinulla täytyy olla luku- ja muokkausoikeudet kyseiseen tietueeseen. Omistaja-kentän arvo vaikuttaa siihen, mitkä tietueet sisällytetään sinun tai esimiestesi ajamiin raportteihin.

Kenttä	Kuvaus
	Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).

Sovellukset

Sovelluksen avulla uusi tai vanha kumppani voi kohdistaa kumppanuuden tuotemerkin omistajaan. Tämän jälkeen tuotemerkin omistaja tarkastaa, hyväksyy tai hylkää sovelluksen. Voit lisätä sovelluksiin tuotemerkin omistajan portaalista haettuja tietoja. Kumppanisovelluksen avulla tuotemerkin omistaja voi tarkistaa, hylätä ja hyväksyä sovellukset tehokkaasti. Tuotemerkin omistaja voi myös käyttää sovelluksen tietoja käyttäessään sovellusta Oracle CRM On Demand.

Sovellusten kotisivun käyttö

Sovellusten kotisivu on lähtökohta kumppanin sovellusten hallinnalle.

HUOMAUTUS: yrityksesi järjestelmänvalvoja voi räätälöidä sovellusten kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit myös itse lisätä osioita ja poistaa niitä.

Sovelluksen luonti

Voit luoda sovelluksen valitsemalla Lähiaikoina muokatut sovellukset -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Sovelluksen kentät](#) (katso "[Hakemusten kentät](#)" sivulla 386).

Voit käyttää Web-palveluja täydentääksesi kumppaniportaalin sovelluksia. Voit myös käyttää tuontityökalua sovelluksessa Oracle CRM On Demand tuodaksesi sovelluksia. Katso lisätietoja sovellusten tuonnista kohdasta [Sovellusten tuonti](#) (sivulla 386).

Sovellusluetteloiden käyttö

Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää sovellusten vakioluetteloiden kuvaukset.

Sovellusluettelo	Kuvaus
Kaikki sovellukset	Tämä luettelo näyttää kaikki nähtävillä olevat tietueet

Sovellusluettelo	Kuvaus
	omistajasta riippumatta. Se ei suodata sovelluksia.
Kaikki lähetetyt sovellukset	Suodattaa sovellukset, joiden tila on Lähetetty.
Kaikki hylätyt sovellukset	Suodattaa sovellukset, joiden tila on Hylätty.
Kaikki hyväksytyt sovellukset	Suodattaa sovellukset, joiden tila on Hyväksytty.
Omat sovellukset	Suodattaa sovellukset, joiden Omistaja-kentässä on sinun käyttäjätunnuksesi.
Kaikki viimeaikoina luodut sovellukset	Suodattaa sovellukset, jotka on lajiteltu sovelluksen luontipäivämäärän mukaan.

Valitse luettelon nimi, kun haluat katsella luetteloa.

Luo uusi luettelo valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "Luettelojen luonti ja tarkennus" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakio luettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Omat lähiaikoina muokatut sovellukset -osan katselu

Omat lähiaikoina muokatut sovellukset -osassa näytetään sovellukset, jotka omistat ja joita on viimeksi muokattu. Laajenna luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo -linkki.

Osien lisäys sovellusten kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä joitain seuraavista osioista sovellusten kotisivulle:

- Sovellusluettelot
- Kaikki sovellukset
- Kaikki hylätyt sovellukset
- Kaikki hyväksytyt sovellukset
- Kaikki lähetetyt sovellukset
- Omat sovellukset
- Kaikki viimeaikoina luodut sovellukset
- Yksi tai useampi raporttiosa (yrityksen järjestelmänvalvoja voi asettaa raporttiosat, kuten sovelluksen analyysin raportin, sovellusten kotisivun näyttöön.)

Osien lisäys sovellusten kotisivulle

- 1 Valitse sovellusten kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osioita ja järjestä sivun osiot sovellusten kotisivun asettelusivulla napsauttamalla nuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Sovellusten hallinta

Tee seuraavat tehtävät sovellusten hallintaa varten:

- [Sovellusten luonti](#) (katso "[Hakemusten luonti](#)" sivulla 382)
- [Sovellusten lähetys hyväksyttäväksi](#) (katso "[Hakemusten lähetys hyväksyttäväksi](#)" sivulla 383)
- [Sovellusten tarkistus](#) (katso "[Hakemusten tarkastelu](#)" sivulla 384)
- [Sovellusten hylkäys](#) (katso "[Hakemusten hylkäys](#)" sivulla 384)
- [Sovellusten palautus](#) (katso "[Sovellusten kutsuminen takaisin](#)" sivulla 385)
- [Sovellusten peruutus](#) (katso "[Hakemuksen peruutus](#)" sivulla 385)
- [Sovellusten poisto](#) (sivulla 386)
- [Sovellusten tuonti](#) (sivulla 386)
- [Sovellusten kentät](#) (katso "[Hakemusten kentät](#)" sivulla 386)

Lisätietoja kaikille tietueille yhteisistä toiminnoista on kohdassa [Tietueiden käsittely](#) (sivulla 37).

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Liitteiden käsittely](#) (sivulla 103)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Hakemusten luonti

Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voit luoda hakemuksen syöttämällä tiedot näyttöön.

Hakemuksen luonti

- 1 Valitse hakemusluettelon sivulla Uusi.
- 2 Kirjoita Hakemuksen nimi -kenttään luotavan hakemuksen nimi.
Vihje: Hakemusten nimien on oltava yksilöivät.
- 3 Syötä etu- ja sukunimesi Hakemuksen lähettäjä -osan kenttiin.
- 4 Päivitä muut tiedot tarvittaessa hakemuksen muokkaussivun kenttiin.
Lisätietoja kentistä on kohdassa [Hakemusten kentät](#) (sivulla 386).
- 5 Tallenna hakemus.

Hakemusten lähetyksen hyväksyttäväksi

Kumppanin hakemuksen avulla tuotemerkin omistaja voi tarkistaa, hylätä ja hyväksyä hakemuksia tehokkaasti.

Ennen kuin aloitat Sinun on ensin luotava hakemus. Lisätietoja hakemusten luonnista on kohdassa [Hakemusten luonti](#) (sivulla 382). Lisäksi sinun tulee luoda työnkulkusääntö, joka määrittää hakemusten hyväksyjäksi sopivan käyttäjän. Lisätietoja työnkulkusääntöjen luonnista on kohdassa [Työnkulkusääntöjen luonti](#).

Hakemuksen lähetyksen hyväksyttäväksi

- 1 Valitse hyväksyttäväksi lähetettävä hakemus hakemusten kotisivun Kaikki hakemukset -osassa.
Lisätietoja hakemusten valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse hakemusten tietosivulla Muokkaa.
- 3 Valitse hakemusten muokkaussivun Lähetyksen tila -kentässä Lähetetty. Valitse sitten Tallenna.
Kun lähetystilaksi on vaihdettu Lähetetty ja tietue on tallennettu, tapahtuu seuraavaa:
 - Hyväksynnän tilaksi määritetään Odottaa hyväksyntää.
 - Lähetyspäivämääräksi määritetään automaattisesti nykyinen aikaleima.
 - Hakemuksen hyväksyntä käynnistyy. Työnkulkusääntö määrittää hakemuksen Hyväksyjä-kenttään sopivan käyttäjän.
 - Jos hyväksyjää ei ole hakemustiimissä, hänet lisätään siihen.
 - Työnkulkusääntö lähettää sähköposti-ilmoitukset, jos se on määritetty lähettämään sähköpostiviestejä.

Hakemusten tarkastelu

Tuotemerkin omistajan on rekrytoitava sopivia kumppaneita kumppaniohjelmiin. Kun mahdolliset kumppanit hakevat kumppanuutta tai kun olemassa olevat kumppanit hakevat ohjelman lisäjäsenyyttä tuotemerkin omistajalta, tämä voi tarkastella hakemuksia sovelluksessa Oracle CRM On Demand. Tuotemerkin omistaja voi hyväksyä tai hylätä hakemuksia.

Hakemuksen tarkastelu

- 1 Napsauta hakemusluettelon sivulla sen hakemuksen nimeä, jota haluat tarkastella.
- 2 Tarkastele Hakemusten tiedot -sivun kenttien sisältöä.
- 3 Jos haluat tehdä muutoksia, esimerkiksi hyväksyä tai hylätä hakemuksen, valitse Muokkaa.
- 4 Tee tarvittavat muutokset hakemukseen hakemuksen muokkaussivulla ja valitse Tallenna.

Sovellusten hyväksyntä

Tuotemerkin omistajat voivat hyväksyä kumppanisovellukset sovelluksen Oracle CRM On Demand avulla.

HUOMAUTUS: Voit hyväksyä vain kumppanisovelluksen, jonka hyväksyjä olet kyseisellä hetkellä.

Kumppanisovelluksen hyväksyntä

- 1 Napsauta sovellusluettelosivulla sen kumppanisovelluksen nimeä, jonka haluat hyväksyä.
- 2 Valitse sovelluksen tietojen sivulla Muokkaa.
- 3 Muuta hyväksynnän tilaksi Hyväksytty ja valitse sitten Tallenna.

Hakemusten hylkäys

Hyväksyjä voi hylätä hakemuksen hyväksyntäprosessin aikana.

Ennen kuin aloitat Hakemuksen lähetystilan on oltava Lähetetty.

Hakemuksen hylkäys

- 1 Valitse hylättävä hakemus hakemusten kotisivun Kaikki hakemukset -osassa.
Lisätietoja hakemusten valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse hakemuksen tietosivun Muokkaa-painike.

- 3** Valitse hakemuksen muokkaussivun Hyväksyntätila-kentässä Hylätty. Valitse sitten Tallenna. Kun muutat hyväksynnän tilaksi Hylätty ja valitset Tallenna-painikkeen, tapahtuu seuraavaa:
- Rekisteröinnin lähetystilana säilyy Lähetetty.
 - Päivämäärä poistetaan Hyväksyntäpvm-kentästä. Lähetyspäivämäärä säilyy kuitenkin Lähetyspvm-kentässä.
- Huomaa: Jos hakemusta ei ole hyväksytty, Hyväksyntäpvm-kentässä ei ole päivämäärää.
- Työnkulkusääntö luo uuden tehtävätietueen hyväksyjän palautustoimen seurantaan varten, jos työnkulkusääntö on määritetty.
 - Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset, jos se on määritetty lähettämään sähköposteja.

Sovellusten kutsuminen takaisin

Kumppani voi kutsua hakemuksen takaisin hyväksyntäprosessin aikana.

Ennen kuin aloitat Sovelluksen lähetyksen on oltava tilassa Lähetetty, ja hyväksynnän on oltava tilassa Odottaa hyväksyntää.

Sovellusten kutsuminen takaisin

- 1** Valitse takaisin kutsuttava hakemus hakemusten kotisivun Kaikki hakemuksen -osasta. Lisätietoja hakemusten valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2** Valitse hakemuksen tietosivun Muokkaa-painike.
- 3** Valitse sovelluksen muokkaussivun Lähetyksen tila -kentässä Kutsuttu takaisin. Valitse sitten Tallenna. Kun muutat lähetyksen tilaksi Kutsuttu takaisin, tapahtuu seuraavaa:
 - Hyväksyjän tilaksi palautetaan tyhjä.
 - Työnkulkusääntö luo uuden tehtävän hyväksyntätoimen seurantaan varten, jos työnkulkusääntö on määritetty.
 - Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset, jos se on määritetty lähettämään sähköposteja.

Hakemuksen peruutus

Hyväksyjä voi peruuttaa hakemuksen hyväksyntäprosessin aikana.

Esitiedot Hakemuksen hyväksyntätilan on oltava Hyväksytty.

Hakemuksen peruutus

- 1 Valitse peruutettava hakemus hakemusten kotisivun Kaikki hakemukset -osasta.
Lisätietoja hakemusten valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse hakemusten tietosivulla Muokkaa.
- 3 Valitse hakemusten muokkaussivun Hyväksynnän tila -kentässä Peruutettu. Valitse sitten Tallenna.

Sovellusten poisto

Sovelluksen voi poistaa Sovelluksen tiedot -sivulla.

Sovellusten poisto

- 1 Valitse Sovelluksen tiedot -sivulla Poista.
Näyttöön tulee sanomaruutu, jossa varmistetaan, haluatko todella poistaa sovelluksen.
- 2 Valitse OK.
Sovellus on poistettu.

Sovellusten tuonti

Useimmissa tapauksissa tuotemerkin omistajat lisäävät tietoja alkuperäiseen kumppaniohjelmiin eri lähteestä. Tuotemerkin omistajat voivat lisätä tietoja kumppanisovelluksiin sovelluksen Oracle CRM On Demand tuontityökalun avulla. He voivat myös käyttää verkkopalveluita sovellustietojen lataamisessa tietystä kumppaniportaalista. Lisätietoja tietojen tuonnista sovelluksen Oracle CRM On Demand avulla on kohdassa Tietojen tuonti.

Hakemusten kentät

Hakemusten muokkaussivulla voit lisätä hakemuksen tai muokata aiemmin luotua hakemusta. Hakemusten muokkaussivu sisältää hakemuksen kaikki käytettävissä olevat kentät.

VIHJE: Voit muokata Hakemuksia myös Hakemusluettelo-sivulla ja hakemuksen tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
--------	--------

Kenttä	Kuvaus
Yritysprofiili	
Nimi	Yrityksen nimi. Tietueiden kopioiden välttämiseksi varmista, että noudatat yrityksesi määrittämiä nimeämiskäytäntöjä lyhenteiden, isojen kirjainten yms. käytöstä.
Sijainti	Yrityksen sijainti.
Puhelinnumero	Yrityksen ensisijainen puhelinnumero.
Faksinumero	Yrityksen ensisijainen faksinumero.
Web-sivusto	Yrityksen URL-osoite.
Työntekijöiden määrä	Yrityksen työntekijöiden kokonaismäärä.
Liikevaihto	Yrityksen liikevaihto vuosittain yhteensä.
Toimiala	Ala, jolla yritys toimii.
Maa	Yrityksen osoitteen maaosuus.
Osoite 1	Yrityksen osoitteen lisätiedot.
Osoite 2	Yrityksen osoitteen lisätiedot.
Kaupunki	Yrityksen osoitteen kaupunkiosuus.
Maakunta	Yrityksen osoitteen osavaltio- tai maakuntaosuus.
Postinumero	Yrityksen osoitteen postinumero-osuus.
Hakemuksen lähettäjä	
Etunimi	Lähettäjän etunimi.
Sukunimi	Lähettäjän sukunimi.
Työpuhelinnumero	Lähettäjän työpuhelinnumero.
Matkapuhelinnumero	Lähettäjän matkapuhelinnumero.
Työfaksinumero	Lähettäjän työpaikan faksinumero.
Sähköpostiosoite	Lähettäjän sähköpostiosoite.
Tehtävänimike	Lähettäjän tehtävänimike.
Lähetyksen tila	Hakemuksen nykyinen lähetyksen tila. Arvot ovat Ei lähetetty, Lähetetty tai Peruutettu.
Nykyinen hyväksyjä	Sen henkilön nimi, jolla on valtuudet hyväksyä hakemus.

Kenttä	Kuvaus
Maa	Lähtäjän osoitteen maaosuus.
Osoite 1	Lähtäjän osoitteen lisätiedot.
Osoite 2	Lähtäjän osoitteen lisätiedot.
Kaupunki	Lähtäjän osoitteen kaupunkiosuus.
Maakunta	Lähtäjän osoitteen osavaltio- tai maakuntaosuus.
Postinumero	Lähtäjän osoitteen postinumero-osa.
Kumppanuuden tiedot	
Hyväksynnän tila	Hakemuksen nykyinen hyväksynnän tila. Arvot ovat: Odottaa hyväksyntää, Hyväksytty, Hylätty tai Peruutettu.
Lähetyspäivämäärä	Päivämäärä, jolloin hakemus lähetettiin.
Hyväksyntäpäivämäärä	Päivämäärä, jolloin hakemus hyväksyttiin.
Käsittelijä: Nimi	Sen henkilön nimi, joka on tarkistanut ja joko hyväksynyt tai hylännyt tämän hakemuksen.
Hylkäyksen syy	Syy, miksi hakemus hylättiin. Arvot ovat: Kopio, Virheelliset tiedot, Riittämättömät tiedot tai Muu.
Kumppaniohjelma	Hakemukseen liittyvän kumppanuusohjelman nimi.
Ohjelman taso	Hakemukseen liittyvän kumppanuusohjelman taso.
Kumppanityyppi	Kumppanityyppi, jolle hakemus lähetetään.
Arvioidut kumppanuuden edut	Tältä kumppanuudelta odotetut edut. Tämä on tekstikenttä, johon mahtuu 500 merkkiä.
Olemassa olevat kumppanuudet	Tässä kentässä on lueteltu kaikki olemassa olevat kumppanuudet. Tämä on tekstikenttä, johon mahtuu 300 merkkiä.
Lisätietoja	
Kumppani	Hakemukseen liittyvä kumppani.
Lähde	Tämän hakemuksen lähde, esimerkiksi verkkosivusto, suorapostitus, sähköposti jne.
Kampanja	Kampanja, joka tuotti tämän kumppanuushakemuksen. Tämä kampanja liittyy tähän hakemukseen.
Hakemuksen tunnus	Tämän hakemuksen yksilöivä tunnusnumero.

Kenttä	Kuvaus
Omistaja	Hakemustietueen omistaja. Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).

Kaupan rekisteröinnit

Kaupan rekisteröinti on prosessi, jossa kumppanit pyytävät myyntimahdollisuuden yksinoikeudet tuotemerkin omistajalta. Tällöin kumppani voi kertoa toimittajalle potentiaalisesta myyntimahdollisuudesta ja kumppanit voivat käyttää myyntimahdollisuutta ensisijaisesti itsellään. Kaupan rekisteröinnit ovat vähemmän spekulatiivisia kuin myyntimahdollisuudet, mutta spekulatiivisimpia kuin myyntimahdollisuudet. Niiden ajatellaan siis sijoittuvan myyntivihjeiden ja myyntimahdollisuuksien välille.

Useimmissa tapauksissa kumppani pyytää löytämänsä myyntivihjeen tai myyntimahdollisuuden rekisteröintiä. Kumppani voi pyytää myös tuotemerkin omistajan kumppanille aiemmin tarjoaman myyntimahdollisuuden rekisteröintiä.

Kaupan rekisteröintien avulla voi lievittää kanavaristiriitaa, jossa kumppanit joutuvat kilpailemaan keskenään tai toimittajan sisäinen myyntiosasto samasta myyntimahdollisuudesta. Kaupan rekisteröinnit ovat hyödyllisiä myös seuraavien syiden vuoksi:

- ne vahvistavat tuotemerkin toimittajan näkyvyyttä kumppanien myyntimahdollisuuden potentiaalissa
- ne lisäävät tuotemerkin omistajan lisämyyntiä, täydennysmyyntiä tai molempia.

Kumppanilla ei välttämättä ole riittävästi tietoja myyntimahdollisuudesta kaupan rekisteröinnin yhteydessä. Kumppani ei ehkä esimerkiksi tunne mahdollisen asiakkaan ostoaikeiden kohteena olevia tuotteita kunnolla. Kumppanilla voi olla jonkinlainen mielikuva mahdollisen asiakkaan kiinnostuksen kohteesta. Kumppani saattaa esimerkiksi tietää, että mahdollinen asiakas haluaa ostaa *tasokkaita palvelimia*, mutta ei tiedä mahdollisen asiakkaan tarkempaa ostoslistaa. Kaupan rekisteröintien avulla kumppanit voivat hankkia haluamansa määrän tietoja.

Kaupan rekisteröinnin kotisivun käyttö

Kaupan rekisteröinnin kotisivu on lähtökohta kaupan rekisteröintien hallinnalle.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa kaupan rekisteröinnin kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit myös itse lisätä osia ja poistaa niitä.

Kaupan rekisteröintien luonti

Voit luoda kaupan rekisteröinnin valitsemalla Lähiaikoina näytetyt rekisteröinnit, jotka odottavat hyväksyntääni -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Kaupan rekisteröinnin kentät](#) (sivulla 401).

Kaupan rekisteröinnin luetteloiden käyttö

Kaupan rekisteröinnin luettelot-osa sisältää useita suodatettuja luetteloita. Oracle CRM On Demand sisältää vakioluetteloujoukon. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien katseltavissa. Sinä ja esimiehesi voitte luoda lisää luetteloita eri ehtojen mukaan. Nämä mukautetut luettelot näkyvät vakioluetteloujoukon yläpuolella.

Seuraavassa on joitain osia, joita voidaan näyttää kaupan rekisteröinnin kotisivullasi.

Kaupan rekisteröinnin luettelot	Kuvaus
Kaikki kaupan rekisteröinnit	Tämä luettelo näyttää kaikki nähtävillä olevat tietueet omistajasta riippumatta. Se ei suodata kaupan rekisteröintejä.
Lähiaikoina muokatut kaupan rekisteröinnit	Suodattaa kaikki kaupan rekisteröinnit lajiteltuna muokkauspäivän mukaan.
Lähiaikoina luodut kaupan rekisteröinnit	Suodattaa kaikki kaupan rekisteröinnit lajiteltuna luontipäivän mukaan.
Lähiaikoina näytetyt kaupan rekisteröinnit	Suodattaa kaikki kaupan rekisteröinnit lajiteltuna viimeisimmän näyttöpäivän mukaan.
Kaupan rekisteröinnit, jotka vanhenevat seuraavan 30 päivän kuluessa	Kaikki hyväksytyt kaupan rekisteröinnit, joiden vanhenemispäivä umpeutuu seuraavan 30 kalenteripäivän kuluessa nykyisestä päivä määrästä.
Kaupan rekisteröinnit, jotka odottavat hyväksyntääni	Kaikki kaupan rekisteröinnit, joiden hyväksynnän tila on Odottaa hyväksyntää ja joiden tämänhetkinen hyväksyjä olet.
Kaupan rekisteröinnit, joissa ei ole aktiviteetteja edellisten 30 päivän aikana	Kaikki hyväksytyt kaupan rekisteröinnit, joissa ei ole ollut aktiviteetteja myyntimahdollisuuksiin liittyen edellisten 30 kalenteripäivän aikana nykyisestä päivä määrästä lukien.
Aktiiviset kaupan rekisteröinnit	Kaikki kaupan rekisteröinnit, joiden hyväksynnän tila on Hyväksytty.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Luo uusi luettelo valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luetteloiden luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakioluettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Kaupan rekisteröinnit, jotka odottavat hyväksyntääni

Kaupan rekisteröinnit, jotka odottavat hyväksyntääni -osa näyttää kaikki kaupan rekisteröinnit, joiden tämänhetkinen hyväksyjä olet ja joita ei vielä ole hyväksytty.

Muut osat

Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä joitain seuraavista osista kaupan rekisteröinnin kotisivulle:

- Hyväksytyt kaupan rekisteröinnit
- Kaupan rekisteröinnit, jotka vanhenevat seuraavan 30 päivän kuluessa
- Kaupan rekisteröinnit, joissa ei ole aktiviteetteja edellisten 30 päivän aikana
- Lähiaikoina luodut kaupan rekisteröinnit
- Lähiaikoina muokatut kaupan rekisteröinnit
- Aktiiviset kaupan rekisteröinnit
- Yksi tai useampi raportin osa [Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi luoda raportin osia, kuten Hyväksytyt rekisteröinnit kaupan koon mukaan (pylväskaavio), Hyväksytyt rekisteröinnit iän mukaan (pylväskaavio), Rekisteröinnit tilan mukaan (piirakkakaavio), Rekisteröinnit, jotka johtivat voittoon (kauden mukaan) (pylväskaavio), tai Rekisteröintien lukumäärä (kauden mukaan) (pylväskaavio).]

Osien lisäys kaupan rekisteröinnin kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä osia kaupan rekisteröinnin kotisivulle sen mukaan, mitkä osat yrityksen järjestelmänvalvoja on asettanut saataville kaupan rekisteröinnin kotisivulle.

Osien lisäys kaupan rekisteröinnin kotisivullesi

- 1 Valitse kaupan rekisteröinnin kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osia ja järjestä sivun osiot kaupan rekisteröinnin kotisivun asettelusivulla napsauttamalla suuntanuolia. Valitse sitten Tallenna.

Kaupan rekisteröintien hallinta

Tee seuraavat tehtävät kaupan rekisteröintien hallintaa varten:

- [Kaupan rekisteröintien luonti](#) (sivulla 392)
- [Kaupan rekisteröintien lähetys hyväksyttäväksi](#) (katso "[Kaupan rekisteröintien lähetys hyväksyntään](#)" sivulla 393)
- [Kaupan rekisteröintien hyväksyntä](#) (sivulla 394)
- [Kaupan rekisteröintien palautus](#) (sivulla 395)

- [Kaupan rekisteröintien hylkäys](#) (sivulla 395)
- [Kaupan rekisteröintien lähetys uudelleen](#) (sivulla 396)
- [Kaupan rekisteröintien peruutus](#) (sivulla 396)
- [Kaupan rekisteröintien kauden lopetus](#) (sivulla 397)
- [Kaupan rekisteröintien päivitys](#) (sivulla 397)
- [Tuotteiden linkitys kaupan rekisteröinteihin](#) (sivulla 398)
- [Kaupan koon laskenta](#) (sivulla 398)
- [Kaupan rekisteröintien liittäminen myyntimahdollisuuksiin](#) (sivulla 399)
- [Kaupan rekisteröintien muuttaminen asiakkaisiksi, yhteyshenkilöiksi tai myyntimahdollisuuksiksi](#) (sivulla 399)
- [Profiili- ja rooliasetusten käyttö kaupan rekisteröintien muuttamista varten](#) (katso "[Kaupan rekisteröintien muuttamisen käyttöprofiili- ja rooliasetukset](#)" sivulla 400)
- [Kaupan rekisteröinnin kentät](#) (sivulla 401)

Kaupan rekisteröintien luonti

Oracle CRM On Demand mahdollistaa kaupan rekisteröinnin luomisen kirjoittamalla tiedot lomakkeelle. Kumppani voi avata tämän lomakkeen eri alueilta sovelluksesta sen mukaan, minkä parissa kumppani työskentelee ja mitä hän haluaa tehdä. Tämä aihe kuvaa yhden tavan luoda kaupan rekisteröinti Kaupan rekisteröinnit -välilehdestä. Kumppanit voivat myös luoda kaupan rekisteröintejä muilla tavoin. Lisätietoja tästä on kohdassa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41).

Kun kumppani luo kaupan rekisteröinnin, hän voi joko tehdä siitä itsenäisen tai liittää sen myyntimahdollisuuteen. Kumppani luo itsenäisen kaupan rekisteröinnin (riippumaton rekisteröinti), kun kumppani uskoo löytäneensä potentiaalisen uuden liiketoimintamahdollisuuden ja haluaa rekisteröidä sen tuotemerkin omistajalla. Tuotemerkin omistaja ei ehkä kuitenkaan katso sitä myyntimahdollisuudeksi, ennen kuin yksi tai useampi henkilö organisaatiosta on tarkistanut sen.

Tässä tapauksessa, kun kumppani uskoo löytäneensä myyntimahdollisuuden ja tuotemerkin omistaja toteaa, ettei se ole myyntimahdollisuus, ennen kuin se on tarkistettu ja vahvistettu, ratkaisuna on, että kumppani luo kaupan rekisteröinnin. Kaupan rekisteröinti sisältää sekä myyntimahdollisuuden että rekisteröintitiedot. Jossain vaiheessa kumppani lähettää rekisteröinnin hyväksyttäväksi ja jos se on asianmukainen, tuotemerkin omistaja hyväksyy sen. Ennen kaupan rekisteröinnin lopullista hyväksymistä tuotemerkin omistaja liittää siihen myyntimahdollisuuden.

Kaupan rekisteröinnin luonti

- 1 Valitse Kaupan rekisteröinti -luettelosivulla Uusi.
- 2 Kirjoita Kaupan rekisteröinnin tiedot -lomakkeelle tarvittavat tiedot.
 - a Jos kaupan rekisteröinti on olemassa olevasta myyntimahdollisuudesta, etsi ja valitse asianomainen myyntimahdollisuus Liittyvä myyntimahdollisuus -kentästä. Liittyvä myyntimahdollisuus -kentässä

pitäisi näkyä vain ne myyntimahdollisuudet, jotka sinulla on oikeus nähdä. Asiakaskenttään siirtyy automaattisesti valittuun myyntimahdollisuuteen liittyvän asiakkaan nimi.

- b** Jos kaupan rekisteröinti tehdään uudesta myyntimahdollisuudesta (tai myyntimahdollisuudesta, jota sinulla ei ole oikeus nähdä), valitse Uusi myyntimahdollisuus -valintaruutu ja täytä seuraavat tiedot Myyntimahdollisuuden tiedot -osaan.
 - Valuutta
 - Kaupan koko
 - Sulkemispäivämäärä
 - Tuotekiinnostus
 - Seuraava vaihe
- c** Jos kaupan rekisteröinti tehdään uudesta myyntimahdollisuudesta, se saattaa koskea nykyistä asiakasta tai uutta asiakasta. Jos kaupan rekisteröinti koskee nykyistä asiakasta, etsi ja valitse asiakas Liitetty asiakas -kentästä. Jos kaupan rekisteröinti koskee uutta asiakasta, valitse Uusi asiakas -valintaruutu ja täytä kentät Uusi yritys -tieto-osan kentät.

Lisätietoja kaupan rekisteröinnin kentistä on kohdassa [Kaupan rekisteröinnin kentät](#) (sivulla 401).

3 Tallenna tietue.

Kaupan rekisteröintien lähetys hyväksyntään

Kaupan rekisteröinti tarkoittaa pyyntöä, jolla kumppani anoo tuotemerkin omistajalta myyntimahdollisuuden yksinoikeuksia. Tuotemerkin omistaja joko hyväksyy tai hylkää pyynnön. Useimmilla yrityksillä on tarkoin määritetyt prosessit kumppanien esittämien hyväksyntäpyyntöjen käsittelemiseksi. Yleensä yksi tai usea tuotemerkin omistajan työntekijä arvioi rekisteröinnin eri kriteereiden mukaan ja päättää pyynnön hyväksymisestä. Pienissä yrityksissä rekisteröinnin hyväksynnästä vastaavien työntekijöiden joukko on staattinen eli sama hyväksyjäjoukko hyväksyy kaikki kaupan rekisteröinnit. Suurissa yrityksissä puolestaan hyväksynnästä vastaavien työntekijöiden joukko on dynaaminen ja määrittyy useiden tekijöiden mukaan, joita ovat esimerkiksi kaupan koko, kumppani ja tuotteet.

Ennen kuin aloitat Luo kaupan rekisteröinti. Lisätietoja kaupan rekisteröintien luonnista on kohdassa [Kaupan rekisteröintien luonti](#) (sivulla 392). Luo sen jälkeen työnkulkusääntö, joka määrittää kaupan rekisteröintien hyväksyjäksi sopivan käyttäjän. Lisätietoja työnkulkusääntöjen luonnista on kohdassa Työnkulkusääntöjen luonti.

Kaupan rekisteröintien lähetys hyväksyntään

- 1** Valitse kaupan rekisteröintien muokkaussivun Lähetysten tila -kentässä Lähetetty.

Lähetysten muuttaminen tilaan Lähetetty käynnistää hyväksyntäprosessin. Kuka tahansa, jolla on kaupan rekisteröinnin päivitysoikeudet, voi aloittaa hyväksyntäprosessin.

- 2** Valitse Tallenna.

Kun Lähetysten tila -kentän arvoksi on muutettu Lähetetty, tapahtuu seuraavaa:

- Hyväksynnän tilaksi määritetään Odottaa hyväksyntää.
- Lähetyspäivämääräksi määritetään automaattisesti nykyinen aikaleima.
- Rekisteröinnin reititys alkaa. Työnkulkusääntö määrittää kaupan rekisteröinnin Hyväksyjä-kenttään sopivan käyttäjän.
- Jos hyväksyjää ei ole kaupan rekisteröinnin tiimiissä, hänet lisätään siihen.
- Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset, jos työnkulkusääntö on määritetty.

Kaupan rekisteröintien hyväksyntä

Riippuen yrityksesi liiketoimintaprosesseista useampaa kuin yhtä henkilöä saatetaan tarvita hyväksymään kaupan rekisteröinti ennen kuin kaupan rekisteröintiä pidetään voimassa olevana myyntimahdollisuutena. Tällä hetkellä hyväksynnän reititys on käsivälitteinen toiminto ja vain yhden tason hyväksyntää tuetaan. Sinun tulee muokata nykyinen hyväksyjä -kenttää siirtääksesi rekisteröintiä hyväksyntäketjussa.

Huomautus: voit saavuttaa monitasoisen hyväksynnän, jos hyväksyntäketjun jokainen hyväksyjä päivittää Hyväksyjä-kentän ketjun seuraavalla hyväksyjällä.

Kaupan rekisteröinnille voidaan antaa lopullinen hyväksyntä vain, jos se liittyy myyntimahdollisuuteen. Jos rekisteröinti ei liity myyntimahdollisuuteen (esim. itsenäinen rekisteröinti), se täytyy linkittää olemassa olevaan myyntimahdollisuuteen tai se täytyy käsivälitteisesti muuntaa myyntimahdollisuudeksi. Katso lisätietoja kaupan rekisteröintien muuntamisesta kohdasta [Kaupan rekisteröintien muuntaminen asiakkaiksi, yhteyshenkilöiksi tai myyntimahdollisuuksiksi](#) (katso "[Kaupan rekisteröintien muuttaminen asiakkaiksi, yhteyshenkilöiksi tai myyntimahdollisuuksiksi](#)" sivulla 399). Kun kaupan rekisteröinti saavuttaa lopullisen hyväksynnän, siihen liittyvä myyntimahdollisuus tulee näkyviin kumppaniorganisaatiossa, sillä kumppanin täytyy mahdollisesti pystyä käyttämään myyntimahdollisuutta.

Huomautus: liittyvä myyntimahdollisuus tulee näkyviin kumppaniorganisaatiossa vain, kun kaupan rekisteröinti hyväksytään. Jos rekisteröinti palautuu tai se hylätään, näkyvyyttä liittyvään myyntimahdollisuuteen (jos sellainen on) ei myönnetä.

Ennen kuin aloitat. Kaupan rekisteröintien lähetyksen tilaksi on määritettävä Lähetetty, ennen kuin voit hyväksyä sen.

Kaupan rekisteröintien hyväksyntä

- 1 Valitse Kaupan rekisteröintien muokkaus -sivun Hyväksyntätila-kentässä Hyväksytty.
- 2 Valitse Tallenna.

Kun muutat hyväksynnän tilaksi Hyväksytty, tapahtuu seuraavaa:

- Oracle CRM On Demand tarkistaa, että lähetystilan arvon on Lähetetty. Jos lähetystilana on jokin muu arvo, tarkastus epäonnistuu ja sovellus luo asianmukaisen virheviestin.
- Oracle CRM On Demand tarkistaa, että Liitetty myyntimahdollisuus -kenttään on lisätty myyntimahdollisuus.
- Oracle CRM On Demand tarkistaa, että Liitetty myyntimahdollisuus -kenttään määritetty myyntimahdollisuus ei vielä liity hyväksyttyyn kaupan rekisteröintiin.
- Myyntimahdollisuuden otsikon Rekisteröity-valintaruutu on valittu.

- Myyntimahdollisuuden otsikon Rekisteröinnin vanhenemispvm -kenttään on lisätty hyväksytyn rekisteröinnin vanhenemispvm.
- Myyntimahdollisuuden otsikkoon on kopioitu hyväksytyn rekisteröinnin kumppanin tiedot.
- Lopullinen hyväksyjä vaihtuu nykyiseksi käyttäjäksi. Nykyinen hyväksyjä - kenttää ei päivitetä.
- Hyväksynnän päivämäärä vaihtuu nykyiseksi päivämääräksi sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
- Työnkulkusääntö luo uuden tehtävän hyväksynnän seurantaan varten.
- Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset, jos työnkulkusääntö on määritetty.

Kaupan rekisteröintien palautus

Kaupan rekisteröinnin ollessa hyväksyntäprosessin käsiteltävänä hyväksyjä voi palauttaa rekisteröinnin tekijälle, jos kaupan rekisteröinnin parametreihin on tehtävä muutoksia.

Ennen kuin aloitat Kaupan rekisteröinnin lähetystilan on oltava Lähetetty.

Kaupan rekisteröintien palautus

- Valitse kaupan rekisteröinnin muokkaussivun Hyväksyntätila-kentässä Palautettu. Valitse sitten Tallenna. Kun muutat hyväksynnän tilaksi Palautettu, tapahtuu seuraavaa:
 - Rekisteröinnin lähetystilaksi määritetään Ei lähetetty.
 - Päivämäärä poistetaan Hyväksyntäpvm-kentästä. Lähetyspäivämäärä säilyy kuitenkin Lähetyspvm-kentässä.
 - Hyväksyjän palautustoimen seurantaan varten luodaan tehtävätietue.
 - Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset, jos työnkulkusääntö on määritetty.

Kaupan rekisteröinnin tekijä voi nyt päivittää kaupan rekisteröinnin ja lähettää sen uudelleen. Lisätietoja kaupan rekisteröintien lähettämisestä on kohdassa [Kaupan rekisteröintien lähettäminen hyväksyttäväksi](#) (katso "[Kaupan rekisteröintien lähetys hyväksyntään](#)" sivulla 393).

Kaupan rekisteröintien hylkäys

Hyväksyjä voi hylätä kaupan rekisteröinnin hyväksyntäprosessin aikana.

Ennen kuin aloitat Kaupan rekisteröinnin lähetystilan on oltava Lähetetty.

Kaupan rekisteröintien hylkäys

- Valitse kaupan rekisteröinnin muokkaussivun Hyväksyntätila-kentässä Hylätty. Valitse sitten Tallenna. Kun muutat hyväksynnän tilaksi Hylätty, tapahtuu seuraavaa:
 - Rekisteröinnin lähetystilana säilyy Lähetetty.

- Päivämäärä poistetaan Hyväksyntäpvm-kentästä. Lähetyspäivämäärä säilyy kuitenkin Lähetyspvm-kentässä.
- Hyväksyjän palautustoimen seurantaan varten luodaan tehtävätietue.
- Työnkulkusääntö luo tarvittavat sähköposti-ilmoitukset, jos työnkulkusääntö on määritetty.

Kaupan rekisteröintien lähetys uudelleen

Hyväksyjä voi pyytää rekisteröinnin hyväksyntää tai hylkäystä koskevia lisätietoja rekisteröinnin ollessa hyväksyntäprosessin käsittelyssä. Tällöin hyväksyjä voi palauttaa rekisteröinnin omistajalle ja määrittää palautukselle jonkin syyn. Vaihtoehtoisesti rekisteröinnin omistaja voi peruuttaa rekisteröinnin, jos hän haluaa antaa rekisteröintiä koskevia lisätietoja.

Kun rekisteröinti on palautettu tai peruutettu, omistaja voi päivittää sen. Omistajan päivitettyä kaupan rekisteröinnin hän voi lähettää rekisteröinnin uudelleen hyväksyttäväksi.

Ennen kuin aloitat. Kaupan rekisteröintien lähetyksen tilaksi on määritettävä Peruutettu tai Ei lähetetty.

Kaupan rekisteröintien lähetys hyväksyttäväksi

- 1 Lisää lisätiedot kaupan rekisteröinnin muokkaussivulle.
- 2 Valitse kaupan rekisteröintien muokkaussivun Lähetyksen tila -kentässä Lähetetty.

Lähetyksen tilan muuttaminen tilaksi Lähetetty käynnistää hyväksyntäprosessin. Kuka tahansa, jolla on kaupan rekisteröinnin päivitysoikeudet, voi aloittaa hyväksyntäprosessin. Valitse sitten Tallenna.

Kun Lähetyksen tila -kentän arvoksi on muutettu Lähetetty, tapahtuu seuraavaa:

- Hyväksynnän tilaksi määritetään Odottaa hyväksyntää.
- Lähetyspäivämäärä asetetaan automaattisesti nykyiseen aikaleimaan.
- Rekisteröinnin reititys alkaa. Työnkulku määrittää kaupan rekisteröinnin Hyväksyjä-kenttään sopivan käyttäjän.
- Hyväksyjä on lisätty kaupan rekisteröinnin tiimiin, ellei hyväksyjä jo ollut siellä.
- Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset, jos työnkulkusääntö on määritetty.

Kaupan rekisteröintien peruutus

Tuotemerkin omistaja voi peruuttaa kaupan rekisteröinnin, kun Hyväksynnän tila -kentän arvoksi on määritetty toinen seuraavista:

- Odottaa hyväksyntää
- Hyväksytty

Kaupan rekisteröintiä ei voi peruuttaa, jos hyväksynnän tilalla on jokin muu arvo.

Kaupan rekisteröintien peruutus

- Valitse Kaupan rekisteröinnin muokkaussivulla Hyväksynnän tila -kentässä Peruutettu. Valitse sitten Tallenna.

Kun hyväksytty kaupan rekisteröinti peruutetaan, liittyvää myyntimahdollisuutta päivitetään seuraavasti:

- Rekisteröity-valintaruudun valinta poistetaan.
- Rekisteröinnin vanhenemispvm -kentän arvoksi palautetaan tyhjä.
- Rekisteröity kumppani -kentän arvoksi palautetaan tyhjä.

Kaupan rekisteröintien kauden lopetus

Voit lopettaa kaupan rekisteröintien kauden milloin tahansa.

Kaupan rekisteröintien kauden lopetus

- Valitse Kaupan rekisteröinnin muokkaus -sivun Hyväksyntätila-kentässä Vanhentunut. Valitse sitten Tallenna.

Kun muutat hyväksynnän tilaksi Vanhentunut, tapahtuu seuraavaa:

- Myyntimahdollisuuden otsikon Rekisteröity-valintaruutua ei ole valittu.
- Myyntimahdollisuuden otsikon Rekisteröinnin päättymispäivä -kentän päivämääräksi palautuu tyhjä.
- Myyntimahdollisuuden otsikon Rekisteröity kumppani -kentän arvoksi palautuu tyhjä.

Kaupan rekisteröintien päivitys

Kaikki tiedot eivät aina ole käytettävissä siinä vaiheessa, kun kaupan rekisteröinti luodaan. Voit lisätä tuotetiedot rekisteröintiin vasta, kun kaupan rekisteröinti on luotu. Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voit katsella ja muokata näkyviä kaupan rekisteröintejä.

Kun kaupan rekisteröinti on Ei lähetetty- tai Peruutettu-tilassa, voit muokata rekisteröintiä ja lisätä tai poistaa tulojen rivialkioita. Et voi tehdä näitä muutoksia, jos kaupan rekisteröinti on jossakin muussa tilassa.

Kaupan rekisteröinnin päivitys

- 1 Valitse Kaupan rekisteröintiluettelo -sivulla Muokkaa.
- 2 Tee haluamasi muutokset kaupan rekisteröintiin Kaupan rekisteröinnin muokkaus -sivulla. Valitse sitten Tallenna.

Tuotteiden linkitys kaupan rekisteröintiin

Kun rekisteröit uuden myyntimahdollisuuden, sinulla on käsitys siitä, minkätyyppisistä tuotteista ja määristä mahdollinen asiakas on kiinnostunut. Nämä kaupan rekisteröinnin tiedot on syytä säilyttää, sillä monet yritykset haluavat tarkastella tuotteita harkitessaan rekisteröinnin hyväksymistä. Kaupan rekisteröinti voidaan muuntaa myyntimahdollisuudeksi ennen lopullista hyväksyntää, minkä vuoksi kauppaa koskevat tuotelinjan tiedot tulee tallentaa. Näin nämä tiedot ovat käytettävissä ja voidaan kopioida myyntimahdollisuuteen muuntovaiheessa.

Ennen aloitusta. Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut tuotetuloihin liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Luo kaupan rekisteröinti ja määritä sen tilaksi Ei lähetetty tai Peruutettu. Voit lisätä tuotelinjoja kaupan rekisteröintiin rekisteröinnin jälkeen mutta kuitenkin ennen hyväksyntään lähettämistä.

Tuotteiden linkitys kaupan rekisteröintiin

- 1 Valitse kaupan rekisteröinnin tietosivun Tuotetulot-osan Lisää-painike.
- 2 Syötä kenttiin kaupan rekisteröintiin linkitettävän tuotteen nimi, määrä ja hinta. Valitse sitten Tallenna. Lisätietoja tietueiden linkityksestä on kohdassa [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69).

Kaupan koon laskenta

Kaupan rekisteröintiin liittyvien tuotelinjan nimikkeiden määrä voi olla nolla, yksi tai useita. Kuhunkin tuotelinjan nimikkeeseen voi liittyä tulon arvo. Sopivaa valuuttamuuttoa käyttäen voit määrittää kaupan rekisteröinnin ylätunnisteessa, että kaupan koko on yhtä kuin kaikki tuottorivien nimikkeet yhteensä.

Ennen aloitusta. Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut tuotetuloihin liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Kaupan koon laskenta

- 1 Valitse kaupan rekisteröinnin tietosivun Tuotetulot-osassa Päivitä kaupan koko.
Oracle CRM On Demand noutaa kunkin rivinimikkeen tulon ja muuntaa sen kaupan valuuttaan (määritetty rekisteröinnin ylätunnisteessa). Muuntovaiheessa Oracle CRM On Demand ottaa huomioon rivinimikkeen valuutanvaihdon päivämäärän. Jos rivinimikkeelle on määritetty valuutanvaihdon päivämäärä, muunnossa käytetään kyseisen päivämäärän vaihtokurssia. Jos valuutanvaihdon päivämäärää ei ole määritetty, Oracle CRM On Demand käyttää muuntolaskennassa kuluvan päivän päivämäärää.

Kunkin rivinimikkeen muunnettu tulo lisätään juoksevaan summaan, ja tuloksena saatu arvo syötetään rekisteröinnin ylätunnisteen Kaupan koko -kenttään.
- 2 Valitse Tallenna.

Kaupan rekisteröintien liittäminen myyntimahdollisuuksiin

Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voit liittää aiemmin luodut kaupan rekisteröinnit aiemmin luotuihin myyntimahdollisuuksiin ja vaihtaa näiden välisiä liitoksia. Kaupan rekisteröinnin voi liittää myös virheelliseen myyntimahdollisuuteen.

Kaupan rekisteröinnin liittäminen myyntimahdollisuuteen

- 1 Valitse Kaupan rekisteröintien luettelo -sivulla käsiteltävän kaupan rekisteröinnin Muokkaa-painike.
- 2 Hae ja valitse Kaupan rekisteröintien muokkaus -sivun Liittyvä myyntimahdollisuus -kentässä myyntimahdollisuus, johon haluat liittää kaupan rekisteröinnin. Valitse sitten Tallenna.

Kaupan rekisteröintien muuttaminen asiakkaiksi, yhteyshenkilöiksi tai myyntimahdollisuuksiksi

Jos käyttäjäroolillasi on tarvittavat asetukset, voit luoda asiakas-, yhteyshenkilö- tai myyntimahdollisuustietueita tai sulauttaa kaupan rekisteröintitiedot olemassa oleviin tietueisiin muuntamalla kaupan rekisteröintitietueen. Yrityksesi asetusten perusteella uusi myyntimahdollisuustietue voi sisältää tietoja, jotka vaikuttavat tulon laskentaan.

Ennen aloitusta: Tee seuraavat tehtävät:

- Luo kaupan rekisteröinti. Jos haluat lisätietoa kauppojen rekisteröintien luomisesta, katso [Kaupan rekisteröintien luonti](#) (sivulla 392).
- Määritä käyttäjän roolisi ja käyttöoikeusprofiilin asetukset. Jos haluat lisätietoja näistä asetuksista, katso [Profiili- ja rooliasetusten käyttö kaupan rekisteröintien muuttamista varten](#) (katso "Kaupan rekisteröintien muuttamisen käyttöprofiili- ja rooliasetukset" sivulla 400).

Kaupan rekisteröinnin muuntaminen asiakkaaksi, yhteyshenkilöksi tai myyntimahdollisuudeksi

- 1 Valitse muunnettava kaupan rekisteröinti Kaikki kaupan rekisteröinnit -osasta Kaupan rekisteröinti -sivulta.
Lisätietoja kauppojen rekisteröintien valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse kaupan rekisteröinnin tietosivulla Muunna myyntimahdollisuudeksi.
- 3 Tee Muunna kaupan rekisteröinti -sivulla jokin seuraavista:
 - Jos haluat luoda uuden asiakas- ja yhteyshenkilötietueen tästä kaupan rekisteröinnistä, valitse Luo uusi yht.hlö automaatt. ja Luo uusi asiakas automaatt.

Asiakas-osassa kaupan rekisteröinnin Liittyvä yritys -kenttä näkyy Liittyvä asiakas -kentässä oletusarvoisesti. Kaupan rekisteröinnin etunimi ja sukunimi näkyvät oletusarvoisesti Yht.hlö-osassa.

- Jos haluat luoda uuden myyntimahdollisuuden ja linkittää sen olemassa olevaan asiakkaaseen ja yhteyshenkilöön, valitse Käytä olem. olev. asiakasta ja Käytä olem. olevaa yht.hlöä -vaihtoehdot.

Jos rekisteröintitietueeseen liittyy asiakas, tämä asiakas näkyy Liittyvä asiakas -kentässä. Jos rekisteröintitietueeseen liittyy yhteyshenkilö, tämä yhteyshenkilö näkyy Liitetty yhteyshenkilö -kentässä.

- Jos haluat linkittää kaupan rekisteröinnin eri asiakkaaseen tai yhteyshenkilöön, napsauta Haku-kuvaketta Liittyvä asiakas- tai Liittyvä yhteyshenkilö -kenttien vierestä ja valitse toinen asiakas ja yhteyshenkilö. Varmista, että oikeat nimet näkyvät Liitetty asiakas- ja Liitetty yhteyshenkilö -kentissä ja että Käytä olem. olev. asiakasta- ja Käytä olem. olevaa yht.hlöä -vaihtoehdot on valittu.

- 4 Jos haluat muuntaa kaupan rekisteröinnin myyntimahdollisuudeksi, valitse Luo myyntimahdollisuus automaattisesti ja täytä kentät.

Kaupan rekisteröinnin nimi näkyy Myyntimahdollisuuden nimi -kentässä oletusarvoisesti. Tiedot Tulo-, Sulkemispäivämäärä-, Seuraava vaihe- ja Kuvaus-kentissä siirtyvät myös myyntimahdollisuustietueeseen. Voit muokata näitä tietoja Muunna kaupan rekisteröinti -sivulla. Voit myös liittää kaupan rekisteröinnin olemassa olevaan myyntimahdollisuuteen. Tee tämä seuraavasti:

- a Valitse Käytä olemassa olevaa myyntimahdollisuutta -vaihtoehto
- b Valitse sopiva myyntimahdollisuus käyttämällä hakukuvaketta Liittyvä myyntimahdollisuus -kentän vierestä.

- 5 Jos haluat muuntaa kaupan rekisteröinnin, valitse Tallenna.

Kaupan rekisteröintien muuttamisen käyttöprofiili- ja rooliasetukset

Kaupan rekisteröintien muunto asiakkaiksi, yhteyshenkilöiksi tai myyntimahdollisuuksiksi edellyttää tiettyjen asetusten määrittystä käyttöoikeusprofiilissa ja käyttäjän roolissa. Tässä aiheessa kuvataan vaaditut asetukset.

Kaupan rekisteröintien muuttamisen käyttöprofiiliasetukset

Seuraavissa taulukoissa näkyvät käyttöoikeustasot, jotka mahdollistavat kaupan rekisteröintien muunnon. Nämä asetukset on tehtävä oletuskäyttöoikeusprofiilissa ja omistajan käyttöoikeusprofiilissa.

Seuraavassa taulukossa näkyvät tietuetyyppien käyttöoikeustasot, jotka mahdollistavat kaupan rekisteröintien muunnon.

Tietuetyyppi	Käyttöoikeustaso
Asiakas	Luku ja muokkaus
Yhteyshenkilö	Luku ja muokkaus
Kaupan rekisteröinti	Luku ja muokkaus
Myyntimahdollisuus	Luku ja muokkaus

Seuraavassa taulukossa näkyvät liittyvien tietojen tietuetyyppien käyttöoikeustasot, jotka mahdollistavat kaupan rekisteröintien muunnon.

Tietuetyyppi	Liittyvien tietojen tietuetyyppi	Käyttöoikeustaso
Asiakas	Osoitteet	Luku, luonti ja muokkaus
Yhteyshenkilö	Asiakkaat	Luku ja luonti
	Osoitteet	Luku, luonti ja muokkaus
Myyntimahdollisuudet	Tulo	Luku ja muokkaus
	Yhteyshenkilö	Luku ja luonti

Kaupan rekisteröintien muuttamisen käyttäjän roolin asetukset

Kaupan rekisteröintien muunnon mahdollistavat rooliasetukset ovat seuraavat:

- Roolilla on oltava kaupan rekisteröintien muunto-oikeudet kumppanuussuhteiden hallintaohjelmassa.
- Roolin tietuetyypin käyttöoikeuksien asetusten on oltava seuraavat:
 - Kaupan rekisteröinnin tietuetyypin Käyttöoikeus-valintaruudun on oltava valittuna kaikkien kaupan rekisteröintien muuntotoimien aikana.
 - Myyntimahdollisuuden tietuetyypin Käyttöoikeus-valintaruutu on valittava, kun kaupan rekisteröintejä muunnetaan olemassa oleviksi myyntimahdollisuuksiksi.
 - Myyntimahdollisuuden tietuetyypin Käyttöoikeus- ja Voi luoda -valintaruutu on valittava, kun kaupan rekisteröintejä muunnetaan uusiksi myyntimahdollisuuksiksi.
 - Asiakkaan tietuetyypin Käyttöoikeus-valintaruutu on valittava, kun kaupan rekisteröintejä muunnetaan olemassa oleviksi asiakkaisiksi.
 - Asiakkaan tietuetyypin Käyttöoikeus- ja Voi luoda -valintaruutu on valittava, kun kaupan rekisteröintejä muunnetaan uusiksi asiakkaisiksi.
 - Yhteyshenkilön tietuetyypin Käyttöoikeus-valintaruutu on valittava, kun kaupan rekisteröintejä muunnetaan olemassa oleviksi yhteyshenkilöiksi.
 - Yhteyshenkilön tietuetyypin Käyttöoikeus- ja Voi luoda -valintaruutu on valittava, kun kaupan rekisteröintejä muunnetaan uusiksi yhteyshenkilöiksi.

Kaupan rekisteröinnin kentät

Kaupan rekisteröinnin muokkaussivulla voit lisätä kaupan rekisteröinnin tai päivittää aiemmin luodun kaupan rekisteröinnin tietoja. Kaupan rekisteröinnin muokkaussivu sisältää kaikki kaupan rekisteröinnissä tarvittavat kentät.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Kaupan rekisteröinnin avaintiedot	
Nimi	Kaupan rekisteröinnin nimi. Voit välttää tietueen kaksoiskappaleet varmistamalla, että noudatat yrityksesi määrittämiä nimeämiskäytäntöjä esimerkiksi lyhenteiden, isojen ja pienten kirjainten osalta.
Tyyppi	Kaupan rekisteröinnin tyyppi. Vaihtoehdot: Vakio ja Ei-vakio.
Lähetysten tila	Kaupan rekisteröinnin lähetysten tila. Vaihtoehdot: Ei lähetetty, Lähetetty ja Peruutettu.
Vanhenemispvm	Kaupan rekisteröinnin erääntymispäivä.
Erityishinta vaadittu	Ilmaisee, edellyttääkö kaupan rekisteröinti erikoishinnoittelua.
Liittyvä myyntivihje	Kaupan rekisteröinnin tuloksena saatu myyntivihjeen yksilöivä tunnus.
Tunnus	Kaupan rekisteröinnin yksilöivä tunnus.
Pääasiallinen kumppani	Kaupan rekisteröinnin löytänyt kumppaniasiakas. Kaupan rekisteröinnin löytänyt kumppani ei ehkä enää omista sitä.
Pääasiallinen kumppani: sijainti	Alkuperäisen kumppaniasiakkaan sijainti.
Kumppaniohjelma	Kumppaniohjelma, johon kaupan rekisteröinti liittyy.
Tavoite	Kaupan rekisteröintiin liittyvä tavoite.
Tuki vaaditaan	Ilmaisee, edellyttääkö kaupan rekisteröinti myyntiä edeltävää tukea.
Myyntimahdollisuuden tiedot	
Liittyvä myyntimahdollisuus	Kaupan rekisteröintiin liittyvän myyntimahdollisuuden nimi.
Uusi myyntimahdollisuus	Ilmaisee, onko kaupan rekisteröintiin liittyvä myyntimahdollisuus uusi.
Valuutta	Kaupan rekisteröintiin liittyvän myyntimahdollisuuden valittu valuutta.
Kaupan koko	Kaupan koko valitun valuutan yksikköinä.
Sulkemispäivä	Kaupan rekisteröintiin liittyvän myyntimahdollisuuden sulkemispäivämäärä.
Tuotekiinnostus	Tuotealue, josta mahdollinen asiakas on kiinnostunut.

Kenttä	Kuvaus
Seuraava vaihe	Kaupan rekisteröintiin liittyvän myyntimahdollisuuden myyntiprosessin seuraava looginen vaihe.
Asiakkaan tiedot	
Liittyvä asiakas	Kaupan rekisteröintiin liittyvän asiakasorganisaation nimi.
Uusi asiakas	Ilmaisee, onko kaupan rekisteröinnin asiakasorganisaatio uusi.
Yrityksen nimi	Asiakasorganisaation nimi.
Maa	Asiakasorganisaation maa.
Katu	Asiakasorganisaation katuosoite.
Kaupunki	Asiakasorganisaation osoitteen paikkakunta.
Osavaltio	Asiakasorganisaation osoitteen osavaltio.
Postinumero	Asiakasorganisaation osoitteen postinumero.
Liittyvä yhteyshenkilö	Liittyvän yhteyshenkilön nimi.
Uusi yhteyshenkilö	Ilmaisee, onko yhteyshenkilö uusi.
Herra/Rouva	Ilmaisee sopivan tervehdysten.
Etunimi	Asiakkaan etunimi.
Toinen etunimi	Asiakkaan toinen nimi.
Sukunimi	Asiakkaan yhteyshenkilön sukunimi.
Tehtävänimike	Asiakkaan yhteyshenkilön tehtävänimike.
Sähköposti	Asiakkaan yhteyshenkilön sähköpostiosoite.
Puhelinnumero	Asiakkaan yhteyshenkilön puhelinnumero.
Matkapuhelin	Asiakkaan yhteyshenkilön matkapuhelinnumero.
Faksi	Asiakkaan yhteyshenkilön faksinumero.
Hyväksyntätiedot	
Hyväksyntätila	Kaupan rekisteröinnin hyväksynnän nykyinen tila.
Nykyinen hyväksyjä	Sen henkilön nimi, jonka on hyväksyttävä kaupan rekisteröinti seuraavaksi.
Lopullinen hyväksyjä	Sen henkilön nimi, joka antoi kaupan rekisteröinnille lopullisen hyväksynnän.

Kenttä	Kuvaus
Lähetyspäivämäärä	Päivämäärä, jolloin kaupan rekisteröinti lähetettiin hyväksyttäväksi.
Hyväksyntäpäivämäärä	Päivämäärä, jolloin kaupan rekisteröinti sai lopullisen hyväksynnän.
Hylkäyksen syy	Kaupan rekisteröinnin hylkäyksen syy.
Kuvaus	Lisätietoja kaupan rekisteröinnistä. Tässä kentässä on 250 merkin raja.
Lisätietoja	
Omistaja	Lääketieteellisen koulutustapahtuman tietueen omistaja. Yleensä tietueen omistaja voi päivittää tietueen, siirtää tietueen toiselle omistajalle tai poistaa tietueen. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa käyttöoikeuksien tasoa eli rajoittaa tai lisätä käyttäjän käyttöoikeuksia. Omistaja-kentän arvo vaikuttaa siihen, mitkä tietueet sisältyvät sinun tai esimiestesi Raportit- ja Dashboard-sivuilta ajamiin raportteihin. Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).
Omistajan kumppaniasiakas	Sen kumppaniasiakkaan nimi, joka omistaa kaupan rekisteröinnin.
Alkuperäinen kumppaniasiakas	Kaupan rekisteröinnin löytäneen kumppaniasiakkaan nimi. Kaupan rekisteröinnin löytänyt kumppani ei ehkä enää omista sitä.
Kuvaus	Lisää kaupan rekisteröinnin lisätiedot.

Markkinointirahapyynnöt

Markkinoinnin kehitysvarat (MDF) antavat tuotemerkin omistajille mahdollisuuden antaa kumppanin käyttää markkinoinnin määrärahoja järjestelmällisesti niin, että kumppani voi myydä tuotemerkin omistajan tuotteita tietyillä maantieteellisillä alueilla tai että kumppani voi markkinoida tuotemerkkiä. *Markkinointirahapyyntö* on rahapyyntö, jossa kumppani pyytää varoja tuotemerkin omistajalta.

Kumppanit voivat pyytää esihyväksyntöjä markkinointiaktiviteettien rahoittamiseksi. Markkinointirahapyyntö selvittää markkinointiaktiviteetin tiedot ja arvioidut kustannukset. Sen jälkeen markkinointirahapyyntö reititetään hyväksyntäprosessin kautta. Brändin omistaja tarjoaa markkinointirahapyynnölle hyväksytyt varat ja voi hyväksyä, hylätä tai palauttaa sen.

Kun markkinointitoimet on suoritettu, kumppanit voivat luoda korvausvaatimuksia hakeakseen takaisin menetettyjä tuotemerkin omistajan ennalta hyväksymiä rahoja. Korvausvaatimukset luodaan joko tietyille

markkinointirahapyynnölle tai ilman erityistä kohdetta. Markkinointirahapyyntöön voi liittää vain yhden korvausvaatimuksen. Kun korvausvaatimus on hyväksytty, rahat siirretään liitettylle markkinointirahapyynnölle.

Markkinointirahapyynnön kotisivun käyttö

Markkinointirahapyynnön kotisivu on lähtökohta markkinointirahapyyntöjen hallinnalle.

HUOMAUTUS: yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa markkinointirahapyynnön kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolillasi on Mukauta kotisivuja -oikeudet, voit lisätä ja poistaa sivun osia.

Markkinointirahapyynnön luonti

Voit luoda markkinointirahapyynnön valitsemalla Lähiaikoina muokatut markkinointirahapyynnot -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja Markkinointirahapyynnön kentät.

Markkinointirahapyynnön luetteloiden käyttö

Markkinointirahapyyntöluettelo näyttää luetteloiden määrän. Oracle CRM On Demand sisältää vakioluettelojoukon. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja jokainen näkee ne. Voit luoda esimiesten kanssa uusia luetteloita eri ehtojen mukaan. Nämä mukautetut luettelot näkyvät vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää markkinointirahapyynnön vakioluetteloiden kuvaukset.

Markkinointirahapyyntöluettelo	Kuvaus
Kaikki markkinointirahapyynnot	Tämä luettelo näyttää kaikki nähtävillä olevat tietueet omistajasta riippumatta. Se ei suodata markkinointirahapyyntöjä.
Viimeksi luodut markkinointirahapyynnot	Suodattaa kaikki markkinointirahapyynnot lajiteltuna luontipäivän mukaan.
Viimeksi muokatut markkinointirahapyynnot	Suodattaa kaikki markkinointirahapyynnot lajiteltuna muokauspäivän mukaan.
Omat markkinointirahapyynnot	Suodattaa markkinointirahapyynnot, joiden Omistajakentässä on sinun käyttäjätunnuksesi.
Omat viimeksi luodut markkinointirahapyynnot	Suodattaa markkinointirahapyynnot, joiden Omistajakentässä on sinun nimesi, lajiteltuna luontipäivämäärän mukaan.
Omat viimeksi muokatut markkinointirahapyynnot	Suodattaa markkinointirahapyynnot, joiden Omistajakentässä on sinun nimesi, lajiteltuna muokauspäivämäärän mukaan.
Kaikki odottavat markkinointirahapyynnot	Kaikki markkinointirahapyynnot, joiden hyväksynnän tila on Odottaa hyväksyntää tai joiden korvausvaatimuksen tila on Korvausvaatimus

Markkinointirahapyyntöluettelo	Kuvaus
	lähetetty.
Omat odottavat markkinointirahapyynnot	Omistamasi markkinointirahapyynnot, joiden hyväksynnän tila on Odottaa hyväksyntää tai joiden korvausvaatimuksen tilan on Korvausvaatimus lähetetty.
Omat hyväksytyt markkinointirahapyynnot	Kaikki omistamasi hyväksytyt markkinointirahapyynnot.

Valitse luettelon nimi, kun haluat katsella luetteloa.

Luo uusi luettelo valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakio luettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Omat viimeksi muokatut markkinointirahapyynnot-osan katselu

Omat viimeksi muokatut markkinointirahapyynnot -osa näyttää omistamasi markkinointirahapyynnot, joita on viimeksi muokattu. Laajentaaksesi luetteloa, valitse Näytä koko luettelo -linkki.

Omat odottavat markkinointirahapyynnot-osan katselu

Omat odottavat markkinointirahapyynnot -osa näyttää omistamasi markkinointirahapyynnot, joiden hyväksynnän tila on Odottaa hyväksyntää tai joiden korvausvaatimusten tila on Korvausvaatimus lähetetty. Laajentaaksesi tätä luetteloa, valitse Näytä koko luettelo -linkki.

Osien lisäys markkinointirahapyynnön kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen rääätölointioikeus, voit lisätä joitain seuraavista osioista markkinointirahapyynnön kotisivulle:

- Markkinointirahapyyntöluettelot
- Kaikki odottavat markkinointirahapyynnot
- Viimeksi luodut markkinointirahapyynnot
- Viimeksi muokatut markkinointirahapyynnot
- Omat odottavat markkinointirahapyynnot
- Omat hyväksytyt markkinointirahapyynnot
- Omat viimeksi luodut markkinointirahapyynnot
- Omat viimeksi muokatut markkinointirahapyynnot
- Markkinointirahapyynnot, jotka odottavat hyväksyntääni

Osien lisääminen markkinointirahapyynnön kotisivulle

- 1 Valitse markkinointirahapyynnön kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Voit lisätä, poistaa tai järjestää osia napsauttamalla nuolia markkinointirahapyyntöjen kotisivun asettelusivulla. Valitse lopuksi Tallenna.

Markkinointirahapyyntöjen hallinta

Tee seuraavat tehtävät markkinointirahapyyntöjen hallintaa varten:

- [Markkinointirahapyyntöjen lähetys hyväksyttäväksi](#) (sivulla 407)
- [Markkinointirahapyyntöjen kutsuminen takaisin](#) (sivulla 408)
- [Markkinointirahapyyntöjen palautus](#) (sivulla 409)
- [Markkinointirahapyyntöjen hylkäys](#) (sivulla 409)
- [Markkinointirahapyyntöjen hyväksyntä](#) (sivulla 410)
- [Markkinointirahapyyntöjen peruutus](#) (sivulla 411)
- [Markkinointirahapyyntöjen korvausvaatimusten lähetys](#) (sivulla 412)
- [Markkinointirahapyyntöjen korvausvaatimusten hylkäys](#) (sivulla 412)
- [Markkinointirahapyyntöjen korvausvaatimusten hyväksyntä](#) (sivulla 413)

Lisätietoja kaikille tietueille yhteisistä toiminnoista on kohdassa [Tietueiden käsittely](#) (sivulla 37).

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimintojen vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Liitteiden käsittely](#) (sivulla 103)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Markkinointirahapyyntöjen lähetys hyväksyttäväksi

Kumppanit voivat pyytää esihyväksynnän markkinointiaktiviteettien rahoitukselle lähettämällä markkinointirahapyynnön. Markkinointirahapyyntö sisältää aktiviteetin tiedot ja kumppanin arvioimien käytettävien määrärahojen summan.

Ennen kuin aloitat. Luo markkinointirahapyyntö. Luo työnkulusääntö, joka määrittää markkinointirahapyyntöjen hyväksyjäksi sopivan käyttäjän. Lisätietoja työnkulusääntöjen luonnista on kohdasta Työnkulusääntöjen luonti.

Markkinointirahapyyntöjen lähetyksen hyväksyttäväksi

- 1 Valitse hyväksyttäväksi lähetettävä markkinointirahapyyntö markkinointirahapyyntöjen kotisivun Kaikki markkinointirahapyyntö -osassa.

Tietoja markkinointirahapyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Valitse markkinointirahapyyntöjen tietojen sivulla Muokkaa-painike.

- 3 Valitse markkinointirahapyyntöjen muokkaussivun Lähetysten tila -kentässä Lähetetty. Valitse sitten Tallenna.

Kun Lähetysten tila -kentän arvoksi on vaihdettu Lähetetty ja tietue on tallennettu, tapahtuu seuraavaa:

- Hyväksynnän tilaksi määritetään Odottaa hyväksyntää.
- Lähetyspäivämäärä asetetaan automaattisesti nykyiseen aikaleimaan.
- Markkinointirahapyyntöjen reititys alkaa. Työnkulusääntö määrittää markkinointirahapyyntöjen Hyväksyjä-kenttään sopivan käyttäjän.
- Hyväksyjä lisätään markkinointirahapyyntöjen tiimiin, jos hän ei siihen vielä kuulu.
- Työnkulusääntö lähettää sähköposti-ilmoitukset.

Markkinointirahapyyntö ilmestyy tietueuuteluun, joka odottaa hyväksyjän toimenpidettä ja on esillä Vain luku -muodossa kumppanilla (omistaja). Muita päivityksiä pyyntöön (kuten pyydettyjen summien päivitys, liitettyjen määrärahojen muuttaminen jne.) ei sallita. Kumppani voi tehdä muutoksia lähetettyyn markkinointirahapyyntöön vain palautettuaan sen.

Markkinointirahapyyntöjen kutsuminen takaisin

Voit kutsua markkinointirahapyyntöjen (MDF) takaisin sen jälkeen, kun pyyntö on lähetetty hyväksyntään mutta kuitenkin ennen kuin se on hyväksytty. Kun markkinointirahapyyntöjen takaisinkutsunta on tehty valmiiksi, voit päivittää pyyntöä ja lähettää sen uudelleen hyväksyntään.

Ennen kuin aloitat Markkinointirahapyyntöjen lähetyksen on oltava tilassa Lähetetty, ja hyväksynnän on oltava tilassa Odottaa hyväksyntää.

Markkinointirahapyyntöjen kutsuminen takaisin

- 1 Valitse markkinointirahapyyntö, jonka haluat kutsua takaisin, markkinointirahapyyntöjen kotisivun Kaikki MDF-pyyntö -osassa.

Tietoja markkinointirahapyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Valitse markkinointirahapyyntöjen tietojen sivulla Muokkaa-painike.

- 3** Valitse MDF-pyyntöön muokkaus -sivun Lähetyksen tila -kentässä Kutsuttu takaisin. Valitse sitten Tallenna. Kun muutat lähetyksen tilaksi Kutsuttu takaisin, tapahtuu seuraavaa:

- Hyväksynnän tilaksi on palautettu tyhjä arvo.
- Työnkulkusääntö luo uuden tehtävän toimen seurantaan varten (jos määritetty).
- Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset (jos määritetty).

Nyt voit päivittää markkinointirahapyynnön ja lähettää sen uudelleen. Lisätietoja pyyntöjen lähettämisestä on kohdassa [MDF-pyyntöjen lähettäminen hyväksyntään](#) (katso "[Markkinointirahapyyntöjen lähetyksen hyväksyttäväksi](#)" sivulla 407).

Markkinointirahapyyntöjen palautus

Kun markkinointirahapyyntö (MDF) on hyväksynnässä, hyväksyjä voi palauttaa sen omistajalle muutosten tekoa tai lisätietojen määrittämistä varten.

Ennen kuin aloitat Markkinointirahapyynnön lähetystilan on oltava Lähetetty.

Markkinointirahapyynnön palautus

- 1** Valitse markkinointirahapyyntö, jonka haluat palauttaa, markkinointirahapyynnön kotisivun Kaikki MDF-pyyntöt -osassa.

Tietoja markkinointirahapyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2** Valitse markkinointirahapyynnön tietosivulla Muokkaa-painike.

- 3** Valitse markkinointirahapyynnön muokkaussivun Hyväksyntätila-kentässä Palautettu. Valitse sitten Tallenna.

Kun muutat hyväksynnän tilaksi Palautettu ja valitset Tallenna-painikkeen, tapahtuu seuraavaa:

- Markkinointirahapyynnön lähetystilaksi määritetään Ei lähetetty.
- Päivämäärä poistetaan Esihyväksyntäpvm-kentästä. Lähetyspäivämäärä säilyy kuitenkin Lähetyspvm-kentässä.
- Hyväksyjän palautustoimen seurantaan varten luodaan tehtävätietue.
- Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset.

Markkinointirahapyynnön omistaja voi nyt päivittää pyynnön ja lähettää sen uudelleen. Lisätietoja markkinointirahapyyntöjen lähettämisestä on kohdassa [MDF-pyyntöjen lähettäminen hyväksyntään](#) (katso "[Markkinointirahapyyntöjen lähetyksen hyväksyttäväksi](#)" sivulla 407).

Markkinointirahapyyntöjen hylkäys

Jos markkinointitoimen pyydettyä summaa ei voida myöntää, hyväksyjä voi hylätä markkinoinnin kehitysvarojen (MDF) pyynnön hyväksyntäprosessin aikana.

Ennen kuin aloitat Markkinointirahapyynnön lähetystilan on oltava Lähetetty.

Markkinointirahapyyntöjen hylkäys

- 1 Valitse markkinointirahapyyntö, jonka haluat hylätä, markkinointirahapyyntöjen kotisivun Kaikki MDF-pyyntö -osassa.
Tietoja markkinointirahapyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse markkinointirahapyyntöjen tietojen sivulla Muokkaa-painike.
- 3 Valitse markkinointirahapyyntöjen muokkaussivun Hyväksyntä-tila-kentässä Hylätty. Valitse sitten Tallenna.
Kun muutat hyväksynnän tilaksi Hylätty ja valitset Tallenna-painikkeen, tapahtuu seuraavaa:
 - Markkinointirahapyyntöjen lähetystilana säilyy Lähetetty.
 - Päivämäärä poistetaan Esihyväksyntä-pvm-kentästä. Lähetyspäivämäärä säilyy kuitenkin Lähetyspvm-kentässä.
 - Hyväksynnän palautustoimen seuranta varten luodaan tehtävätietue.
 - Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset.

Kun markkinointirahapyyntö on hylätty, se näkyy omistajalla Vain luku -tilassa. Lisäpäivitykset eivät ole sallittuja.

Markkinointirahapyyntöjen hyväksyntä

Hyväksyjä voi esihyväksyä markkinointirahapyyntöjen ja kohdistaa varat pyydettyyn markkinointitoimeen. Tällä hetkellä markkinointirahapyyntöjen hyväksynnän reititys on tehtävä manuaalisesti, ja vain yhtä hyväksyntätasoa tuetaan.

Huomautus: Monitasoinen hyväksyntä saadaan aikaan, kun hyväksyntäketjun jokainen hyväksyjä päivittää Hyväksyjä-kentän seuraavaa hyväksyjää varten.

Ennen kuin aloitat Markkinointirahapyyntöjen lähetysten tilaksi on määritettävä Lähetetty, ennen kuin voit hyväksyä sen.

Markkinointirahapyyntöjen hyväksyntä

- 1 Valitse hyväksyttävä markkinointirahapyyntö markkinointirahapyyntöjen kotisivun Kaikki MDF-pyyntö -osassa.
Tietoja markkinointirahapyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse markkinointirahapyyntöjen tietosivun Muokkaa-painike.
- 3 Syötä summa markkinointirahapyyntöjen muokkaussivun Esihyväksytty summa -kenttään.
- 4 Valitse Hyväksynnän tila -kentässä Hyväksytty. Valitse sitten Tallenna.
Kun muutat hyväksynnän tilaksi Hyväksytty, tapahtuu seuraavaa:

- Oracle CRM On Demand tarkistaa, että lähetys on tilassa Lähetetty. Jos lähetys on jossakin muussa tilassa, tarkistus epäonnistuu ja sovellus luo virhesanoman.
- Oracle CRM On Demand tarkistaa, että esihyväksytty summa ei ylitä hyväksyjälle asetettua hyväksymisrajaa eikä hyväksyntä aiheuta negatiivista varojen saldoa. Jos tarkistus epäonnistuu, luodaan virhesanoma.
- Viimeksi hyväksynyt -kentän arvoksi tulee nykyinen käyttäjä. Nykyinen hyväksyjä -kenttää ei päivitetä.
- Esihyväksynnän päivämääräksi tulee sovelluksen Oracle CRM On Demand kuluvan päivän päivämäärä.
- Työnkulkusääntö luo uuden tehtävän hyväksynnän seurantaan varten.
- Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset.

Kun markkinointirahapyyntö on hyväksytty, se näkyy Vain luku -tilassa. Lisäpäivitykset ovat sallittuja vain lähetettäessä liittyvää korvausvaatimusta tai siirrettäessä vanhentumispäivämäärää.

Markkinointirahapyyntöjen peruutus

Tuotemerkin omistaja voi peruuttaa markkinoinnin kehitysvarojen (MDF) pyynnön milloin tahansa, jos markkinointirahapyyntö ei ole enää voimassa.

Ennen kuin aloitat. Markkinointirahapyynnön tilan on oltava Hyväksytty.

Markkinointirahapyynnön peruutus

- 1 Valitse markkinointirahapyyntö, jonka haluat peruuttaa, markkinointirahapyynnön kotisivun Kaikki MDF-pyynnöt -osassa.

Tietoja markkinointirahapyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Valitse markkinointirahapyynnön tietojen sivulla Muokkaa-painike.
- 3 Valitse markkinointirahapyyntöjen muokkaussivun Hyväksyntätila-kentässä Peruutettu. Valitse sitten Tallenna.

Kun muutat hyväksynnän tilaksi Peruutettu, tapahtuu seuraavaa:

- Oracle CRM On Demand tarkistaa, että hyväksynnän tilaksi on määritetty Hyväksytty.
- Työnkulkusääntö luo uuden tehtävän toimen seurantaan varten.
- Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset.

Kun markkinointirahapyyntö on peruutettu, se on vain luku -tilassa. Lisäpäivityksiä ei voi tehdä.

Markkinointirahapyyntöjen korvausvaatimusten lähetys

Kumppanit luovat korvausvaatimuksia lunastaakseen markkinointitoimissa käytettyjä, esihyväksyttyjä varoja. Korvausvaatimukset liittyvät tiettyyn markkinoinnin kehitysvarojen (MDF) pyyntöön, tai ne voivat olla itsenäisiä.

Markkinointirahapyyntöjen korvausvaatimuksen lähetys

- 1 Valitse markkinointirahapyyntö, jonka korvausvaatimuksen haluat lähettää, markkinointirahapyyntöjen kotisivun Kaikki MDF-pyyntö -osassa.
Tietoja markkinointirahapyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse markkinointirahapyyntöjen tietojen sivulla Muokkaa-painike.
- 3 Syötä summa markkinointirahapyyntöjen muokkaussivun Korvausvaatimuksen summa yhteensä -kenttään.
- 4 Valitse Korvausvaatimuksen tila -kentässä Korvausvaatimus lähetetty. Valitse sitten Tallenna.
Kun korvausvaatimuksen tilaksi on vaihdettu Korvausvaatimus lähetetty ja tietue on tallennettu, tapahtuu seuraavaa:
 - Markkinointirahapyyntöjen korvausvaatimuksen reititys käynnistyy.
 - Työnkulkusääntö määrittää markkinointirahapyyntöjen hyväksyjäkenttään sopivan käyttäjän.
 - Hyväksyjä lisätään markkinointirahapyyntöjen tiimiin, jos häntä ei siinä vielä ole.
 - Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset.

Markkinointirahapyyntöjen korvausvaatimusten hylkäys

Hyväksyjä voi hylätä markkinointirahapyyntöjen (MDF) korvausvaatimuksen hyväksyntäprosessin aikana.

Ennen kuin aloitat Markkinointirahapyyntöjen korvausvaatimuksen on oltava tilassa Korvausvaatimus lähetetty.

Markkinointirahapyyntöjen korvausvaatimusten hylkäys

- 1 Valitse markkinointirahapyyntö, jonka korvausvaatimuksen haluat hylätä, markkinointirahapyyntöjen kotisivun Kaikki markkinointirahapyyntö -osassa.
Tietoja markkinointirahapyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse markkinointirahapyyntöjen tietojen sivulla Muokkaa-painike.
- 3 Valitse markkinointirahapyyntöjen muokkaussivun Korvausvaatimuksen tila -kentässä Korvausvaatimus evätty. Valitse sitten Tallenna.
Kun muutat korvausvaatimuksen tilaan Korvausvaatimus evätty ja valitset Tallenna-painikkeen, tapahtuu seuraavaa: työnkulun sääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset.

Markkinointirahapyyntöjen korvausvaatimusten hyväksyntä

Hyväksyjä voi hyväksyä markkinoinnin kehitysvarojen (MDF) korvausvaatimuksen ja tarjota kumppanille luottoa. MDF-korvausvaatimus tukee tällä hetkellä vain yhtä hyväksynnän tasoa.

Ennen kuin aloitat MDF-korvausvaatimuksen lähetyksen tilaksi on määritettävä Korvausvaatimus lähetetty, ennen kuin voit hyväksyä sen.

Markkinointirahapyynnön korvausvaatimuksen hyväksyntä

- 1 Valitse se markkinointirahapyyntö, jonka korvausvaatimuksen haluat hyväksyä, markkinointirahapyynnön kotisivun Kaikki MDF-pyyntö -osassa.
Tietoja markkinointirahapyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse markkinointirahapyynnön tietojen sivulla Muokkaa-painike.
- 3 Syötä summa markkinointirahapyynnön muokkaussivun Korvausvaatimuksen hyväksytty kokonaissumma -kenttään.
- 4 Valitse Korvausvaatimuksen tila -kentässä Korvausvaatimus hyväksytty. Valitse sitten Tallenna.
Kun muutat hyväksynnän tilaksi Hyväksytty, tapahtuu seuraavaa:
 - Oracle CRM On Demand tarkistaa, että korvausvaatimuksen hyväksytty kokonaissumma ei ylitä hyväksyjälle asetettua hyväksymisrajaa eikä hyväksyntä aiheuta negatiivista varojen saldoa. Jos tarkistus epäonnistuu, luodaan sopiva virhesanoma.
 - Korvauksen päätöspäivämääräksi määritetään kuluva päivämäärä sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
 - Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset.

Korvausvaatimus veloitetaan markkinointirahapyyntöön liittyvistä varoista hyväksynnän jälkeen.

Markkinointirahapyyntöjen kentät

Markkinointirahapyynnön muokkaussivulla voit lisätä markkinoinnin kehitysrachaston (MDF) pyynnön tai muokata aiemmin luotua markkinointirahapyyntöä. Markkinointirahapyynnön muokkaussivu sisältää pyynnön kaikki käytettävissä olevat kentät.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Markkinointirahapyynnön avaintiedot	
Tunnus	Markkinointirahapyynnön tunniste (tunnus).

Kenttä	Kuvaus
Pyynnön nimi	Markkinointirahapyyntön yksilöivä nimi.
Pääasiallinen kumppaniasiakas	Kumppaniyritys, joka johtaa markkinointirahapyyntön lähettämistä.
Rahasto	Markkinointirahapyyntöön liittyvän rahaston nimi.
Lähetysten tila	Lähetysten tila, kuten Lähetetty, Ei lähetetty tai Peruutettu.
Eräpäivä	Päivämäärä, mihin mennessä markkinointirahapyyntö on hyväksyttävä. Se on oletusarvoisesti nykyinen päivämäärä plus 7 päivää.
Vanhenemispvm	Päivämäärä, jolloin markkinointirahapyyntö ei ole enää voimassa.
Kampanja	Markkinointirahapyyntöön liittyvän kampanjan nimi.
Markkinoinnin tarkoitus	Markkinointirahapyyntön markkinointisyy.
Alue	Alue, jolle markkinointirahapyyntö tehdään.
Luokka	Luokka, johon markkinointirahapyyntö kuuluu.
Kumppaniohjelma	Markkinointirahapyyntöön liittyvän kumppanuusohjelman nimi.
Markkinointirahapyyntön valuutta	Markkinointirahapyyntön pyydetty valuutta.
Markkinointirahapyyntön tiedot	
Aloituspäivämäärä	Päivämäärä ja aika, jolloin markkinointiaktiviteetti alkaa. Voit muuttaa päivämäärää kalenterisäätimillä.
Päättymispäivämäärä	Päivämäärä ja aika, jolloin markkinointiaktiviteetti päättyy. Voit muuttaa tätä päivämäärää käyttämällä kalenteriohjelmaa.
Pyydetty summa	Markkinointiaktiviteetille pyydetty summa yhteensä.
Esihyväksytty summa	Tuotemerkin omistaja kirjaa markkinointitoiminnalle hyväksytyn kokonaissumman.
Hyväksynnän tila	Markkinointirahapyyntön nykyinen hyväksynnän tila.
Pyyntöpäivämäärä	Päivämäärä ja aika, jolloin markkinointirahapyyntö luotiin.
Lähetyspäivämäärä	Päivämäärä ja aika, jolloin markkinointirahapyyntö lähetettiin.
Esihyväksynnän pvm	Päivämäärä ja aika, jolloin markkinointirahapyyntö esihyväksyttiin.

Kenttä	Kuvaus
Hyväksyjä	Nykyisen hyväksyjän nimi.
Viimeksi hyväksynyt	Edellisen hyväksyjän nimi.
Syykoodi	Syy, miksi markkinointitoimintaa ei hyväksytty. Oletusarvot ovat: Kopio, Virheelliset tiedot, Riittämättömät tiedot ja Muu.
Korvausvaatimuksen tiedot	
Korvausvaatimuksen pyydetty kokonaissumma	Kokonaiskorvaussumma, jota kumppani pyytää markkinointitoimintaan.
Korvausvaatimuksen hyväksytty kokonaissumma	Kokonaiskorvaussumma, jonka tuotemerkin omistaja hyväksyi markkinointitoimintaan.
Korvausvaatimuksen tila	Korvausvaatimuksen nykyinen tila.
Korvauksen päätöspvm	Päivämäärä, jolloin korvausvaatimuksesta tehtiin päätös.
Lisätietoja	
Omistaja	<p>Markkinointirahapyynnön tietueen omistaja.</p> <p>Yleensä tietueen omistaja voi päivittää tietueen, siirtää tietueen toiselle omistajalle tai poistaa tietueen. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa käyttöoikeuksien tasoa eli rajoittaa tai lisätä käyttäjän käyttöoikeuksia.</p> <p>Omistaja-kentän arvo määrittää, mitkä tietueet lisätään raportteihin, jotka suoritat itse tai jotka esimiehesi suorittavat Raportit- ja Dashboard-sivuilta.</p> <p>Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).</p>
Kuvaus	Lisätietoja markkinointirahapyynnöstä. Tässä kentässä on 250 merkin raja.
Omistajan kumppaniasiakas	Kumppaniasiakas, jolle omistaja työskentelee. Jos vastuuhenkilö on kumppani, vastuuhenkilön asiakas - kentässä näkyy sen kumppaniasiakkaan nimi, johon kumppani kuuluu.
Kanavan johtaja	Kanavan johtaja on vastuussa kumppanien ja tuotemerkin omistavan yrityksen välisistä suhteista. Kanavan johtaja on kumppanien ensisijainen yhteyshenkilö.
Alkuperäinen kumppaniasiakas	Markkinointirahapyynnön käynnistäneen kumppanin nimi.

Erikoishinnoittelupyynnöt

Erikoishinnoittelupyynnöt ovat liiketoimintaprosesseja, joiden avulla kumppani pyytää tuotemerkin omistajalta tuotteen hinnanalennusta. Erikoishinnoittelupyyntö voidaan laatia esimerkiksi kilpailukykyisen kaupan tai laskuun kääntyneiden hintojen seurauksena. Tuotemerkin omistaja myöntää hinnanalennukset ja myynnin jälkeiset hyvitykset. Erikseen hyväksytyt hinnat koskevat yleensä hyväksyttyä tuotetta, määrää, kestoä, kumppania, loppuasiakasta tai molempia.

Erikoishinnoittelupyynnöt koostuvat kahdesta vaiheesta:

Erikoishinnoittelupyynnön hallinta Kumppani tai hänen puolestaan tuotemerkin omistaja luo tuotetta koskevan erikoishinnoittelupyynnön ja liittää siihen tietoja, esimerkiksi hinnanalennuksen syyn. Kumppani lähettää pyynnön tuotemerkin omistajan hyväksyttäväksi. Kun pyyntö on hyväksytty, kumppani myy varaston asiakkaalle uudella, alennetulla hinnalla. Myynnin jälkeen kumppani voi käyttää erikoishinnoittelupyynnön korvausvaatimusprosessia saadakseen hyvityksen alkuperäisten ostokulujen ja uusien hyväksytyjen kulujen erotuksesta.

Erikoishinnoittelupyynnön korvausvaatimuksen hallinta Kumppani luo erikoishinnoittelupyynnön korvausvaatimuksen hyväksytylle ja avoimelle erikoishinnoittelupyynnölle saadakseen hyvityksen tappiosta. Yleensä myyntipisteen raportit ja niihin liittyvät erikoishinnoittelupyynnön korvausvaatimukset lähetetään myynnin jälkeen. Kun pyyntö on hyväksytty, tuotemerkin omistaja tarjoaa kumppanille hyvityksen alkuperäisten ostokulujen ja uusien hyväksytyjen kulujen erotuksesta.

Erikoishinnoittelupyynnöt hyödyttävät tuotemerkin omistajia ja kumppaneita kahdella tavalla:

- Tuotemerkin omistajat voivat tukea kumppaneitaan kilpailutilanteessa.
- Kumppanit uskaltavat ostaa ja varastoida tuotemerkin omistajan tuotteita, vaikka hinnat todennäköisesti kääntyvät laskuun.

Erikoishinnoittelupyynnön kotisivun käyttö

Erikoishinnoittelupyyntöjen hallinta aloitetaan erikoishinnoittelupyynnön kotisivulta.

Huomautus: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa erikoishinnoittelupyynnön kotisivun asettelun. Jos käyttäjän rooliisi sisältyy kotisivujen mukautusoikeus, voit myös lisätä tai poistaa sivun osia.

Erikoishinnoittelupyynnön luonti

Voit luoda erikoishinnoittelupyynnön valitsemalla Lähiaikoina muokatut erikoishinnoittelupyynnöt -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Erikoishinnoittelupyynnön kentät](#) (sivulla 430).

Erikoishinnoittelupyynnön luetteloiden käyttö

Erikoishinnoittelupyynnön luettelot -osa sisältää useita luetteloita. Oracle CRM On Demand sisältää vakioluettelojoukon. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien katseltavissa. Sinä ja esimiehesi voitte luoda lisää luetteloita eri ehtojen mukaan. Nämä mukautetut luettelot näkyvät vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää erikoishinnoittelupyynnöiden vakioluetteloiden kuvaukset.

Erikoishinnoittelupyynnön luettelo	Kuvaus
Kaikki erikoishinnoittelupyynnöt	Tämä luettelo sisältää kaikki katseltavissa olevat tietueet omistajaa huomioimatta. Se ei suodata erikoishinnoittelupyynnöitä.
Lähiaikoina luodut erikoishinnoittelupyynnöt	Suodattaa kaikki erikoishinnoittelupyynnöt lajiteltuina luontipäivämäärän mukaan.
Lähiaikoina muutetut erikoishinnoittelupyynnöt	Suodattaa kaikki erikoishinnoittelupyynnöt lajiteltuina muokkauspäivämäärän mukaan.
Omat erikoishinnoittelupyynnöt	Suodattaa erikoishinnoittelupyynnöt, joiden Omistajakentässä on sinun nimesi.
Omat lähiaikoina luodut erikoishinnoittelupyynnöt	Suodattaa erikoishinnoittelupyynnöt, joiden Omistajakentässä on sinun nimesi, lajiteltuina luontipäivämäärän mukaan.
Omat lähiaikoina muutetut erikoishinnoittelupyynnöt	Suodattaa erikoishinnoittelupyynnöt, joiden Omistajakentässä on sinun nimesi, lajiteltuina muokkauspäivämäärän mukaan.
Kaikki odottavat erikoishinnoittelupyynnöt	Suodattaa kaikki erikoishinnoittelupyynnöt, joiden hyväksynnän tila on Odottaa hyväksyntää tai joiden korvausvaatimuksen tila on Korvausvaatimus lähetetty.
Omat odottavat erikoishinnoittelupyynnöt	Suodattaa kaikki omistamasi erikoishinnoittelupyynnöt, joiden hyväksynnän tila on Odottaa hyväksyntää tai joiden korvausvaatimuksen tilana on Korvausvaatimus lähetetty.
Omat hyväksytyt erikoishinnoittelupyynnöt	Suodattaa kaikki omistamasi hyväksytyt erikoishinnoittelupyynnöt.
Omaa hyväksyntää odottavat erikoishinnoittelupyynnöt	Suodattaa erikoishinnoittelupyynnöt, joiden hyväksynnän tila on Odottaa hyväksyntää tai joiden korvausvaatimuksen tila on Korvausvaatimus lähetetty ja joissa olet itse seuraava hyväksyjä.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivu sisältää myös

sovelluksen Oracle CRM On Demand vakioluettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Omien lähiaikoina muutettujen erikoishinnoittelupyynnöiden osan katselu

Omat lähiaikoina muutetut erikoishinnoittelupyynnot -osa sisältää viimeksi muokatut erikoishinnoittelupyynnot, jotka omistat. Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Omien odottavien erikoishinnoittelupyynnöiden osan katselu

Omat odottavat erikoishinnoittelupyynnot -osa näyttää omistamasi erikoishinnoittelupyynnot, joiden hyväksynnän tila on Odottaa hyväksyntää tai joiden korvausvaatimusten tila on Korvausvaatimus lähetetty. Voit laajentaa tätä luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osien lisääminen erikoishinnoittelupyynnön kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä joitain seuraavista osioista erikoishinnoittelupyynnöiden kotisivulle:

- Erikoishinnoittelupyynnön luettelot
- Kaikki odottavat erikoishinnoittelupyynnot
- Lähiaikoina luodut erikoishinnoittelupyynnot
- Lähiaikoina muutetut erikoishinnoittelupyynnot
- Omat odottavat erikoishinnoittelupyynnot
- Omat hyväksytyt erikoishinnoittelupyynnot
- Omat lähiaikoina luodut erikoishinnoittelupyynnot
- Omat lähiaikoina muutetut erikoishinnoittelupyynnot
- Oma hyväksyntää odottavat erikoishinnoittelupyynnot
- Yksi tai useampi raporttiosa (yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää raporttiosat, kuten erikoishinnoittelupyynnön analyysin raportin, näkyviksi erikoishinnoittelupyynnöiden kotisivun näytössä.)

Osien lisääminen erikoishinnoittelupyynnöiden kotisivulle

- 1 Valitse erikoishinnoittelupyynnöiden kotisivun Muokkaa asettelua -painike.
- 2 Voit poistaa ja järjestää Erikoishinnoittelupyynnöiden kotisivun asettelu -sivun osia napsauttamalla nuolia. Valitse lopuksi Tallenna.

Eriyishinnoittelupyynnöiden hallinta

Voit hallita erikoishinnoittelupyynnöitä tekemällä seuraavat tehtävät:

418 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

- [Tuotteiden linkitys erityishinnoittelupyyntöihin](#) (sivulla 419)
- [Ohjelmien linkitys erityishinnoittelupyyntöihin](#) (sivulla 420)
- [Erityishinnoittelupyyntöjen lähetys hyväksyttäväksi](#) (sivulla 420)
- [Erityishinnoittelupyyntöjen kutsuminen takaisin](#) (katso "[Erikoishinnoittelupyyntöjen kutsuminen takaisin](#)" sivulla 421)
- [Erityishinnoittelupyyntöjen palautus](#) (sivulla 422)
- [Erityishinnoittelupyyntöjen hylkäys](#) (katso "[Erikoishinnoittelupyyntöjen hylkäys](#)" sivulla 423)
- [Erityishinnoittelupyyntöjen hyväksyntä](#) (sivulla 423)
- [Erityishinnoittelupyyntöjen peruutus](#) (sivulla 424)
- [Erityishinnoittelupyyntöjen korvausvaatimusten lähetys](#) (sivulla 425)
- [Erityishinnoittelupyyntöjen korvausvaatimusten hylkäys](#) (katso "[Erityishinnoittelupyyntöjen vaatimusten hylkäys](#)" sivulla 425)
- [Erityishinnoittelupyyntöjen korvausvaatimusten hyväksyntä](#) (sivulla 426)

Lisätietoja kaikille tietueille yhteisistä toiminnoista on kohdassa [Tietueiden käsittely](#) (sivulla 37).

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Liitteiden käsittely](#) (sivulla 103)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Tuotteiden linkitys erityishinnoittelupyyntöihin

Voit linkittää tuotteet erityishinnoittelupyyntöihin seuraavasti:

- erikoishinnoittelupyyntöön kuuluvien tuotteiden etsiminen
- pyyntöjen kokonaissummien ja esihyväksytyjen (valtuutettujen) summien laskenta.

HUOMAUTUS: Voit laskea pyyntöjen kokonaissummat ja esihyväksytyt summat valitsemalla Päivitä pyyntöjen kokonaissummat.

Ennen aloitusta. Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut erityishinnoiteltuihin tuotteisiin liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua - linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Tuotteen linkitys erityishinnoittelupyyntöön

- 1** Valitse erityishinnoittelupyyntö (lueteltu erityishinnoittelupyyntöjen kotisivun Kaikki erikoishinnoittelupyyntöt -osassa), johon haluat linkittää tuotteen.
Tietoja erikoishinnoittelupyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2** Siirry erikoishinnoittelupyyntöjen tietosivulla Erityishinnoitellut tuotteet -osaan ja valitse Lisää.
- 3** Valitse Tuote-kentässä erityishinnoittelupyyntöön lisättävä tuote.
- 4** Päivitä Erityishinnoittelupyyntöjen tiedot -sivun pakolliset kentät.
Lisätietoja kentistä on kohdassa [Erityishinnoitellun tuotteen kentät](#) (katso "Erityishinnoittelutuotteen kentät" sivulla 428).
- 5** Tallenna tietue.

Pyyntöjen kokonaissummien ja esihyväksytyjen summien laskenta

- 1** Valitse erityishinnoittelupyyntö (lueteltu erityishinnoittelupyyntöjen kotisivun Kaikki erityishinnoittelupyyntöt -osassa), jolle haluat laskea pyyntöjen kokonaissummat ja esihyväksytyt summat.
Tietoja erikoishinnoittelupyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2** Siirry Erikoishinnoittelupyyntöjen tiedot -sivun Erityishinnoitellut tuotteet -osaan.
- 3** Valitse Erityishinnoitellut tuotteet -osan Päivitä pyyntöjen kokonaissummat.
Tämä laskee pyyntöjen kokonaissummat ja esihyväksytyt summat sekä päivittää erikoishinnoittelupyyntöjen Pyyntöjen kokonaissumma- ja Hyväksytty summa yhteensä -kentän arvot.

Ohjelmien linkitys erityishinnoittelupyyntöihin

Voit liittää erityishinnoittelupyyntöjen tiettyyn kumppaniohjelmaan, jossa olet mukana.

Ohjelmien linkitys erityishinnoittelupyyntöihin

- 1** Siirry erityishinnoittelupyyntöjen muokkaussivulle.
- 2** Valitse kumppaniohjelmaluettelosta erityishinnoittelupyyntöön lisättävä kumppaniohjelma. Valitse sitten Tallenna.

Erityishinnoittelupyyntöjen lähetys hyväksyttäväksi

Kumppani tai tuotemerkin omistaja kumppanin puolesta luo tuotteen hinnan oikaisua varten erityishinnoittelupyyntöjen ja antaa tähän liittyviä lisätietoja, kuten syyn matalampaan hintaan. Kumppani

välittää erikoishinnoittelupyynnön tuotemerkin omistajalle hyväksyttäväksi. Tuotemerkin omistaja joko hyväksyy tai hylkää pyynnön. Useimmilla yrityksillä on tarkoin määritetyt prosessit kumppanien esittämien pyyntöjen käsittelyä varten. Tyypillisesti yksi tai useampi tuotemerkin omistajan työntekijä arvioi erikoishinnoittelupyynnön eri kriteereiden mukaan ja päättää lopullisesti, hyväksytäänkö pyyntö.

Ennen kuin aloitat. Ensin täytyy luoda erityishinnoittelupyyntö. Katso lisätietoja tietueiden luonnista kohdasta [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41). Työnkulkusääntö, joka määrittää sopivan käyttäjän hyväksyjäksi erityishinnoittelupyynnöille, täytyy luoda. Katso lisätietoja työnkulkusääntöjen luonnista kohdasta [Työnkulkusääntöjen luonti](#).

Erityishinnoittelupyyntöjen lähetys hyväksyttäväksi

- 1 Valitse erityishinnoittelupyyntö, jonka haluat lähettää hyväksyttäväksi (lueteltu erityishinnoittelupyynnön kotisivun Kaikki erityishinnoittelupyynnöt -osassa).

Tietoja erityishinnoittelupyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Valitse erityishinnoittelupyynnön tietojen sivulla Muokkaa-painike.
- 3 Valitse erityishinnoittelupyynnön muokkaussivun Lähetystila-kentässä Lähetetty.
- 4 Valitse Tallenna.

Kun Lähetysten tila -kentän arvoksi on vaihdettu tilaksi Lähetetty ja tietue on tallennettu, tapahtuu seuraavaa:

- Hyväksynnän tila on asetettu tilaksi Odottaa hyväksyntää.
- Lähetyspäivämäärä asetetaan automaattisesti nykyiseen aikaleimaan.
- Erikoishinnoittelupyynnön reititys alkaa. Työnkulkusääntö määrittää erityishinnoittelupyynnön hyväksyjäkentän sopivalle käyttäjälle.
- Hyväksyjä on lisätty (jollei ollut jo olemassa) erityishinnoittelupyyntötiimiin.
- Työnkulkusääntö lähettää vaaditut sähköposti-ilmoitukset.

Erikoishinnoittelupyyntö ilmestyy tietueluetteloon, joka odottaa hyväksyjän toimenpidettä ja on esillä Vain luku -muodossa kumppanilla (omistaja). Muita päivityksiä erityishinnoittelupyyntöön (kuten tuotteiden lisäys tai poisto, pyydettyjen hintojen päivitys jne.) ei sallita. Kumppani voi tehdä muutoksia lähetettyyn erityishinnoittelupyyntöön vain palautettuaan sen.

Erikoishinnoittelupyyntöjen kutsuminen takaisin

Voit kutsua erikoishinnoittelupyynnön takaisin sen jälkeen, kun pyyntö on lähetetty hyväksyntään mutta kuitenkin ennen kuin se on hyväksytty. Kun erikoishinnoittelupyynnön takaisinkutsunta on tehty valmiiksi, voit päivittää pyynnön ja lähettää sen uudelleen hyväksyntään.

Ennen kuin aloitat Erikoishinnoittelupyynnön lähetysten on oltava tilassa Lähetetty, ja hyväksynnän on oltava tilassa Odottaa hyväksyntää.

Erikoishinnoittelupyynnöjen kutsuminen takaisin

- 1 Valitse erikoishinnoittelupyyntö, jonka haluat kutsua takaisin (pyynnot on lueteltu erikoishinnoittelupyynnöjen kotisivun Kaikki erikoishinnoittelupyynnot -osassa).
Tietoja erikoishinnoittelupyynnöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse erikoishinnoittelupyynnön tietojen sivulla Muokkaa-painike.
- 3 Valitse erikoishinnoittelupyynnön muokkaussivun Lähetystila-kentässä Kutsuttu takaisin.
- 4 Valitse Tallenna.
Kun muutat lähetyksen tilaksi Kutsuttu takaisin, tapahtuu seuraavaa:
 - Hyväksynnän tilaksi palautetaan tyhjä.
 - Työnkulkusääntö luo uuden tehtävän toimen seurantaan varten.
 - Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset.

Nyt voit päivittää erikoishinnoittelupyynnön ja lähettää sen uudelleen. Lisätietoja erikoishinnoittelupyynnöiden lähettämisestä on kohdassa [Erikoishinnoittelupyynnöjen lähettäminen hyväksyntään](#) (katso "[Erikoishinnoittelupyynnöjen lähetyksen hyväksyttäväksi](#)" sivulla 420).

Erikoishinnoittelupyynnöiden palautus

Erikoishinnoittelupyynnön ollessa hyväksyntäprosessissa hyväksyjä voi palauttaa sen omistajalle muutosten tekoa varten. Hyväksyjä voi tehdä huomautuksia ja pyytää omistajalta lisätietoja.

Ennen kuin aloitat Erikoishinnoittelupyynnön lähetyksen tilan on oltava Lähetetty.

Erikoishinnoittelupyynnöiden palautus

- 1 Valitse erikoishinnoittelupyynnöjen kotisivun Kaikki erikoishinnoittelupyynnot -osasta erikoishinnoittelupyyntö, jonka haluat palauttaa.
Tietoja erikoishinnoittelupyynnöiden valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse erikoishinnoittelupyynnön tietojen sivulla Muokkaa-painike.
- 3 Valitse erikoishinnoittelupyynnön muokkaussivun Hyväksyntätila-kentässä Palautettu. Valitse sitten Tallenna.
Kun muutat hyväksynnän tilaksi Palautettu ja valitset Tallenna-painikkeen, tapahtuu seuraavaa:
 - Erikoishinnoittelupyynnön lähetyksen tilaksi määritetään Ei lähetetty.
 - Päivämäärä poistetaan Hyväksytty pvm -kentästä. Lähetyspäivämäärä säilyy kuitenkin Lähetyspvm-kentässä.
 - Työnkulkusääntö luo tehtävätietueen hyväksyjän palautustoimen seurantaan varten.
 - Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset.

Erikoishinnoittelupyynnön omistaja voi päivittää erikoishinnoittelupyynnön ja lähettää sen uudelleen. Lisätietoja erikoishinnoittelupyyntöjen lähettämisestä on kohdassa [Erikoishinnoittelupyyntöjen lähettäminen hyväksyntään](#) (katso "[Erikoishinnoittelupyyntöjen lähetyksen hyväksyttäväksi](#)" sivulla 420).

Erikoishinnoittelupyyntöjen hylkäys

Hyväksyjä voi hylätä erikoishinnoittelupyynnön hyväksyntäprosessin aikana, jos pyydettyjä alennuksia ei voida myöntää.

Ennen kuin aloitat Erikoishinnoittelupyynnön lähetyksen tilan on oltava Lähetetty.

Erikoishinnoittelupyyntöjen hylkäys

- 1 Valitse hylättävä erikoishinnoittelupyyntö erikoishinnoittelupyyntöjen kotisivun Kaikki erikoishinnoittelupyynnöt -osassa.

Tietoja erikoishinnoittelupyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Valitse erikoishinnoittelupyynnön tietojen sivulla Muokkaa-painike.
- 3 Valitse erikoishinnoittelupyynnön muokkaussivun Hyväksyntätila-kentässä Hylätty.
- 4 Valitse Tallenna.

Kun muutat hyväksynnän tilaksi Hylätty ja valitset Tallenna-painikkeen, tapahtuu seuraavaa:

- Erikoishinnoittelupyynnön lähetystilana säilyy Lähetetty.
- Päivämäärä poistetaan Hyväksytty pvm -kentästä. Lähetyspäivämäärä säilyy kuitenkin Lähetyspvm-kentässä.
- Työnkulkusääntö luo tehtävätietueen hyväksyjän palautustoimen seurantaan varten.
- Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset.

Kun erikoishinnoittelupyyntö on hylätty, se näkyy omistajalle Vain luku -tilassa. Lisäpäivitykset eivät ole sallittuja.

Erikoishinnoittelupyyntöjen hyväksyntä

Riippuen yrityksesi liiketoimintaprosesseista useampaa kuin yhtä henkilöä saatetaan tarvita hyväksymään erikoishinnoittelupyyntö. Tällä hetkellä hyväksynnän reititys on manuaalinen toiminto ja vain yhden tason hyväksyntää tuetaan. Nykyinen hyväksyjä -kenttä on muokattava manuaalisesti, jotta erikoishinnoittelupyyntöä voidaan siirtää hyväksyntäketjussa.

Huomautus: Hyväksyntäketjun jokainen hyväksyjä päivittää Hyväksyjä-kentän, jolloin tapahtuu monitasoinen hyväksyntä.

Ennen kuin aloitat. Erikoishinnoittelupyynnön lähetyksen tilaksi on määritettävä Lähetetty, ennen kuin voit hyväksyä sen.

Erityishinnoittelupyyntöjen hyväksyntä

- 1 Valitse hyväksyttävä erikoishinnoittelupyyntö erikoishinnoittelupyyntöjen kotisivun Kaikki erikoishinnoittelupyynnöt -osassa.

Tietoja erikoishinnoittelupyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Valitse erikoishinnoittelupyynnön tietosivun Muokkaa-painike.
- 3 Valitse erikoishinnoittelupyynnön muokkaussivun Hyväksynnän tila-kentässä Hyväksytty.
- 4 Valitse Tallenna.

Kun muutat hyväksynnän tilaksi Hyväksytty, tapahtuu seuraavaa:

- Oracle CRM On Demand tarkistaa, että lähetyksen tilan arvoksi on määritetty Lähetetty. Jos lähetystilana on jokin muu arvo, tarkistus epäonnistuu ja sovellus luo asianmukaisen virheviestin.
- Oracle CRM On Demand tarkistaa, että hyväksytty kokonaissumma ei ylitä nykyiselle hyväksyjälle asetettua hyväksymisrajaa eikä hyväksyntä aiheuta negatiivista rahaston saldoa. Jos tarkistus epäonnistuu, luodaan sopiva virhesanoma.
- Oracle CRM On Demand tarkistaa, että hyväksytty kokonaissumma on sama kuin erityishinnoiteltujen tuotteiden hyväksytyt summat yhteensä. Jos summat eivät ole samoja, tarkistus epäonnistuu, luodaan sopiva virhesanoma.
- Viimeksi hyväksynyt -kentän arvoksi muutetaan nykyinen käyttäjä. Nykyinen hyväksyjä -kenttää ei päivitetä.
- Hyväksynnän päivämäärä vaihtuu nykyiseksi päivämääräksi sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
- Työnkulkusääntö luo uuden tehtävän hyväksynnän seuranta varten.
- Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset.

Kun erikoishinnoittelupyyntö on hyväksytty, se näkyy Vain luku -tilassa. Lisäpäivitykset ovat sallittuja vain lähetettäessä liittyvää korvausvaatimuspyyntöä tai siirrettäessä vanhentumispäivämäärää.

Erityishinnoittelupyyntöjen peruutus

Tuotemerkin omistaja voi peruuttaa erikoishinnoittelupyynnön milloin tahansa, jos pyyntö ei ole enää voimassa.

Ennen aloitusta. Erityishinnoittelupyynnön hyväksynnän tilan on oltava Hyväksytty.

Erityishinnoittelupyynnön peruutus

- 1 Valitse peruutettava erikoishinnoittelupyyntö erikoishinnoittelupyyntöjen kotisivun Kaikki erikoishinnoittelupyynnöt -osassa.

Tietoja erikoishinnoittelupyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Valitse erikoishinnoittelupyynnön tietojen sivulla Muokkaa-painike.

- 3 Valitse erikoishinnoittelupyynnön muokkaussivun Hyväksynnän tila -kentässä Peruutettu. Valitse sitten Tallenna.

Kun muutat hyväksynnän tilaksi Peruutettu, tapahtuu seuraavaa:

- Oracle CRM On Demand tarkistaa, että hyväksynnän tilan arvo on Hyväksytty.
- Työnkulkusääntö luo uuden tehtävän toimen seurantaan varten.
- Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset.

Kun erikoishinnoittelupyyntö on peruutettu, se näkyy omistajalle Vain luku -tilassa. Lisäpäivitykset eivät ole sallittuja.

Eriyishinnoittelupyyntöjen korvausvaatimusten lähetys

Kumppanit käyttävät erityishinnoiteltujen korvausvaatimusten prosessia hakiessaan korvauksia alkuperäisen ostokulun ja erikoishinnoittelupyynnön uuden hyväksytyn kulun välisestä erosta. Yleensä yksi tai usea tuotemerkin omistajan työntekijä arvioi korvausvaatimuksen käyttäen erilaisia ehtoja ja päättää korvausvaatimuksen hyväksynnästä tai hylkäyksestä.

Eriyishinnoittelupyyntöjen korvausvaatimusten lähetys

- 1 Valitse erityishinnoittelupyyntö, jonka vaatimuksen haluat lähettää, erityishinnoittelupyynnön kotisivun Kaikki erityishinnoittelupyynnöt -osassa.

Tietoja erikoishinnoittelupyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Valitse erikoishinnoittelupyynnön tietojen sivulla Muokkaa-painike.
- 3 Syötä summa erikoishinnoittelupyynnön muokkaussivun Pyydetty korvausvaatimussumma yhteensä -kenttään.
- 4 Valitse Korvausvaatimuksen tila -kentässä Korvausvaatimus lähetetty. Valitse sitten Tallenna.
Kun korvausvaatimuksen tilaksi on vaihdettu Lähetetty ja tietue on tallennettu, tapahtuu seuraavaa:
 - Eriyishinnoittelupyynnön korvausvaatimuksen reititys alkaa. Työnkulkusääntö määrittää erityishinnoittelupyynnön Hyväksyjä-kentän sopivalle käyttäjälle.
 - Hyväksyjä on lisätty erityishinnoittelupyyntötiimiin, ellei ollut jo olemassa.
 - Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset.

Eriyishinnoittelupyyntöjen vaatimusten hylkäys

Hyväksyjä voi hylätä erityishinnoitteluvaatimuksen hyväksyntäprosessin aikana.

Ennen kuin aloitat Eriyishinnoittelupyynnön vaatimuksen on oltava tilassa Lähetetty.

Erityishinnoittelupyynnön vaatimuksen hylkäys

- 1 Valitse erityishinnoittelupyyntö, jonka vaatimuksen haluat hylätä, erityishinnoittelupyynnön kotisivun Kaikki erityishinnoittelupyynnot -osassa.
Tietoja erikoishinnoittelupyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse erityishinnoittelupyynnön tietojen sivulla Muokkaa-painike.
- 3 Valitse erityishinnoittelupyynnön muokkaussivun Vaatimuksen tila -kentässä Vaatimus evätty.
- 4 Valitse Tallenna.
Kun muutat vaatimuksen tilaan Vaatimus evätty ja valitset Tallenna-painikkeen, tapahtuu seuraavaa: työnkulun sääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset.

Erityishinnoittelupyyntöjen korvausvaatimusten hyväksyntä

Hyväksyjä voi hyväksyä erityishinnoittelupyynnön korvausvaatimuksen ja tarjota kumppanille luottoa. Tällä hetkellä tuetaan vain yhtä erityishinnoittelupyynnön korvausvaatimuksen hyväksynnän tasoa.

Ennen aloitusta. Erikoishinnoittelupyynnön korvausvaatimuksen tilaksi on määritettävä Korvausvaatimus lähetetty, ennen kuin voit hyväksyä sen.

Erityishinnoittelupyyntöjen korvausvaatimusten hyväksyntä

- 1 Valitse erityishinnoittelupyyntö, jonka vaatimuksen haluat hyväksyä, erityishinnoittelupyynnön kotisivun Kaikki erityishinnoittelupyynnot -osassa.
Tietoja erikoishinnoittelupyyntöjen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse erikoishinnoittelupyynnön tietojen sivulla Muokkaa-painike.
- 3 Syötä summa erikoishinnoittelupyynnön muokkaussivun Korvausvaatimuksen hyväksytty kokonaissumma -kenttään.
- 4 Valitse Korvausvaatimuksen tila -kentässä Korvausvaatimus hyväksytty. Valitse sitten Tallenna.
Kun muutat korvaushakemuksen tilaksi Korvaushakemus hyväksytty, tapahtuu seuraavaa:
 - Oracle CRM On Demand tarkistaa, että korvausvaatimuksen hyväksytty kokonaissumma ei ylitä hyväksyjälle asetettua hyväksymisrajaa eikä hyväksyntä aiheuta negatiivista varojen saldoa. Jos tarkistus epäonnistuu, luodaan sopiva virhesanoma.
 - Korvauksen päätöspäivämääräksi muutetaan kuluva päivämäärä sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
 - Työnkulkusääntö lähettää tarvittavat sähköposti-ilmoitukset.

Erikoishinnoittelutuotteiden hallinta liittyvinä nimikkeinä

Voit hallita erikoishinnoittelutuotteita liittyvinä nimikkeinä tekemällä seuraavat tehtävät:

- [Erikoishinnoittelutuotteiden luonti liittyvinä nimikkeinä](#) (sivulla 427)
- [Eriyishinnoittelutuotteen kentät](#) (sivulla 428)

Lisätietoja kaikille tietueille yhteisistä toiminnoista on kohdassa [Tietueiden käsittely](#) (sivulla 37).

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Erikoishinnoittelutuotteiden luonti liittyvinä nimikkeinä

Voit luoda erityishinnoitellun tuotteet erikoishinnoittelupyynnön liittyvänä nimikkeenä, kun haluat osoittaa tietyn tuotteen pyydetyn kustannuksen (tai muita tietoja). Voit luoda erityishinnoitellun tuotteen liittyvänä nimikkeenä syöttämällä lomakkeeseen tiedot sovelluksessa Oracle CRM On Demand. Lomake löytyy erityishinnoittelupyynnön tietojen sivulta.

HUOMAUTUS: Eriyishinnoiteltujen tuotteiden alue on liitettävä liittyvänä nimikkeenä erikoishinnoittelupyynnön tietojen sivulle ennen erityishinnoiteltujen tuotteiden luontia. Lisätietoja liittyvien nimikkeiden lisäyksestä on kohdassa [Liittyvän nimikkeen asettelujen mukautus](#).

Erikoishinnoittelutuotteiden luonti liittyvinä nimikkeinä

- 1 Siirry erikoishinnoittelupyynnön tietosivulla Eriyishinnoitellut tuotteet -osaan ja valitse Lisää.
- 2 Valitse Tuotteen nimi -kentässä tuote.
- 3 Päivitä loput erikoishinnoittelupyynnön tuotteen muokkaussivun kentät tarvittaessa. Valitse sitten Tallenna.

Lisätietoja jokaisesta kentästä on kohdassa [Eriyishinnoiteltujen tuotteiden kentät](#) (katso "[Eriyishinnoittelutuotteen kentät](#)" sivulla 428).

Erityishinnoittelutuotteen kentät

Erityishinnoittelun tuotteen muokkaussivulla voit luoda uuden erityishinnoittelun tuotteen. Erityishinnoittelun tuotteen muokkaussivulla näkyvät kaikki erityishinnoittelun tuotteen käytettävissä olevat kentät.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa sovellusta Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luetteloiden vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa tämän taulukon tiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja erityishinnoittelun tuotteen muokkaussivun kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Avaintuotteiden tiedot	
Tuote	Erikoishinnoittelupyynnön tuotteen nimi. Jos erikoishinnoittelupyyntö liittyy myyntimahdollisuuteen, voit valita vain kyseisen myyntimahdollisuuden tuotteita. Muussa tapauksessa luettelossa näytetään kaikki tuotteet.
Tuote: tuoteryhmä	Tuotteen kuvauksesta periytyvä luokka. Vain luku.
Määrä	Odotettu tuotteiden määrä, joka myydään tämän erikoishinnoittelupyynnön puitteissa
Valuutta	Erityishinnoittelun tuotteen valuutta.
Tuote: osanumero	Tuotteen kuvauksesta periytyvä osanumero. Tämä kenttä on vain luettavissa.
Tuote: tyyppi	Tuotteen kuvauksesta periytyvä tuotteen tyyppi. Tämä kenttä on vain luettavissa.
Tuote: tila	Tuotteen kuvauksesta periytyvä tila. Tämä kenttä on vain luettavissa.
Ovh.	<p>Valmistajan ohjevähittäishinta (ovh.) käytetyssä valuutassa. Tämä kenttä näkyy kumppanille vain luku - muotoisena.</p> <p>Jos erikoishinnoittelupyynnölle on määritetty loppuasiakas ja tähän loppuasiakkaaseen on liitetty hinnasto, Oracle CRM On Demand syöttää tiedot Ovh.-kenttään tämän hinnaston perusteella erityishinnoittelun tuotteen tietueen tallennuksen yhteydessä. Erikoishinnoittelupyynnön hinnastoon on valmiiksi täytetty erikoishinnoittelupyyntötietueeseen liittyvän asiakkaan tai loppuasiakkaan tietueeseen lisätyllä hinnaston arvolla. Myös seuraavien ehtojen on täyttyttävä:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Loppuasiakkaaseen liittyvän hinnaston tyyppi on Ovh. ■ Hinnaston tila on Julkaistu. ■ Tuote sisältyy hinnastoon.

Kenttä	Kuvaus
	<p>■ Erikoishinnoittelupyynnön aloituspäivä on hinnaston (ja hinnaston rivinimikkeen) Voimassa alkaen- ja Voimassa asti -päivämäärien välillä.</p> <p>Jos hinnastoa ei ole liitetty loppuasiakkaaseen, erikoishinnoittelupyynnön otsikossa näkyy tyhjä hinnasto.</p>
Erikoishinnoittelupyynnön tiedot	
Ostokulu	<p>Hinta, jonka kumppani alun perin maksoi tuotteesta. Oracle CRM On Demand syöttää tiedot tähän kenttään erityishinnoitellun tuotteen tietueen tallennuksen yhteydessä omistajan kumppanin asiakkaaseen liitetyn hinnaston perusteella. Jotta ostokuluna näkyisi erikoishinnoitellun tuotteen tietue, erikoishinnoittelupyynnön omistajan tulisi olla kumppanikäyttäjä. Myös seuraavien ehtojen on täyttyttävä:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Omistajan kumppanin asiakkaaseen liittyvän hinnaston tyyppi on Tiliointikustannus. ■ Hinnaston tila on Julkaistu. ■ Tuote sisältyy hinnastoon. ■ Erikoishinnoittelupyynnön aloituspäivä on hinnaston (ja hinnaston rivinimikkeen) Voimassa alkaen- ja Voimassa asti -päivämäärien välillä. <p>Voit muokata Ostokulu-kenttää ja muuttaa oletusarvoa.</p>
Pyydetty kustannus	Alennettu hinta, jota kumppani pyysi erikoishinnoittelupyynnössään.
Pyydetty vähittäismyyntikustannus	Vähittäismyyntihinta, jolla kumppani haluaa myydä tuotteen.
Hyväksytyt kustannukset	Kumppanin hinta, josta neuvoteltiin erikoishinnoittelupyynnössään. Tämä kenttä näkyy kumppanille vain luku -muotoisena.
Ehdotettu vähittäismyyntihinta	Tuotemerkin omistajan ehdottama jälleenmyyntihinta. Tämä kenttä näkyy kumppanille vain luku -muotoisena.
Pyydetty summa	Laskee pyydetyn alennuksen. Oracle CRM On Demand laskee summan.
Pyydetty alennusprosentti	Laskee pyydetyn alennusprosentin. Oracle CRM On Demand laskee alennusprosentin.
Hyväksytty summa	Laskee hyväksytyn alennuksen. Oracle CRM On Demand laskee hyväksytyn alennuksen.
Hyväksytty alennusprosentti	Laskee hyväksytyn alennusprosentin. Oracle CRM On

Kenttä	Kuvaus
	Demand laskee hyväksytyn alennusprosentin.
Erikoishinnoittelupyynnön perustelu	
Kilpailijan nimi	Erikoishinnoittelupyynnön kilpailijan nimi.
Kilpailijan tuote	Kilpailijan tuotteen nimi
Kilpailijan tuotteen hinta	Kilpailijan tuotteen hinta
Kilpailijan kumppani	Kilpailevan kumppanin nimi
Muut kilpailijan tiedot	Muut kilpailevan tuotteen tarjouksia, erikoishinnan perustelua yms. koskevat tiedot.
Lisätietoja	
Kuvaus	Lisätietoja tästä luettelon nimikkeestä. Tämän kentän enimmäismerkkimäärä on 16 350.

Erikoishinnoittelupyynnön kentät

Erikoishinnoittelupyynnön muokkaussivulla voit lisätä erikoishinnoittelupyynnön tai muokata aiemmin luotua erikoishinnoittelupyyntöä. Erikoishinnoittelupyynnön muokkaussivu sisältää pyynnön kaikki käytettävissä olevat kentät.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa sovellusta Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luetteloiden vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa tässä taulukossa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Erikoishinnoittelupyynnön avaintiedot	
Tunnus	Erikoishinnoittelupyynnön tunnus.
Pyynnön nimi	Erikoishinnoittelupyynnön yksilöivä nimi.
Pääasiallinen kumppaniasiakas	Kumppaniyritys, joka johtaa erikoishinnoittelupyynnön panosta.
Lähetysten tila	Lähetysten tila, kuten Ei lähetetty, Lähetetty tai Peruutettu.
Määräpäivä	Päivämäärä, mihin mennessä erikoishinnoittelupyyntö on hyväksyttävä. Tässä kentässä näkyy oletusarvoisesti päivämäärä, joka on viikon päässä nykyisestä päivästä.
Varat	Erikoishinnoittelupyyntöön liittyvän rahaston nimi.

Kenttä	Kuvaus
Myyntimahdollisuus	Myyntimahdollisuus, johon erityishinnoittelupyyntö liittyy.
Loppuasiakas	Erikoishinnoittelupyynnön loppuasiakas. Jos pyyntö liittyy myyntimahdollisuuteen, voit valita vain myyntimahdollisuuden asiakkaan.
Alkuperäinen kumppaniasiakas	Kumppani, jolta erikoishinnoittelupyyntö on lähtöisin.
Kaupan rekisteröinti	Kaupan rekisteröinti, johon pyyntö liittyy.
Kumppaniohjelma	Kumppaniohjelma, johon erikoishinnoittelupyyntö liittyy.
Valuutta	Valuutta, joksi hinta on muunnettu. Voit valita toisen valuutan, jotta hinta muunnetaan toiseksi valuutaksi, jos yrityksesi järjestelmänvalvoja on määrittänyt tämän toiminnon.
Erikoishinnoittelupyynnön tiedot	
Aloituspäivämäärä	Päivämäärä ja aika, jolloin erikoishinnoittelupyyntö alkaa. Voit muuttaa tätä päivämäärää käyttämällä kalenteriobjekteja.
Päättymispäivämäärä	Päivämäärä ja aika, jonka jälkeen erikoishinnoittelu ei ole enää voimassa. Voit muuttaa tätä päivämäärää käyttämällä kalenteriobjekteja.
Pyydetty summa yhteensä	Oracle CRM On Demand luo kunkin erityishinnoitellun tuotteen pyydetyin kokonaissumman.
Hyväksytty summa yhteensä	Oracle CRM On Demand luo kunkin erityishinnoitellun tuotteen valtuutetun kokonaissumman.
Pyyntöpäivämäärä	Päivämäärä ja aika, jolloin erikoishinnoittelupyyntö luotiin.
Lähetyspäivämäärä	Päivämäärä ja aika, jolloin erikoishinnoittelupyyntö lähetettiin.
Hyväksytty päivämäärä	Päivämäärä ja aika, jolloin erikoishinnoittelupyyntö hyväksyttiin.
Hyväksyjä	Nykyisen hyväksyjän nimi.
Hyväksynnän tila	Erikoishinnoittelupyynnön nykyinen hyväksynnän tila, kuten Odottaa hyväksyntää, Hyväksytty, Palautettu, Hylätty, Vanhentunut tai Peruutettu.
Viimeksi hyväksynyt	Sen henkilön nimi, joka viimeksi hyväksyi erikoishinnoittelupyynnön.

Kenttä	Kuvaus
Syykoodi	Syy, miksi erikoishinnoittelupyyntö palautettiin tai hylättiin.
Korvausvaatimuksen tiedot	
Korvausvaatimuksen pyydetty kokonaissumma	Korvausvaatimuksen kokonaissumma, jota pyydetään kumppanille.
Korvausvaatimuksen hyväksytty kokonaissumma	Kokonaiskorvaussumma, joka on tuotemerkin omistajan hyväksyttävänä.
Korvausvaatimuksen tila	Korvausvaatimuksen nykytila, kuten Käynnissä, Korvausvaatimus lähetetty, Korvausvaatimus evätty ja Korvausvaatimus hyväksytty.
Korvauksen päätöspvm	Päivämäärä, jolloin korvausvaatimuksesta tehtiin päätös.
Lisätietoja	
Omistaja	<p>Erikoishinnoittelupyyntötietueen omistaja.</p> <p>Yleensä tietueen omistaja voi päivittää tietueen, siirtää tietueen toiselle omistajalle tai poistaa tietueen. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa käyttöoikeuksien tasoa eli rajoittaa tai lisätä käyttäjän käyttöoikeuksia.</p> <p>Omistaja-kentän arvo vaikuttaa siihen, mitkä tietueet sisältyvät sinun tai esimiestesi Raportit- ja Dashboard-sivuilla ajamiin raportteihin.</p> <p>Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).</p>
Muokattu	Sen henkilön nimi, joka luo tai päivittää tietuetta, ja sen jälkeen päivämäärä ja aika, jolloin tietue luotiin tai sitä päivitettiin. Oracle CRM On Demand luo tämän arvon.
Kuvaus	Lisätietoja erikoishinnoittelupyynnöstä. Tässä kentässä on 250 merkin raja.
Omistajan kumppaniasiakas	Kumppaniasiakas, jolle omistaja työskentelee. Jos vastuuhenkilö on kumppani, vastuuhenkilön asiakas -kentässä näkyy sen kumppaniasiakkaan nimi, johon kumppani kuuluu.
Kanavan johtaja	Kanavan johtaja on vastuussa kumppanien ja tuotemerkin omistavan yrityksen välisistä suhteista. Kanavan johtaja on kumppanien ensisijainen yhteyshenkilö.

Varat

Varat-sivuilla voit luoda, päivittää ja seurata varoja.

Varat tarkoittavat rahasummaa tai muuta resurssijoukkoa, joka talletetaan tiettyä tarkoitusta varten. Varat voivat olla markkinoinnin kehitysvaroja, osuuskassoja, kampanjavaroja ja muita varoja. Varojen sivuilla voit hallita erilaisia aktiviteetteja, jotka koskevat markkinoinnin määrärahojen esihyväksyntää ja vaatimusten käsittelyä.

Kun luot varojen tietueen, sinusta tulee varojen omistaja eli rahoituspäällikkö. Varojen omistajat voivat tavallisesti päivittää ja poistaa varojen tietueita, lisätä toisia käyttäjiä varojen osallistujiksi, luoda hyvitys- ja veloitusmerkintöjä sekä lisätä varoihin liitteitä ja huomautuksia. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa käyttöoikeuksien tasoa eli rajoittaa tai lisätä varojen tietueiden käyttöoikeuksia.

Varojen osallistujat voivat katsella varojen tietuetta mutta eivät muokata sitä. He voivat myös lähettää esihyväksynnän ja vaatimuksen pyyntöjä koskien varoja, jonka osallistujiksi heidät on määritetty. Rahoituspäälliköt voivat katsella ja muokata kaikkia varojen pyyntöjä, jotka koskevat heidän omistamiaan varoa, sekä hyväksyä ja hylätä varojen pyyntöjä.

HUOMAUTUS: Et voi muokata varojen pyyntöä, jonka Tila-kentän arvoksi on määritetty Korvausvaatimus hyväksytty.

Huomautus: Yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen eivät sisälly varojen käsittely, Varat-välilehti saatetaan sulkea pois määrittämisestäsi.

Varojen kotisivun käyttö

Rahastojen kotisivu on rahastojen hallinnan ja rahastopyyntöjen aloituspiste.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa Varojen kotisivun asettelua. Lisäksi jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen muokkausoikeuden, voit lisätä sivulle osia ja poistaa siitä osia.

Varojen tai varojen pyynnön luonti

Voit luoda rahaston tai rahastopyynnön valitsemalla rahaston kotisivun Luonti-osassa Rahasto tai Rahastopyyntö. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Rahaston kentät](#) (katso "[Varojen kentät](#)" sivulla 443).

Rahaston tai rahastopyynnön luetteloiden käyttö

Rahastoluetteloiden ja rahastopyyntöluettelon osissa on useita luetteloita. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää oletusarvoisesti saatavana olevat rahaston vakioluettelot.

Varojen luettelo	Suodattimet
Kaikki varat	Kaikki sinun ja alaistesi omistamat rahastot

Varojen luettelo	Suodattimet
Kaikki aktiiviset varat	Kaikki sinun ja alaistesi omistamat varat, joiden tila on Aktiivinen
Omat varat	Rahastot, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi
Omat aktiiviset varat	Varat, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi ja joiden tila on Aktiivinen

Seuraava taulukko sisältää oletusarvoisesti saatavana olevat rahastopyynnön vakioluetellot.

Varojen pyyntöjen luettelo	Suodattimet
Kaikki varojen pyynnot	Kaikki sinun ja alaistesi omistamat rahastopyynnot
Omat varojen pyynnot	Varojen pyynnot, joiden Omistaja-kentässä on oma nimesi
Omat odottavat rahastopyynnot	Kaikki omistamasi rahastopyynnot, joiden tila on Esihyväksyntä lähetetty.
Odottavat varojen pyynnot	Kaikki varojen pyynnot, joiden tila on Esihyväksyntä lähetetty.
Omat hyväksytyt rahastopyynnot	Kaikki omistamasi rahastopyynnot, joiden tila on Esihyväksytty.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "Luettelojen luonti ja tarkennus" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakioluetellot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Odottavien rahastopyyntöjen katselu

Voit katsella odottavia rahastopyyntöjä siirtymällä seuraavat tiedot sisältävälle Omat odottavat rahastopyynnot -osaan: Rahastopyynnön nimi, Rahasto, Esihyväksytty pyyntö, Myönnetty, Hyväksytty, Pyyntöpäivämäärä, Määräpäivä ja Tila.

Odottavat varojen pyyntösi ovat pyyntöjä, joiden tila on Esihyväksyntä lähetetty.

Voit laajentaa lähiaikoina muutettujen varojen luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo.

Varojen pyyntöjen avointen aktiviteettien katselu

Voit katsella varojen pyyntöjen avoimia aktiviteetteja siirtymällä seuraavat tiedot sisältävään varojen pyynnön ja avointen aktiviteettien osaan: Määräpäivä, Prioriteetti, Aktiviteetti, Aihe ja Varojen pyyntö.

Tiedot sisältävät varojen pyyntöihin linkitettyjen avointen aktiviteettien luettelon. Prioriteetti-kentässä on sinun tai esimiehen määrittämien tehtävien prioriteetti, joka voi olla 1 - Korkea, 2 - Normaali tai 3 - Matala. Tehtävän prioriteetti merkitään nuolella: nuoli ylöspäin = suuri, ei nuolta = keskinkertainen ja nuoli alaspäin = pieni.

HUOMAUTUS: Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on muuttanut Prioriteetti-kentän oletusarvoja, nuolet eivät ehkä näy tehtäväluetteloiden Prioriteetti-kentässä.

Voit laajentaa lähiaikoina muutettujen varojen pyyntöjen luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo.

Osien lisäys varojen kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on Mukauta kotisivuja -käyttöoikeudet, voit lisätä joitakin tai kaikki seuraavista osista Varat-kotisivulle:

- Odottavat varojen pyynnöt
- Raporttiosat (yrityksesi järjestelmänvalvoja voi määrittää raporttiosat näkyviin Varat-kotisivulle)

Osien lisääminen Varat-kotisivulle

- 1 Valitse Varat-kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Napsauttamalla Varat-kotisivun asettelusivun nuolia voit poistaa tai lisätä osia ja järjestellä sivun osia.
- 3 Valitse Tallenna.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä varojen tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Varat](#) (sivulla 433)
- [Varojen hallinta](#) (sivulla 435)
- [Varojen kentät](#) (sivulla 443)

Varojen hallinta

Tee seuraavat tehtävät varojen hallintaa varten:

- [Varojen osallistujien lisäys](#) (sivulla 436)
- [Hyvitysten lisäys varoihin](#) (sivulla 437)
- [Varojen pyyntöjen käsittely](#) (sivulla 438)
- [Korvausvaatimusten käsittely](#) (sivulla 441)
- [Varoja koskevien veloitusten käyttö](#) (katso "[Veloitusten kohdistus varoihin](#)" sivulla 442)

- [Varojen aktiviteetin katselu](#) (katso "[Varojen aktiviteetin tarkistus](#)" sivulla 442)

HUOMAUTUS: Varojen toiminto ei sisälly sovelluksen Oracle CRM On Demand Standard-versioon, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.

HUOMAUTUS: Voit päivittää varojen tietueen, jos olet sen omistaja. Jos olet varojen osallistuja, voit luoda ja päivittää varojen pyyntöjä.

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Tietueiden omistuksen siirto](#) (sivulla 93)
- [Huomautusten lisäys](#) (sivulla 99)
- [Tiedostojen ja URL-osoitteiden liittäminen tietueisiin](#) (sivulla 106)
- [Tietueiden poisto ja palautus](#) (sivulla 113)
- [Tietueiden kirjausketjujen katselu](#) (sivulla 118)
- Kirjausketjun mukautus

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä varojen tietoja ja muita liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Varojen kotisivun käyttö](#) (sivulla 433)
- [Varojen kentät](#) (sivulla 443)
- [Raportit](#) (sivulla 747)
- [Omaisuuksien seuranta](#) (sivulla 210)

Varojen osallistujien lisäys

Kun luot varojen tietueen, sinusta tulee oletusarvoisesti sen omistaja. Seuraavassa vaiheessa lisätään varojen osallistujat. Kun henkilö lisätään varojen osallistujiin, hän saa oikeuden katsella varojen tietuetta ja lähettää kyseisiä varoja koskevia varojen pyyntöjä.

Ennen aloitusta: Jotta käyttäjät näkyisivät varojen oikeutettujen osallistujien luettelossa, heidät on ensin määritettävä ohjelman Oracle CRM On Demand High Tech Edition aktiivisiksi käyttäjiksi.

Varojen osallistujan lisäys

- 1 Valitse varat.

Ohjeita varojen valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Siirry Varojen tiedot -sivun Varojen osallistujat- osaan ja valitse Lisää osallistuja.

HUOMAUTUS: Saatat haluta lisätä varojen osallistujien osan asetteluusi. Tietoja asetteluun muuttamisesta on kohdassa [Oman tietosivun asetteluun muuttaminen](#) (katso "Tietosivun asetteluun muutos" sivulla 703).

- 3 Napsauta Lisää varojen osallistuja -sivun valintakuvaketta ja valitse käyttäjä.

Käyttäjäluekello sisältää kaikki henkilöt, jotka käyttävät ohjelmaa Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

- 4 Tallenna tietue.

Hyvitysten lisäys varoihin

Lisää hyvitys varoihin, jos haluat hyvitysten olevan käytettävissä.

Hyvityksen lisäys rahastoon

- 1 Valitse varat.

Ohjeita varojen valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Siirry rahaston erittelysivulla Rahaston hyvitykset -osaan ja valitse otsikkopalkista Uusi.

HUOMAUTUS: Rahaston hyvitykset -osa on ehkä lisättävä asetteluun. Lisätietoja asetteluun muuttamisesta on kohdassa [Oman erittelysivun asetteluun muuttaminen](#) (katso "Tietosivun asetteluun muutos" sivulla 703).

- 3 Syötä tiedot seuraavassa taulukossa esitetyllä tavalla. Tallenna tietue.

Kenttä	Kuvaus
Rahasto	Sen rahaston nimi, joka asetetaan nykyiseksi rahastoksi oletusarvoisesti (vain luku).
Hyvityksen nimi	Tämän hyvitystietueen nimi. Tähän kenttään voi syöttää enintään 30 merkkiä. (Pakollinen kenttä.)
Summa	Rahastoon kohdistettavan hyvityksen summa, esimerkiksi 500 euroa.

Kenttä	Kuvaus
Kuvaus	Tämän rahaston hyvityksen kuvaus.
Vanhenemispvm	Päivämäärä, jonka jälkeen hyvitys ei ole enää voimassa (PP/KK/VVVV). Päivämäärä annetaan vain tiedoksi. Valitse päivämäärä kalenterikuvakkeen avulla.

Varojen pyyntöjen käsittely

Kun haluat käyttää joitakin varojen varoja, tee varojen pyyntö ja lähetä se varojen päällikölle hyväksyttäväksi. Varojen pyynnön tilaa voi seurata, kun sekä sinä että varojen päällikkö päivitätte Tila-kenttää.

Pyynnön lähettäminen esihyväksyttäväksi

1 Valitse varat.

Ohjeita varojen valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Vieritä Varojen tiedot -sivulla kohtaan Varojen pyynnot ja valitse Uusi.

HUOMAUTUS: Haluat ehkä lisätä asetteluusi Varojen pyynnot -osan. Lisätietoja on kohdassa [Oman tietosivun asettelun muuttaminen](#) (katso "Tietosivun asettelun muutos" sivulla 703).

3 Anna Varojen pyynnön muokkaus -sivulla tarvittavat tiedot.

Seuraavassa taulukossa kuvataan varojen pyyntöjen kenttien tiedot. Järjestelmänvalvoja voi lisätä ja poistaa kenttiä sekä nimetä niitä uudelleen, joten tämän taulukon kentät eivät ehkä vastaa näkemiäsi kenttiä.

Kenttä	Kuvaus
Varojen pyynnön tärkeimmät tiedot	
Pyynnön tunnus*	Varojen pyynnön tunnistus. Oracle CRM On Demand luo pyynnön tunnuksen (pakollinen kenttä).
Varojen pyynnön nimi	Varojen pyynnön nimi. Raja: 50 merkkiä (pakollinen kenttä).
Tyyppi	Ilmaisee varojen tyyppin. Mukautettava kenttä, jota yrityksen järjestelmänvalvoja voi muuttaa (pakollinen kenttä). Varojen tyyppejä on kaksi. ■ MDF-varat (Market Development Funds, markkinoinnin kehitysvarat) Yrityksen myynti- tai markkinointiosasto käyttää näitä varoja kumppanin, jälleenmyyjän tai jakelijan apuna tuotteiden myynnissä ja markkinoinnissa. ■ SPF-valtuutukset (Special Pricing Authorization,

Kenttä	Kuvaus
	erikoishinnoitteluvaltuutus). Yritys käyttää näitä varoja erikoishinnoittelupyyntöjen tukemiseen. Erikoishinnoittelupyynnöt ovat varojen pyyntöjä, jotka kumppani lähettää saadakseen tuotteelle tai tuoteryhmälle erityishinnan. Tätä hintaa pyydetään yleensä sen vuoksi, että kumppani säilyttäisi kilpailukykynsä tai saavuttaisi tietyn katteen.
Varat	Linkitettyjen varojen nimi (pakollinen kenttä).
Tila	Varojen pyynnön nykyinen tila (pakollinen kenttä). Oletusvalintoja ovat Korvausvaatimus hyväksytty, Korvausvaatimus evätty, Korvausvaatimus lähetetty, Käsitellään, Esihyväksyntä evätty, Esihyväksyntä lähetetty ja Esihyväksytty. Varojen osallistujat voivat muuttaa tilan seuraavaksi: Käsitellään, Esihyväksyntä lähetetty tai Korvausvaatimus lähetetty.
Määräpäivä	Päivämäärä, mihin mennessä varojen pyyntö on hyväksyttävä (pakollinen kenttä).
Myyntimahdollisuus	Myyntimahdollisuus, johon varat liittyvät.
Myyntimahdollisuuden asiakas	Asiakas, johon myyntimahdollisuus liittyy.
Kampanja	Käytä tätä vaihtoehtoa linkittämään kampanja varoihin.
Markkinoinnin tarkoitus	Oletusvaihtoehdot ovat Kumppanin kannustin, Yhteismarkkinointi, Kilpailukykyinen asema, Uuden tuotteen julkistus tai Asiakkaan sitouttaminen.
Alue	Oletusvaihtoehdot ovat Afrikka, Aasia/Tyynimeri, Ei mitään, Etelä-Amerikka, Etelä-Eurooppa, Eurooppa, Latinalainen Amerikka, Lähi-itä, Maailmanlaajuinen, Muu, Pohjois-Amerikka ja Pohjois-Eurooppa.
Luokka	Oletusvaihtoehdot ovat Mainostus, Tuotemerkin muodostus, Asiakastapahtuma, Johtotason tapahtuma, Koulutus, Messut, Muu, Myynninedistäminen, Näytteet, Näyttelyt, Suoramarkkinointi, Seminaari, Tuote-esittely tai Yhteismainostus.
Kumppaniohjelma	Kumppaniohjelma, jolle varojen pyyntö tehdään.
Varojen pyyntö - yksityiskohtaiset tiedot	
Esihyväksyntäpyyntö	Tehtävien toteuttamiseen tarvittava rahamäärä.
Myönnetty	Tämä varojen päällikön käyttämä kenttä sisältää osallistujalle myönnetyn rahamäärän, joka perustuu Esihyväksyntäpyyntö-kentässä pyydettyyn määrään.
Korvauspyyntö	Kun tehtävä on valmis, osallistuja pyytää käytetyn summan käyttämällä tätä kenttää.

Kenttä	Kuvaus
Hyväksytty	Tämä varojen päällikön käyttämä kenttä sisältää hyväksytyn rahamäärän, joka perustuu korvauspyynnössä pyydettyyn määrään.
Pyyntöpäivämäärä	Oletuksena on nykyinen päivämäärä.
Esihyväksynnän pvm	Tämä varojen päällikön käyttämä kenttä sisältää päivämäärän, jolloin varojen päällikkö hyväksyi varojen pyynnön määrän.
Korvauksen päätöspvm	Tämä varojen päällikön käyttämä kenttä sisältää päivämäärän, jolloin varojen päällikkö hyväksyi varoista maksettavan korvauksen määrän.
Alkamispäivämäärä	Alkamispäivämäärä kaudelle, johon liittyvän varojen pyynnön tuotemerkin omistaja on hyväksynyt.
Päättymispäivämäärä	Päättymispäivämäärä kaudelle, johon liittyvän varojen pyynnön tuotemerkin omistaja on hyväksynyt. Tämän päivämäärän jälkeen varojen pyyntö ei ole enää kelvollinen.
Varojen pyynnön valuutta	Valuutta, jossa varojen pyyntö on tehty.
Lisätietoja	
Omistaja	Yleensä omistaja voi päivittää tietuetta, siirtää tietueen muulle omistajalle tai poistaa tietueen. Käyttötasoja voidaan kuitenkin säätää käytön rajoittamiseksi tai laajentamiseksi. Tämä arvo vaikuttaa siihen, mitkä tietueet sisällytetään käyttäjän tai tämän esimiesten (Raportit- ja Dashboard-sivuilla) ajamiin raportteihin.
Muokattu	Tietueen luoneen tai sitä päivittäneen henkilön nimi sekä tietueen luomisen tai päivittämisen päivämäärä ja kellonaika. Järjestelmän muodostama merkintä.
Vastuuhenkilön asiakas	Tämä on kumppaniasiakas, jolle vastuuhenkilö työskentelee. Jos vastuuhenkilö on kumppani, vastuuhenkilön asiakas -kentässä näkyy sen kumppaniasiakkaan nimi, johon kumppani kuuluu.
Kanavan johtaja	Kanavan johtaja on vastuussa kumppanien ja tuotemerkin omistavan yrityksen välisistä suhteista. Kanavan johtaja on kumppanien ensisijainen yhteyshenkilö.
Kuvaus	Tämän kentän enimmäispituus on 250 merkkiä.

1 Valitse tilaksi Esihyväksyntä lähetetty.

2 Tallenna tietue.

Varojen pyynnön tietue näkyy Varat-kotisivun Odottavat varojen pyynnöt -osassa.

Varojen pyynnön esihyväksyntä

1 Valitse varojen pyyntö Varat-kotisivun Odottavat varojen pyynnöt -osasta.

440 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

- 2 Napsauta Varojen pyynnön tiedot -sivun Muokkaa-painiketta.
- 3 Tee Rahastopyynnön muokkaus -sivulla seuraavat toimet:
 - a Kirjoita sopiva päivämäärä Esihyväksynnän pvm -kenttään.
 - b Kirjoita hyväksytty rahamäärä Myönnetty-kenttään.
 - c Muuta Tila-kentän arvoksi Esihyväksytty.
- 4 Tallenna tietue.

Korvausvaatimusten käsittely

Kun rahastopäällikkö hyväksyy varojen pyynnön ja tehtävä, jolle pyydät rahoitusta, on valmis, voit lähettää korvausvaatimuksen. Kun olet lähettänyt korvausvaatimuksen, rahastopäällikkö tarkistaa ja hyväksyy sen.

Korvausvaatimuksen lähetys

- 1 Valitse rahastopyyntö rahastopyyntöjen luettelosta, johon haluat lähettää korvausvaatimuksen, tai valitse aiemmin hyväksytty rahastopyyntö (luettelo löytyy rahastojen kotivisun Odottavat rahastopyynnot -osasta).

Ohjeita varojen pyyntöjen valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Napsauta Varojen pyynnön tiedot -sivun Muokkaa-painiketta.
- 3 Tee Rahastopyynnön muokkaus -sivulla seuraavat toimet:
 - a Määritä korvausvaatimuksen määrä Korvauspyyntö-kenttään.
 - b Valitse Tila-kentässä Korvausvaatimus lähetetty.
 - c Määritä sopiva päivämäärä Määräpäivä-kenttään.
- 4 Tallenna tietue.

Korvausvaatimuksen hyväksyntä

- 1 Valitse varojen pyyntö, jonka korvausvaatimuksen haluat hyväksyä. Varojen pyyntö näkyy varojen kotisivun Odottavat varojen pyynnot -osassa.

Ohjeita varojen pyyntöjen valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Tarkista korvausvaatimuksen summa Rahastopyynnön tiedot -sivulta. Summa näkyy Korvauspyyntö-kentässä. Napsauta sitten Muokkaa-painiketta.
- 3 Tee Rahastopyynnön muokkaus -sivulla seuraavat toimet:
 - a Määritä hyväksymäsi summa Hyväksytty-kenttään.
 - b Määritä päivämäärä Korvauksen päätöspvm -kenttään.
 - c Valitse Tila-kentässä Korvausvaatimus hyväksytty.

HUOMAUTUS: Rahastojen hyväksyntä edellyttää, että käyttäjätietueessa määritetty Rahaston hyväksymisraja -asetus on riittävä. Jos hyväksymisraja ei ole riittävä, ota yhteys järjestelmänvalvojaan. Lisäksi sovelluksessa Oracle CRM On Demand ei voi hyväksyä rahastopyyntöä, joka aiheuttaa negatiivisen rahaston saldon, ellei rahaston tietosivun Salli negatiivinen saldo -valintaruutua ole valittu.
- 4 Tallenna tietue.

Kun korvausvaatimus on hyväksytty, se näkyy rahastotietueen Rahaston veloitukset -osassa.

HUOMAUTUS: Kun korvausvaatimus on hyväksytty, et voi enää muokata varojen pyyntöä.

Veloitusten kohdistus varoihin

Voit vähentää summan varoista luomalla veloitustietueen.

Veloituksen kohdistus varoihin

- 1 Valitse varast.

Ohjeita varojen valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Siirry Varojen tiedot -sivulla Varojen veloitukset -osaan ja luo veloitustapahtuma valitsemalla otsikkopalkista Uusi.
- 3 Kirjoita pakolliset tiedot Varojen veloituksen muokkaus -sivulle.

Varojen pyynnön nimi voi olla enintään 50 merkkiä pitkä.

Varojen aktiviteetin tarkistus

Voit tarkistaa kaikkien hallitsemiesi tietueiden varojen aktiviteetin. Yrityksen varojen järjestelmänvalvoja voi tarkistaa yrityksen kaikkien varat ja varojen pyynnöt. Näin varojen aktiviteettia voidaan seurata ja jäljittää.

Varojen aktiviteetin tarkistus

- 1 Valitse varat.

Ohjeita varojen valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Siirry varojen tietojen sivulla Kirjausketju-osaan.

Luettelo seuraa jokaista aktiviteettia varojen (mukaan lukien mukava olevat tapahtumat, päivämäärät ja ihmiset) mukaan.

HUOMAUTUS: Haluat ehkä lisätä asetteluun Kirjausketju-osan. Lisätietoja on kohdassa [Oman erittelysivun asetteluun muuttaminen](#) (katso "Tietosivun asetteluun muutos" sivulla 703).

Varojen kentät

Lisää varat tai päivitä nykyisten varojen tietoja Varojen muokkaus -sivua käyttämällä. Varojen muokkaus -sivulla näytetään varojen tietueen kaikki kentät.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa sovellusta monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja valintaluettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa tässä taulukossa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Varojen päätiedot	
Varojen tunnus	Varojen tunniste. Järjestelmän luoma. (Pakollinen kenttä.)
Varojen nimi	Varojen nimi. Enintään 50 merkkiä. (Pakollinen kenttä.)
Alkamispäivämäärä Päättymispäivämäärä	Aikaväli, jolloin varat ovat voimassa.
Tila	Oletusvaihtoehdot ovat Aktiivinen, Suljettu, Meneillään tai Keskeytetty.
Tyyppi	Ilmaisee varojen tyyppin. Varojen tyyppien vaihtoehtoja ovat: <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (Market Development Funds, markkinoinnin kehitysvarat) MDF ovat valmistajan myynti- tai markkinointiosaston antamia rahastoja, joilla autetaan kumppania, jälleenmyyjää tai jakelijaa myymään sen tuotteita tai markkinoimaan valmistajan tavaramerkkiä. ■ SPA (Special Pricing Authorization, erikoishinnoitteluvaltuutus) SPA mahdollistaa, että kumppanit voivat pyytää erityishintaa myytävälle tuotteelle tai tuoteryhmälle.
Kumppani	Tilien Kumppani-kentän on oltava valittuna, jotta ne näkyvät tässä valintaluettelossa.
Salli negatiivinen saldo	Valitsemalla tämän valintaruudun voit sallia varojen negatiivisen saldon. Jos esimerkiksi varojen saldo on \$500, \$600:n suuruinen varojen pyyntö voidaan hyväksyä. Jos tätä valintaruutua ei ole valittu ja varojen hyväksyjä yrittää hyväksyä nimetyn \$600:n suuruisen varojen pyynnön, Oracle CRM On Demand tuo näyttöön ilmoituksen siitä, että negatiivisia saldoja ei

Kenttä	Kuvaus
	sallita. (Pakollinen kenttä.) Tämä valintaruutu on oletusarvoisesti valittuna.
Tavoitesumma	Rahastolle tarkoitettu kokonaissumma dollareina. (Pakollinen kenttä.)
Hyvitysten kokonaissumma	Vain luku -kenttä. Kaikkien varojen hyvityksen summa, jotka luodaan Varojen hyvitys -osassa.
Veloitusten kokonaissumma	Vain luku -kenttä. Kaikkien varojen veloituksien summa, jotka luodaan Varojen veloitukset -osassa. Varojen vaatimuksen hyväksynnän jälkeen veloitustietue luodaan automaattisesti Varojen veloitukset -osassa.
Saldo	Vain luku -kenttä. Arvo on: (Hyvitysten kokonaissumma - veloitusten kokonaissumma).
Esihyväsyttyn kokonaissumma	Vain luku -kenttä. Kyseisille varoille hyväsyttyn kaikkien varojen pyyntöjen summa. Kun varojen johtaja hyväsyttyn varojen pyynnön, arvo heijastuu tässä kentässä.
Saldo esihyväsyntöjen jälkeen	Vain luku -kenttä. Arvo on: (Hyvitysten kokonaissumma - esihyväsyntöjen kokonaissumma).
Varojen valuutta	Varojen valuutta (esimerkiksi USD tai EURO). Voit valita haluamasi valuutan napsauttamalla valuutan valintakuvaketta.
Lisätietoja	
Omistaja	Varojen tietueen omistaja. Yleensä tietueen omistaja voi päivittää tietueen, siirtää tietueen toiselle omistajalle tai poistaa tietueen. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa käyttöoikeuksien tasoa eli rajoittaa tai lisätä käyttäjän käyttöoikeuksia. Omistaja-kentän arvo vaikuttaa siihen, mitkä tietueet sisältyvät sinun tai esimiestesi Raportit- ja Dashboard-sivuilta ajamiin raportteihin.
Kuvaus	Enintään 250 merkkiä.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä varojen tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Varat](#) (sivulla 433)
- [Varojen kotisivun käyttö](#) (sivulla 433)
- [Varojen hallinta](#) (sivulla 435)

Kurssit

Kurssi on jäsennetty koulutusohjelma, joka järjestetään päätarkoituksena perehdyttää henkilö tiettyyn aihealueeseen. Erityisesti monet monimutkaisia tuotteita ja palveluja tarjoavat yritykset vaativat kumppaneiltaan ja jälleenmyyjiltään perehtyneisyyttä myytäviin tuotteisiin. Kurssi tarjoaa välineen jakaa tietoa yrityksen tuotteista ja palveluista. Kurssilla keskitytään yleensä tiettyyn tuotteeseen tai tuoteperheeseen. Joskus aiheena voi kuitenkin olla myös yleinen konsepti tai menettelytapa. Kurssit voivat olla teoreettisia, käytännöllisiä (esimerkiksi harjoitus- tai laboratoriotöitä) tai molempia.

Sovelluksessa Oracle CRM On Demand kurssi voidaan liittää tiettyyn tuotteeseen tai tuotejoukkoon. Lisäksi kurssin voi halutessaan liittää yhteen tai useaan tuoteluokkaan. Sovelluksen Oracle CRM On Demand vakioversiossa voit myös määrittää tiettyjä kurssin perusasetuksia, esimerkiksi keston, kurssimaksun, alkamis- ja päättymispäivämäärät sekä riippuvuuden muista kurseista.

Kurssin tarjoajana voi toimia yritys itse, valittu koulutuspalvelun tarjoaja tai molemmat. Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voit määrittää luettelon kolmannen osapuolen kurssintarjoajista ja julkaista sen kumppaneita varten. Kun kurssi on julkistettu, kumppanin työntekijät voivat ilmoittautua sille.

Kurssin kotisivun käyttö

Kurssin kotisivu on kurssien hallinnan lähtökohta.

Huomautus: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa kurssien kotisivun asettelua. Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen mukautusoikeudet, voit lisätä ja poistaa sivun osia.

Kurssin luonti

Voit luoda kurssin valitsemalla Lähiaikoina muutetut kurssit -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja kurssien luomisesta on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Kurssikentät](#) (sivulla 451).

Kurssiluetteloiden käyttö

Kurssiluettelot-osassa näkyy useita luetteloita. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteerien perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää kurssien vakioluetteloiden kuvaukset.

Kurssiluettelo	Kuvaus
Kaikki kurssit	Luettelee kaikki näkyvillä olevat kurssit omistajasta riippumatta.
Viimeksi luodut kurssit	Kaikki viimeisten 30 päivän aikana luodut kurssit, jotka voit nähdä. Oletusarvoinen lajittelujärjestys on käänteinen aikajärjestys, joten viimeksi luotu kurssi näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Viimeksi muokatut kurssit	Kaikki viimeisten 30 päivän aikana muokatut kurssit,

Kurssiluettelo	Kuvaus
	jotka voit nähdä. Oletusarvoinen lajittelujärjestys on käänteinen aikajärjestys, joten viimeksi muokattu kurssi näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Viimeksi esitellyt kurssit	Kaikki viimeisten 90 päivän aikana saataville tulleet kurssit, jotka voit nähdä. Oletusarvoinen lajittelujärjestys on käänteinen aikajärjestys, joten viimeksi esitelty kurssi näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Päättävät kurssit	Kaikki seuraavien 90 päivän aikana päättyvät kurssit, jotka voit nähdä. Oletusarvoinen lajittelujärjestys on käänteinen aikajärjestys, joten ensimmäisenä päättyvä kurssi näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Omat kurssit	Kaikki omistamasi kurssit.
Omat viimeksi luodut kurssit	Kaikki viimeisten 30 päivän aikana luodut omistamasi kurssit.
Omat viimeksi muokatut kurssit	Kaikki viimeisten 30 päivän aikana päivitettyt omistamasi kurssit.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "Luettelojen luonti ja tarkennus" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina muutettujen kurssien katselu

Lähiaikoina muutetut kurssit -osassa näkyvät kurssit, joita on muutettu lähiaikoina.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osien lisäys kurssien kotisivulle

Jos käyttäjän rooliisi sisältyy kotisivujen mukautusoikeus, voit lisätä kurssin kotisivulle jonkin tai kaikki seuraavista osista:

- Kaikki kurssit
- Viimeksi luodut kurssit
- Viimeksi muokatut kurssit

- Viimeksi esiteltyt kurssit
- Päätyvät kurssit
- Omat kurssit
- Omat viimeksi luodut kurssit
- Omat viimeksi muokatut kurssit

Osien lisääminen omalle Kurssi-kotisivulle

- 1 Valitse kurssin kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Kurssien kotisivun asettelu -sivulla voit lisätä, poistaa ja järjestää osia.
- 3 Valitse Tallenna.

Kurssien hallinta

Tee seuraavat tehtävät kurssien hallintaa varten:

- [Sertifiointien liittäminen tuotteisiin, tuoteluokkiin ja ratkaisuihin](#) (sivulla 467)
- [Kurssien liittäminen tutkintoihin ja sertifiointeihin](#) (sivulla 448)
- [Kurssien liittäminen muihin kursseihin](#) (sivulla 448)
- [Kurssien näyttäminen kumppaneille](#) (sivulla 449)
- [Kursseille ilmoittautuminen](#) (sivulla 450)
- [Kurssi-ilmoittautumisen tietueen päivittäminen](#) (sivulla 450)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Huomautusten lisäys](#) (sivulla 99)
- [Liitteiden käsittely](#) (sivulla 103)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Kurssien liittäminen tuotteisiin, tuoteluokkiin ja ratkaisuihin

Voit liittää kurssia yhteen tai useaan tuotteeseen, tuoteluokkaan ja ratkaisuun. Jos kurssi koskee vain yhtä tuotetta tai tuoteluokkaa, valitse arvo Ensisijainen tuote- tai Ensisijainen tuoteluokka -kentästä. Jos kurssi koskee ratkaisua tai useaa tuotetta tai tuoteluokkaa, tee seuraavassa kuvatut vaiheet.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut kurssin tuotteiden, kurssin tuoteluokkien tai kurssin ratkaisujen liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Kurssien liittäminen tuotteisiin, tuoteluokkiin tai ratkaisuihin

- 1 Valitse kurssin tietosivun Kurssin tuotteet-, Kurssin tuoteluokat tai Kurssin ratkaisut -osassa Lisää-painike.
- 2 Määritä muokkaussivulla tuote (tai tuoteluokka) ja valitse Tallenna.
- 3 Voit toistaa edellisiä vaiheita, kunnes kaikki suhteet on määritetty.

HUOMAUTUS: Voit liittää kurssin ratkaisuun tekemällä edelliset vaiheet riippumatta siitä, onko kurssi liitetty yhteen vai useaan ratkaisuun.

Kurssien liittäminen tutkintoihin ja sertifiointeihin

Yleensä kurssit päättyvät yhteen tai useaan tutkintoon. Läpäistyäsi tutkinnon tai tutkintosarjan olet suorittanut kurssin tai ansainnut sertifiointin. Voit liittää kurssin tutkintoihin, sertifiointeihin tai molempiin.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut kurssitutkintojen tai sertifiointikurssien liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Kurssien liittäminen tutkintoihin ja sertifiointeihin

- 1 Valitse kurssin tietosivun Kurssitutkinnot- tai Sertifiointikurssit-osassa Lisää.
- 2 Määritä tutkinto tai sertifiointi muokkaussivulla.
- 3 Valitse Tallenna.
- 4 Voit lisätä muita tutkinnon tai sertifiointin suhteita toistamalla edelliset vaiheet.

Kurssien liittäminen muihin kursseihin

Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voit liittää kurssin toiseen kurssiin. Kurssi voi toimia toisen, mahdollisesti päättyneen kurssin edellytyksenä, seuraajana tai korvaajana.

Nämä tiedot on tarkoitettu vain tiedoksi, ja niiden tarkoituksena on auttaa sinua tarjoamaan kumppaneillesi kokonaisvaltainen kuvaus käytettävissä olevista kursseista ja niiden välisistä suhteista. Oracle CRM On Demand ei edellytä tässä osassa määritettyjen suhdevaatimusten täyttämistä, kun yhteyshenkilö ilmoittautuu kurssille. Jos esimerkiksi kurssille A ilmoittautumista pidettäisiin edellytyksenä kurssille B ilmoittautumiselle, Oracle CRM On Demand ei kuitenkaan vaadi sitä, vaan yhteyshenkilö voi ilmoittautua kurssille B, vaikka hän ei olisikaan ilmoittautunut kurssille A.

HUOMAUTUS: Jotta kurssia ei liitettäisi itseensä, Liittyvä kurssi -kentän arvo ei voi olla sama kuin pääsivun kurssi.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut liittyviin kursseihin liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Kurssin liittäminen toiseen kurssiin

- 1** Napsauta kurssien luettelosivulla sen kurssin nimeä, jonka haluat liittää toiseen kurssiin.
- 2** Valitse kurssin tietosivun Liittyvät kurssit -osassa Lisää.
- 3** Valitse liittyvien kurssien muokkaussivulla liittyvä kurssi ja suhteen tyyppi. Valitse sitten Tallenna.

Kurssien näyttäminen kumppaneille

Kurssit eivät näy kumppaneille automaattisesti. Kurssin voi tuoda näkyviin lisäämällä tiimiin kumppanin työntekijöitä ja liittämällä tiimiin kurssitietueen.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut kurssitiimin liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Kurssien näyttäminen kumppaneille

- 1** Valitse kurssin tietosivun Kurssitiimi-osassa Lisää käyttäjiä.
- 2** Määritä kurssitiimin muokkaussivulla käyttäjätunnus, tiimin rooli ja tietueen käyttöoikeus kaikille kumppanin työntekijöille, joiden haluat voivan katsella kurssia.
Huomautuksia: Oracle suosittelee, että myönnät kumppanin työntekijätiimin jäsenille Vain luku - käyttöoikeuden.
- 3** Valitse Tallenna.

Kursseille ilmoittautuminen

Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voit ilmoittautua kurssille ja laajentaa tuotekohtaista tai tuoteryhmäkohtaista osaamistasi.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut kurssi-ilmoittautumisten liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Kurssille ilmoittautuminen

- 1 Napsauta Kurssiluettelo-sivulla sen kurssin nimeä, jolle haluat ilmoittautua.
- 2 Valitse kurssin tietosivun Kurssi-ilmoittautumiset-osassa Ilmoittaudu.
- 3 Valitse kurssi-ilmoittautumisen muokkaussivulla kurssi ja kurssille ilmoitettava henkilö. Valitse sitten Tallenna.

Huomautus: Oracle CRM On Demand tukee tietyin rajoittein saman henkilön useita ilmoittautumisia samalle kurssille. Henkilö voi ilmoittautua samalle kurssille monta kertaa useasta syystä, esimerkiksi tehdäkseen keskeneräisen ilmoittautumisen valmiiksi tai päivittääkseen tietoja. Oracle CRM On Demand sallii henkilön ilmoittautua samalle kurssille monta kertaa, kunhan ilmoittautumispäivämäärät tai tietueen omistaja eriyvät.

Kurssi-ilmoittautumisen tietueen päivittäminen

Kurssi-ilmoittautumisen tietueen voivat päivittää vain henkilöt, joilla on tarvittavat käyttöoikeudet. Oletuksena vain henkilö, jolla on tuotemerkin omistajan rooli, esimerkiksi kanavaesimies, voi päivittää ilmoittautumistietueen Tila-kentän. Henkilöt, joilla on tuotemerkin omistajan tai kumppanin rooli, voivat päivittää kaikki muut kentät.

Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi muokata käyttöoikeuksien oletusasetuksia tarvittaessa.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut kurssi-ilmoittautumisten liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Kurssi-ilmoittautumisen tietueen päivittäminen

- 1 Napsauta kurssin tietosivun Kurssi-ilmoittautumiset-osan Muokkaa-linkkiä muokattavan ilmoittautumistietueen kohdalla.
- 2 Muokkaa kenttiä tarvittaessa.
- 3 Valitse Tallenna.

HUOMAUTUS: Ilmoittautumisen tilakentän oletuksena sallitut arvot ovat Ilmoittautunut, Valmis ja Ei valmis. Tätä luetteloa voi muokata oman liiketoiminnan vaatimusten mukaisesti.

Kurssikentät

Kurssin muokkaussivulla voit lisätä kurssin tai päivittää kurssin tietoja. Tällä sivulla on kaikki kurssin kentät.

VIHJE: Voit muokata kursseja myös kurssin luettelo- ja tietosivuilla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Tärkeimmät tiedot	
Nimi	Kurssin nimi. Tämä kenttä tulkitsee isot ja pienet kirjaimet eri merkeiksi, joten voit välttää kurssien kaksoiskappaleet varmistamalla, että noudatat yrityksesi määrittämiä nimeämiskäytäntöjä lyhenteiden, isojen ja pienten kirjainten sekä muiden merkitsemistapojen osalta. Tämä kenttä on pakollinen.
Tyyppi	Tämän kurssin tyyppi.
Tila	Kurssin tila, esimerkiksi Suunniteltu tai Saatavilla. Järjestelmänvalvoja voi muokata tilakentän mahdollisia arvoja, joten näkemäsi arvot saattavat poiketa tässä mainituista. Tämä kenttä on pakollinen.
Saatavilla alkaen	Päivämäärä, jolloin kurssi esitellään. Tämä on hyödyllinen kenttä, jos kurssi on tarkoitus esitellä muutaman kuukauden kuluessa, mutta haluat ilmoittaa kurssista kumppaniyritykselle jo sitä ennen. Jos tämä kenttä määritetään, se määrittää, näkyykö kurssi lähiaikoina esiteltyjen kurssien luettelossa kurssien kotisivulla.
Kurssin tunnus	Kurssin sisäinen tunnus. Tämä on yrityksissä yleensä yksilöivä, mutta Oracle CRM On Demand ei edellytä yksilöivyyttä.
Ensisijainen tuoteluokka	Sen ensisijaisen tuoteluokan nimi, jota tämä kurssi koskee. Käytä tätä kenttää vain, jos kurssi koskee yhtä tuoteluokkaa. Jos kurssi koskee useita tuoteluokkia, jätä tämä kenttä tyhjäksi ja käytä sen sijaan kurssien tuoteluokkien liittyvän nimikkeen osaa.
Ensisijainen tuote	Sen ensisijaisen tuotteen nimi, jota tämä kurssi koskee. Jos tutkinto koskee useita tuotteita, luo tuoteluettelo liittyviä nimikkeitä käyttäen. Käytä tätä kenttää vain, jos kurssi koskee yhtä tuotetta. Jos kurssi koskee useita tuotteita, jätä tämä kenttä tyhjäksi ja käytä sen sijaan kurssien tuotteiden liittyvän nimikkeen osaa.
Käytettävyyden loppupvm	Päivämäärä, jonka jälkeen kurssi poistuu valikoimasta. Tämän kentän avulla voit ilmoittaa kumppaniyrityksille, että kurssi on saatavilla enää lyhyen ajanjakson ajan. Jos tämä kenttä määritetään, se määrittää, näkyykö kurssi poistuvien kurssien luettelossa kurssien kotisivulla.
Kurssin tiedot	

Kenttä	Kuvaus
Kesto (tunteina)	Kurssin kesto.
Kurssin pituus (päivinä)	Kurssin pituus kalenteriyksikköinä. Pitkät kurssit (yleensä yli kahdeksan tuntia kestävät kurssit) jakaantuvat yleensä usealle päivälle.
Muoto	Kurssin muoto.
Väline	Kurssin toimitustapa.
Ulkoinen yksilöivä tunnus	Kurssin yksilöivä tunnus ulkoisessa järjestelmässä. Tämä tunnus on pakollinen, jos tiedot tuodaan ulkoisesta järjestelmästä ja sinun on tiedettävä, onko kurssi tuotu jo aiemmin.
Web-sivusto	Kurssia koskevia lisätietoja sisältävän sivun URL-osoite. Tämä kenttä on hyödyllinen, jos kurssin tiedot on tallennettu ja niitä ylläpidetään jossakin muussa sovelluksessa kuin sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Valuutta	Maksun valuutta.
Kurssimaksu	Maksu, joka veloitetaan kurssille osallistumisesta.
Maksutavat	Maksutapa, jolla kurssi maksetaan, esimerkiksi luottokortti tai käteinen. Tästä kentästä voi valita vain yhden arvon. Jos useita maksutapoja sallitaan, määritä ne avattavan luettelon arvoiksi sisällyttämällä yhteen vaihtoehtoon useita maksutapoja, esimerkiksi "Sekki tai luottokortti" tai "Käteinen tai luottokortti".
Yhteyshenkilön tiedot	
Contact	Valitse kurssin ensisijainen yhteyshenkilö. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijainen yhteyshenkilö on jo määritettynä sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Yhteyshenkilö: Etunimi	Yhteyshenkilö-kentästä valitun yhteyshenkilön etunimi. Tämä kenttä täytetään automaattisesti. Yhteyshenkilö-kentästä valitun vaihtoehdon perusteella.
Yhteyshenkilö: Sukunimi	Yhteyshenkilö-kentästä valitun yhteyshenkilön sukunimi. Tämä kenttä täytetään automaattisesti. Yhteyshenkilö-kentästä valitun vaihtoehdon perusteella.
Yhteyshenkilö: Yritys	Yhteyshenkilö-kentästä valitun yhteyshenkilön yritys. Tämä kenttä täytetään automaattisesti. Yhteyshenkilö-kentästä valitun vaihtoehdon perusteella.
Yhteyshenkilö: Sähköposti	Yhteyshenkilö-kentästä valitun yhteyshenkilön sähköpostiosoite. Tämä kenttä täytetään automaattisesti. Yhteyshenkilö-kentästä valitun vaihtoehdon perusteella.
Etunimi	Kurssin ensisijaisen yhteyshenkilön etunimi. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Sukunimi	Kurssin ensisijaisen yhteyshenkilön sukunimi. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Yritys	Kurssin ensisijaisen yhteyshenkilön yritys. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.

Kenttä	Kuvaus
Sähköposti	Kurssin ensisijaisen yhteyshenkilön sähköpostiosoite. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Puhelin	Kurssin ensisijaisen yhteyshenkilön puhelinnumero. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Lisätietoja	
Omistaja	Kurssitietueen omistaja. Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).
Kuvaus	Kurssia koskevia lisätietoja. Tähän kenttään voi kirjoittaa enintään 2 000 merkkiä.

Kurssi-ilmoittautumisen kentät

Kurssi-ilmoittautuminen-sivulla voit ilmoittautua kurssille. Kurssi-ilmoittautuminen-sivulla näkyvät kaikki kurssi-ilmoittautumisen kentät.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja valintaluettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Ilmoittautumisen avaintiedot	
Kurssi	Kurssin nimi. Tämä kenttä on pakollinen.
Tavoite	Mahdollinen kurssi-ilmoittautumiseen liittyvä tavoite.
Ilmoittautumispvm	Luonnin aikana tässä näkyy oletuksena järjestelmän nykyinen päivämäärä. Sitä voi muokata luonnin aikana ja sen jälkeen.
Ilmoittautumisen tila	Kurssi-ilmoittautumisen nykyinen tila. Esimäärittäksen mukaan arvoksi määritetty luonnin aikana Ilmoittautunut.
Ehdokas	Kurssille osallistuvan henkilön nimi. Henkilön täytyy olla määritettynä sovellukseen Oracle CRM On Demand. Tämä kenttä on pakollinen.
Ilmoittautumisnro	Ilmoittautumisnumerot ovat tavallisesti yksilöiviä, mutta Oracle CRM On

Kenttä	Kuvaus
	Demand ei vaadi yksilöintiä.
Valmistumispvm	Päivämäärä, jolloin henkilö suoritti kurssin.
Kurssikumppani	Kumppaniyritys, jonka kanssa henkilö ilmoittautuu kurssille.
Lisätietoja	
Omistaja	Kurssi-ilmoittautumisen nykyinen omistaja.
Kuvaus	Kurssi-ilmoittautumista koskevia lisätietoja. Tähän kenttään voi kirjoittaa enintään 2 000 merkkiä.

Tutkinnot

Tutkinnon avulla mitataan henkilön tiettyä aihealuetta tai aihealuaryhmää koskevaa osaamistasoa. Tutkinto tai tutkintotarja järjestetään loogisesti kurssin päätteeksi. Henkilön oletetaan rekisteröityvän tutkintoa varten ja saapuvan tutkintotilaisuuteen kurssin suoritettuaan. Monet yritykset katsovat, että henkilö on suorittanut kurssin hyväksytysti vasta, kun hän on läpäissyt kaikki tutkinnot vähintään minimipistemäärin.

Kuten kurssi, myös tutkinto voidaan liittää tiettyyn tuotteeseen, tuoteryhmään tai yhteen tai useaan tuoteluokkaan. Sovelluksessa Oracle CRM On Demand tutkinnon voi määrittää liittymään tiettyyn tuotteeseen, tuoteryhmään tai tuoteluokkaan. Tutkinnon voi liittää myös yhteen tai useaan kurssiin siten, että kurssin eteneminen kohti tutkintoa on helppo hahmottaa.

Yleensä kurseja hallinnoivat valtuutetut testauspalvelujen tarjoajat itse yritysten sijaan. Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voit määrittää luettelon kolmannen osapuolen tutkinnontarjoajista. Voit rekisteröidä tutkintoa varten sovellukseen Oracle CRM On Demand minkä tahansa yhteyshenkilön.

Tutkinto-kotisivun käyttö

Tutkintojen hallinta aloitetaan tutkintojen kotisivulta.

Huomautuksia: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa tutkintojen kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolillasi on Mukauta kotisivuja -oikeudet, voit lisätä ja poistaa sivun osia.

Tutkinnon luonti

Voit luoda tutkinnon valitsemalla Lähiaikoina muutetut tutkinnot -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja tutkintojen luomisesta on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Tutkintokentät](#) (sivulla 460).

Tutkintoluetteloiden käyttö

Tutkintoluettelot-osassa näkyy useita luetteloita. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteerien perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää tutkintojen vakioluetteloiden kuvaukset.

Tutkintoluettelo	Kuvaus
Kaikki tutkinnot	Luettelee kaikki näkyvillä olevat tutkinnot omistajasta riippumatta.
Viimeaikoina luodut tutkinnot	Kaikki viimeisten 30 päivän aikana luodut tutkinnot, jotka voit nähdä. Oletusarvoinen lajittelujärjestys on käänteinen aikajärjestys, joten viimeksi luotu tutkinto näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Viime aikoina muokatut tutkinnot	Kaikki viimeisten 30 päivän aikana muokatut tutkinnot, jotka voit nähdä. Oletusarvoinen lajittelujärjestys on käänteinen aikajärjestys, joten viimeksi muokattu tutkinto näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Viimeksi esiteltyt tutkinnot	Kaikki viimeisten 90 päivän aikana saataville tulleet tutkinnot, jotka voit nähdä. Oletusarvoinen lajittelujärjestys on käänteinen aikajärjestys, joten viimeksi esitelty tutkinto näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Päätyvät tutkinnot	Kaikki seuraavien 90 päivän aikana päätyvät tutkinnot, jotka voit nähdä. Oletusarvoinen lajittelujärjestys on käänteinen aikajärjestys, joten ensimmäisenä päätyvä tutkinto näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Omat tutkinnot	Kaikki omistamasi tutkinnot.
Omat viimeaikoina luodut tutkinnot	Kaikki viimeisten 30 päivän aikana luodut omistamasi tutkinnot.
Omat viime aikoina muokatut tutkinnot	Kaikki viimeisten 30 päivän aikana päivitetty omistamasi tutkinnot.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakioluettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina muutettujen tutkintojen katselu

Lähiaikoina muutetut tutkinnot -osassa näkyvät tutkinnot, joita on muutettu lähiaikoina.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osien lisäys tutkintojen kotisivulle

Jos käyttäjän rooliisi sisältyy kotisivujen mukautusoikeus, voit lisätä tutkinnon kotisivulle jonkin tai kaikki seuraavista osista:

- Kaikki tutkinnot
- Viimeaikoina luodut tutkinnot
- Viime aikoina muokatut tutkinnot
- Viimeksi esitellyt tutkinnot
- Päättävät tutkinnot
- Omat tutkinnot
- Omat viimeaikoina luodut tutkinnot
- Omat viime aikoina muokatut tutkinnot

Osien lisääminen tutkintojen kotisivulle

- 1 Valitse tutkintojen kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Napsauttamalla Tutkintojen kotisivun asettelu -sivun nuolia voit poistaa tai lisätä osia ja järjestellä sivun osia.
- 3 Valitse Tallenna.

Tutkintojen hallinta

Tee seuraavat tehtävät tutkintojen hallintaa varten:

- [Tutkintojen liittäminen tuotteisiin, tuoteluokkiin ja ratkaisuihin](#) (sivulla 457)
- [Tutkintojen liittäminen kursseihin ja sertifiointeihin](#) (sivulla 457)
- [Tutkintojen liittäminen muihin tutkintoihin](#) (sivulla 458)
- [Tutkintojen näyttäminen kumppaneille](#) (sivulla 459)
- [Tutkintoihin rekisteröityminen](#) (sivulla 459)
- [Tutkintoon rekisteröitymisen tietueen päivittäminen](#) (sivulla 460)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)

- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Huomautusten lisäys](#) (sivulla 99)
- [Liitteiden käsittely](#) (sivulla 103)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Tutkintojen liittäminen tuotteisiin, tuoteluokkiin ja ratkaisuihin

Voit liittää tutkintoja yhteen tai useaan tuotteeseen, tuoteluokkaan ja ratkaisuun. Jos tutkinto koskee vain yhtä tuotetta tai tuoteluokkaa, valitse arvo Ensisijainen tuote- tai Ensisijainen tuoteluokka -kentästä. Jos tutkinto koskee ratkaisua tai useaa tuotetta tai tuoteluokkaa, tee seuraavassa kuvatut vaiheet.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut tutkinnon tuotteiden, tutkinnon tuoteluokkien tai tutkinnon ratkaisujen liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Tutkintojen liittäminen tuotteisiin, tuoteluokkiin ja ratkaisuihin

- 1 Valitse tutkinnon tietosivun Tutkinnon tuotteet-, Tutkinnon tuoteluokat- tai Tutkinnon ratkaisut -osassa Lisää-painike.
- 2 Määritä muokkaussivulla tuote tai tuoteluokka ja valitse Tallenna.
- 3 Voit toistaa edellisiä vaiheita, kunnes kaikki suhteet on määritetty.

Huomautus: Voit liittää tutkinnon ratkaisuun tekemällä edelliset vaiheet riippumatta siitä, onko tutkinto liitetty yhteen vai useaan ratkaisuun.

Tutkintojen liittäminen kursseihin ja sertifiointeihin

Tutkinto tai tutkintosarja viittaa yleensä sertifiointikurssin onnistuneeseen päättämiseen. Läpäistyäsi tutkinnon tai tutkintosarjan olet suorittanut kurssin tai ansainnut sertifiointin. Voit liittää tutkinnon kursseihin, sertifiointeihin tai molempiin.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut kurssitutkintojen tai sertifiointitutkintojen liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Tutkintojen liittäminen kursseihin ja sertifiointeihin

- 1** Valitse tutkinnon tietosivun Kurssitutkinnot- tai Sertifiointitutkinnot-osassa Lisää.
- 2** Määritä kurssi tai sertifiointi muokkaussivulla.
- 3** Valitse Tallenna.
- 4** Voit lisätä muita kurssin tai sertifiointin suhteita toistamalla edelliset vaiheet.

Tutkintojen liittäminen muihin tutkintoihin

Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voit liittää tutkinnon toiseen tutkintoon. Tutkinto voi toimia toisen, mahdollisesti päättyneen tutkinnon edellytyksenä, seuraajana tai korvaajana.

Nämä tiedot on tarkoitettu vain tiedoksi, ja niiden tarkoituksena on auttaa sinua tarjoamaan kumppaneillesi kokonaisvaltainen kuvaus käytettävissä olevista tutkinnoista ja niiden välisistä suhteista. Oracle CRM On Demand ei edellytä tässä osassa määritettyjen suhdevaatimusten täyttämistä, kun yhteyshenkilö rekisteröityy tutkintoon. Jos esimerkiksi tutkinnon A läpäisemistä pidettäisiin edellytyksenä tutkintoon B rekisteröitymiselle, Oracle CRM On Demand ei kuitenkaan vaadi sitä, vaan yhteyshenkilö voi rekisteröityä tutkintoon B, vaikka hän ei olisi läpäissyt tutkintoa A tai rekisteröitynyt kyseiseen tutkintoon.

HUOMAUTUS: Jotta tutkintoa ei liitettäisi itseensä, Liittyvä tutkinto -kentän arvo ei voi olla sama kuin pääsivun tutkinto.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut liittyviin tutkintoihin liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Tutkinnon liittäminen toiseen tutkintoon

- 1** Napsauta tutkintojen luettelosivulla sen tutkinnon nimeä, jonka haluat liittää toiseen tutkintoon.
- 2** Valitse tutkinnon tietosivun Liittyvät tutkinnot -osassa Lisää.
- 3** Valitse liittyvien tutkintojen muokkaussivulla liittyvä tutkinto ja suhteen tyyppi.
- 4** Valitse Tallenna.

Tutkintojen näyttäminen kumppaneille

Tutkinnot eivät näy kumppaneille automaattisesti. Tutkinnon voi tuoda näkyviin lisäämällä tiimiin kumppanin työntekijöitä ja liittämällä tiimiin tutkintotietueen.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut tutkintotiimin liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Kurssien näyttäminen kumppaneille

- 1 Valitse tutkinnon tietosivun Tutkintotiimi-osassa Lisää käyttäjiä.
- 2 Määritä tutkintotiimin muokkaussivulla käyttäjätunnus, tiimin rooli ja tietueen käyttöoikeus kaikille kumppanin työntekijöille, joiden haluat voivan katsella tutkintoa.

Huomautuksia: Oracle suosittaa, että myönnät kumppanin työntekijätiimin jäsenille Vain luku - käyttöoikeuden.

- 3 Valitse Tallenna.

Tutkintoihin rekisteröityminen

Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voit rekisteröityä tutkintoa varten osoittaaksesi tuotekohtaisen tai tuoteryhmäkohtaisen osaamisesi.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut tutkintoon rekisteröitymisten liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Tutkintoon rekisteröityminen

- 1 Napsauta Tutkintoluettelo-sivulla sen tutkinnon nimeä, johon haluat rekisteröityä.
- 2 Valitse tutkinnon tietosivun Tutkintoon rekisteröitymiset -osassa Rekisteröidy.
- 3 Valitse tutkintoon rekisteröitymisen muokkaussivulla tutkinto, johon haluat rekisteröityä, ja rekisteröitävä henkilö.
- 4 Valitse Tallenna.

Huomautus: Oracle CRM On Demand tukee tietyin rajoittein saman henkilön useita rekisteröitymisiä samaan tutkintoon. Henkilö voi haluta rekisteröityä samaan tutkintoon monta kertaa useasta syystä, esimerkiksi korottaakseen aiemmin saatuja pisteitä, yrittääkseen tutkintoa uudelleen hylätyn suorituksen jälkeen tai

uusiakseen vanhentuneen tuloksen. Oracle CRM On Demand sallii henkilön rekisteröityä samaan tutkintoon monta kertaa, kunhan tutkintopäivämäärät tai tietueen omistaja eriävät.

Tutkintoon rekisteröitymisen tietueen päivittäminen

Tutkintoon rekisteröitymisen tietueen voivat päivittää vain henkilöt, joilla on tarvittavat käyttöoikeudet. Oletuksena vain henkilö, jolla on tuotemerkin omistajan rooli, esimerkiksi kanavaesimies, voi päivittää rekisteröintitietueen Tila-kentän. Henkilöt, joilla on tuotemerkin omistajan tai kumppanin rooli, voivat päivittää kaikki muut kentät.

Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi muokata käyttöoikeuksien oletusasetuksia tarvittaessa.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut tutkintoon rekisteröitymisten liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Tutkintoon rekisteröitymisen tietueen päivittäminen:

- 1 Napsauta tutkinnon tietosivun Tutkintoon rekisteröityminen -osan Muokkaa-linkkiä muokattavan rekisteröintitietueen kohdalla.
- 2 Muokkaa kenttiä tarvittaessa.
- 3 Valitse Tallenna.

Huomautus: Rekisteröinnin tilakentän oletuksena sallitut arvot ovat Rekisteröity, Hyväksytty ja Hylätty. Tätä luetteloa voi muokata oman liiketoiminnan vaatimusten mukaisesti.

Tutkintokentät

Tutkinnon muokkaussivulla voit lisätä tutkinnon tai päivittää tutkinnon tietoja. Tällä sivulla on kaikki tutkinnon kentät.

VIHJE: Voit muokata tutkintoja myös tutkinnon luettelo- ja tietosivuilla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Tärkeimmät tiedot	

Kenttä	Kuvaus
Nimi	Tutkinnon nimi. Tämä kenttä tulkitsee isot ja pienet kirjaimet eri merkeiksi, joten voit välttää tutkintojen kaksoiskappaleet varmistamalla, että noudatat yrityksesi määrittämiä nimeämiskäytäntöjä lyhenteiden, isojen ja pienten kirjainten sekä muiden merkitsemistapojen osalta. Tämä kenttä on pakollinen.
Tyyppi	Tämän tutkinnon tyyppi.
Tila	Tutkinnon tila, esimerkiksi Suunniteltu tai Saatavilla. Järjestelmänvalvoja voi muokata tilakentän mahdollisia arvoja, joten näkemäsi arvot saattavat poiketa tässä mainituista. Tämä kenttä on pakollinen.
Saatavilla alkaen	Päivämäärä, jolloin tutkinto esitellään. Tämä on hyödyllinen kenttä, jos tutkinto on tarkoitus esitellä muutaman kuukauden kuluessa, mutta haluat ilmoittaa tutkinnosta kumppaniyritykselle jo sitä ennen. Jos tämä kenttä määritetään, se määrittää, näkyykö tutkinto lähiaikoina esiteltyjen tutkintojen luettelossa tutkintojen kotisivulla.
Tutkinnon tunnus	Tutkinnon sisäinen tunnus. Tämä on yrityksissä yleensä yksilöivä, mutta Oracle CRM On Demand ei edellytä yksilöivyyttä.
Ensisijainen tuoteluokka	Sen ensisijaisen tuoteluokan nimi, jota tämä tutkinto koskee. Käytä tätä kenttää vain, jos tutkinto koskee yhtä tuoteluokkaa. Jos tutkinto koskee useita tuoteluokkia, jätä tämä kenttä tyhjäksi ja käytä sen sijaan tutkintojen tuoteluokkien liittyvän nimikkeen osaa.
Ensisijainen tuote	Sen ensisijaisen tuotteen nimi, jota tämä tutkinto koskee. Jos tutkinto koskee useita tuotteita, luo tuoteluettelo liittyviä nimikkeitä käyttäen. Käytä tätä kenttää vain, jos tutkinto koskee yhtä tuotetta. Jos tutkinto koskee useita tuotteita, jätä tämä kenttä tyhjäksi ja käytä sen sijaan tutkintojen tuotteiden liittyvän nimikkeen osaa.
Käytettävyyden loppupvm	Päivämäärä, jonka jälkeen tutkinto poistuu valikoimasta. Tämän kentän avulla voit ilmoittaa kumppaniyrityksille, että tutkinto on saatavilla enää lyhyen ajanjakson ajan. Jos tämä kenttä määritetään, se määrittää, näkyykö tutkinto poistuvien tutkintojen luettelossa tutkintojen kotisivulla.
Tutkinnon tiedot	
Kysymysten määrä	Tutkinnon sisältämien kysymysten määrä.
Sallittu aika (minuuttia)	Tutkintoon käytettävän ajan enimmäismäärä minuutteina.
Suurin pistemäärä	Suurin mahdollinen pistemäärä, jonka tutkinnosta voi saada.
Alin hyväksyttävä tulos	Pienin pistemäärä, jota tutkinnon suorittaminen hyväksyttävästi edellyttää.
Voimassaoloaika (kuukausina)	Kuukausina ilmaistu ajanjakso, jonka tutkinnon tulos on voimassa.

Kenttä	Kuvaus
Web-sivusto	Tutkintoa koskevia lisätietoja sisältävän sivun URL-osoite. Tämä kenttä on hyödyllinen, jos tutkinnon tiedot on tallennettu ja niitä ylläpidetään jossakin muussa sovelluksessa kuin sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Muoto	Tutkinnon muoto.
Väline	Tutkinnon toimitustapa.
Arvostelumenetelmä	Menetelmä, jolla tutkinto arvostellaan.
Valuutta	Maksun valuutta.
Tutkintomaksu	Maksu, joka veloitetaan tutkinnon suorittamisesta.
Maksutavat	Maksutapa, jolla tutkinto maksetaan, esimerkiksi luottokortti tai käteinen. Tästä kentästä voi valita vain yhden arvon. Jos useita maksutapoja sallitaan, määritä ne avattavan luettelon arvoiksi sisällyttämällä yhteen vaihtoehtoon useita maksutapoja, esimerkiksi "Sekki tai luottokortti" tai "Käteinen tai luottokortti".
Yhteyshenkilön tiedot	
Yhteyshenkilö	Valitse tutkinnon ensisijainen yhteyshenkilö. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijainen yhteyshenkilö on jo määritettynä sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Yhteyshenkilö: Etunimi	Yhteyshenkilö-kentästä valitun yhteyshenkilön etunimi. Tämä kenttä täytetään automaattisesti. Yhteyshenkilö-kentästä valitun vaihtoehdon perusteella.
Yhteyshenkilö: Sukunimi	Yhteyshenkilö-kentästä valitun yhteyshenkilön sukunimi. Tämä kenttä täytetään automaattisesti. Yhteyshenkilö-kentästä valitun vaihtoehdon perusteella.
Yhteyshenkilö: Yritys	Yhteyshenkilö-kentästä valitun yhteyshenkilön yritys. Tämä kenttä täytetään automaattisesti. Yhteyshenkilö-kentästä valitun vaihtoehdon perusteella.
Yhteyshenkilö: Sähköposti	Yhteyshenkilö-kentästä valitun yhteyshenkilön sähköpostiosoite. Tämä kenttä täytetään automaattisesti. Yhteyshenkilö-kentästä valitun vaihtoehdon perusteella.
Etunimi	Tutkinnon ensisijaisen yhteyshenkilön etunimi. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Sukunimi	Tutkinnon ensisijaisen yhteyshenkilön sukunimi. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Yritys	Tutkinnon ensisijaisen yhteyshenkilön yritys. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Sähköposti	Tutkinnon ensisijaisen yhteyshenkilön sähköpostiosoite. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.

Kenttä	Kuvaus
Puhelin	Tutkinnon ensisijaisen yhteyshenkilön puhelinnumero. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Lisätietoja	
Omistaja	Tutkintotietueen omistaja. Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).
Kuvaus	Tutkintoa koskevia lisätietoja. Tähän kenttään voi kirjoittaa enintään 2 000 merkkiä.

Tutkinnon rekisteröinnin kentät

Tutkintoon rekisteröityminen -sivulla voit rekisteröityä tutkintoa varten. Tutkintoon rekisteröityminen -sivulla näkyvät kaikki tutkintoon rekisteröitymisen kentät.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja valintaluettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Rekisteröinnin avaintiedot	
Tutkinto	Tutkinnon nimi. Pakollinen kenttä.
Tavoite	Mahdollinen tutkintoon rekisteröitymiseen liittyvä tavoite.
Rekisteröintipvm	Luonnin aikana tässä näkyy oletuksena järjestelmän nykyinen päivämäärä. Sitä voi muokata luonnin aikana ja sen jälkeen.
Rekisteröinnin tila	Tutkintoon rekisteröitymisen nykyinen tila.
Tutkintokumppani	Sitä tutkintoa hallinnoiva kumppaniyritys, johon henkilö haluaa rekisteröityä.
Tuloksen vanhenemispvm	Päivämäärä, jolloin pisteet tai arvosanat vanhentuvat.
Ehdokas	Tutkintoon osallistuvan henkilön nimi. Henkilön täytyy olla määritettynä sovellukseen Oracle CRM On Demand. Tämä kenttä on pakollinen.
Rekisteröintinumer	Rekisteröintinumerot ovat tavallisesti yksilöiviä, mutta Oracle CRM On Demand ei

Kenttä	Kuvaus
o	vaadi yksilöintiä.
Valmistumispvm	Päivämäärä, jolloin henkilö suoritti tutkinnon.
Saavutetut pisteet	Mahdollinen tutkinnossa saatu pistemäärä.
Saavutettu arvosana	Mahdollinen tutkinnossa saatu sanallinen arvosana.
Tutkintopvm	Päivämäärä, jolloin tutkinto järjestettiin.
Lisätietoja	
Omistaja	Tutkintoon rekisteröitymisen nykyinen omistaja.
Kuvaus	Lisätietoja tutkintoon rekisteröitymisestä. Tähän kenttään voi kirjoittaa enintään 2 000 merkkiä.

Sertifiointi

Sertifiointi on todiste henkilön tietyn alan osaamisesta. Tutkinnossa mitataan henkilön osaamistaso, ja sertifioinnissa tämä osaamistaso vahvistetaan. Sertifiointi myönnetään yleensä sen seurauksena, että henkilö on läpäissyt tutkinnon tai tutkintosarjan. Sertifiointi seuraa siis loogisesti kurssia ja tutkintoa.

Sertifiointeihin liitetään usein vanhenemispäivämäärä, vaikkei se olekaan pakollinen. Näin ollen sertifikaatin ansainnut henkilö voi pyytää sertifiointia vain määritetyn ajanjakson aikana. Ajan kuluttua umpeen hänen on hankittava uusi sertifikaatti. Sertifiointiin liitetään vanhenemispäivämäärä yleensä silloin, kun sertifioinnin myöntävä yritys katsoo taitojen tai teknologioiden (joita sertifikaatti koskee) kehittyvän tai vanhentuvan.

Toisin kuin kurssit ja tutkinnot, joita ei aina liitetä tuotteisiin, sertifiointi koskee lähes aina tiettyä tuotetta tai tuoteryhmää. Oracle CRM On Demand tukee sertifioinnin liittämistä kursseihin, tutkintoihin, tuotteisiin, tuoteluokkiin ja ratkaisuihin. Mikään näistä liitoksista ei ole pakollinen, vaan voit liittää niistä vain haluamasi. Joissakin tapauksissa voit määrittää myös sertifioinnin, joka ei liity mihinkään kurssiin, tutkintoon, tuotteeseen, tuoteluokkaan tai ratkaisuun.

Sertifioinnin kotisivun käyttö

Sertifiointien hallinta tapahtuu sertifioinnin kotisivulla.

Huomautuksia: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa sertifioinnin kotisivun asettelua. Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen räätälöintioikeus, voit myös itse lisätä ja poistaa sivun osia.

Sertifioinnin luonti

Voit luoda sertifioinnin valitsemalla Lähiaikoina muokatut sertifioinnit -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja sertifiointien luomisesta on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Sertifioinnin kentät](#) (sivulla 470).

Sertifiointiluetteloiden käyttö

Sertifiointin luettelot -osassa näkyy useita luetteloita. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteerien perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää sertifiointien vakioluetteloiden kuvaukset:

Sertifiointien luettelo	Kuvaus
Kaikki sertifioinnit	Luettelee kaikki näkyvillä olevat sertifioinnit omistajasta riippumatta.
Lähiaikoina luodut sertifioinnit	Kaikki viimeisten 30 päivän aikana luodut sertifioinnit, jotka voit nähdä. Oletusarvoinen lajittelujärjestys on käänteinen aikajärjestys, joten viimeksi luotu sertifiointi näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Lähiaikoina muokatut sertifioinnit	Kaikki viimeisten 30 päivän aikana muokatut sertifioinnit, jotka voit nähdä. Oletusarvoinen lajittelujärjestys on käänteinen aikajärjestys, joten viimeksi muokattu sertifiointi näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Lähiaikoina lisätyt sertifioinnit	Kaikki viimeisten 90 päivän aikana saataville tulleet sertifioinnit, jotka voit nähdä. Oletusarvoinen lajittelujärjestys on käänteinen aikajärjestys, joten viimeksi lisätty sertifiointi näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Päättävät sertifioinnit	Kaikki seuraavien 90 päivän aikana päättävät sertifioinnit, jotka voit nähdä. Oletusarvoinen lajittelujärjestys on käänteinen aikajärjestys, joten ensimmäisenä päättävä sertifiointi näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Omat sertifioinnit	Kaikki omistamasi sertifioinnit.
Omat lähiaikoina luodut sertifioinnit	Kaikki viimeisten 30 päivän aikana luodut omistamasi sertifioinnit.
Omat lähiaikoina muokatut sertifioinnit	Kaikki viimeisten 30 päivän aikana päivitetty omistamasi sertifioinnit.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "Luettelojen luonti ja tarkennus" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakioluettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina muokattujen sertifiointien katselu

Lähiaikoina muutetut sertifioinnit -osassa näkyvät sertifioinnit, joita on muutettu lähiaikoina.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osien lisäys sertifiointin kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä joitain seuraavista osioista sertifiointin kotisivulle:

- Kaikki sertifioinnit
- Lähiaikoina luodut sertifioinnit
- Lähiaikoina muokatut sertifioinnit
- Lähiaikoina lisätyt sertifioinnit
- Päättävät sertifioinnit
- Omat sertifioinnit
- Omat lähiaikoina luodut sertifioinnit
- Omat lähiaikoina muokatut sertifioinnit

Osien lisäys sertifiointin kotisivulle

- 1 Valitse sertifiointin kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osia ja järjestä sivun osiot sertifiointin kotisivun asettelusivulla napsauttamalla suuntanuolia. Valitse sitten Tallenna.

Sertifiointien hallinta

Tee seuraavat tehtävät sertifiointien hallintaa varten:

- [Sertifiointien liittäminen tuotteisiin, tuoteluokkiin ja ratkaisuihin](#) (sivulla 467)
- [Sertifiointien liittäminen tutkintoihin ja kursseihin](#) (sivulla 467)
- [Sertifiointien liittäminen muihin sertifiointeihin](#) (sivulla 468)
- [Sertifiointien näyttäminen kumppaneille](#) (sivulla 468)
- [Sertifiointien pyytäminen](#) (sivulla 469)
- [Sertifiointipyyntötietueen päivitys](#) (katso "[Sertifiointipyyntö tietueen päivittäminen](#)" sivulla 469)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)

- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Huomautusten lisäys](#) (sivulla 99)
- [Liitteiden käsittely](#) (sivulla 103)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Sertifiointien liittäminen tuotteisiin, tuoteluokkiin ja ratkaisuihin

Voit liittää sertifiointeja yhteen tai useaan tuotteeseen, tuoteluokkaan ja ratkaisuun. Jos sertifiointi koskee vain yhtä tuotetta tai tuoteluokkaa, valitse arvo Ensisijainen tuote- tai Ensisijainen tuoteluokka -kentästä. Jos sertifiointi koskee yhtä tai useaa ratkaisua, useaa tuotetta tai tuoteluokkaa, tee seuraavassa kuvatut vaiheet.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut sertifiointien tuotteiden, sertifiointien tuoteluokkien tai sertifiointien ratkaisujen liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Sertifiointien liittäminen tuotteisiin, tuoteluokkiin tai ratkaisuihin

- 1 Valitse sertifiointien tietosivun Sertifiointien tuoteluokat- tai Sertifiointien ratkaisut -osassa Lisää.
- 2 Määritä muokkaussivulla tuote, tuoteluokka tai ratkaisu ja valitse Tallenna.
- 3 Voit toistaa edellisiä vaiheita, kunnes kaikki suhteet on määritetty.

HUOMAUTUS: Voit liittää sertifiointien ratkaisuihin tekemällä edelliset vaiheet riippumatta siitä, onko sertifiointi liitetty yhteen vai useaan ratkaisuun.

Sertifiointien liittäminen tutkintoihin ja kursseihin

Sertifiointi edellyttää yleensä kurssin tai kurssisarjan suorittamista. Kurssit päättyvät yhteen tai useaan tutkintoon. Jos läpäiset tutkinnon tai tutkintasarjan, sinulle myönnetään sertifiointi. Voit liittää sertifiointien tutkintoihin, kursseihin tai molempiin.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut sertifiointitutkintojen tai sertifiointikurssien liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Sertifiointien liittäminen tutkintoihin ja kursseihin

- 1** Valitse sertifioinnin tietosivun Sertifiointitutkinnot- tai Sertifiointikurssit-osassa Lisää.
- 2** Määritä tutkinto tai kurssi muokkaussivulla.
- 3** Valitse Tallenna.
- 4** Voit lisätä muita tutkinnon tai kurssin suhteita toistamalla edelliset vaiheet.

Sertifiointien liittäminen muihin sertifiointeihin

Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voit liittää sertifioinnin toiseen sertifiointiin. Sertifiointi voi toimia toisen, mahdollisesti päättyneen sertifioinnin edellytyksenä, seuraajana tai korvaajana.

Nämä tiedot on tarkoitettu vain tiedoksi, ja niiden tarkoituksena on auttaa sinua tarjoamaan kumppaneillesi kattava kuvaus sertifioinneista ja niiden välisistä suhteista. Oracle CRM On Demand ei edellytä tässä osassa määritettyjen sertifiointien myöntämistä koskevien suhdevaatimusten täyttämistä. Jos esimerkiksi sertifioinnin A hankintaa pidettäisiin edellytyksenä sertifioinnin B myöntämiselle, Oracle CRM On Demand ei kuitenkaan vaadi sitä, vaan sertifiointi B voidaan myöntää myös yhteyshenkilölle, jolla ei ole sertifiointia A.

HUOMAUTUS: Jotta sertifiointia ei liitettäisi itseensä, Liittyvä sertifiointi -kentän arvo ei voi olla sama kuin päätietueen sertifiointi.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut liittyviin sertifiointeihin liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Sertifioinnin liittäminen toiseen sertifiointiin

- 1** Napsauta sertifiointien luettelosivulla sen sertifioinnin nimeä, jonka haluat liittää toiseen sertifiointiin.
- 2** Valitse sertifioinnin tietosivun Liittyvät sertifioinnit -osassa Lisää.
- 3** Valitse liittyvien sertifiointien muokkaussivulla liittyvä sertifiointi ja suhteen tyyppi. Valitse sitten Tallenna.

Sertifiointien näyttäminen kumppaneille

Sertifioinnit eivät näy kumppaneille automaattisesti. Sertifioinnin voi tuoda näkyviin lisäämällä tiimiin kumppanin työntekijöitä ja liittämällä tiimiin sertifiointitietueen.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut sertifiointitiimin liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Sertifiointien näyttäminen kumppaneille

- 1 Valitse sertifiointin tietosivun Sertifiointitiimi-osassa Lisää käyttäjiä.
- 2 Määritä sertifiointitiimin muokkaussivulla käyttäjätunnus, tiimin rooli ja tietueen käyttöoikeus kaikille kumppanin työntekijöille, joiden haluat voivan katsella sertifiointia.

Huomautuksia: Oracle suosittaa, että myönnät kumppanin työntekijätiimin jäsenille Vain luku - käyttöoikeuden.
- 3 Valitse Tallenna.

Sertifiointin pyytäminen

Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voit pyytää sertifiointia tietylle tuotteelle tai tuoteryhmälle.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut sertifiointipyyntöjen liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Sertifiointin pyytäminen

- 1 Napsauta sertifiointiluettelon sivulla sen sertifiointin nimeä, jonka haluat pyytää.
- 2 Valitse sertifiointin tietosivun Sertifiointipyyntö-osassa Pyydä sertifiointi.
- 3 Valitse sertifiointipyyntömuokkauksella sertifiointi ja sertifiointin saava henkilö. Valitse sitten Tallenna.

Huomautus: Sovellus tukee saman henkilön useita sertifiointipyyntöjä. Henkilö voi tarvittaessa pyytää samaa sertifiointia monta kertaa esimerkiksi sen vuoksi, että aiempi sertifiointi on vanhentunut tai edellinen pyyntö on hylätty. Henkilö voi pyytää samaa sertifiointia monta kertaa sovelluksessa Oracle CRM On Demand, kunhan pyynnön päivämäärät eriävät.

Sertifiointipyyntömuokkauksen tietueen päivittäminen

Sertifiointipyyntömuokkauksen tietueen voivat päivittää vain henkilöt, joilla on tarvittavat käyttöoikeudet. Oletuksena vain henkilö, jolla on tuotemerkin omistajan rooli, esimerkiksi kanavaesimies, voi päivittää pyyntötietueen Tila-kentän. Henkilöt, joilla on tuotemerkin omistajan tai kumppanin rooli, voivat päivittää kaikki muut kentät.

Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi muokata käyttöoikeuksien oletusasetuksia tarvittaessa.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut sertifiointipyyntöjen liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Sertifiointipyyntöjen tietueen päivittäminen

- 1 Napsauta sertifiointin tietosivun Sertifiointipyyntö-osan Muokkaa-linkkiä muokattavan pyyntötietueen kohdalla.
- 2 Muokkaa kenttiä tarvittaessa.
- 3 Valitse Tallenna.

HUOMAUTUS: Sertifiointin tilakentän oletuksena sallitut arvot ovat Pyydetty, Myönnetty ja Evätty. Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muokata tätä luetteloa yrityksesi liiketoiminnan vaatimusten mukaisesti.

Sertifiointin kentät

Sertifiointin muokkaussivulla voit lisätä sertifiointin tai muokata aiemmin luotua sertifiointia. Sertifiointin muokkaussivu sisältää sertifiointin kaikki kentät.

VIHJE: Voit muokata sertifiointeja sertifiointin luettelo- ja tietosivuilla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Tärkeimmät tiedot	
Nimi	Sertifiointin nimi. Tämä kenttä tulkitsee isot ja pienet kirjaimet eri merkeiksi, joten voit välttää sertifiointien kaksoiskappaleet varmistamalla, että noudatat yrityksesi määrittämiä nimeämiskäytäntöjä lyhenteiden, isojen ja pienten kirjainten sekä muiden merkitsemistapojen osalta. Tämä on pakollinen kenttä.
Tyyppi	Tämän sertifiointin tyyppi.
Tila	Sertifiointin tila, esimerkiksi Suunniteltu tai Saatavilla. Järjestelmänvalvoja voi muokata tilakentän mahdollisia arvoja, joten näkemäsi arvot saattavat poiketa tässä mainituista. Tämä on pakollinen kenttä.
Saatavilla alkaen	Päivämäärä, josta alkaen sertifiointia voi pyytää. Jos tämä kenttä määritetään, se määrittää, näkyykö tämä sertifiointi lähiaikoina lisättyjen sertifiointien luettelossa sertifiointin kotisivulla.
Sertifiointin	Sertifiointin sisäinen tunnus. Tämä on yleensä yksilöivä, mutta Oracle CRM On

Kenttä	Kuvaus
tunnus	Demand ei edellytä yksilöivyyttä.
Ensisijainen tuoteluokka	Sen ensisijaisen tuoteluokan nimi, jonka sertifiointi yhteyshenkilölle myönnetään onnistuneen sertifiointin jälkeen. Käytä tätä kenttää vain, jos sertifiointi koskee yhtä tuoteluokkaa. Jos sertifiointi koskee useita tuoteluokkia, jätä tämä kenttä tyhjäksi ja käytä sen sijaan sertifiointin tuoteluokkien liittyvän nimikkeen osaa.
Ensisijainen tuote	Sen ensisijaisen tuotteen nimi, jonka sertifiointi kumppaniyritykselle myönnetään onnistuneen sertifiointin jälkeen. Käytä tätä kenttää vain, jos sertifiointi koskee yhtä tuotetta. Jos sertifiointi koskee useita tuotteita, jätä tämä kenttä tyhjäksi ja käytä sen sijaan sertifiointin tuotteiden liittyvän nimikkeen osaa.
Käytettävyyden loppupvm	Päivämäärä, jonka jälkeen sertifiointia ei enää ole saatavilla. Jos tämä kenttä määritetään, se määrittää, näkyykö tämä sertifiointi vanhentuvien sertifiointien luettelossa sertifiointin kotisivulla.
Sertifiointin tiedot	
Voimassaoloaika (kuukausina)	Kuukausina ilmaistu ajanjakso, jonka sertifiointi on voimassa sen jälkeen, kun se on myönnetty yhteyshenkilölle. Tämä kenttä on lisätietokenttä; Oracle CRM On Demand ei määritä myönnetyn sertifiointin voimassaoloa automaattisesti.
Uusittavissa	Ilmaisee, voiko yhteyshenkilölle myönnetyn sertifiointin uusia.
Web-sivusto	Sertifiointia koskevia lisätietoja sisältävän sivun URL-osoite. Tämä kenttä on hyödyllinen, jos sertifiointin tiedot on tallennettu ja niitä ylläpidetään jossakin muussa sovelluksessa kuin sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Valuutta	Maksun valuutta.
Sertifiointimaksu	Maksu, joka veloitetaan sertifiointin myöntämisestä.
Maksutavat	Maksutavat, joita voidaan käyttää sertifiointin maksamiseen, esimerkiksi luottokortti tai käteinen. Tästä kentästä voi valita vain yhden arvon. Voit sisällyttää yhteen vaihtoehtoon useita maksutapoja, esimerkiksi "Sekki tai luottokortti" tai "Käteinen tai luottokortti".
Yhteyshenkilön tiedot	
Yhteyshenkilö	Sertifiointin yhteyshenkilö.
Yhteyshenkilö: Etunimi	Yhteyshenkilö-kentästä valitun yhteyshenkilön etunimi. Tämän kentän arvo määritetään automaattisesti Yhteyshenkilö-kentästä valitun vaihtoehdon perusteella.
Yhteyshenkilö: Sukunimi	Yhteyshenkilö-kentästä valitun yhteyshenkilön sukunimi. Tämän kentän arvo määritetään automaattisesti Yhteyshenkilö-kentästä valitun vaihtoehdon perusteella.
Yhteyshenkilö: Asiakas	Yhteyshenkilö-kentästä valitun yhteyshenkilön asiakastilin nimi. Tämän kentän arvo määritetään automaattisesti Yhteyshenkilö-kentästä valitun vaihtoehdon perusteella.

Kenttä	Kuvaus
Yhteyshenkilö: Sähköposti	Yhteyshenkilö-kentästä valitun yhteyshenkilön sähköpostiosoite. Tämän kentän arvo määritetään automaattisesti Yhteyshenkilö-kentästä valitun vaihtoehdon perusteella.
Etunimi	Sertifioinnin ensisijaisen yhteyshenkilön etunimi. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Sukunimi	Sertifioinnin ensisijaisen yhteyshenkilön sukunimi. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Yritys	Sertifioinnin ensisijaisen yhteyshenkilön yritys. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Sähköposti	Sertifioinnin ensisijaisen yhteyshenkilön sähköpostiosoite. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Puhelin	Sertifioinnin ensisijaisen yhteyshenkilön puhelinnumero. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Lisätietoja	
Omistaja	Sertifiointitietueen omistaja. Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).
Kuvaus	Lisätietoja sertifiointitietueesta. Tähän kenttään voi kirjoittaa enintään 2 000 merkkiä.

Sertifiointipyynnön kentät

Sertifiointipyynnön sivulla voit pyytää sertifioinnin. Sertifiointipyynnön sivulla näkyvät kaikki sertifiointipyynnön kentät.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyypien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
--------	--------

Kenttä	Kuvaus
Pyyntöön avaintiedot	
Sertifiointi	Pyydetävän sertifioinnin nimi. Tämä kenttä on pakollinen.
Tavoite	Mahdollinen sertifioinnin pyytämiseen liittyvä tavoite.
Pyyntöpäivämäärä	Pyydetyn sertifioinnin päivämäärä. Luonnin aikana tässä näkyy oletuksena järjestelmän nykyinen päivämäärä. Päivämäärää voi muokata luonnin aikana ja sen jälkeen.
Sertifioinnin numero	Sertifioinnin numero. Numero on tavallisesti yksilöivä, mutta Oracle CRM On Demand ei vaadi yksilöllisyyttä.
Uusittavissa	Ilmaisee, voiko myönnetyn sertifioinnin uusia.
Ehdokas	Sertifiointia pyytäneen henkilön nimi. Henkilön täytyy olla määritettynä sovellukseen Oracle CRM On Demand. Tämä kenttä on pakollinen.
Sertifioinnin päivämäärä	Päivämäärä, jolloin sertifiointi myönnettiin henkilölle.
Sertifioinnin tila	Sertifiointipyyntöön nykyinen tila.
Vanhenemispäivämäärä	Päivämäärä, jolloin myönnetty sertifiointi vanhentuu.
Lisätietoja	
Omistaja	Sertifiointipyyntöön tietueen nykyinen omistaja.
Kuvaus	Lisätietoja sertifiointipyyntöön tietueesta. Tähän kenttään voi kirjoittaa enintään 2 000 merkkiä.

Akkreditointi

Akkreditointi on todiste kumppaniyrityksen kyvystä tai kelpoisuudesta myydä jotakin tai tuottaa hyväksyttävän laatuista palvelua. Sertifioinnit myönnetään yksittäiselle henkilölle. Akkreditoinnit sitä vastoin myönnetään kumppaniyritykselle. Kumppaniyritykselle myönnetään akkreditointi, kun se täyttää useat vaatimukset. Yleensä eräänä vaatimuksena pidetään sitä, että ennalta määritetty määrä yrityksen työntekijöistä on hankkinut itselleen tietyt sertifioinnit. Sen vuoksi akkreditointi on tavallaan kokoelma sertifiointeja. Se on seuraava vaihe edettäessä loogisesti kurseista tutkintojen kautta sertifiointeihin.

Akkreditoinnit voidaan liittää tuotteisiin, tuoteluokkiin ja ratkaisuihin. Ne voidaan liittää myös muihin akkreditointeihin.

Akkreditoinnin kotisivun käyttö

Akkreditointien hallinta tapahtuu akkreditoinnin kotisivulla.

Huomautuksia: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa akkreditoinnin kotisivun asettelua. Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen räätälöintioikeus, voit myös itse lisätä ja poistaa sivun osia.

Akkreditoinnin luonti

Voit pyytää akkreditointia valitsemalla Lähiaikoina muokatut akkreditoinnit -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja akkreditointien luomisesta on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Akkreditoinnin kentät](#) (sivulla 480).

Akkreditointiluetteloiden käyttö

Akkreditointiluettelot-osassa näkyy useita suodatettuja luetteloita. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteerien perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää akkreditointien vakioluetteloiden kuvaukset:

Akkreditoinnin luettelo	Kuvaus
Kaikki akkreditoinnit	Luettelee kaikki näkyvillä olevat akkreditoinnit omistajasta riippumatta.
Lähiaikoina luodut akkreditoinnit	Kaikki viimeisten 30 päivän aikana luodut akkreditoinnit, jotka voit nähdä. Oletusarvoinen lajittelujärjestys on käänteinen aikajärjestys, joten viimeksi luotu akkreditointi näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Lähiaikoina muokatut akkreditoinnit	Kaikki viimeisten 30 päivän aikana muokatut akkreditoinnit, jotka voit nähdä. Oletusarvoinen lajittelujärjestys on käänteinen aikajärjestys, joten viimeksi muokattu akkreditointi näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Lähiaikoina lisätyt akkreditoinnit	Kaikki viimeisten 90 päivän aikana saataville tulleet akkreditoinnit, jotka voit nähdä. Oletusarvoinen lajittelujärjestys on käänteinen aikajärjestys, joten viimeksi lisätty akkreditointi näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Päätyvät akkreditoinnit	Kaikki seuraavien 90 päivän aikana päätyvät akkreditoinnit, jotka voit nähdä. Oletusarvoinen lajittelujärjestys on käänteinen aikajärjestys, joten ensimmäisenä päätyvä akkreditointi näkyy luettelossa ensimmäisenä.
Omat akkreditoinnit	Kaikki omistamasi akkreditoinnit.

Akkreditoinnin luettelo	Kuvaus
Omat lähiaikoina luodut akkreditoinnit	Kaikki viimeisten 30 päivän aikana luodut omistamasi akkreditoinnit.
Omat lähiaikoina muokatut akkreditoinnit	Kaikki viimeisten 30 päivän aikana päivitetty omistamasi akkreditoinnit.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina muokattujen akkreditointien katselu

Lähiaikoina muutetut akkreditoinnit -osassa näkyvät akkreditoinnit, joita on muutettu lähiaikoina.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osien lisäys oman akkreditoinnin kotisivulle

Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä akkreditoinnin kotisivulle jonkin tai kaikki seuraavista osista:

- Kaikki akkreditoinnit
- Lähiaikoina luodut akkreditoinnit
- Lähiaikoina muokatut akkreditoinnit
- Lähiaikoina lisätyt akkreditoinnit
- Päättävät akkreditoinnit
- Omat akkreditoinnit
- Omat lähiaikoina luodut akkreditoinnit
- Omat lähiaikoina muokatut akkreditoinnit

Osien lisäys oman akkreditoinnin kotisivulle

- 1 Valitse akkreditoinnin kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Poista osiota, lisää osiota tai järjestele osiota napsauttamalla akkreditointien kotisivun asettelusivulla olevia nuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Akkreditointien hallinta

Tee seuraavat tehtävät akkreditointien hallintaa varten:

- [Akkreditointien liittäminen tuotteisiin, tuoteluokkiin ja ratkaisuihin](#) (sivulla 476)
- [Akkreditointien liittäminen muihin akkreditointeihin](#) (sivulla 477)
- [Sertifiointin vaatimusten tallennus akkreditointia varten](#) (sivulla 477)
- [Akkreditointien näyttäminen kumppaneille](#) (sivulla 478)
- [Akkreditoinnin pyytäminen](#) (katso "[Opetusoikeuden pyytäminen](#)" sivulla 479)
- [Akkreditointipyyntöön tietueen päivittäminen](#) (sivulla 479)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Huomautusten lisäys](#) (sivulla 99)
- [Liitteiden käsittely](#) (sivulla 103)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Akkreditointien liittäminen tuotteisiin, tuoteluokkiin ja ratkaisuihin

Voit liittää akkreditointeja yhteen tai useaan tuotteeseen, tuoteluokkaan ja ratkaisuun. Jos akkreditointi koskee vain yhtä tuotetta tai tuoteluokkaa, valitse arvo Ensisijainen tuote- tai Ensisijainen tuoteluokka -kentästä. Jos akkreditointi koskee yhtä tai useaa ratkaisua, useaa tuotetta tai tuoteluokkaa, tee seuraavassa kuvatut vaiheet.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut akkreditoinnin tuotteiden, akkreditoinnin tuoteluukkien tai akkreditoinnin ratkaisujen liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Akkreditointien liittäminen tuotteisiin, tuoteluokkiin ja ratkaisuihin

- 1 Valitse akkreditoinnin tietosivun Akkreditoinnin tuotteet-, Akkreditoinnin tuoteluokat- tai Akkreditoinnin ratkaisut -osassa Lisää-painike.
- 2 Määritä muokkaussivulla tuote, tuoteluokka tai ratkaisu ja valitse Tallenna.
- 3 Voit toistaa edellisiä vaiheita, kunnes kaikki suhteet on määritetty.

HUOMAUTUS: Voit liittää akkreditoinnin ratkaisuun tekemällä edelliset vaiheet riippumatta siitä, onko akkreditointi liitetty yhteen vai useaan ratkaisuun.

Akkreditointien liittäminen muihin akkreditointeihin

Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voit liittää akkreditoinnin toiseen akkreditointiin. Akkreditointi voi toimia toisen akkreditoinnin edellytyksenä, seuraajana tai korvaajana (esimerkiksi päättyneelle akkreditoinnille).

Nämä tiedot on tarkoitettu vain tiedoksi, ja niiden tarkoituksena on auttaa sinua tarjoamaan kumppaneillesi kattava kuvaus akkreditoinneista ja niiden välisistä suhteista. Oracle CRM On Demand ei edellytä tässä osassa määritettyjen akkreditoinnin myöntämistä koskevien suhdevaatimusten täyttämistä. Näin ollen vaikka esimerkiksi akkreditoinnin A hankintaa pidettäisiin edellytyksenä akkreditoinnin B myöntämiselle, Oracle CRM On Demand ei kuitenkaan vaadi sitä, vaan akkreditointi B voidaan myöntää myös kumppaniyritykselle, jolla ei ole akkreditointia A.

HUOMAUTUS: Jotta akkreditointia ei liitettäisi itseensä, Liittyvä akkreditointi -kentän arvo ei voi olla sama kuin päätietueen akkreditointi.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut liittyvien akkreditointien liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Akkreditoinnin liittäminen toiseen akkreditointiin

- 1 Napsauta akkreditointiluettelon sivulla sen akkreditoinnin nimeä, jonka haluat liittää toiseen akkreditointiin.
- 2 Valitse akkreditoinnin tietosivun Liittyvät akkreditoinnit -osassa Lisää käyttäjiä.
- 3 Valitse liittyvien akkreditointien muokkaussivulla liittyvä akkreditointi ja suhteen tyyppi. Valitse sitten Tallenna.

Sertifioinnin vaatimusten tallennus akkreditointia varten

Akkreditointi on todiste kumppaniyrityksen kyvystä tai kelpoisuudesta toimittaa tuote tai palvelu. Voit määrittää sertifiointivaatimukset akkreditointia varten sovelluksessa Oracle CRM On Demand. Voit esimerkiksi määrittää, että akkreditoinnin edellytyksenä on, että kumppaniyrityksen työntekijöistä 10 prosentilla on

soveltuva sertifiointi ja että sertifioituja työntekijöitä on oltava vähintään kaksi. Toisin sanoen, jos yritykseen on palkattu 40 teknistä työntekijää, vähintään neljällä heistä on oltava soveltuva sertifiointi. Yrityksessä, johon on palkattu vain 15 työntekijää, on kuitenkin oltava kaksi sertifioitua työntekijää.

Oracle CRM On Demand ei pidä tässä osassa määritettyjen sertifiointivaatimusten täyttymistä edellytyksenä akkreditoinnin myöntämiselle. Nämä tiedot on tarkoitettu vain tiedoksi, ja niiden tarkoituksena on valistaa kumppaneita akkreditointivaatimuksista.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut akkreditoinnin sertifiointiin liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Sertifioinnin vaatimusten tallennus akkreditointia varten

- 1** Napsauta akkreditoinnin luettelosivulla sen akkreditoinnin nimeä, jonka sertifiointivaatimukset haluat tallentaa.
- 2** Valitse akkreditoinnin tietosivun Akkreditoinnin sertifiointi -osassa Lisää.
- 3** Valitse sertifiointin valintaluettelosta soveltuva sertifiointi.
- 4** Kirjoita Sertifiointien määrä -kenttään numero, jos haluat määrittää niiden henkilöiden vähimmäismäärän, joilla on oltava tämä sertifiointi.
- 5** Kirjoita Sertifioitujen työntekijöiden prosenttiosuus (%) -kenttään prosenttiosuus, jos haluat määrittää vähimmäisprosenttiosuuden henkilöille, joilla on oltava tämä sertifiointi. Valitse sitten Tallenna.

Akkreditointien näyttäminen kumppaneille

Akkreditoinnit eivät näy kumppaneille automaattisesti. Akkreditoinnin voi tuoda näkyviin lisäämällä tiimiin kumppanin työntekijöitä ja liittämällä tiimiin akkreditointitietueen.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut akkreditointitiimin liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Akkreditointien näyttäminen kumppaneille

- 1** Valitse akkreditoinnin tietosivun Akkreditointitiimi-osassa Lisää käyttäjiä.
- 2** Määritä akkreditointitiimin muokkaussivulla käyttäjätunnus, tiimin rooli ja tietueen käyttöoikeus kaikille kumppanin työntekijöille, joiden haluat voivan katsella akkreditointia.

Huomautuksia: Oracle suosittelee, että myönnät kumppanin työntekijätiimin jäsenille Vain luku - käyttöoikeuden.

- 3 Valitse Tallenna.

Opetusoikeuden pyytäminen

Jos yrityksesi mielestäsi täyttää akkreditointivaatimukset, voit pyytää akkreditoinnin kumppaniyritykseltä.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut akkreditointipyyntöjen liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Opetusoikeuden pyytäminen

- 1 Napsauta akkreditointiluettelon sivulla sen akkreditoinnin nimeä, jonka haluat pyytää.
- 2 Valitse akkreditoinnin tietosivun Akkreditointipyyntö-osassa Pyydä akkreditointi.
- 3 Valitse akkreditointipyyntösi muokkaussivulla akkreditointi ja kumppani. Valitse sitten Tallenna.

Huomautus: Kumppaniyritys voi pyytää samaa akkreditointia monta kertaa esimerkiksi sen vuoksi, että aiempi akkreditointi on vanhentunut tai edellinen pyyntö on hylätty. Kumppaniyritys voi pyytää samaa akkreditointia monta kertaa sovelluksessa Oracle CRM On Demand, kunhan pyynnön päivämäärät eriävät.

Akkreditointipyyntösi tietueen päivittäminen

Akkreditointipyyntösi tietueen voivat päivittää vain henkilöt, joilla on tarvittavat käyttöoikeudet. Oletuksena vain henkilö, jolla on tuotemerkin omistajan rooli, esimerkiksi kanavaesimies, voi päivittää pyyntötietueen Tila-kentän. Henkilöt, joilla on tuotemerkin omistajan tai kumppanin rooli, voivat päivittää kaikki muut kentät.

Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi muokata käyttöoikeuksien oletusasetuksia tarvittaessa.

Ennen kuin aloitat:

Yrityksesi järjestelmänvalvojan tulee olla ottanut akkreditointipyyntöjen liittyvien tietojen osa käyttöön tietosivulla. Jos liittyvien tietojen osa ei näy tietosivulla, napsauta Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa näytettävien liittyvien tietojen osaksi.

Akkreditointipyyntösi tietueen päivittäminen

- 1 Napsauta akkreditoinnin tietosivun akkreditointipyyntö-osan Muokkaa-linkkiä muokattavan pyyntötietueen kohdalla.
- 2 Muokkaa kenttiä tarvittaessa.
- 3 Valitse Tallenna.

Huomautus: Akkreditoinnin tilakentän oletuksena sallitut arvot ovat Pyydetty, Myönnetty ja Eväty. Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muokata tätä luetteloa yrityksesi liiketoiminnan vaatimusten mukaisesti.

Akkreditoinnin kentät

Akkreditoinnin muokkaussivulla voit lisätä akkreditoinnin tai muokata aiemmin luotua akkreditointia. Akkreditoinnin muokkaussivu sisältää akkreditoinnin kaikki kentät.

VIHJE: Voit muokata akkreditointeja myös akkreditoinnin luettelo- ja tietosivuilla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista. Järjestelmänvalvojat voivat lisätä akkreditointiin kenttiä.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Tärkeimmät tiedot	
Nimi	Akkreditoinnin nimi. Tämä kenttä tulkitsee isot ja pienet kirjaimet eri merkeiksi, joten voit välttää akkreditointien kaksoiskappaleet varmistamalla, että noudatat yrityksesi määrittämiä nimeämiskäytäntöjä lyhenteiden, isojen ja pienten kirjainten sekä muiden merkitsemistapojen osalta. Tämä kenttä on pakollinen.
Tyyppi	Tämän akkreditoinnin tyyppi.
Tila	Akkreditoinnin tila, esimerkiksi Suunniteltu tai Saatavilla. Järjestelmänvalvoja voi muokata tilakentän mahdollisia arvoja, joten näkemäsi arvot saattavat poiketa tässä mainituista. Tämä on pakollinen kenttä.
Saatavilla alkaen	Päivämäärä, josta alkaen akkreditointi on saatavilla. Jos tämä kenttä määritetään, se määrittää, näkyykö tämä akkreditointi lähiaikoina lisättyjen akkreditointien luettelossa akkreditoinnin kotisivulla.
Akkreditoinnin tunnus	Akkreditoinnin sisäinen tunnus. Tämä on yleensä yksilöivä, mutta Oracle CRM On Demand ei edellytä yksilöivyyttä.
Ensisijainen tuoteluokka	Sen ensisijaisen tuoteluokan nimi, jonka sertifiointi kumppaniyritykselle onnistuneen akkreditoinnin jälkeen myönnetään. Käytä tätä kenttää vain, jos akkreditointi koskee yhtä tuoteluokkaa. Jos akkreditointi koskee useita tuoteluokkia, jätä tämä kenttä tyhjäksi ja käytä sen sijaan akkreditoinnin tuoteluokkien liittyvän nimikkeen osaa.
Ensisijainen tuote	Sen ensisijaisen tuotteen nimi, jonka sertifiointi kumppaniyritykselle onnistuneen akkreditoinnin jälkeen myönnetään. Käytä tätä kenttää vain, jos akkreditointi koskee yhtä tuotetta. Jos akkreditointi koskee useita tuotteita, jätä tämä kenttä tyhjäksi ja käytä sen sijaan akkreditoinnin tuotteiden liittyvän nimikkeen osaa.

Kenttä	Kuvaus
Käytettävyyden loppupvm	Päivämäärä, jonka jälkeen akkreditointia ei enää ole saatavilla. Jos tämä kenttä määritetään, se määrittää, näkyykö tämä akkreditointi vanhentuvien akkreditointien luettelossa akkreditoinnin kotisivulla.
Akkreditoinnin tiedot	
Voimassaoloaika (kuukausina)	Kuukausina ilmaistu ajanjakso, jonka akkreditointi on voimassa sen jälkeen, kun se on myönnetty kumppaniyrittäjälle.
Uusittavissa	Ilmaisee, voiko kumppaniyrittäjälle myönnetyn akkreditoinnin uusia.
Web-sivusto	Akkreditointia koskevia lisätietoja sisältävän sivun URL-osoite. Tämä kenttä on hyödyllinen, jos akkreditoinnin tiedot on tallennettu ja niitä ylläpidetään jossakin muussa sovelluksessa kuin sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Valuutta	Maksun valuutta.
Akkreditointimaksu	Maksu, joka veloitetaan akkreditoinnin myöntämisestä.
Maksutavat	Maksutavat, joita voidaan käyttää akkreditoinnin maksamiseen, esimerkiksi luottokortti tai käteinen. Tästä kentästä voi valita vain yhden arvon. Voit sisällyttää yhteen vaihtoehtoon useita maksutapoja, esimerkiksi "Sekki tai luottokortti" tai "Käteinen tai luottokortti".
Yhteyshenkilön tiedot	
Yhteyshenkilö	Valitse akkreditoinnin ensisijainen yhteyshenkilö. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijainen yhteyshenkilö on jo määritettynä sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Yhteyshenkilö: Etunimi	Yhteyshenkilö-kentästä valitun yhteyshenkilön etunimi. Tämän kentän arvo määritetään automaattisesti Yhteyshenkilö-kentästä valitun vaihtoehdon perusteella.
Yhteyshenkilö: Sukunimi	Yhteyshenkilö-kentästä valitun yhteyshenkilön sukunimi. Tämän kentän arvo määritetään automaattisesti Yhteyshenkilö-kentästä valitun vaihtoehdon perusteella.
Yhteyshenkilö: Asiakas	Yhteyshenkilö-kentästä valitun yhteyshenkilön asiakastilin nimi. Tämän kentän arvo määritetään automaattisesti Yhteyshenkilö-kentästä valitun vaihtoehdon perusteella.
Yhteyshenkilö: Sähköposti	Yhteyshenkilö-kentästä valitun yhteyshenkilön sähköpostiosoite. Tämän kentän arvo määritetään automaattisesti Yhteyshenkilö-kentästä valitun vaihtoehdon perusteella.
Etunimi	Akkreditoinnin ensisijaisen yhteyshenkilön etunimi. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaisista yhteyshenkilöistä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Sukunimi	Akkreditoinnin ensisijaisen yhteyshenkilön sukunimi. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaisista yhteyshenkilöistä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.

Kenttä	Kuvaus
Yritys	Akkreditoinnin ensisijaisen yhteyshenkilön yrityksen nimi. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Sähköposti	Akkreditoinnin ensisijaisen yhteyshenkilön sähköpostiosoite. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Puhelin	Akkreditoinnin ensisijaisen yhteyshenkilön puhelinnumero. Käytä tätä kenttää vain, jos ensisijaista yhteyshenkilöä ei ole vielä määritetty sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
Lisätietoja	
Omistaja	Akkreditointitietueen omistaja. Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).
Kuvaus	Lisätietoja akkreditointitietueesta. Tähän kenttään voi kirjoittaa enintään 2 000 merkkiä.

Akkreditointipyynnön kentät

Akkreditointipyynnön sivulla voit pyytää akkreditoinnin. Akkreditointipyynnön sivulla näkyvät kaikki akkreditointipyynnön kentät.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Pyynnön avaintiedot	
Akkreditointi	Pyydetävän akkreditoinnin nimi. Tämä kenttä on pakollinen.
Tavoite	Mahdollinen akkreditoinnin pyytämiseen liittyvä tavoite.
Pyyntöpäivämäärä	Pyydetyn akkreditoinnin päivämäärä. Luonnin aikana tässä näkyy oletuksena järjestelmän nykyinen päivämäärä. Päivämäärää voi muokata luonnin aikana ja sen jälkeen.
Akkreditoinnin	Akkreditoinnin numero. Numero on tavallisesti yksilöivä, mutta Oracle CRM On

Kenttä	Kuvaus
numero	Demand ei vaadi yksilöllisyyttä.
Uusittavissa	Ilmaisee, voiko myönnetyn akkreditoinnin uusia.
Kumppani	Akkreditointia pyytäneen kumppaniyrittäjän nimi. Tämä kenttä on pakollinen.
Akkreditoinnin päivämäärä	Päivämäärä, jolloin akkreditointi myönnettiin kumppaniyrittäjälle.
Akkreditoinnin tila	Akkreditointipyyntöjen nykyinen tila.
Vanhenemispäivämäärä	Päivämäärä, jolloin myönnetty akkreditointi vanhentuu.
Lisätietoja	
Omistaja	Akkreditointipyyntöjen tietueen nykyinen omistaja.
Kuvaus	Lisätietoja akkreditointipyyntöjen tietueesta. Tähän kenttään voi kirjoittaa enintään 2 000 merkkiä.

8

Biotieteet

Oracle CRM On Demand sisältää erilaisia biotieteiden tietojen ja lääketieteellisuuden myyntiprosessin tietuetyyppejä.

Seuraavat kentät ovat käytettävissä sovelluksessa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Lääketieteellinen koulutus. Näiden sivujen avulla voi hallita lääketieteellisiä koulutustapahtumia ja näihin tapahtumiin kutsuttuja.

Yhteyshenkilön osavaltion lupa. Näiden sivujen avulla voi tallentaa osavaltion (tai muun toimialueen) lääketieteen harjoittamista koskevan luvan tiedot ja tarkistaa myyntiedustajan toimittamiin näytteisiin liittyvät allekirjoitukset.

Varastokausi. Näiden sivujen avulla voi järjestää myyjät suunnittelun ja arvioinnin mittareita varten (esimerkiksi väliaikaiset inventoinnit, lopulliset inventoinnit ja täsmäytykset).

Näytetapahtuma. Näiden sivujen avulla voit luoda, päivittää ja seurata erityyppisiä näytetapahtumia (siirrot, kuittaukset, oikaisut ja maksusuoritukset tai toimituksen näytetapahtumat) ja liittyviä tapahtumanimikkeitä.

Kohdistus. Näiden sivujen avulla voi kohdistaa näytteet peruskäyttäjiin ja seurata näytetuotteiden määrää sekä kautta, jonka aikana näytetuotteet ovat jaettavissa.

Näyte-erä. Näiden sivujen avulla voi seurata näytetuotteiden eränumeroita.

Näytteen vastuuvapautuslauseke. Näiden sivujen avulla voit luoda, päivittää ja seurata näytetuotteiden vastuuvapautuslausekkeita.

Sanomanvälityssuunnitelma. Näiden sivujen avulla voi hallita sanomanvälityssuunnitelmia (henkilökohtaisella tietokoneella tai kämmentietokoneella myyntikäyttäjille luotu esitys).

Sanomanvälityssuunnitelman nimike. Näiden sivujen avulla voi määrittää sanomanvälityssuunnitelman muodostavat nimikkeet.

Sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhde. Näiden sivujen avulla voi määrittää esitysnimikkeen, joka tarjoaa valinnaisia tietoja ensisijaisen sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen tueksi.

Life Sciences -prosessit

Voit suorittaa seuraavat tehtävät sovelluksella Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Lääketieteellisten koulutustapahtumien seuranta

Voit suunnitella ja jäljittää lääketieteellisiä koulutustapahtumia lääketieteellisen koulutustapahtuman sivujen kautta. Lääketieteellinen koulutustapahtuma voi olla yksinkertaisesti vain lounas ja koulutus lääkärin toimistossa tai monitahoisemmin seminaarisarja tai kansallinen myyntitapaaminen. Katso lisätietoja

lääketieteellisen koulutustapahtuman suunnittelusta ja jäljityksestä kohdasta [Lääketieteelliset koulutustapahtumat](#) (katso "[Lääketieteellinen koulutus](#)" sivulla 489).

Liiketoiminnan suunnittelu

Liiketoiminnan suunnittelun sivut tarjoavat perustan lääketeollisuuden liiketoiminnan suunnittelun toimenpiteille. Voit asettaa päämääriä ja tavoitteita asiakkaille, yhteyshenkilöille ja tuotteille. Voit yhdistää nämä päämäärät ja tavoitteet pitkäkestoiisiin strategisiin suunnitelmiin, lyhytkestoiisiin tavoitteisiin, hierarkkisiin asiakassuunnitelmiin, avainasemassa olevien mielipiteiden suunnitelmiin tai merkkiin liittyviin suunnitelmiin. Katso lisätietoja liiketoiminnan suunnitelmien hallinnasta kohdasta [Liiketoiminnan suunnittelu](#) (sivulla 287).

Yhteyshenkilöiden ja asiakkaiden tietojen haltuunotto ja myyntikäyntien suunnittelu

Voit ottaa haltuusi ja tallentaa enemmän tietoa myyntikäynneistä käyttämällä Yhteyshenkilön tiedot- ja Asiakkaan tiedot -sivujen puheluaktiviteetti-osuutta. Nämä sivut tarjoavat luettelon myyntiaktiviteeteista ja näyttävät yhteyshenkilön tai asiakkaan myyntikäyntihistorian. Katso lisätietoja Yhteyshenkilöt-sivujen käytöstä kohdasta [Yhteyshenkilöt](#) (sivulla 218). Katso lisätietoja Asiakas-sivujen käytöstä kohdasta [Asiakkaat](#) (sivulla 195) ja [Aktiviteettiluetteloiden käyttö](#) (katso "[Aktiviteettiluetteloiden käyttö](#)" sivulla 136).

Myyntiyhteydenottojen suunnittelu

Myyntiedustajat voivat suorittaa suunnittelutehtäviä ennen käyntiä valitsemalla liittyvän yhteyshenkilön ja asiakkaan suhteet. He voivat myös valita yhteyshenkilön parhaat käyntiajat ja yhteyshenkilön voimassaolevan lääketieteellisen luvan. Tämän suunnittelun avulla myyntiedustaja voi määrittää seuraavaa:

- mitä tuotteita esitellään
- kuinka monta tuotetta tai myynninedistämisenimikettä toimitetaan
- kenen allekirjoitus täytyy saada, jotta myyntikäynti voidaan päättää

Katso lisätietoja näistä tehtävistä kohdasta [Käyntien \(myyntikäyntien\) seuranta](#) (katso "[Asiakaskäyntien \(myyntipuheluiden\) seuraaminen](#)" sivulla 140), [Parhaiden yhteydenottoaikojen seuranta](#) (katso "[Sopivien yhteydenottoaikojen seuranta](#)" sivulla 229), [Yhteyshenkilön osavaltion luvat](#) (sivulla 495) ja [Yhteydenottojen joukkosuunnittelu](#) (katso "[Joukkoyhteydenoton suunnittelu](#)" sivulla 145).

Asiakastietojen hankinta suositusten mukaisesti

Voit hankkia seuraavat tiedot asiakaskäynneistä:

- Eritellyt tuotteet
- Asiakkaille toimitetut näytteet
- Asiakkaiden pyytämät näytteet
- Asiakkaille toimitetut mainontanimikkeet tai kasvatukselliset nimikkeet
- Keskustellut sanomanvälityssuunnitelmat
- Viestin vastaukset

- Saadut asiakkaan allekirjoitukset

Näitä tietoja vaaditaan tyypillisesti ruoka- ja lääkehallinnon (FDA) ja muissa maissa toimivien vastaavien yhtiöiden ehtojen täyttämiseksi. Voit tallentaa nämä tiedot yhteyshenkilön tietotietueen käyntiaktiviteetin luettelosivulle. Katso lisätietoja Aktiviteetti-sivuista kohdasta:

- [Kalenteri ja toimet](#) (sivulla 131)

- [Aktiviteettiluetteloiden käyttö](#) (sivulla 136)

- [Käyntien \(myyntikäyntien\) jäljitys asiakkaisiin](#) (katso "[Asiakaskäyntien \(myyntipuheluiden\) seuraaminen](#)" sivulla 140)

Näytteiden hallinta

Näytteiden järjestelmänvalvojat voivat suorittaa liiketoimintaprosesseja, kuten luoda varastokausia, varaustietueita ja näytevarastotietueita myyntiedustajille. Myyntiedustajat voivat luoda varaston tarkistusraportteja näytteiden järjestelmänvalvojan pyynnöstä ja sulkea tai täsmäyttää varastokausia. Lisäksi myyntiedustajat voivat mukauttaa varastoja, siirtää näytteitä sisään ja ulos sekä toimittaa näytteitä. Nämä toiminnot luovat maksutapahtumia. Katso lisätietoja näistä tehtävistä kohdasta [Näytteiden hallinta](#) (sivulla 498).

Asiakasesitysten hallinta

Myynti- ja markkinointiorganisaatiot voivat hallita multimedia- tai graafisten tiedostojen sisältöä, luoda sanomanvälityssuunnitelmia ja jakaa näitä sanomanvälityssuunnitelmia kenttämyyntijoukoille. Myyntiorganisaatiot voivat välittää räätälöityjä esityksiä asiakkaille ja samalla automaattisesti hankkia mittareita asiakkaan vastauksiin liittyen. Mittarit välitetään markkinointiorganisaation analysoitaviksi. Käytä Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition-sovellusta ja offline-työasemasovellusta. Sovellusta tarvitaan esitysten luomiseen ja asiakasvastausmittareiden keräämiseen. Käytä mukautetun sisällön toimitusta (PCD), joka on yhdentyyppinen myyntiesitysohjelmisto, esityksen sisällön ja sanomanvälityssuunnitelmien hallintaan. Katso lisätietoja mukautetun sisällön toimituksesta kohdasta [Mukautetun sisällön toimitus](#) (katso "[Personalized Content Delivery \(mukautetun sisällön toimitus\)](#)" sivulla 566).

Analyysien hallinta

Lääketieteellisen yhtiön myyntiedustaja, markkinointiorganisaatio, hallintatiimi tai hallinnollinen tiimi voi luoda yksityiskohtaisia analyysiraportteja sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers. Yhteydenottohistoria, lääketieteelliset tapahtumat ja Mukautetun sisällön toimitus sisältävät analyysin osia, joiden avulla voit hallita näiden alueiden analyysia sovelluksessa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Katso lisätietoja sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers käytöstä kohdasta [Dashboardit](#) (sivulla 1075) ja [Raportit](#) (sivulla 747).

Integroititapahtumien ja työnkulkusääntöjen luonti

Seuraavien biotieteiden ja biotieteisiin liittyvien tietuetyyppien integroititapahtumia tuetaan:

- Toimi

- Liiketoimintasuunnitelma

- Kampanja
- Yhteyshenkilön osavaltion lupa
- Rahoitus
- Varojen pyyntö
- Varastokausi
- MDF-pyyntö
- Lääketieteellinen koulutustapahtuma
- Viestintäsuunnitelma
- Tavoite
- Tilaus
- Näytteen varasto
- Näyte-erä
- Näytetapahtuma
- Tapahtumanimike

Lisätietoja integrointitapahtumista ja työnkulkusäännöistä on kohdassa Tietoja integrointitapahtumista ja Työnkulkusääntöjen luonti.

Toimen arviointi

Jos yrityksesi järjestelmänvalvoja on määrittänyt toimen arviointikyselyt, voit arvioida asiakkaan tai yhteyshenkilön tehtäviä, tapaamisia, yhteydenottoja ja suunniteltuja yhteydenottoja. Lisätietoja arvioinneista on kohdissa Arviointikyselyiden määrittäminen ja [Toimen arviointikyselyiden käyttö](#) (sivulla 155).

Kirjojen lisääminen Life Sciences -ohjelman tietuetyyppeihin

Seuraavien biotieteiden ja biotieteisiin liittyvien tietuetyypien kirjoja tuetaan:

- Kohdistus
- Liiketoimintasuunnitelma
- Varaston tarkistusraportti
- Varastokausi
- Lääketieteellinen koulutustapahtuma
- Tavoitteet
- Näyte-erä
- Näytetapahtuma

Voit määrittää, minkä kirjan käyttäjä näkee oletusarvoisesti kunkin tietuetyypin kirjan valitsimessa. Lisätietoja on kohdassa Oletuskirjojen määrittäminen käyttäjän tietuetyypin mukaan. Yleisiä lisätietoja kirjoista on kohdassa Kirjan hallinta.

Lääketieteellinen koulutus

Lääketieteellisen koulutustapahtuman sivujen avulla voit suunnitella ja seurata lääketieteellisiä koulutustapahtumia.

Lääketieteellinen koulutustapahtuma voi olla pelkkä lounastapaaminen lääkärin kanssa tai laajempi tapahtuma, kuten seminaarisarja tai kansallinen myyntikokous.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen ei sisälly lääketieteellisten koulutustapahtumien tietojen seurantaa, Lääketieteellinen koulutustapahtuma -välilehti saatetaan sulkea pois määrittäksistäsi.

Lääketieteellisen koulutustapahtuman kotisivun käyttö

Lääketieteellisten koulutustapahtumien hallinta aloitetaan lääketieteellisen koulutustapahtuman kotisivulta.

Huomautus: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa lääketieteellinen koulutustapahtuman kotisivun asettelun. Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen räätälöintioikeus, voit myös itse lisätä ja poistaa sivun osia.

Lääketieteellisen koulutustapahtuman luonti

Voit luoda lääketieteellisen koulutustapahtuman valitsemalla Omat lähiaikoina näytetyt lääketieteelliset koulutustapahtumat -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Lääketieteellisen koulutustapahtuman kentät](#) (sivulla 493).

Lääketieteellisen koulutustapahtuman luetteloiden käyttö

Lääketieteellisen koulutustapahtuman luettelot -osassa näkyy useita luetteloita. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää lääketieteellisten koulutustapahtumien vakioluetteloiden kuvaukset.

Lääketieteellisen koulutustapahtuman luettelo	Suodattimet
Kaikki lääketieteelliset koulutustapahtumat	Kaikki tapahtumat tapahtuman nimen mukaisessa aakkosjärjestyksessä
Kaikki kuluvan kuukauden lääketieteelliset koulutustapahtumat	Tapahtumat, joiden tila on aktiivinen, keskeneräinen tai suunniteltu ja joiden päivämäärä on tässä kuussa

Lääketieteellisen koulutustapahtuman luettelo	Suodattimet
Kaikki nykyiset lääketieteelliset koulutustapahtumat	Tapahtumat, jotka täyttävät nämä molemmat ehdot: <ul style="list-style-type: none"> ■ Tila = aktiivinen, keskeneräinen tai suunniteltu ■ Päivämäärä on enintään 30 päivää ennen kuluvaan päivää ja enintään 60 päivää kuluvan päivän jälkeen
Viimeksi luodut lääketieteelliset koulutustapahtumat	Kaikki tapahtumat luontipäivämäärän mukaisessa järjestyksessä
Viimeksi muokatut lääketieteelliset koulutustapahtumat	Kaikki tapahtumat muokauspäivämäärän mukaisessa järjestyksessä
Omat lääketieteelliset koulutustapahtumat	Lääketieteelliset koulutustapahtumat, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina muutettujen lääketieteellisten koulutustapahtumien katselu

Omat lähiaikoina muutetut lääketieteelliset koulutustapahtumat -osassa näkyvät lääketieteelliset koulutustapahtumat, joita olet muuttanut viimeksi.

Lääketieteelliseen koulutustapahtumaan liittyvien tehtävien katselu

Lääketieteelliseen koulutustapahtumaan liittyvät tehtävät -osa sisältää kaikki sinulle määritetyt tehtävät lajiteltuina määräpäivän ja prioriteetin mukaan. Osassa näkyvät myös seuraavat tiedot:

- **Määräpäivä.** Käyttäjän tai esimiehen määrittämä päivämäärä, jolloin tehtävän tulee olla valmis.
- **Nuoli.** Käyttäjän tai esimiehen määrittämä tehtävien tärkeysjärjestys, kuten 1 - suuri, 2 - keskinkertainen tai 3 - pieni. Tehtävän tärkeysjärjestys ilmaistaan nuolilla: nuoli ylöspäin = suuri, ei nuolta = keskinkertainen ja nuoli alaspäin = pieni.

HUOMAUTUS: Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on muuttanut Prioriteetti-kentän oletusarvoja, nuolet eivät ehkä näy tehtäväluetteloiden Prioriteetti-kentässä.

- **Aihe.** Tehtävän otsikko. Voit avata tehtävän tarkastelua varten napsauttamalla linkkiä.
- **Lääketieteellinen koulutustapahtuma** Tehtävään liittyvä lääketieteellinen koulutustapahtuma

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osien lisäys lääketieteellisen koulutustapahtuman kotisivulle

Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä lääketieteellisen koulutustapahtuman kotisivulle jonkin tai kaikki seuraavista osista:

- Lääketieteelliseen koulutukseen liittyvät tehtävät
- Viimeksi luodut lääketieteelliset koulutustapahtumat
- Viimeksi muokatut lääketieteelliset koulutustapahtumat
- Omat viimeksi luodut lääketieteelliset koulutustapahtumat
- Omat viimeksi muokatut lääketieteelliset koulutustapahtumat
- Yksi tai useita raporttiosia (Yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää raporttiosat näkymään lääketieteellisen koulutustapahtuman kotisivulla.)

Osien lisäys oman lääketieteellisen koulutustapahtuman kotisivulle

- 1 Napsauta lääketieteellisen koulutustapahtuman kotisivun Muokkaa asettelua -linkkiä.
- 2 Voit lisätä, poistaa ja järjestellä sivun osia napsauttamalla Lääketieteellisen koulutustapahtuman kotisivun asettelu -sivun nuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä lääketieteellisen koulutustapahtuman tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Lääketieteelliset koulutustapahtumat](#) (katso "[Lääketieteellinen koulutus](#)" sivulla 489)
- [Lääketieteellisten koulutustapahtumien hallinta](#) (sivulla 491)
- [Lääketieteellisen koulutuksen kentät](#) (katso "[Lääketieteellisen koulutustapahtuman kentät](#)" sivulla 493)

Lääketieteellisten koulutustapahtumien hallinta

Lisätietoja lääketieteellisten koulutustapahtumien hallinnasta on kohdassa

- [Lääketieteellisiin koulutustapahtumiin kutsuttujen seuranta](#) (sivulla 492)

HUOMAUTUS: Lääketieteellisten koulutustapahtumien toiminto ei sisälly sovelluksen Oracle CRM On Demand Standard-versioon, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

- [Tietueiden käsittely](#) (sivulla 37)
- [Tietueiden omistuksen siirto](#) (sivulla 93)
- [Tietueiden poisto ja palautus](#) (sivulla 113)

HUOMAUTUS: Tilassa Valmis olevia lääketieteellisiä koulutustapahtumia ei voi poistaa.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä lääketieteellisen koulutustapahtuman tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Lääketieteelliset koulutustapahtumat](#) (katso "[Lääketieteellinen koulutus](#)" sivulla 489)
- [Lääketieteellisen koulutustapahtuman kentät](#) (sivulla 493)
- [Lääketieteellisen koulutustapahtuman kotisivun käyttö](#) (sivulla 489)

Lääketieteellisiin koulutustapahtumiin kutsuttujen seuranta

Voit seurata lääketieteelliseen koulutustapahtumaan kutsuttuja ja tallentaa kutsua koskevaa palautetta.

Lääketieteelliseen koulutustapahtumaan kutsuttujen seuranta

- 1 Valitse lääketieteellinen koulutustapahtuma.
Ohjeita lääketieteellisten koulutustapahtumien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Lääketieteellisen koulutustapahtuman tiedot -sivulla:
 - Lisää kutsutut tapahtumaan valitsemalla Kutsutut-otsikkopalkissa Lisää.
HUOMAUTUS: Saatat haluta lisätä kutsuttujen osan asetteluusi. Tietoja asettelun muuttamisesta on kohdassa [Oman tietosivun asettelun muuttaminen](#) (katso "[Tietosivun asettelun muutos](#)" sivulla 703).
 - Päivitä aiemmin luodun kutsutun istunnon tiedot, huomautukset ja tila valitsemalla Kutsutut-otsikkopalkissa Muokkaa.
- 3 Päivitä Kutsutut-sivun tiedot seuraavasti:
 - a Napsauta yhteyshenkilön nimen vieressä hakukuvaketta.

b Luo hakuikkunassa uusi yhteyshenkilö tai valitse aiemmin luotu yhteyshenkilö, joka lisätään kutsutuksi.

c Valitse tila avattavasta Kutsutun tila -luettelosta.

4 Tallenna tietue.

Lääketieteellisen koulutustapahtuman kentät

Lääketieteellisen koulutustapahtuman muokkaussivulla voit lisätä lääketieteellisen koulutustapahtuman tai muokata aiemmin luotua tapahtumaa. Lääketieteellisen koulutustapahtuman muokkaussivu sisältää tapahtuman kaikki käytettävissä olevat kentät.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Lääketieteellisen koulutustapahtuman yksityiskohtaiset tiedot	
Nimi	Tapahtuman nimi. Enimmäispituus 50 merkkiä. Oletusarvoisesti pakollinen kenttä.
Sijainti	Enintään 100 merkkiä.
Aloituspäivämäärä	Oletusarvo on kuluva päivä ja aika. Oletusarvoisesti pakollinen kenttä.
Päätymispäivämäärä	Oletusarvo on tunti kuluvan päivän ja ajan jälkeen. Oletusarvoisesti pakollinen kenttä.
Vahvista päivämäärä	Tavoitepäivä, jolloin tapahtuman tiedot on tarkoitus lähettää kutsutuille.
Tila	Lääketieteellisen koulutustapahtuman tila. Oletusarvot ovat Aktiivinen, Peruutettu, Valmis, Meneillään, Passiivinen ja Suunniteltu.
Tyyppi	Lääketieteellisen koulutustapahtuman tyyppi. Enintään 30 merkkiä. Oletusarvot ovat CD_ROM-presentaatio, Konferenssi, Sairaalanäyttö, Julkaisukerho, Lounas ja koulutus, Kokous, Kierrokset, Seminaari, Symposiumi, Messut ja Koulutus.
Budjetti	Budjetin summa määritetyssä valuutassa. Oletusarvo on järjestelmän valuutta. Järjestelmänvalvoja määrittää valuutan Aktiviteetin valuutta -kenttään. Tämä kenttä ei näy oletussivuasettelussa, mutta järjestelmänvalvoja voi ottaa sen käyttöön mukautetussa asettelussa.
Osallistujien enimmäismäärä	Tähän tapahtumaan osallistuvien kutsuttujen enimmäismäärä.

Kenttä	Kuvaus
Tuote	Tuote, johon haluat keskittyä tapahtuman aikana. Voit valita tuotteen tai tuoteluokan mutta et molempia. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi lisätä tuotteita valitsemalla Hallinta ja valitsemalla sitten Sisällönhallinta.
Tuoteluokka	Tuoteluokka, johon haluat keskittyä tapahtuman aikana. Voit valita tuotteen tai tuoteluokan mutta et molempia. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi lisätä tuoteluokkia valitsemalla Hallinta ja valitsemalla sitten Sisällönhallinta.
Lääketieteellisen aikuiskoulutuksen opintopisteet	Tämän tapahtuman lääketieteellisen aikuiskoulutuksen opintopisteet.
Lisätietoja	
Omistaja	Lääketieteellisen koulutustapahtuman tietueen omistaja. Yleensä tietueen omistaja voi päivittää tietueen, siirtää tietueen toiselle omistajalle tai poistaa tietueen. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa käyttöoikeuksien tasoa eli rajoittaa tai lisätä käyttäjän käyttöoikeuksia. Omistaja-kentän arvo vaikuttaa siihen, mitkä tietueet sisältyvät sinun tai esimiestesi Raportit- ja Dashboard-sivuilla ajamiin raportteihin. Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).
Tavoite	Enintään 500 merkkiä. Oletusarvoisesti pakollinen kenttä.
Istunnon tiedot	Istunnon tiedot. Enintään 500 merkkiä.
Kuvaus	Enintään 250 merkkiä.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä lääketieteellisen koulutustapahtuman tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Lääketieteelliset koulutustapahtumat](#) (katso "Lääketieteellinen koulutus" sivulla 489)
- [Lääketieteellisen koulutustapahtuman kotisivun käyttö](#) (sivulla 489)
- [Lääketieteellisten koulutustapahtumien hallinta](#) (sivulla 491)

Yhteyshenkilön osavaltion luvat

Yhteyshenkilön osavaltion luvat -sivulla voit luoda, päivittää ja seurata yhteyshenkilön osavaltion lupia.

Yhteyshenkilön osavaltion lupa -sivu sisältää osavaltion (tai muun toimialueen) lääketieteen harjoittamista koskevat lupatiedot. Niitä käytetään tarkistettaessa myyntiedustajan (esimerkiksi lääketeollisuuden myyntiedustajan) yhteyshenkilölle (esimerkiksi lääkärille) jättämien näytteiden allekirjoitukset. Lääkärille sallitaan vain yksi voimassa oleva lupa kussakin osavaltiossa. Lupa ammatin harjoittamiseen tietyllä toimialueella on mahdollista uusia. Jos toteutus tapahtuu muualla kuin Yhdysvalloissa, Osavaltio-kenttä ei ole pakollinen.

Huomautus: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työsi vastuualueeseen ei sisälly yhteyshenkilön osavaltion lupatietoja, Yhteyshenkilön osavaltion lupa -välilehti voidaan sulkea pois määrittämisestä.

Yhteyshenkilön osavaltion luvan kotisivun käyttö

Yhteyshenkilön osavaltion luvan kotisivu on yhteyshenkilön osavaltion lupatietueiden hallinnoinnin aloituspaikka.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi mukauttaa yhteyshenkilön osavaltion luvan kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen mukautusoikeuden, voit lisätä sivulle osia ja poistaa niitä.

Yhteyshenkilön osavaltion luvan luonti

Voit luoda uuden yhteyshenkilön osavaltion luvan valitsemalla Lähiaikoina muutetut yhteyshenkilön osavaltion luvat -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Yhteyshenkilön osavaltion lupa -kentät](#) (katso "[Yhteyshenkilön osavaltion luvan kentät](#)" sivulla 497).

Yhteyshenkilön osavaltion lupaluetteloiden käyttö

Yhteyshenkilön osavaltion lupaluettelot -osa näyttää suodatettujen luetteloiden lukumäärän. Suodatetut luettelot ovat tietueiden osajoukkoja tai ryhmiä, joiden avulla voit rajoittaa kerrallaan käytettävien tietueiden lukumäärää.

Seuraava taulukko sisältää yhteyshenkilön osavaltion lupien vakioluetteloiden kuvaukset.

Yhteyshenkilön osavaltion lupaluettelo	Suodattimet
Kaikki yhteyshenkilön osavaltion luvat	Kaikki nähtävillä olevat yhteyshenkilön osavaltion luvat niiden omistajasta riippumatta.
Lähiaikoina muutetut yhteyshenkilön osavaltion luvat	Kaikki yhteyshenkilön osavaltion luvat, joiden omistajakentässä on oma nimesi, lajiteltuna muokauspäivämäärän mukaan.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Viimeisimpien yhteyshenkilön osavaltion lupien katselu

Lähiaikoina muutetut yhteyshenkilön osavaltion luvat -osassa näkyvät yhteyshenkilön osavaltion luvat, joita olet tarkastellut viimeksi.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo -linkin.

Osien lisäys yhteyshenkilön osavaltion luvan kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen rääätölointioikeus, voit lisätä joitain seuraavista osista yhteyshenkilön osavaltion luvan kotisivulle:

- Lähiaikoina luodut yhteyshenkilön osavaltion luvat
- Lähiaikoina muutetut yhteyshenkilön osavaltion luvat
- Omat lähiaikoina luodut yhteyshenkilön osavaltion luvat
- Omat lähiaikoina muutetut yhteyshenkilön osavaltion luvat
- Ylimääräiset raporttiosat (yrityksen järjestelmänvalvoja voi asettaa raporttiosat näkymään yhteyshenkilön osavaltion luvan kotisivulla).

Osien lisäys yhteyshenkilön osavaltion luvan kotisivulle

- 1 Valitse yhteyshenkilön osavaltion luvan kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osia ja järjestä sivun osat yhteyshenkilön osavaltion luvan kotisivun asettelusivulla napsauttamalla suuntanuolia. Valitse sitten Tallenna.

Yhteyshenkilön osavaltion lupien hallinta

Voit hallita yhteyshenkilön osavaltion lupia, jotka ovat yhteisiä useille tietuetyypeille, tekemällä seuraavat tehtävät:

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä

496 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä yhteyshenkilön osavaltion lupatietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Yhteyshenkilön osavaltion luvat](#) (sivulla 495)
- [Yhteyshenkilön osavaltion luvan kotisivun käyttö](#) (sivulla 495)
- [Yhteyshenkilön osavaltion luvan kentät](#) (sivulla 497)

Yhteyshenkilön osavaltion luvan kentät

Yhteyshenkilön osavaltion luvan muokkaussivulla voit lisätä yhteyshenkilön osavaltion luvan tai päivittää olemassa olevan yhteyshenkilön osavaltion luvan. Yhteyshenkilön osavaltion luvan muokkaussivulla on yhteyshenkilön osavaltion luvan kaikki kentät.

VIHJE: Voit muokata yhteyshenkilöiden osavaltion lupia myös yhteyshenkilön osavaltion luvan luettelosivulla ja yhteyshenkilön osavaltion luvan tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa tässä taulukossa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraava taulukko sisältää lisätietoja tietyistä yhteyshenkilön osavaltion luvan kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Yhteyshenkilö	Tässä kentässä on tämän osavaltion luvan tietueen yhteyshenkilö, joka on yleensä lääkäri tai lääketeollisuuden edustaja. Valitse yhteyshenkilö valintakuvakkeen avulla. (Pakollinen.)
Lisenssin numero	Yhteyshenkilön lupanumero, esimerkiksi PS4231732. (Pakollinen.)
Osavaltio	Tässä kentässä on lupanumeroon liittyvä Yhdysvaltojen osavaltio tai toimialue. Valitse valintaluettelon avulla osavaltio, esimerkiksi <i>NJ</i> , jos kyseessä on New Jersey. HUOMAUTUS: Jos toimialue sijaitsee muualla kuin Yhdysvalloissa, Osavaltio-kenttään ei tarvitse antaa arvoa.
Päättymispäivä	Tähän kenttään tulee luvan vanhentumispäivämäärä (KK/PP/VVVV), esimerkiksi 10/31/2009. Valitse vanhenemispäivämäärä kalenterikuvakkeen avulla.

Kenttä	Kuvaus
Tila	<p>Tähän kenttään tulee luvan tila. Se voi olla Aktiivinen tai Passiivinen.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Aktiivinen. Määritä tämän kentän tilaksi Aktiivinen, kun osavaltion lupa on tarkistettu.■ Passiivinen. Määritä tämän kentän tilaksi Passiivinen, kun osavaltion lupaa ei enää tarvita.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä yhteyshenkilön osavaltion lupatietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Yhteyshenkilön osavaltion luvat](#) (sivulla 495)
- [Yhteyshenkilön osavaltion luvan kotisivun käyttö](#) (sivulla 495)
- [Yhteyshenkilön osavaltion lupien hallinta](#) (sivulla 496)
- Enimmäismäärän määrittäminen yhteyshenkilöiden näytteille ilman voimassa olevaa osavaltion lupaa

Näytteiden hallinta

Useimmat suuret lääkevalmistajat tarjoavat ilmaisia näytteitä terveydenhoidon ammattilaisille osana tavallista kenttämyyntiä. Yhdysvalloissa näytteiden jakoa säätelee ruoka- ja lääkehallinto (FDA), ja se täytyy täsmäyttää vähintään kerran vuodessa. Tämä aihe kuvaa, miten näytteiden ja mainontanimikkeiden sähköistä varastoa hallitaan ja ylläpidetään ohjelman Oracle CRM On Demand näytteiden hallinta -toiminnossa. Järjestelmänvalvojat voivat määrittää ja ylläpitää näytevarastoa ja tarkkailla näytteiden toimitusta, siirtoa, vastaanottoa, ristiriitoja, mukautuksia ja varastomääriä. Loppukäyttäjät käyttävät ohjelman Oracle CRM On Demand näytteiden hallintaa jäljittämään näytteiden sähköistä varastoa, luomaan näytteiden siirtoja, kuittaamaan näytesiirtojen vastaanottoja ja mukauttamaan varastotaseita täsmäytystä varten.

Ohjelman Oracle CRM On Demand näytteiden hallinnalla näytteiden järjestelmänvalvojat ja myyntiedustajat voivat mitata ja tarkkailla näytetoimituksia organisaation joka tasolla. Lisätietoja näytteiden järjestelmänvalvojan ja loppukäyttäjän tehtävien eroista on seuraavissa aiheissa.

Näytteiden hallinta

Tämä aihe esittelee yhden esimerkin näytteiden järjestelmänvalvojan ja terveydenhoidon ammattilaisille näytteitä jakelevien myyntiedustajien (loppukäyttäjien) suorittamista toimista. Yrityksesi voi käyttää eri prosessia liiketoiminnan edellytysten mukaan.

Lääkeyrityksellä on uusia tuotteita markkinoille. Näytevaraston määrittämiseksi näytteiden järjestelmänvalvoja lisää tuotteet tietokantaan, liittää niihin tarvittavat eränumerot, määrittää näytteitä myyntiedustajille ja siirtää näytteitä kentällä oleville esimiehille ja myyntiedustajille. Myyntiedustajat sitten käyvät alueensa lääkäreiden luona viemässä uusia näytteitä. Kuukauden kuluttua kunkin myyntiedustajan täytyy pääkonttorin vaatimuksesta täsmäyttää varastonsa. Myyntiedustaja antaa ensin kunkin varastotietueen lopullisen määrän ja uusi varastokausi alkaa. Myyntiedustaja huomaa, että varastossa on ristiriitaisuuksia, kun

hän ajaa täsmäytyksen. Tarvittavien säätöjen jälkeen myyntiedustaja suorittaa täsmäytyksen ja merkitsee varaston tehdyksi ja täsmäytetyksi.

Tässä esimerkissä näytteiden järjestelmänvalvojat ovat vastuussa yrityksensä näytevarastosta ja sen varmistamisesta, että se noudattaa säädöksiä ja suosituksia. Tässä roolissa he ottavat vastuun päänäytevaraston määrittämisestä ja sitten näytteiden siirtämisestä kullekin loppukäyttäjälle. Kun loppukäyttäjät saavat lähetyksen, he lähettävät kuittauksen varastosta. Oracle CRM On Demand kirjaa vastaanotetut näytteet automaattisesti heidän varastomääriinsä.

Tässä esimerkissä myyntiedustaja, myyntiedustajan esimies ja näytteiden järjestelmänvalvoja voivat tarkkailla ristiriitoja lähetettyjen määrien ja vastaanotettujen määrien välillä.

Järjestelmänvalvojan toimet

Näytteiden järjestelmänvalvojat tarvitsevat hallinnolliset vastuut näytteiden hallinnassa ohjelmassa Oracle CRM On Demand, jotta he voivat suorittaa seuraavat tehtävät:

- Määrittää näytteitä tuotteiksi ja lisätä ne ohjelman Oracle CRM On Demand tietokantaan. Lisätietoa yrityksesi tuotteiden määrittämisestä on kohdassa [Sisällönhallinta](#).
- Jos organisaatiosi käyttää eränumeroita näytteiden jäljittämiseen, määritä eränumerot ja liitä ne näytetuotteisiin. Lisätietoja on kohdassa [Näyte-erät](#) (sivulla 557).
- Määritä näytevarasto. Kukin näytevaraston tietue antaa myyntiedustajalle tietoa tuotteesta, joka on luokiteltu kelpaavaksi näytetoimitus-käsittelyyn. Lisätietoja on kohdassa [Näytevarasto](#) (katso "[Näytteen varasto](#)" sivulla 510).
- Määritä kohdistukset ja kohdista näytteet myyntiedustajille. Kohdistustietue määrittää ajanjakson, jonka aikana näytetuotteet toimitetaan myyntiedustajalle klinikoille, sairaaloihin tai lääkäreille jakamista varten, kun toteutetaan näytetoimituskäynti. Kohdistustietue määrittää myös näytteeseen liittyvät rajat (esimerkiksi enimmäismäärän, jonka saa toimittaa yhdellä käynnillä). Lisätietoa on kohdassa [Kohdistukset](#) (sivulla 552).
- Määritä varastokausi, joka on määritetty kausi, jonka sisällä näytteiden tai mainontanimikkeiden liikkumista voidaan jäljittää. Järjestelmänvalvojat ja myyntiedustajat suorittavat kaikki alkulaskennat, tilapäiset tarkistuslaskennat, lopulliset tarkistuslaskennat, raportoinnit ja täsmäytykset varastokaudella. Lisätietoa on kohdassa [Varastokausi](#) (sivulla 500).
- Siirrä näytteitä kentällä oleville loppukäyttäjille. Lisätietoja on kohdassa [Näytteiden siirron luonti](#) (sivulla 522).
- Tarkkaile näyteaktiiviteetteja. Tarkkailtavia aktiviteetteja ovat näytetoimitukset, näytteiden siirrot työntekijöiden ja pääkonttorin välillä, käyttäjien varastomäärät ja varaston oikaisut. Lisätietoa on kohdassa [Näytetoimien valvonta](#) (sivulla 543).
- Tallenna elektroniset allekirjoitukset. Elektroniset allekirjoitukset kerätään ohjelmaan Oracle CRM On Demand, ja ne tallentuvat tietokantaan. Lisätietoa allekirjoituksista on kohdassa [Elektronisten allekirjoitusten tarkistus](#) (sivulla 540).

Loppukäyttäjän toimet

Loppukäyttäjät ovat myyntiedustajat, jotka jakelevat näytteitä terveydenhoidon ammattilaisille. He suorittavat seuraavat tehtävät:

- Näytevaraston vastaanoton kuittaus (ts. näytteiden siirtojen) Lisätietoja on kohdassa [Näytevaraston vastaanoton vahvistus](#) (katso "[Näytteen varaston vastaanoton vahvistus](#)" sivulla 512).
- Siirrä näytteitä muille loppukäyttäjille tai takaisin pääkonttoriin. Myyntiedustajat voivat vaihtaa näytteitä keskenään ja palauttaa näytteitä (esimerkiksi vanhentuneita näytteitä) pääkonttoriin. Lisätietoa on kohdassa [Näytteiden siirron luonti](#) (sivulla 522).
- Vievät näytteitä myyntikäyntien aikana asiakkaille. Lisätietoa on kohdassa [Näytteiden toimitus myyntikäynnillä](#) (sivulla 529).
- Suorittavat väliaikaisia varastomääriä tarvittaessa. Lisätietoja on kohdassa [Väliaikaisen inventoinnin pyyntö](#) (katso "[Väliaikaisen inventoinnin pyytäminen](#)" sivulla 507).
- Sulkevat varastokausia tarvittaessa. Lisätietoja on kohdassa [Varastokauden sulkeminen](#) (sivulla 507).
- Vastaavat varastotietueiden ristiriidoista suorittamalla varaston oikaisuja ja lähettämällä muita tapahtumia. Lisätietoja on kohdissa [Näytetapahtumien oikaisu](#) (sivulla 525), [Kadonneiden ja löydettyjen näytetapahtumien luonti](#) (sivulla 526) ja [Maksutapahtumien katselu](#) (sivulla 527).
- Täsmäytä varasto tarvittaessa. Lisätietoja on kohdassa [Varaston täsmäytysprosessi](#) (sivulla 513).

Näytteiden hallinnan vaatimukset

Seuraavat vaatimukset koskevat järjestelmänvalvoja ja loppukäyttäjiä:

- **Järjestelmänvalvojat.** Ennen kuin näytteitä voi hallita ohjelmassa Oracle CRM On Demand, järjestelmänvalvojan täytyy määrittää tuotteet. Lisätietoa yrityksesi tuotteiden määrittämisestä on kohdassa Sisällönhallinta.
- **Loppukäyttäjät.** Ennen kuin loppukäyttäjät voivat toimittaa näytteitä, heillä täytyy olla liittyvä kohdistustietue näytteistä ja heidän täytyy kuitata näytteiden vastaanotto. Lisätietoa kohdistuksista ja kuittauksista on kohdissa [Kohdistukset](#) (sivulla 552) ja [Näytteen varaston vastaanoton vahvistus](#) (sivulla 512).

Ennen kuin aloitat, tarkista käyttäjäroolisi:

- Kaikkien järjestelmänvalvontatoimien suorittamiseen käyttäjäroolillasi täytyy olla hallintavastuut, perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeus, näytemukautusten käyttöönotto-oikeus ja (tarvittaessa) Allekirjoitus-oikeus.
- Loppukäyttäjien toimien suorittamiseen käyttäjäroolillasi täytyy olla perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeus ja näytemukautusten käyttöönotto-oikeus.

Varastokausi

Varastokauden sivuja käytetään varastokauden luontiin, päivittämiseen ja seurantaan. *Varastokausi* on määritetty kausi, jonka aikana kaikkia näytteiden ja mainontanimikkeiden (näytetoimituksen, reseptit, siirrot ja varaston oikaisut) liikkeitä voidaan seurata. Asiakasyrityksen varastokauden määrittää näytteiden järjestelmänvalvoja. Varastokautta käytetään suunnittelun ja arvioinnin mittareiden avulla myyjien organisointiin.

Näytteiden järjestelmänvalvojat ja myyntiedustajat suorittavat kaikki alkulaskennat, väliaikaiset tarkistuslaskennat, lopulliset tarkistuslaskennat ja täsmäytykset varastokauden aikana:

- **Aikulaskenta.** Myyntiedustajat suorittavat alkulaskennan uuden varaston saapuessa. Myyntiedustajien täytyy fyysisesti laskea kaikki vastaanottamansa näytteet ja kuitata, että nimikkeet ovat heidän hallinnassaan Katso lisätietoja kohdasta [Näytteen varaston vastaanoton vahvistus](#) (sivulla 512).
- **Väliaikainen tarkistuslaskenta.** Näytteiden järjestelmänvalvoja voi pyytää väliaikaista tarkistuslaskentaa milloin vain. Se on pyyntö varaston laskemisesta ja raportoinnista. Väliaikainen tarkistuslaskenta suoritetaan usein erityistapauksessa, jos havaitaan mahdollisuus vilpilliseen aktiviteettiin tai varaston seurannassa ilmenee jokin ongelma. Väliaikainen tarkistuslaskenta toimii näytteiden järjestelmänvalvojan tarkistustyökaluna. Katso lisätietoja kohdasta [Väliaikaisen tarkistuslaskennan pyytäminen](#) (katso "[Väliaikaisen inventoinnin pyytäminen](#)" sivulla 507).
- **Lopullinen tarkistuslaskenta** Näytteiden järjestelmänvalvoja pyytää lopullista tarkistuslaskentaa. Tässä tapauksessa varastokausi on päättynyt ja kaikki näytteet täytyy laskea. Myyntiedustajan tulee laskea ja kirjata lopullinen fyysinen inventointi jokaisesta näytteestä ja lähettää lopullinen tarkistusraportti. Myyntiedustaja voi luoda uuden varaston tarkistusraportin varaston tarkistusraportin kotisivujen kautta. Myyntiedustaja voi myös käynnistää automaattisen lopullisen tarkistusraportin luonnin. Katso lisätietoja kohdasta [Varastokauden sulkeminen](#) (sivulla 507).
- **Täsmäytys.** Kun lopullinen tarkistuslaskenta on valmis, myyntiedustajan täytyy täsmäyttää varasto. Tässä täsmäytyksessä sisäisten näytetapahtumien seurantaa verrataan lopulliseen fyysiseen inventointiin. Kaikki poikkeamat kirjataan. Jos poikkeamia ei ole, täsmäytys on onnistunut ja varastokausi on merkitty täsmäytetyksi. Katso lisätietoja kohdasta [Fyysisen ja elektronisen inventoinnin poikkeamien korjaus](#) (sivulla 528) ja [Varastokauden täsmäytys](#) (sivulla 508).

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen ei sisälly varastokauden tietojen jäljitys, varastokauden välilehti saatetaan sulkea pois määrittämisestäsi.

Varastokausien tyypit

Koska varastokausien täsmäytys voi tapahtua kerran kuussa, Oracle CRM On Demand Näytteiden hallinta antaa sinun täsmäyttää varastokaudet aina kun näytteiden järjestelmänvalvoja pyytää sinua tekemään tämän. Se tarjoaa maksimijoustavuuden takaamiseksi kolme erilaista varastokauden tyyppiä.

Seuraava taulukko sisältää varastokausien tyyppien kuvaukset.

Varastokausi	Kuvaus
Aktiivinen	Nykyinen kausi. Päätymispäivämäärää ei näytetä eikä kautta ole täsmäytetty. Voit kirjata minkä tahansa näytetapahtuman tai lisätä uusia tuotteita. Varastomäärät mukautetaan toimenpiteiden mukaan.
Passiivinen	Mennyt, täsmäyttämätön kausi. Päätymispäivämäärä näkyy mutta kautta ei ole vielä täsmäytetty. Voit kirjata minkä tahansa näytetapahtuman paitsi uusien tuotteiden lisäyksen varastoon. Varastomäärät mukautetaan toimenpiteiden mukaan. Sovelluksen Oracle CRM On Demand oletuskonfigurointi tarjoaa yhden passiivisen kauden.
Täsmäytetty	Mennyt, passiivinen kausi. Päätymispäivämäärä näkyy ja kausi on täsmäytetty. Et voi suorittaa toimenpiteitä lukitussa varastokaudessa.

Sovelluksen Oracle CRM On Demand näytteiden hallinnan oletuskonfigurointi tarjoaa kolme täsmäyttämätöntä kautta: yhden aktiivisen kauden ja kaksi passiivista kautta. Useita täsmäytettyjä varastokausia mutta vain yksi aktiivinen varastokausi voi olla avoinna kerrallaan.

Varastokauden kotisivun käyttö

Varastokauden kotisivu on varastokausien hallinnan lähtökohta. Tämä sivu sisältää tärkeitä tietoja ja toimintoja.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi räätälöidä Varastokauden kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit myös itse lisätä osioita ja poistaa niitä.

Ennen aloitusta: jotta voit käyttää varastokausia, roolisi tulee sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeus.

Varastokauden luonti

Vain yrityksen näytteiden järjestelmänvalvoja voi luoda varastokauden. Myyntiedustajat eivät voi luoda varastokausia. Näytteiden järjestelmänvalvoja luo alkuperäisen varastokauden jokaiselle myyntiedustajalle, joka käyttää sovellusta Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Katso lisätietoja kohdista Varastokausien luonti käyttäjille ja [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41).

Varastokauden luetteloiden käyttö

Varastokauden luettelo-osio näyttää suodatettujen luetteloiden lukumäärän. Suodatetut luettelot ovat tietueiden osajoukkoja tai ryhmiä, joiden avulla voit rajoittaa kerrallaan käytettävien tietueiden lukumäärää. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää varastokausien vakioluetteloiden kuvaukset.

Varastokauden luettelo	Suodattimet
Kaikki varastokaudet	Kaikki nähtävillä olevat varastokaudet omistajasta riippumatta.
Viimeksi muokatut varastokaudet	Kaikki varastokaudet, joiden omistajakentässä on sinun nimesi, lajiteltuna muokauspäivämäärän mukaan.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakioluettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Viimeksi muokatut varastokaudet

Lähiaikoina muokatut varastokaudet -osiossa näkyvät viimeksi muokatut varastokaudet.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo -linkin.

Osioiden lisääminen varastokauden kotisivulle

Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä joitain seuraavista osioista varastokauden kotisivulle:

- Viimeksi luodut varastokaudet
- Viimeksi muokatut varastokaudet
- Omat viimeksi luodut varastokaudet
- Omat viimeksi muokatut varastokaudet
- Ylimääräiset raporttiosat (yrityksen järjestelmänvalvoja voi asettaa raporttiosat varastokauden kotisivusi näyttöön.)

Osioiden lisääminen varastokauden kotisivulle

- 1 Valitse varastokauden kotisivulla Muokkaa asettelu.
- 2 Lisää tai poista osioita ja järjestä sivun osiot varastokauden kotisivun Asettelu-sivulla napsauttamalla nuolia. Valitse sitten Tallenna.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä varastokausien tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Varastokausi](#) (sivulla 500)
- [Varastokauden kentät](#) (sivulla 509)
- [Varastokausien hallinta](#) (sivulla 503)

Varastokausien hallinta

Lisätietoja varastokausien hallinnan vaiheista on kohdissa

- [Näytevaraston lisäys varastokauteen](#) (sivulla 504)
- [Näytetapahtumien lisäys varastokauteen](#) (sivulla 505)
- [Kirjojen lisäys varastokauteen](#) (sivulla 505)
- [Varaston tarkistusraportin luonti varastokautta varten](#) (sivulla 506)
- [Väliaikaisen inventoinnin pyytäminen](#) (sivulla 507)
- [Varastokauden sulkeminen](#) (sivulla 507)
- [Varastokauden täsmäytys](#) (sivulla 508)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)

- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä varastokausien tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Varastokausi](#) (sivulla 500)
- [Varastokauden kentät](#) (sivulla 509)
- [Varastokauden kotisivun käyttö](#) (sivulla 502)

Näytevaraston lisäys varastokauteen

Näytteen varaston muokkaussivulla näytteiden järjestelmänvalvojat lisäävät myyntiedustajalle näytteen varaston rivinimikkeen varastokauteen tai päivittävät olemassa olevan näytteen varaston rivinimikkeen tiedot. Näytteen varaston muokkaussivulla näkyvät näytteen varaston kaikki kentät.

Myyntiedustaja ei voi lisätä tai poistaa varastokauden näytteen varaston rivinimikkeitä. Myyntiedustajan on muokattava aikana varastokauden näytteen varaston rivinimikkeen Fyysinen inventointi -kenttää väliaikaisten ja lopullisten inventointien suorituksen aikana. Lisätietoja inventoinneista on kohdassa [Väliaikaisen inventoinnin pyytäminen](#) (sivulla 507) ja [Varastokauden sulkeminen](#) (sivulla 507).

Ennen aloitusta: Voit lisätä näytteen varaston rivinimikkeitä varastokauteen, jos roolisi sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden ja näytemukautusten käyttöönotto-oikeuden.

Näytteen varaston rivinimikkeen lisäys varastokauteen

- 1 Siirry varastokauden luettelosivun Aloituspvm-kenttään ja avaa haluamasi varastokausitietue.
- 2 Valitse varastokauden tietosivun Näytteen varasto -osan Uusi.
- 3 Täytä näytteen varaston muokkaussivun pakolliset kentät. Valitse Tallenna.
Lisätietoja tämän sivun kentistä on kohdassa [Näytteen varasto -kentät](#) (katso "[Näytevaraston kentät](#)" sivulla 513).

HUOMAUTUS: Tämä toimenpide soveltuu pienten tuotemäärien lisäämiseen. Jos lisäät useita varastotietueita, kannattaa luoda tuontitiedosto (joka sisältää soveltuvat varastotietueet) ja pyytää yrityksen järjestelmänvalvojaa lataamaan tiedot varastokauteen.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä näytevaraston tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Näytteen varasto](#) (sivulla 510)
- [Näytteen varaston hallinta](#) (katso "[Näytevaraston hallinta](#)" sivulla 511)
- [Näytteen varaston kentät](#) (katso "[Näytevaraston kentät](#)" sivulla 513)

Näytetapahtumien lisäys varastokauteen

Näytetapahtuman muokkaussivulla voit lisätä uuden näytetapahtuman rivinimikkeen varastokauteen tai päivittää aiemmin luodun näytetapahtuman rivinimikkeen. Näytevaraston muokkaussivu sisältää näytetapahtuman kaikki käytettävissä olevat kentät.

Ennen aloitusta: Näytetapahtumien lisäys varastokauteen edellyttää, että roolisi sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden.

Näytetapahtuman lisäys varastokauteen

- 1 Siirry varastokauden luettelosivun Aloituspvm-kenttään ja avaa haluamasi varastokausitietue.
- 2 Valitse varastokauden tietosivun Näytetapahtumat-osan Uusi.
- 3 Täytä näytetapahtuman muokkaussivun pakolliset kentät. Valitse Tallenna.
Lisätietoja tämän sivun kentistä on kohdassa [Näytetapahtuman kentät](#) (sivulla 544).

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä näytetapahtuman tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Näytetapahtumat](#) (sivulla 518)
- [Näytetapahtuman kotisivun käyttö](#) (sivulla 519)
- [Näytetapahtumien hallinta](#) (sivulla 521)
- [Näytetapahtuman kentät](#) (sivulla 544)

Kirjojen lisäys varastokauteen

Seuraavan toiminnon avulla voit lisätä kirjoja aktiiviseen varastokauteen. Kun lisäät kirjan aktiiviseen varastokauteen, voit muokata tai poistaa kirjan. Toiminnossa oletetaan, että kirja näkyy liittyvänä nimikkeenä varastokauden tietosivulla. Lisätietoja liittyvien nimikkeiden näyttämisestä on kohdassa Liittyvän nimikkeen asettelujen mukautus.

Kirjan lisäys varastokauteen

- 1 Siirry varastokauden luettelosivun Aloituspvm-kenttään ja avaa haluamasi varastokausitietue.
- 2 Valitse varastokauden tietosivun Kirjat-osassa Lisää.
- 3 Valitse kirjan valitsimessa kirja, jonka haluat lisätä varastokauteen. Valitse sitten OK.
Lisätietoja kirjoista on kohdassa Kirjan hallinta.
- 4 Sulje varastokausi tarvittaessa valitsemalla Sulje-painike.
Varastokauden sulkemisen jälkeen luodaan varaston tarkistusraportti ja uusi varastokausi. Kaikki suljettuun varastokauteen liitetyt näytteen varaston ja kirjan tiedot kopioidaan uuteen varastokauteen ja varaston tarkistusraporttiin. Lisätietoja on kohdassa [Varastokauden sulkeminen](#) (sivulla 507).

Varaston tarkistusraportin luonti varastokautta varten

Varaston tarkistusraportin muokkaussivulla voit luoda varaston tarkistusraportin varastokautta varten tai päivittää aiemmin luodun varaston tarkistusraportin tietoja. Varaston tarkistusraportin muokkaussivu sisältää varaston tarkistusraportin kaikki käytettävissä olevat kentät.

Ennen aloitusta: Voit luoda varaston tarkistusraportin varastokautta varten, jos roolisi sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden ja näytemukautusten käyttöönotto-oikeuden.

Varaston tarkistusraportin luonti varastokautta varten

- 1 Siirry varastokauden luettelosivun Aloituspvm-kenttään ja avaa haluamasi varastokausitietue.
- 2 Valitse varastokauden tietosivun Varaston tarkistusraportit -osassa Uusi.
- 3 Täytä varaston tarkistusraportin muokkaussivun pakolliset kentät ja valitse Tallenna.
Lisätietoja tämän sivun kentistä on kohdassa [Varaston tarkistusraportin kentät](#) (sivulla 516).
Varaston tarkistusraporttia ei voi muuttaa luonnin jälkeen. Jos luodussa varaston tarkistusraportissa havaitaan virhe, se korjataan tekemällä ensin varaston oikaisu ja sitten uusi varaston tarkistusraportti varaston oikaisun käsittelyn jälkeen.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä varaston tarkistusraportin tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Varaston tarkistusraportti](#) (sivulla 515)
- [Varaston tarkistusraporttien hallinta](#) (sivulla 515)
- [Varaston tarkistusraportin kentät](#) (sivulla 516)

Väliaikaisen inventoinnin pyytäminen

Kun myyntiedustaja palaa toimistoon, hänen täytyy yleensä suorittaa fyysinen inventointi. Hän lähettää väliaikaista inventointia koskevan pyynnön, jonka avulla hän voi tarkistaa näytteen varaston ja lähettää tiedot näytteiden järjestelmänvalvojalle. Näytteiden järjestelmänvalvoja vaatii yleensä varaston fyysistä tarkistusta. Väliaikainen tarkistus tehdään yrityksen ohjeiden mukaisesti. Se suoritetaan usein erityistapauksessa, kuten epäiltäessä petosta tai kun varaston seurannassa on ilmennyt ongelmia. Väliaikainen tarkistus on yksi näytteiden järjestelmänvalvojan tarkistuspisteistä.

Voit tehdä fyysisen inventoinnin milloin tahansa aktiivisen, täsmäyttämättömän varastojakson aikana. Vain aktiiviset varastokaudet huomioidaan, kun laadit väliaikaista inventointia koskevan pyynnön.

Ennen kuin aloitat Väliaikaisen inventoinnin pyytäminen edellyttää, että käyttäjärooliisi sisältyy perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeus.

Väliaikaisen inventoinnin pyytäminen

1 Siirry varastokauden luettelosivun Aloituspvm-kenttään ja avaa tarkistettava varastokauden tietue.

2 Lisää jokaisen Fyysinen investointi -kentän Näytteen varasto -rivin nimikkeelle arvo.

Arvon, jonka syötät Fyysinen inventointi -kenttään, tulee vastata kunkin tuotteen fyysistä määrää.

3 Valitse Väliaikainen määrä.

Tapahtuu seuraavaa:

- Edellinen fyysinen inventointi -kentän arvoksi määrittyy nykyisen fyysisen määrän arvoa edeltävä fyysisen määrän arvo. Nyt voit verrata vanhaa fyysistä määrää uuteen fyysiseen määrään.
- Luodaan uusi varaston tarkistusraportti, jonka kaikki rivinimikkeet kopioidaan nykyisestä varastosta.
- Nykyinen varastokausi pysyy avoimena.

Huomautus: Väliaikainen määrä -painike on käytössä vain aktiivisten varastokausien kohdalla.

Varastokauden sulkeminen

Kun varastokausi sulkeutuu, myyntiedustajan tulee laskea ja kirjata ylös jokaisen näytteen fyysinen inventointi ja lähettää lopullinen tarkistusraportti. Myyntiedustaja lähettää lopullisen tarkistusraportin (joko tuotteen tai tuote-eränumeron perusteella) sulkemalla varastokauden. Kun suljet varastokauden, suljet sen ja käynnistät varaston tarkistusraportin luonnin. Voit sulkea vain aktiivisen varastokauden.

Varastokauden sulkeminen on tärkeä vaihe myös [varaston täsmäytysprosessissa](#) (katso "[Varaston täsmäytysprosessi](#)" sivulla 513).

Ennen aloitusta: varastokautta suljettaessa roolisi tulee sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden.

Varastokauden sulkeminen

- 1 Siirry varastokauden luettelosivun Aloituspvm-kenttään ja avaa se varastokausitietue, jonka haluat sulkea.
 - 2 Lisää jokaiseen Fyysinen investointi - kenttään arvo jokaiselle näytteen investoinnin rivin nimikkeelle. Arvon, jonka syötät Fyysinen inventointi -kenttään, tulee vastata jokaisen olemassa olevan tuotteen fyysistä määrää.
 - 3 Valitse Sulje.
Kun valitse Sulje-painikkeen, tapahtuu seuraavaa:
 - varastokausi, jonka avasit vaiheessa 1, on suljettu määrittämällä varastokauden päättymispvm ja uusi varastokausi on luotu. Uusi varastokausi sisältää kaikki vanhan varastokauden tietueet.
 - Vanhan varastokauden fyysisen inventointikentän arvot (näytevaraston tietueissa) kopioituvat uuden varastokauden Alkusaldo -kenttään (vastaavissa näytevaraston tietueissa).
 - Kaikki näytteet, jotka eivät ole vanhentuneet, kopioituvat vanhasta varastokaudesta uuteen varastokauteen.
 - Kaikki vanhentuneet näytteet, joiden määrä on suurempi kuin nolla, kopioituvat vanhasta varastokaudesta uuteen varastokauteen.
 - Kaikki vanhaan varastokauteen liittyvät kirjan tiedot kopioidaan uuteen varastokauteen.
 - Varaston tarkistusraportti luodaan. Kaikki vanhaan varastokauteen liittyvät näytteen varaston ja kirjan tiedot kopioidaan uuteen varaston tarkistusraporttiin.
- HUOMAUTUS:** kun napsautat Sulje-painiketta, näyttöön tulee virheviesti, jos varastokauden tila ei ole Aktiivinen tai jos Fyysinen inventointi - kenttä on tyhjä yhdessäkään näytteen varastotietueessa.
- 4 Siirry takaisin varastokauden luettelosivulle ja avaa sama varastokausitietue, jonka avasit vaiheessa 1.
Huomioi, että varaston tarkistusraportti on luotu suljetun varastokauden alle. Varaston tarkistusraportti sisältää tilannevedoksen varastotietueista ja lopullisen fyysisen inventoinnin sillä hetkellä, kun varastokausi sulkeutuu. Varaston tarkistusraportti ja siihen liittyvät tietueet lukitaan, niitä ei voi muuttaa ja ne jäävät kirjausketjuhistoriaan näytteiden järjestelmänvalvojalle.

Varastokauden täsmäytys

Myyntiedustajien tulee täsmäyttää näytteensä vähintään kerran vuodessa. Täsmäytykset voi aloittaa useana ajankohtana vuoden mittaan, mutta ne voi tehdä vain suljetuille varastokausille. Kaikki varastokauteen liittyvät tapahtumat on tehtävä valmiiksi, ennen kuin varastokausi voidaan täsmäyttää täydellisesti.

Varastokauden täsmäytys on [varaston täsmäytysprosessin](#) (katso "[Varaston täsmäytysprosessi](#)" sivulla 513) viimeinen vaihe.

Ennen kuin aloitat Varastokauden täsmäytys edellyttää, että käyttäjärooliisi sisältyy perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeus.

Varastokauden täsmäytys

- 1 Siirry varastokauden luettelosivun Aloituspvm-kenttään ja avaa täsmäytettävän varastokauden tietue.

Varastokauden tulee olla suljettu, jotta sen voi avata. Voit täsmäyttää kauden vain, jos fyysisen inventoinnin ja sovelluksen Oracle CRM On Demand laskeman summan välillä ei ole eroa eikä varastokaudella ole odottavia tapahtumia.

- 2 Valitse Täsmäytä.

Jos jokin seuraavista ehdoista täyttyy, lähetetään virhesanoma:

- Varastokauteen liittyy tapahtumia, joiden tila on Käynnissä.
- Aiempia varastokausia on avoinna.
- Poikkeama ei ole sallittu. Tällä hetkellä poikkeaman arvoksi on määritetty nolla.

- 3 Palaa varastokauden luettelosivulla ja avaa uudelleen vaiheessa 1 avaamasi varastokauden tietue. Jos täsmäytys onnistui, Täsmäytetty-osoitin näkyy valittuna.

Huomautus: Peruskäyttäjien on luotava siirtotapahtumat kaikille näytteille, jotka on siirretty toiselle edustajalle tai palautettu pääkonttoriin täsmäytystä edeltävällä kaudella. Mobiilikäyttäjien on myös synkronoitava paikallinen tietokanta palvelimen tietokannan kanssa ennen varastomäärän lähetystä. Synkronointi on tärkeää, jos tarkoituksena on kirjata aiemmalla kaudella vastaanotettuja näytteitä tai näytteitä, jotka on vastaanotettu aktivointia odottavalla kaudella.

Varastokauden kentät

Varastokauden muokkaussivulla voit lisätä varastokauden tai päivittää aiemmin luodun varastokauden tietoja. Varastokauden muokkaussivulla näkyvät kaikki varastokausien kentät.

Vihje: Voit myös muokata varastokausia varastokauden luettelosivulla ja varastokauden tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja tietyistä varastokauden kentistä. Suurin osa näistä kentistä näkyy myyntiedustajille Vain luku -tilassa mutta ovat näytteiden järjestelmänvalvojien muokattavissa. Oracle CRM On Demand täyttää tiedot automaattisesti Aktiivinen- ja Täsmäytetty-kenttiin sen mukaan, onko varastokausi päättynyt vai täsmäytetty.

Kenttä	Kuvaus
Aloituspäivämäärä	Tämän varastokauden aloituspäivämäärä
Päättymispäivämäärä	Tämän varastokauden päättymispäivämäärä
Aktiivinen	Oracle CRM On Demand määrittää tämän valintaruudun automaattisesti sen mukaan, onko varastokausi aktiivinen vai suljettu: <ul style="list-style-type: none"> ■ Jos valintaruutu on valittuna, varastokausi on aktiivinen. Kaikkien nykyisten

Kenttä	Kuvaus
	<p>toimitettujen näytteiden ja myynninedistämismikkien käsittelyssä käytetään aktiivista varastokautta.</p> <p>■ Jos valintaruutua ei ole valittu, varastokausi on päättynyt, suljettu tai passiivinen.</p> <p>Lisätietoja on kohdassa Varastokauden sulkeminen (sivulla 507).</p>
Omistaja	Varastokauden omistaja
Luotu	Tämän varastokauden luonnin päivämäärä ja luonut käyttäjä
Muokattu	Tämän varastokauden edellisen muokkauksen päivämäärä ja muokannut käyttäjä
Täsmäytetty	<p>Oracle CRM On Demand määrittää tämän valintaruudun automaattisesti sen mukaan, onko varastokauden täsmäytys onnistunut:</p> <p>■ Jos valintaruutu on valittuna, varastokausi on täsmäytetty täysin ja ilman poikkeamia, määritetty passiiviseksi ja lukittu.</p> <p>■ Jos valintaruutua ei ole valittu, varastokauden täsmäytys ei ole onnistunut.</p> <p>Lisätietoja on kohdassa Varastokauden täsmäytys (sivulla 508).</p>

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä varastokausien tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Varastokausi](#) (sivulla 500)
- [Varastokausien hallinta](#) (sivulla 503)
- [Varastokauden kotisivun käyttö](#) (sivulla 502)

Näytteen varasto

Näytteen varasto -sivuilla voit luoda, päivittää ja seurata näytteen varaston tietueita.

Näytteen varaston tietue kertoo myyntiedustajalle tuotteesta, joka on luokiteltu näytetoimitusta varten. Näytteiden järjestelmänvalvoja hyväksyy tuotteen ja määrittää myyntiedustajalle jonkin määrän. Myyntiedustaja voi pitää näytteet siihen asti kunnes hän voi jakaa ne tarkistetulle lääkäriin, klinikalle tai sairaalaan. Näytteen varaston tietue voidaan määrittää tuotetasolla tai näyte-erän tasolla. Määritetyille yhteyshenkilöille jaettavaa määrää koskevat säännöt löytyvät tuotenäytteen kohdistustietueesta. Kohdistustietue ja näytteen varaston tietue seuraavat myynninedistämismikkien myyntipuhelu- ja näytteen toimitusprosessia.

Tietoja näytteen varaston tietueiden seurantaprosessista

Myyntiedustajan on kuitattava näytteen varaston vastaanotto, kun näytteiden järjestelmänvalvoja lähettää näytetoimitukset peruskäyttäjille. Myyntiedustajan on fyysisesti vastaanotettava näytteen varasto, laskettava

varaston määrä ja kuitattava määrä. Tämä prosessi on näytteen varaston seurantaprosessin aloituspiste. Se johtaa varaston täsmäytykseen varastokauden lopussa.

Myyntiedustaja saattaa saada varastokauden aikana näytteiden järjestelmänvalvojalta varaston inventointipyyntöjä. Tällöin myyntiedustaja käyttää näytteen varaston tietueita luodakseen varaston tarkistusraportin. Kun varastokausi alkaa, varasto inventoidaan ja sitä ylläpidetään näytteen varaston tietueessa. Jäljellä oleva varasto kopioidaan uuteen varastokauteen. Varastokauden täsmäytys vahvistaa, että varasto vastaa tuotteiden tapahtumatietueiden käsittelystä saatuja laskelmia. Kaikkien tietueiden kohdistus on määritettävä ennen varastokauden *täsmäytystä*.

Näytevaraston hallinta

Lisätietoja näytevaraston hallinnan vaiheista on kohdissa

- [Näytevaraston juoksevan summan laskenta](#) (sivulla 511)
- [Näytevaraston vastaanoton vahvistus](#) (katso "[Näytteen varaston vastaanoton vahvistus](#)" sivulla 512)
- [Varaston täsmäytysprosessi](#) (sivulla 513)
- [Näytevaraston lisäys varastokauteen](#) (sivulla 504)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä näytevaraston tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Näytevarasto](#) (katso "[Näytteen varasto](#)" sivulla 510)
- [Näytevaraston kentät](#) (sivulla 513)

Näytevaraston juoksevan summan laskenta

Myyntiedustajalla voi olla varastokauden alussa *määrän n* verran *tuotetta x*. Varastokauden aikana myyntiedustaja tekee useita transaktioitehtäviä (esimerkiksi siirtoja sisään ja ulos, näytetoimituksia, oikaisuja ja kuittauksia). Oracle CRM On Demand päivittää tuotteen *x* juoksevan määrän aina jokaisen transaktioitehtävän käynnistyttyä ja valmistumisen yhteydessä.

Näytetapahtuman aktiviteetin perusteella Oracle CRM On Demand pitää kirjaa kaikkien tuotteiden määrästä laskemalla *edustajan varastosaldon*. Edustajan varastosaldon laskemista varten Oracle CRM On Demand merkitsee ylös tuotteen x määrän jokaisen varastokauden alussa ja tekee seuraavat toimenpiteet:

- lisää toimituksen kuittaukset
- lisää tyyppiä Siirto sisään olevat näytetapahtumat
- vähentää tyyppiä Siirto ulos olevat näytetapahtumat
- vähentää tyyppiä Maksu olevat näytetapahtumat (toimituksen näytetapahtuma)
- vähentää tyyppiä Palautus olevat näytetapahtumat
- lisää näytetapahtumia ja vähentää niitä riippuen varaston oikaisun tyypistä ja Määrä-kentän arvosta; negatiivinen numero hyväksytään, jos se osoittaa katoamisen, varkauden ja inhimillisen erehdyksen.

Ennen kuin aloitat. Voit katsella näytteen varaston juoksevaa määrää, kun Järjestelmän laskukerrat -kenttä näkyy Näytteen varaston tiedot -sivulla ja Näytteen varaston muokkaussivulla. Järjestelmän laskukerrat -kenttä ei näy oletusarvoisesti. Ota siis yhteys näytteiden järjestelmänvalvojaan, kun näytteen varaston sivujen kentän asetukset on määritettävä. Lisätietoja kenttien hallinnasta on kohdassa Tietuetyyppisovelluksen mukautussivu.

Edellisen fyysisen inventoinnin määrän katselu

- 1 Siirry varastokauden luettelosivun Aloituspvm-kenttään ja avaa haluamasi varastokausitietue.
- 2 Siirry varastokauden tietosivun Näytteen varasto -osaan.

Jokaisen näytteen varastoinnin rivinimikkeen Edellinen fyysinen inventointi -kentän arvo osoittaa varaston määrän edellisen inventoinnin tarkistusraportin ajon aikana. Järjestelmän laskukerrat -kentässä on alkuperäisen pääkonttorin myytiedustajalle siirtämän näytteen määrä. Lisätietoja sivulla olevista kentistä on kohdassa [Näytteen varaston kentät](#) (katso "[Näytevaraston kentät](#)" sivulla 513).

Näytteen varaston vastaanoton vahvistus

Tapahtuman vastaanottajan on kuitattava näytteen varaston vastaanotto, kun näytteiden järjestelmänvalvoja lähettää näytteet peruskäyttäjille, peruskäyttäjät vaihtavat näytteitä tai peruskäyttäjät palauttavat näytteitä pääkonttorille. Vastaanottajan on fyysisesti vastaanotettava näytteen varasto, laskettava varaston määrä ja kuitattava määrä. Tämä vaihe on näytteen varaston seurannan aloituskohta. Se johtaa näytteen varaston täsmäytykseen kauden lopussa.

Sovelluksen Oracle CRM On Demand näytteiden hallinta tukee näytteen varaston sähköisiä siirtotoimenpiteitä [näytteiden siirron luontiprosessin](#) (katso "[Näytteiden siirron luonti](#)" sivulla 522) kautta. Näytteet reititetään vastaanottajalle, jonka tulee kuitata näytteiden vastaanotto, ennen kuin Oracle CRM On Demand voi siirtää uuden varaston vastaanottajan aktiiviseen varastokauteen.

Peruskäyttäjät voivat kuitata näytteiden siirron täydellisen vastaanoton tai osittaisen vastaanoton. Lisätietoja on kohdissa

- [Näytteiden siirron täydellisen vastaanoton vahvistus](#) (sivulla 523)
- [Näytteiden siirron osittaisen vastaanoton vahvistus](#) (sivulla 524)

Ennen aloitusta: Näytteen varaston vastaanoton kuittaus edellyttää, että roolisi sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden.

HUOMAUTUS: Oracle CRM On Demand luo tarvittavat tietueet, jos näytteen varaston vastaanotto kuitataan eikä peruskäyttäjällä ole vielä siirrettävän näytteen varastoon liittyviä näytteen tuotteita, näyte-eriä tai varastokautta vastaavia tietueita.

Varaston täsmäytysprosessi

Tässä aiheessa kerrotaan, miten varasto täsmäytetään.

Ennen kuin aloitat, tee seuraavat toimet:

- Roolisi täytyy sisältää perusnäytetoimintojen ja näytemukautusten käyttöönotto-oikeus.
- Seuraavat vaatimukset on täytettävä:
 - **Varmista, että edelliset varastokaudet on täsmäytetty.** Käyttäjien on täsmäytettävä edelliset varastokaudet aikajärjestyksessä. Tämä vaatimus koskee vain niitä yrityksiä, joissa on useita passiivisia täsmäyttämättömiä kausia.
 - **Varaston siirtojen vastaanoton kuittaus.** Käyttäjien on lähetettävä kuittaus kaikista vastaanotetuista näytteen varaston lähetyksistä.
 - **Siirtotapahtuman luonti siirretyille näytteille.** Käyttäjien on luotava siirtotapahtumat kaikille toiselle edustajalle siirretyistä ja pääkonttorille palautetuista näytteistä.
 - **Mobiilikäyttäjien on synkronoitava tiedot palvelimen tietokannan kanssa.** Mobiilikäyttäjien on synkronoitava paikalliset tietokannat palvelimen tietokannan kanssa ennen varaston määrän lähetystä. Tämä vaatimus on tärkeä, jos vastaanotetut näytteet tallennetaan edelliselle kaudelle.

Varaston täsmäytyksen aikana voimassa olevat rajoitukset

Huomaa seuraavat rajoitukset:

- Siirrettyjen ja vastaanotettujen näytteiden määrät otetaan huomioon varaston määrässä vasta niiden tietueiden lähetyksen jälkeen.
- Varastokautta ei voi täsmäyttää, jos varaston fyysisen ja elektronisen inventoinnin välillä on poikkeamia. Mahdolliset poikkeamat on korjattava, ennen kuin käyttäjä voi täsmäyttää kauden.

Tee seuraavat tehtävät varaston täsmäytystä varten:

- 1 [Varastokauden sulkeminen](#) (sivulla 507)
- 2 [Fyysisen ja elektronisen inventoinnin poikkeamien korjaus](#) (sivulla 528)
- 3 [Varastokauden täsmäytys](#) (sivulla 508)

Näytevaraston kentät

Näytteen varaston muokkaussivulla voit lisätä uuden näytteen varastotietueen varastokauteen tai päivittää aiemmin luodun näytteen varastotietueen tietoja. Näytteen varaston muokkaussivu sisältää näytteen varaston kaikki käytettävissä olevat kentät.

VIHJE: Voit muokata näytteen varastoa myös Näytteen varastoluettelo-sivulla ja näytteen varaston tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraava taulukko sisältää lisätietoja tietyistä näytteen varaston kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Näyte	Tähän näytteen varastotietueeseen liittyvä tuote. HUOMAUTUS: Luotaessa uusi näytteen varastotietue vain näytteiksi luokitellut tuotteet (eli tuotteet, joiden luokan tyyppi on Näytetoimitus) voidaan kirjata tähän kenttään.
Eränumero	Valittuun näytetuotteeseen liittyvä eränumero. Tämä kenttä on valinnainen. HUOMAUTUS: Näytteen varastotietuetta lisättäessä tai päivitettäessä voit valita näyte-erän napsauttamalla hakukuvaketta. Vain näyte-erät, joita jäljitetään eränumerolla varastossa (ts. näyte-erät, joiden Varasto erän mukaan -valintaruutu on valittuna) ovat valittavissa. Lisätietoja näyte-eristä on kohdissa Näyte-erät (sivulla 557) ja Näyte-erän kentät (sivulla 560).
Alkusaldo	Alkuperäinen määrä, joka saatiin pääkonttorista varastokauden alussa.
Edellinen fyysinen inventointi	Varastomäärä, kun viimeisin varaston tarkistusraportti ajettiin.
Fyysinen inventointi	Fyysinen inventointi käsillä olevasta saldosta. Myyntiedustaja syöttää tämän arvon. HUOMAUTUS: Tämä on ainoa kenttä, jota myyntiedustaja voi muokata.
Järjestelmän laskukerrat	Pääkonttorin myyntiedustajalle siirtämä alkuperäinen määrä. Lisätietoa näytteen varaston juoksevan summan tarkastamisesta on kohdassa Näytevaraston juoksevan summan laskenta (sivulla 511). HUOMAUTUS: Järjestelmän laskukerrat -kenttä ei oletusarvoisesti näy Näytteen varaston tiedot -sivulla ja Näytteen varaston muokkaussivulla, joten ota yhteyttä näytteiden järjestelmänvalvojaan, jos haluat määrittää näytteen varastosivujen kentät.
Ero	Ero Fyysinen inventointi -kentän arvon ja Edellinen fyysinen inventointi -arvon välillä. Oracle CRM On Demand täyttää tämän kentän automaattisesti aina, kun varastokausi sulkeutuu. Lisätietoja on kohdassa Varastokauden sulkeminen (sivulla 507).
Eränumero: Päätymispäivä	Päivä, jolloin näyte vanhenee. Tämä päivämäärä on tärkeä, jos käytetään näyte-erää seuraamaan näytteen varastotietueita.
Eränumero: Katkaisupäivämäärä	Laskettu päivämäärä, jolloin näyte vanhenee. Eränumeron katkaisupäivämäärän laskentakaava on seuraava: päätymispäivä miinus vajuuspäivien määrä on katkaisupäivämäärä.
Luotu	Päivämäärä, aikaleima ja käyttäjä, joka loi tämän näytteen varastotietueen.

Kenttä	Kuvaus
Muokattu	Päivämäärä, aikaleima ja käyttäjä, joka viimeksi muokkasi tätä näytteen varastotietuetta.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä näytteen varastojen tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Näytevarasto](#) (katso "[Näytteen varasto](#)" sivulla 510)
- [Näytevaraston hallinta](#) (sivulla 511)
- [Näytevaraston lisäys varastokauteen](#) (sivulla 504)

Varaston tarkistusraportti

Varaston tarkistusraportin sivujen avulla voit luoda varaston tarkistusraportteja ja seurata niitä.

Oracle CRM On Demand luo *varaston tarkistusraportin*, kun myyntiedustaja luo varastokauden väliaikaisen tai lopullisen inventoinnin. Järjestelmänvalvojat ja myyntiedustajat voivat katsella varaston tarkistusraportin luettelosivulla aiemmin lähetettyjä inventointeja (väliaikaisia ja lopullisia sulkemiskausia).

Varaston tarkistusraportti on hyödyllinen työkalu näytteiden noudattamista valvoville järjestelmänvalvojille. He voivat tarkistaa, että näytteet jaetaan asianmukaisesti yksittäisten myyntiedustajien kesken. Varaston tarkistusraporttien avulla noudattamista valvovat järjestelmänvalvojat pystyvät saavuttamaan tietyt lakisääteiset vaatimukset vuoden kuluessa. Varaston tarkistusraporttia ei voi muuttaa luonnin jälkeen.

Huomautus: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työsi vastualueeseen ei sisälly varaston tarkistusraportintietojen jäljitys, Varaston tarkistusraportti -välilehti voidaan sulkea pois määryksistäsi.

Varaston tarkistusraporttien hallinta

Varaston tarkistusraporttien hallinnan vaiheittaiset toimet on kuvattu seuraavassa kohdassa:

- [Väliaikaisen inventoinnin pyyntö](#) (katso "[Väliaikaisen inventoinnin pyytäminen](#)" sivulla 507). Väliaikainen inventointi on pyyntö, joka koskee varaston inventointia ja varaston tarkistusraportin luontia.
- [Varastokauden sulkeminen](#) (sivulla 507). Peruskäyttäjien täytyy tehdä jokaiselle näytteelle lopullinen fyysinen inventointi ja kirjaus sekä lähettää lopullinen tarkistusraportti. Varastokauden sulkeminen käynnistää lopullisen varaston tarkistusraportin luonnin automaattisesti.

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

- [Tiedostojen liittäminen tietueisiin liitekenttien avulla](#) (sivulla 110)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä varaston tarkistusraportin tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Varaston tarkistusraportti](#) (sivulla 515)
- [Varaston tarkistusraportin kentät](#) (sivulla 516)
- [Varaston tarkistusraportin luonti varastokautta varten](#) (sivulla 506)

Varaston tarkistusraportin kentät

Varaston tarkistusraporttiluettelo -sivulla voi tarkastella varaston tarkistusraportin tietueita. Kun varaston tarkistusraportti on luotu, sitä ei voi muokata tai muuttaa.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraava taulukko sisältää lisätietoja tietyistä varaston tarkistusraportin kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Varaston tarkistusraportin avaintiedot	
Tyyppi	<p>Varaston tarkistusraportin tyyppi, joka voidaan määrittää joksikin seuraavista:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sulkemisen varaston inventointi. Tämäntyyppinen varaston tarkistusraportti sulkee varastokauden laskemalla ja kirjaamalla lopullisen fyysisen inventoinnin kustakin näytteestä. Vain aktiivisia varastokausia voi sulkea (lisätietoja on kohdassa Varastokauden sulkeminen (sivulla 507)). ■ Väliaikainen varastomäärä. Tämäntyyppinen varaston tarkistusraportti laskee fyysisen inventoinnin koska tahansa aktiivisen, täsmäyttämättömän varastojakson aikana. Vain aktiiviset varastokaudet otetaan huomioon pyydetessä väliaikaista varastomäärää (lisätietoja on kohdassa Väli-inventoinnin pyytäminen (katso "Väliaikaisen inventoinnin pyytäminen" sivulla 507)).
Tila	<p>Varaston tarkistusraportin tila kuvaa tietueen tilaa, joka voidaan määrittää joksikin seuraavista:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Käynnissä. Varaston tarkistusraportin alkutila. ■ Lähetetty. Varaston tarkistusraportin on tarkistanut myyntiedustaja, ja hän

Kenttä	Kuvaus
	<p>on lähettänyt sen esimiehelleen hyväksyntää varten.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Hylätty. Varaston tarkistusraportin on tarkistanut myyntiedustajan esimies, ja hän on hylännyt raportin epätäydellisenä tai epätarkkana. ■ Hyväksytty. Varaston tarkistusraportin on tarkistanut myyntiedustajan esimies, ja hän on hyväksynyt raportin kelpollisena varaston kuvaajana. ■ Peruutettu. Varaston tarkistusraportti ei noudattanut hyväksyntäprosessia, ja se peruutettiin.
Syy	<p>Syy, miksi varaston tarkistusraportti tarvitaan, joka voidaan määrittää joksikin seuraavista:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kerran vuodessa. Valitse tämä vaihtoehto, jos luot vakiomuotoisen väliaikaisen varastomäärän viimeisen vuoden ajalta. ■ Kerran vuodessa - sulkeminen. Valitse tämä vaihtoehto, jos luot vakiomuotoisen sulkemisen varaston inventoinnin vuodesta. ■ Syy. Valitse tämä vaihtoehto, jos luot väliaikaisen varastomäärän näytteiden järjestelmänvalvojan pyynnöstä. ■ Syy - sulkeminen. Valitse tämä vaihtoehto, jos näytteiden järjestelmänvalvoja pyytää sinua luomaan sulkemisen varaston inventoinnin odotetun varastokauden ulkopuolella. ■ Erityinen - väliaikainen. Valitse tämä vaihtoehto, jos näytteiden järjestelmänvalvoja pyytää, että luot tilapäisen varaston tarkistusraportin. ■ Viikoittain - väliaikainen. Valitse tämä vaihtoehto, jos luot väliaikaisen varastomäärän viimeisen viikon ajalta. ■ Kuukausittain - väliaikainen. Valitse tämä vaihtoehto, jos luot väliaikaisen varastomäärän viimeisen kuukauden ajalta. ■ Lopetus - sulkeminen. Valitse tämä vaihtoehto, jos myyntiedustaja on irtisanottu ja erillinen osapuoli laskee jäljellä olevan varaston.
Huomautukset	Varaston tarkistusraportista kirjatut lisäkommentit.
Raporttipäivämäärä	Päivämäärä, jolloin raportti luotiin.
Valmistumispvm	Päivämäärä, jolloin raportti sai lopullisen hyväksynnän.

Kenttä	Kuvaus
Liite	<p>Jos tämä kenttä näkyy sivulla, voit liittää tiedoston varaston tarkistusraporttiin. Tietueen muokkaussivun kentässä näkyy aluksi paperiliitinkuvake.</p>  <p>Voit liittää tiedoston varaston tarkistusraporttiin napsauttamalla paperiliitinkuvaketta tietueen muokkaussivulla ja valitsemalla sitten ladattavan tiedoston.</p> <p>Kun tiedosto on ladattu ja tietue tallennettu, tietueen tietosivun Liite-kentässä näkyy liitetiedoston nimi ja koko. Tietueen muokkaussivun kentässä näkyy myös paperiliitinkuvake ja X-kuvake, jonka avulla tiedoston voi poistaa.</p> <p>Voit liittää kuhunkin varaston tarkistusraporttiin vain yhden tiedoston.</p> <p>Ohjeita tiedostojen liittämisestä tietueisiin Liite-kentän avulla ja tietoja tiedoston kokoa ja tyyppiä koskevista rajoitteista on kohdassa Tiedostojen liittäminen tietueisiin liitekenttien avulla (sivulla 110).</p>
Varastokauden avaintiedot	
Varastokausi	Varastokausi, johon tarkistusraportti liittyy.
Omistaja	Myyntiedustaja, joka ajaa varaston tarkistusraportin ja joka omistaa varastotietueet.
Luotu	Käyttäjä, päivämäärä ja aikaleima, jolloin raportti luotiin.
Muokattu	Käyttäjä, päivämäärä ja aikaleima, jolloin raportti hyväksyttiin tai hylättiin.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä varaston tarkistusraportin tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Varaston tarkistusraportti](#) (sivulla 515)
- [Varaston tarkistusraporttien hallinta](#) (sivulla 515)
- [Varaston tarkistusraportin luonti varastokautta varten](#) (sivulla 506)

Näytetapahtumat

Näytetapahtumat-sivujen avulla voi luoda, päivittää ja seurata näytetapahtumia ja näytteisiin liittyviä tapahtumanimikkeitä.

Näytetapahtuma on näytteen siirron, vastaanoton, näytteen toimituksen tai varaston oikaisun tietue. Oracle CRM On Demand liittää jokaiseen näytetapahtumatietueeseen yksilöivän tunnuksen seuranta varten. Luo näytetapahtuma niin, että kaikki näytteiden ja myynninedistämisnimikkeiden siirrot voidaan raportoida ja täsmäyttää varastokauden lopussa ja varastotuotteiden juoksevaa määrää voidaan ylläpitää varastokauden aikana. Jokainen näytetapahtuma edustaa yksittäistä tapahtumaa, joka voi koostua yhdestä tai useasta

rivinimikkeen syötöstä (tapahtumanimikkeestä). Tapahtumat liitetään sopivaan varastokauteen tapahtumapäivämäärän mukaan. Kaikki näytteen toimituksen ja myyninedistämisenimikkeen toimituksen aktiviteetit luovat maksutapahtuman (toimituksen näytetapahtuman). Varaston siirto pääkonttorille ja myyntiedustajille sekä pois pääkonttorilta ja myyntiedustajilta luo kaksi tapahtumatietuetta:

- yhden lähetyksyksikön *siirrosta ulos*
- yhden näytteen vastaanottavan yksikön *siirrosta sisään*.

Myyntiedustajat tai pääkonttori voivat luoda asiakkaalle oikaisutapahtumia katoamisen, varkauden, palautusten, löytymisen tai inhimillisen virheen aiheuttamien poikkeamien vuoksi. Kun näytetapahtuman tila on Lähetetty, tapahtuman tietoihin ei voi tehdä muutoksia. Muutoksia voi tehdä vain, jos luodaan uusi tapahtuman oikaisu.

Huomautus: Yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen ei sisälly näytetapahtuman tietojen jäljitys, Näytetapahtuma-välilehti saatetaan sulkea pois määrittämisestäsi.

Näytetapahtuman kotisivun käyttö

Näytetapahtuman kotisivu on lähtökohta näytetapahtumien hallinnalle.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa näytetapahtuman kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit myös itse lisätä osia ja poistaa niitä.

Ennen aloitusta: voit käyttää näytetapahtumia, jos roolisi sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden ja näytemukautusten käyttöönotto-oikeuden.

Näytetapahtuman luonti

Voit luoda uuden näytetapahtuman valitsemalla Lähiaikoina muokatut rahoitustapahtumat -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Näytetapahtuman kentät](#) (sivulla 544).

Voit luoda seuraavantyyppiset näytetapahtumat:

- **Lähetetyt tapahtumat.** Katso lisätietoja kohdasta [Näytteiden siirron luonti](#) (sivulla 522).
- **Oikaistut tapahtumat.** Katso lisätietoja kohdasta [Näytetapahtumien oikaisu](#) (sivulla 525).
- **Kadonneet ja löydetty tapahtumat.** Katso lisätietoja kohdasta [Kadonneiden ja löydettyjen näytetapahtumien luonti](#) (sivulla 526).

Et voi luoda seuraavantyyppisiä näytetapahtumia, sillä Oracle CRM On Demand luo maksutapahtuman automaattisesti, kun myyntiedustaja jättää näytteitä myyntikäynnin aikana:

- **Maksutapahtumat.** Voit katsella maksutapahtumia. Jos maksutapahtumiin täytyy tehdä muutoksia, on luotava uusi varaston oikaisutapahtuma. Katso lisätietoja kohdasta [Maksutapahtumien katselu](#) (sivulla 527).
- **Vastaanotetut tapahtumat.** Peruskäyttäjien tulee vahvistaa näytteiden vastaanotto. Jos myyntiedustaja vastaanottaa eri määrän näytteitä kuin hänelle on lähetetty, varaston oikaisutapahtuma täytyy luoda poikkeuksien kirjaamiseksi muistiin. Katso lisätietoja kohdasta [Näytevaraston vastaanoton vahvistus](#) (katso "[Näytteen varaston vastaanoton vahvistus](#)" sivulla 512).

Näytetapahtumaluetteloiden käyttö

Näytetapahtumaluettelo-osa näyttää suodatettujen luetteloiden lukumäärän. Suodatetut luettelot ovat tietueiden osajoukkoja tai ryhmiä, joiden avulla voit rajoittaa kerrallaan käytettävien tietueiden lukumäärää. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää näytetapahtumien vakioluetteloiden kuvaukset.

Näytetapahtumaluettelo	Suodattimet
Kaikki näytetapahtumat	Kaikki nähtävillä olevat näytetapahtumat niiden omistajasta riippumatta.
Tapahtumien mukautus	Kaikki näytetapahtumat, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi ja jotka ovat tyypiltään Varaston oikaisu.
Maksutapahtumat	Kaikki näytetapahtumat, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi ja jotka ovat tyypiltään Maksu.
Poikkeavat tapahtumat	Kaikki näytetapahtumat, joiden Omistaja-kentässä on nimesi ja joiden tilana on Käsitelty, poikkeavuuksia.
Kadonneet tapahtumat	Kaikki näytetapahtumat, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi ja jotka ovat tyypiltään Varaston oikaisu, kadonnut.
Vastaanotetut tapahtumat	Kaikki näytetapahtumat, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi ja jotka ovat tyypiltään Siirto sisään.
Lähiaikoina muokatut näytetapahtumat	Kaikki näytetapahtumat, joiden omistajakentässä on sinun nimesi, lajiteltuna muokkauspäivämäärän mukaan.
Lähetetyt tapahtumat	Kaikki näytetapahtumat, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi ja jotka ovat tyypiltään Siirto ulos.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakioluettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Viimeisimpien näytetapahtumien katselu

Viimeksi muokatut näytetapahtumat -osa näyttää näytetapahtumat, joita on viimeksi muokattu. Laajentaaksesi luetteloa, valitse Näytä koko luettelo -linkki.

Osien lisäys näytetapahtuman kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen rääätälöintioikeus, voit lisätä joitain seuraavista osista näytetapahtuman kotisivulle:

- Lähiaikoina luodut näytetapahtumat
- Lähiaikoina muokatut näytetapahtumat
- Omat lähiaikoina luodut näytetapahtumat
- Omat lähiaikoina muokatut näytetapahtumat

Osien lisäys näytetapahtuman kotisivulle

- 1 Valitse näytetapahtuman kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osia ja järjestä sivun osiot näytetapahtuman kotisivun asettelusivulla napsauttamalla suuntanuolia. Valitse sitten Tallenna.

Kohteeseen liittyvät aiheet

Tähän liittyviä näytetapahtuman tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Näytetapahtumat](#) (sivulla 518)
- [Näytetapahtuman kentät](#) (sivulla 544)
- [Näytetapahtumien hallinta](#) (sivulla 521)

Näytetapahtumien hallinta

Vaiheittaisia ohjeita näytetapahtumien hallinnasta on seuraavissa kohdissa:

- [Näytteiden siirron luonti](#) (sivulla 522)
- [Näytteiden siirron täydellisen vastaanoton vahvistus](#) (sivulla 523)
- [Näytteiden siirron osittaisen vastaanoton vahvistus](#) (sivulla 524)
- [Näytetapahtumien oikaisu](#) (sivulla 525)
- [Kadonneiden ja löydettyjen näytetapahtumien luonti](#) (sivulla 526)
- [Maksutapahtumien katselu](#) (sivulla 527)
- [Tapahtumanimikkeiden lisäys näytetapahtumaan](#) (katso "[Tapahtumanimikkeiden lisäys näytetapahtumaan](#)" sivulla 528)
- [Fyysisen ja elektronisen inventoinnin poikkeamien korjaus](#) (sivulla 528)
- [Näytteiden jättö myyntikäynnillä](#) (katso "[Näytteiden toimitus myyntikäynnillä](#)" sivulla 529)
- [Elektronisten allekirjoitusten tarkistus](#) (sivulla 540)
- [Näytetoimien valvonta](#) (sivulla 543)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)

- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Tiedostojen liittäminen tietueisiin liitekenttien avulla](#) (sivulla 110)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

- [Näytetapahtumat](#) (sivulla 518)
- [Näytetapahtuman kotisivun käyttö](#) (sivulla 519)
- [Näytetapahtuman kentät](#) (sivulla 544)
- [Tapahtumanimikkeen kentät](#) (sivulla 549)

Näytteiden siirron luonti

Näytteiden siirto on tyyppiä Siirto ulos tai Palautus oleva lähetystapahtuma. Voit luoda näytteiden siirron aina, kun yrityksen sisällä vaihdetaan tuotenäytteitä. Tätä toimenpidettä voivat käyttää

- näytteiden järjestelmänvalvoja voi lähettää toimituksia kentällä oleville peruskäyttäjille
- loppukäyttäjät voivat vaihtaa näytteitä keskenään
- peruskäyttäjät voivat palauttaa näytteitä pääkonttoriin.

Kun näytteiden siirto on lähetetty sovellukseen Oracle CRM On Demand, vastaanottaja vastaanottaa tyyppiä Siirto sisään olevan näytteiden siirron. Oracle CRM On Demand syöttää varastomäärään uuden varaston ja vähentää varastonimikkeet lähettäjän varastotietueista sen jälkeen, kun vastaanottaja on kuitannut tapahtuman vastaanoton.

Ennen aloitusta: Näytteiden siirron luonti edellyttää, että käyttäjän rooli sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden.

Siirto ulos- tai Palautus-tietueen luonti

- 1 Valitse näytetapahtuman luettelosivulla Uusi.
- 2 Määritä näytetapahtuman muokkaussivulla tapahtumatyypiksi Siirto ulos tai Palautus.
 - **Siirto ulos.** Osoittaa, että olet siirtämässä näytteitä toiselle käyttäjälle.
 - **Palautus.** Osoittaa, että olet palauttamassa näytteitä pääkonttoriin. Näytteet palautetaan yleensä silloin, kun ne ovat vanhentuneet tai vahingoittuneet, jolloin ne tuhoetaan.

- 3 Määritä tilaksi Käsitellään.
- 4 Syötä näytteen vastaanottavan henkilön nimi Siirron kohde -kenttään.
- 5 Täytä näytetapahtuman muokkaussivun jäljellä olevat pakolliset kentät (lisätietoja on kohdassa [Näytetapahtuman kentät](#) (sivulla 544)) ja valitse Tallenna.
- 6 Lisää vähintään yksi tapahtumanimikkeen rivinimike kohdassa [Tapahtumanimikkeiden lisäys näytetapahtumaan](#) (katso "[Tapahtumanimikkeiden lisäys näytetapahtumaan](#)" sivulla 528) kuvatulla tavalla.
- 7 Lisää tai muokkaa tietueeseen liitettyjä kirjoja tarvittaessa.
- 8 Valitse Lähetä.

Jos virheitä ei ole, tämän uuden ulos tapahtuvan siirron tai palautuksen tapahtumatietueen tilaksi tulee Matkalla. Oracle CRM On Demand luo automaattisesti uuden vastaanottajan tapahtumatietueen, jonka tapahtuman tyyppi on Siirto sisään ja tila Matkalla.

Kaikki ulossiirto- tai palautustapahtumiin liitetyt kirjan tiedot kopioidaan uuteen vastaanottajan tapahtumaan.

Uusi vastaanotettu tapahtumatietue perii kaikki tapahtumanimikkeen rivinimikkeet Siirto ulos- ja Palautus-tietueista.

Näytteiden siirron täydellisen vastaanoton vahvistus

Oracle CRM On Demand tukee näytteen varaston sähköisiä siirtotoimenpiteitä. Katso lisätietoja kohdasta [Näytteiden siirron luonti](#) (sivulla 522). Näytteet reititetään vastaanottajalle, jonka tulee kuitata näytteiden vastaanotto, ennen kuin Oracle CRM On Demand voi siirtää uuden varaston vastaanottajan aktiiviseen varastokauteen.

Peruskäyttäjät voivat kuitata näytteiden siirron täyden vastaanoton seuraavalla tavalla tai kohdassa [Näytteiden siirron osittaisen vastaanoton vahvistus](#) (sivulla 524) kuvatun näytteiden siirron osittaisen vastaanoton.

Oracle CRM On Demand luo tarvittavat tietueet, jos näytteiden siirron vastaanotto kuitataan ja peruskäyttäjällä ei ole vielä siirrettävän näytteen varastoon liittyviä näytteen tuotteita, näyte-eriä tai varastokautta vastaavia tietueita.

Ennen aloitusta: Näytteiden siirron kuittaus edellyttää, että roolisi sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden.

Näytteiden siirron täydellisen vastaanoton vahvistus

- 1 Valitse näytetapahtuman kotisivulta Vastaanotetut tapahtumat Näytetapahtuman luettelo -osasta.
- 2 Siirry näytetapahtuman luettelosivun Nimi-kenttään ja avaa haluamasi tapahtuma, jonka haluat kuitata. Avaamasi tapahtuman tyyppin tulee olla Siirto sisään ja sen tilan tulee olla Matkalla.
- 3 Tarkista tapahtuman tiedot ja syötä Tapahtuman nimikkeet -osan Vastaanotettu määrä -kenttiin arvot osoittamaan vastaanotettujen näytteiden määrää.

Lähetetty määrä -kenttä osoittaa lähetettyjen nimikkeiden määrän. Se on vain luku -muotoinen kenttä.

4 Valitse Kuittaa.

Jos vastaanotetut ja lähetetyt määrät täsmäävät, tapahtuman tila vaihtuu tilaksi Käsitelty ja olet kuitannut näytteiden siirron täyden vastaanoton.

Jos vastaanotettujen ja lähetettyjen määrät eivät täsmää, voit sulkea ristiriitaisen tapahtuman tai jättää tapahtuman avoimeksi tilaan Osittain vastaanotettu. Lisätietoja on kohdassa [Näytteiden siirron osittaisen vastaanoton vahvistus](#) (sivulla 524).

HUOMAUTUS: Siirrettyjen näytteiden määrät eivät näy peruskäyttäjän varastoluvuissa, ennen kuin näytteiden vastaanotto on kuitattu.

Näytteiden siirron osittaisen vastaanoton vahvistus

Oracle CRM On Demand tukee näytteen varaston sähköisiä siirtotoimenpiteitä. Katso lisätietoja kohdasta [Näytteiden siirron luonti](#) (sivulla 522). Näytteet reititetään vastaanottajalle, jonka tulee kuitata näytteiden vastaanotto ennen kuin Oracle CRM On Demand voi siirtää uuden varaston vastaanottajan aktiiviseen varastokauteen.

Peruskäyttäjät voivat kuitata näytteiden siirron täyden vastaanoton, kuten kuvattu kohdassa [Näytteiden siirron täyden vastaanoton kuittaus](#) (katso "[Näytteiden siirron täydellisen vastaanoton vahvistus](#)" sivulla 523), tai näytteiden siirron osittaisin vastaanoton seuraavassa kuvattujen vaiheiden mukaisesti.

Oracle CRM On Demand luo tarvittavat tietueet, jos näytteiden siirron vastaanotto kuitataan ja peruskäyttäjällä ei ole vielä siirrettävän näytteen varastoon liittyviä näytteen tuotteita, näyte-eriä tai varastokautta vastaavia tietueita.

Ennen aloitusta: Näytteiden siirron kuittaus edellyttää, että roolisi sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden.

Näytteiden siirron osittaisen vastaanoton vahvistus

1 Valitse näytetapahtuman kotisivulta Vastaanotetut tapahtumat Näytetapahtuman luettelo -osiosta.

2 Siirry näytetapahtuman luettelosivun Nimi-kenttään ja avaa haluamasi tapahtuma, jonka haluat kuitata. Avaamasi tapahtuman tyyppin tulee olla Siirto sisään ja sen tilan tulee olla Matkalla.

3 Tarkista tapahtuman tiedot ja syötä Tapahtuman nimikkeet -osion Vastaanotettu määrä -kenttiin arvot osoittamaan vastaanotettujen näytteiden määrää.

Lähetetty määrä -kentät osoittavat lähetettyjen nimikkeiden määrän ja ovat vain luku -muotoisia kenttiä.

4 Valitse Kuittaa.

Jos vastaanotetut ja lähetetyt määrät eivät täsmää, näyttöön tulee virheviesti, joka ilmaisee, että siirtomäärät ovat erisuuret.

5 Tee jokin seuraavista toimista:

524 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

- Toteuta ristiriitainen tapahtuma valitsemalla OK.

Tässä tapauksessa ristiriitainen tapahtuma luodaan sovelluksessa Oracle CRM On Demand automaattisesti ja sen tilaksi tulee Käsitelty (ristiriitoja).

- Jätä tapahtuma avoimeksi valitsemalla Peruuta. Sen tilaksi tulee Osittain vastaanotettu.

Jos vastaanotetut ja lähetetyt määrät täsmäävät, tapahtuman tilaksi vaihtuu Käsitelty ja olet kuitannut näytteiden siirron täyden vastaanoton.

HUOMAUTUS: näytteiden siirron määrät eivät näy peruskäyttäjän varastomäärissä ennen kuin näytteiden vastaanotto on kuitattu.

Näytetapahtumien oikaisu

Myyntiedustajien tulee seurata varastoa ja varmistaa, että kaikki näytteet kirjataan täsmäytyksen aikana. Oikaisussa näytteiden järjestelmänvalvojat ja peruskäyttäjät voivat oikaista näytteiden varastomääriä muokkaamalla aiempia (jo käsiteltyjä) näytetapahtumia. Yleisiä syitä aiempien näytetapahtumien oikaisemiseen: tuotteen katoaminen tai varastaminen, laskentavirhe tai tietojensyöttövirhe. Voit lisätä tuotteita tai oikaista määriä, jotka koskevat minkä tahansa tyyppisiä näytetapahtumia (esimerkiksi siirtoa, katoamista, varastamista, vastaanottoa ja näytetapahtuman tai maksun toimitusta). Oikaisun avulla voit täsmäyttää näytteiden järjestelmänvalvojan tietueen alkuperäisen määrän ja myyntiedustajan laskeman fyysisen varaston määrän.

Voit oikaista kaikenlaisia tapahtumia, jotka ovat tilassa Käsitelty. Kun tapahtuma on käsitelty, sitä ei voi enää oikaista, vaan sinun on luotava uusi varaston oikaisun tietue. Lisätietoja aiheesta on seuraavissa kohdissa:

- [Olemassa olevan varaston oikaisutietueen oikaisu](#) (sivulla 525)
- [Uuden varaston oikaisutietueen luonti](#) (sivulla 526)

Ennen aloitusta: Oikaisujen (Varaston oikaisu -tyypin näytetapahtumien) luonti edellyttää, että roolisi sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden ja näytteiden mukautusten käyttöönotto-oikeuden.

Olemassa olevan varaston oikaisutietueen oikaisu

Vain ne tyyppiä Varaston oikaisu olevat tapahtumat voi oikaista, joiden tapahtuman tila on Käsitelty. Kun olemassa oleva tapahtuma on käsitelty, sitä ei voi enää oikaista. Lisätietoja uuden oikaisutietueen luonnista on kohdassa [Uuden varaston oikaisutietueen luonti](#) (sivulla 526).

Ennen aloitusta: Voit oikaista olemassa olevaa varaston oikaisutietuetta, jos roolisi sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden ja näytemukautusten käyttöönotto-oikeuden.

Olemassa olevan varaston oikaisutietueen oikaisu

- 1 Avaa näytetapahtuman luettelosivulla tyyppiä Varaston oikaisu oleva tapahtuma, jonka tapahtuman tila on Käsitelty.
- 2 Lisää tai muokkaa tietueeseen liitettyjä kirjoja tarvittaessa.
- 3 Valitse Oikaise.

Tässä vaiheessa luodaan uusi tyyppin Varaston oikaisu tapahtuma, jonka tila on Käsiteltävänä.

Kaikki tapahtumanimikkeen rivinimikkeet kopioidaan uuteen tietueeseen. Kaikki alkuperäiseen tapahtumaan liittyvät kirjan tiedot kopioidaan uuteen tapahtumaan.

4 Muokkaa tapahtuman avaintietoja tarvittaessa.

Lisätietoja sivun tämän osan kentistä on kohdassa [Näytetapahtuman kentät](#) (sivulla 544).

5 Muokkaa tapahtumanimikkeitä tarvittaessa.

Voit esimerkiksi muokata olemassa olevan tapahtumanimikkeen rivinimikkeen määrää, lisätä uuden tapahtumanimikkeen rivinimikkeen tai poistaa olemassa olevan tapahtumanimikkeen rivinimikkeen. Lisätietoja sivun tämän osan kentistä on kohdassa [Tapahtumanimikkeen kentät](#) (sivulla 549).

6 Lähetä uusi varaston oikaisun tapahtumatietue valitsemalla Lähetä.

Jos virheitä ei ole, uuden varaston tapahtumatietueen tilaksi muutetaan Lähetetty.

Uuden varaston oikaisutietueen luonti

Peruskäyttäjien ja näyttöiden järjestelmänvalvojien on luotava ja lähetettävä oikaisutapahtumia, kun he haluavat ratkaista varaston fyysisten ja elektronisten inventointien poikkeamia. Myyntiedustajat ja näyttöiden järjestelmänvalvojat tallentavat muutokset näytetapahtumiin luomalla uuden näytetapahtumatietueen, jonka tyyppi on Varaston oikaisu.

Ennen aloitusta: Voit luoda varaston oikaisutietueita, jos roolisi sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden ja näytemukautusten käyttöönotto-oikeuden.

Uuden varaston oikaisutietueen luonti

1 Valitse näytetapahtuman luettelosivulla Uusi.

2 Määritä näytetapahtuman muokkaussivulla tapahtumatyypiksi Varaston oikaisu.

3 Syötä Syy-kenttään syy, esimerkiksi Kadonneet näytteet, Löydetyt näytteet tai Alkulaskenta.

4 Täytä jäljellä olevat näytetapahtuman muokkaussivun kentät tarpeen mukaan ja valitse sitten Tallenna.

Lisätietoja tämän sivun kentistä on kohdassa [Näytetapahtuman kentät](#) (sivulla 544).

5 Lisää vähintään yksi tapahtumanimikkeen rivinimike kohdassa [Tapahtumanimikkeiden lisäys näytetapahtumaan](#) (katso "[Tapahtumanimikkeiden lisäys näytetapahtumaan](#)" sivulla 528) kuvatulla tavalla.

6 Valitse Submit (Lähetä).

Kadonneiden ja löydettyjen näytetapahtumien luonti

Myyntiedustaja voi tallentaa varaston minkä tahansa kadonneen ja löydetyn näytetapahtuman luomalla uuden kadonneen ja löydetyn näytetapahtumatietueen.

Ennen aloitusta: Voit luoda kadonneita ja löydettyjä näytetapahtumia, jos roolisi sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden ja näytemukautusten käyttöönotto-oikeuden.

Uuden kadonneen tai löydetyn näytetapahtumatietueen luonti

- 1 Valitse näytetapahtuman luettelosivulla Uusi.
- 2 Määritä näytetapahtuman muokkaussivulla tapahtumatyypiksi Varaston oikaisu.
- 3 Syötä Syy-kenttään syy, esimerkiksi Kadonnut tai Löydetty.
- 4 Täytä jäljellä olevat näytetapahtuman muokkaussivun kentät tarpeen mukaan ja valitse sitten Tallenna. Lisätietoja tämän sivun kentistä on kohdassa [Näytetapahtuman kentät](#) (sivulla 544).
- 5 Lisää vähintään yksi tapahtumanimikkeen rivinimike.
Lisätietoja on kohdassa [Tapahtumanimikkeiden lisäys näytetapahtumaan](#) (katso "[Tapahtumanimikkeiden lisäys näytetapahtumaan](#)" sivulla 528).
- 6 Valitse Submit (Lähetä).

Maksutapahtumien katselu

Peruskäyttäjät eivät voi luoda maksutapahtumia (näytteen toimitustapahtumia). Oracle CRM On Demand luo maksutapahtuman automaattisesti, kun myyntiedustaja jättää näytteitä myyntikäynnin aikana.

Huomautus: Peruskäyttäjät eivät voi luoda myöskään vastaanotettuja tapahtumia. Oracle CRM On Demand luo sisäänsiirtotapahtumat automaattisesti, kun myyntiedustajat palauttavat edellisellä kerralla toimitettuja näytteitä tai siirtävät näytteitä pääkonttoriin tai toiselle myyntiedustajalle.

Ennen aloitusta: Maksutapahtumien katselu edellyttää, että rooliisi sisältyy perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeus.

Maksutapahtumien katselu

- 1 Valitse näytetapahtuman kotisivun Näytetapahtumaluettelo-osassa Maksutapahtumat.
- 2 Siirry näytetapahtuman luettelosivun Nimi-kenttään ja avaa maksutapahtuma, jota haluat katsella.
- 3 Näyttöön avautuu näytetapahtuman tietosivu. Tarkista avaintapahtuman tiedot, avainyhteyshenkilön tiedot ja tapahtumanimikkeiden tiedot.
Lisätietoja tämän sivun kentistä on kohdassa [Näytetapahtuman kentät](#) (sivulla 544).
Peruskäyttäjät eivät voi päivittää tai muuttaa tämän sivun tietoja. Jos maksutapahtumaa on tarpeen muokata tai korjata, on luotava uusi varaston oikaisutapahtuma. Katso kohta [Uuden varaston oikaisutietueen luonti](#) (sivulla 526).

Huomautus: Vastaavasti voit katsella myös vastaanotettuja tapahtumia valitsemalla oikean vaihtoehdon näytetapahtumaluettelosta.

Tapahtumanimikkeiden lisäys näytetapahtumaan

Näytetapahtuman muokkaussivulla voit lisätä tapahtumanimikkeen rivinimikkeen näytetapahtumaan tai päivittää aiemmin luodun näytetapahtuman tapahtumarivin rivinimikkeen.

Ennen aloitusta. Tapahtumanimikkeiden lisäys näytetapahtumiin edellyttää, että roolisi sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden.

Tapahtumanimikkeen lisäys näytetapahtumaan

- 1 Siirry näytetapahtuman luettelosivun Nimi-kenttään ja avaa haluamasi tapahtumatietue, jonka haluat kuitata.
- 2 Valitse näytetapahtuman tietosivun Tapahtumanimikkeet-osassa Uusi.
- 3 Täytä tapahtumanimikkeen muokkaussivun pakolliset kentät. Valitse Tallenna.
Lisätietoja tämän sivun kentistä on kohdassa [Tapahtumanimikkeen kentät](#) (sivulla 549).

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tapahtumanimikkeen tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Tapahtumanimikkeet](#) (sivulla 548)
- [Tapahtumanimikkeiden hallinta](#) (sivulla 548)
- [Tapahtumanimikkeen kentät](#) (sivulla 549)

Fyysisen ja elektronisen inventoinnin poikkeamien korjaus

Jos haluat korjata varaston fyysisten ja elektronisten inventointien poikkeamia (kuten Oracle CRM On Demand on tallentanut näytteiden siirron aikana), näytteiden järjestelmänvalvojien ja peruskäyttäjien on luotava ja lähetettävä oikaisutapahtumat.

Fyysisen ja elektronisen inventoinnin poikkeamien korjaus on tärkeä vaihe myös [varaston täsmäytysprosessissa](#) (katso "[Varaston täsmäytysprosessi](#)" sivulla 513).

Ennen aloitusta: Voit korjata varaston fyysisiä ja elektronisia inventointeja, jos roolisi sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden ja näytemukautusten käyttöönotto-oikeuden.

Näytteiden järjestelmänvalvojat ja myyntiedustajat voivat käyttää yhtä tai kaikkia seuraavista vaihtoehtoista varaston fyysisten ja elektronisten inventointien välisten poikkeamien korjaukseen:

- Näytteen oikaisutapahtuman ja vähintään yhden rivinimikkeen luonti ja lähetys. Lisätietoja on kohdassa [Uuden varaston oikaisutietueen luonti](#) (sivulla 526).
- Sellaisten aiemmin syötettyjen tapahtumien rivinimiketietueiden oikaisu, joita ei ole vielä lähetetty. Lisätietoja on kohdassa [Olemassa olevan varaston oikaisutietueen oikaisu](#) (sivulla 525).

Näytteiden toimitus myyntikäynnillä

Myyntikäynnin aikana myyntiedustaja toimittaa varastosta ottamansa näytteet lääkäreille, farmaseuteille, klinikoille, sairaaloihin ja muille sopiville yhteyshenkilöille. Myyntiedustajan tulee huolehtia seuraavista seikoista:

- laske jokainen toimittamasi tuote
- vahvista, että tuote soveltuu kyseisen lääkärin erikoisalaan
- pyydä allekirjoitukset päättääksesi tapahtuman.

HUOMAUTUS: Vain ne tuotteet luokkatyypeissä Näytteet toimitettu, Mainontanimikkeet toimitettu tai Eritellyt tuotteet, jotka täyttävät seuraavat ehdot, voidaan yhdistää soitto-/käyntitietueeseen:

- Tuotteet on jaettu myyntiedustajalle.
- Tuotteet näkyvät myyntiedustajan luettelossa näytteinä ja mainontanimikkeinä.
- Tuotteet ovat toimintakuntoisia nykyisenä soitto-/käyntipäivämääränä.

Ennen aloitusta: Näytteiden toimitus ja pyyntö ja mainontanimikkeiden jakelu myyntikäynnin aikana edellyttää, että käyttäjärooli sisältää oikeudet perusnäytetoimintojen käyttöönottoon.

Näytteiden toimitus myyntikäynnillä

- 1 Avaa haluamasi yhteyshenkilö Yhteyshenkilöt-sivulla, jolle haluat toimittaa näytteet.
- 2 Valitse Yhteyshenkilön tiedot -sivun Käynti-osassa Uusi käynti tai Automaattinen käynti ja lisää uusi rivinimike.
 - Kun valitset Uusi käynti -painikkeen, näyttöön avautuu käynnin muokkaussivu. Suurin osa uuden käyntitietueen tiedoista on syötettävä manuaalisesti.

Varmista, että määritit puhelun Tyyppi-kenttään. Muussa tapauksessa seuraavat liittyvät nimikkeet eivät ole käytettävissä: Näytetoimitus, Mainontanimikkeet ja Eritellyt tuotteet.
 - Kun valitset Automaattinen käynti -painikkeen, näyttöön avautuu käynnin tietosivu. Seuraavien kenttien tiedot täytetään automaattisesti uuden käynnin tietueeseen.
 - Tila-kentän arvona on Suunniteltu.
 - Päätymispvm-kentän arvona on Alkamispvm-kentän arvo + 30 minuuttia.
 - Tyyppi-kentän arvona on Puhelu.
- 3 Toimi Punhelun muokkaus- tai Puhelun tiedot -sivulla seuraavasti:
 - a Voit täyttää uuden tietueen tiedot olemassa olevan mallin avulla napsauttamalla Automaattipuhelu-kentän vieressä olevaa hakukuvaketta ja valitsemalla automaattipuhelun.
 - b Anna tai päivitä uudet tiedot.

Saat lisätietoja käynnin muokkaus- ja tietosivun kentistä kohdasta [Käyntien \(myyntikäyntien\) jäljitys](#) (katso "[Asiakaskäyntien \(myyntipuheluiden\) seuraaminen](#)" sivulla 140).
- 4 Tallenna tietue jollakin seuraavista tavoista:

- Valitse Yhteydenoton muokkaus -sivun Tallenna-painike.
- Valitse Yhteydenoton tiedot -sivulla joko Tallenna yksityisenä automaattipuheluna tai Tallenna julkisena automaattipuheluna.

Lisätietoja on kohdassa [Yhteydenottotietojen tallennus malliksi](#) (katso "[Puhelun tietojen tallentaminen malliksi](#)" sivulla 539).

5 Tee jokin seuraavista toimista Yhteydenoton tiedot -sivulla tarpeen mukaan:

- Lisää eriteltyjen tuotteiden, näytetoimitusten, näytepyyntöjen tai mainontanimikkeiden rivinimikkeitä yhteydenoton päätietueeseen.
- Lisää osallistujan rivinimike yhteydenoton päätietueeseen. Lisää sen jälkeen eriteltyjen tuotteiden, näytetoimitusten, näytepyyntöjen tai mainontanimikkeiden rivinimikkeitä osallistujan tietueeseen.

Lisätietoja näistä tehtävistä on seuraavissa aiheissa:

- [Osallistujien lisääminen yhteydenottoihin](#) (sivulla 530)
- [Eriteltyjen tuotteiden linkittäminen yhteydenottoihin](#) (katso "[Eriteltyjen tuotteiden tietojen linkittäminen yhteydenottoihin](#)" sivulla 532)
- [Näytetoimitustietojen linkitys yhteydenottoihin](#) (katso "[Näytetoimitustietojen linkittäminen yhteydenottoihin](#)" sivulla 534)
- [Mainontanimikkeen tietojen linkitys yhteydenottoihin](#) (katso "[Mainontanimiketietojen linkittäminen yhteydenottoihin](#)" sivulla 536)
- [Näytepyyntötietojen linkitys yhteydenottoihin](#) (katso "[Näytepyyntötietojen linkittäminen yhteydenottoihin](#)" sivulla 538)

6 Kun olet valmis, lähetä yhteydenoton tiedot käsittelyä varten valitsemalla Lähetä.

Lisätietoja on kohdassa [Yhteydenoton tietojen lähettäminen varaston seurantaan](#).

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä näytetoimitusten tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Kohdistusten hallinta](#) (sivulla 554)
- [Käyntien \(myyntikäyntien\) jäljitys asiakkaisiin](#) (katso "[Asiakaskäyntien \(myyntipuheluiden\) seuraaminen](#)" sivulla 140)
- Yhteyshenkilöiden otantaan osallistumisen enimmäismäärän asettaminen
- Yhteyshenkilöiden valtuutus näytteiden vastaanottoon

Osallistujien lisääminen yhteydenottoihin

Osallistuja on henkilö, joka on läsnä tietyssä kokouksessa tai konferenssipuhelussa. Konferenssipuhelussa voi olla useita osallistujia, ja jokaisella konferenssipuheluun osallistuvalla voi olla yksilöiviä nimikkeitä tai erityisiä yhteydenpitotietoja, jotka myyntiedustaja tallentaa. Kun raportointi tapahtuu yksittäisten yhteydenpitojen tasolla, myyntiedustaja voi ylläpitää tietoja siitä, mikä näyte tai mainontanimike toimitettiin ja mitä eriteltyjä tuotteita tai näytepyyntötietoja kirjattiin kullekin yksittäiselle yhteydenpidolle.

Konferenssipuhelu on yksittäinen puhelu, joka liittyy pääasiakasyhteydenottoon. Konferenssipuhelut toimivat kuten asiantuntijayhteydenotot, mutta ne on linkitetty asiakasyhteydenottoihin. Konferenssipuhelut ovat erillisiä tietueita, joiden yhteydenottotyyppi on Konferenssipuhelu.

Käyttöoikeusprofiilin asetukset konferenssipuheluja varten

Osallistujien lisääminen pääasiakkaaseen ja osallistujatietojen käyttö edellyttää oikeita asetuksia käyttöoikeusprofiileissa. Seuraavassa taulukossa näkyy Konferenssipuheluun liittyvät tiedot -tietuetyypin käyttöoikeustason asetus, joka mahdollistaa konferenssipuhelujen käytön pääasiakastiedoissa. Tämä asetus on tehtävä oletuskäyttöoikeusprofiilissa ja omistajan käyttöoikeusprofiilissa. Kun käyttöoikeustaso määritetään Konferenssipuheluun liittyvät tiedot -tietuetyypille, konferenssipuhelut toimivat samoin kuin muut puhelut (asiakas- tai yhteyshenkilöpuhelut) yhteydenottojen kehyksessä. Konferenssipuhelujen ylätasen käyttöoikeus rajoittuu kuitenkin päätason toimessa määritettyyn käyttöoikeuteen. Lisätietoja käyttöoikeusprofiileista on kohdissa Käyttöoikeusprofiilin hallinta ja Käyttöoikeusprofiilien määrittäminen prosessi.

Tietuetyyppi	Liittyvät tiedot -tietuetyyppi	Käyttöoikeustaso
Toimi	Konferenssipuhelut	Näytä

HUOMAUTUS: Konferenssipuhelut ovat asiakastietojen alatasen alataso ja asiakasyhteydenoton (joka on toimen tyyppi) alataso. Tämän johdosta konferenssipuhelujen käyttöoikeus on määritettävä Toimi-tietuetyypin liittyvien tietojen osassa.

Seuraavassa kuvataan, miten osallistuja lisätään yhteydenottoon.

Osallistujan lisääminen yhteydenottoon

- 1 Siirry Asiakkaat-kotisivulle ja valitse haluamasi asiakas.

Tietoja tietueiden valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Siirry Asiakastiedot-sivulla Yhteydenotot-osaan ja avaa asiakasyhteydenottotietue, johon haluat lisätä osallistujan.

- 3 Valitse yhteydenoton tietosivulla Osallistujat-osassa Uusi yhteydenotto.

HUOMAUTUS: Jos Osallistujat-osa ei näy Tiedot-sivulla, napsauta sivun oikeassa yläkulmassa olevaa Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää Osallistujat-osa sivun asetteluun. Jos et voi lisätä osaa sivun asetteluun, ota yhteys yrityksen järjestelmänvalvojaan.

- 4 Toimi Osallistujatiedot-sivulla seuraavasti:

- a Voit täyttää uuden tietueen tiedot olemassa olevan mallin avulla napsauttamalla Automaattipuhelu-kentän vieressä olevaa hakukuvaketta ja valitsemalla automaattipuhelun.
- b Anna tai päivitä tarvittavat tiedot. Huomaa kuitenkin seuraavat asiat:
 - Yhteydenottotyyppi-kentän arvo, joka on vain luku -tilassa, on oletusarvoisesti Konferenssipuhelu.
 - Asiakastiedot saadaan asiakasyhteydenottotiedoista.
 - Osoitetiedot saadaan asiakasyhteydenottotiedoista.

- Asiakasyhteydenottoon osallistuvan yhteyshenkilön valinnassa on käytettävä Ensisijainen yhteyshenkilö -kenttää.

Lisätietoja tämän sivun kentistä on kohdassa [Asiakaskäyntien \(myyntipuheluiden\) seuraaminen](#) (sivulla 140).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa sovellusta Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja valintojen nimiä luetteloissa. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista. Yrityksesi järjestelmänvalvojan määrittämät mukautetut kentät tallentuvat automaattipuhelun malliin.

- 5 Tallenna osallistujatietue valitsemalla Tallenna.
- 6 Syötä Osallistujatiedot-sivulle kaikki eriteltyt tuotteet, näytetoimitukset, näytepyynnöt ja mainontanimiketiedot tätä osallistujatietuetta varten seuraavissa aiheissa kuvatulla tavalla:
 - [Eriteltyjen tuotteiden tietojen linkittäminen yhteydenottoihin](#) (sivulla 532)
 - [Näytetoimitustietojen linkitys yhteydenottoihin](#) (katso "[Näytetoimitustietojen linkittäminen yhteydenottoihin](#)" sivulla 534)
 - [Mainontanimikkeiden tietojen linkitys yhteydenottoihin](#) (katso "[Mainontanimiketietojen linkittäminen yhteydenottoihin](#)" sivulla 536)
 - [Näytepyyntötietojen linkitys yhteydenottoihin](#) (katso "[Näytepyyntötietojen linkittäminen yhteydenottoihin](#)" sivulla 538)
- 7 Kun olet valmis, valitse Palaa yhteydenottotietoihin.
Osallistujat-osassa lisätty osallistuja lisätään luetteloon.
- 8 Kun olet valmis, lähetä yhteydenoton tiedot käsittelyä varten valitsemalla Lähetä.
Lisätietoja on kohdassa [Yhteydenoton tietojen lähettäminen varaston seurantaan](#).

Eriteltyjen tuotteiden tietojen linkittäminen yhteydenottoihin

Voit linkittää eriteltyjen tuotteiden tiedot yhteydenottoihin jollakin seuraavista tavoista:

- Lisää eriteltyjen tuotteiden tiedot päätason yhteydenottoon
- Lisää osallistujat päätason yhteydenottoon ja lisää sitten eriteltyjen tuotteiden tiedot kuhunkin yksittäiseen osallistujatietueeseen

Lisää osallistujia pääasiakasyhteydenottoon niin, että eriteltyjä tuotteita, näytetoimituksia, näytepyyntöjä ja mainontanimikkeen tietoja voidaan seurata jokaisen kokoukseen osallistuvan henkilön kohdalla.

Seuraavassa kuvataan, miten eriteltyjen tuotteiden tiedot linkitetään puhelutietueeseen.

Eriteltyjen tuotteiden tietojen linkittäminen puhelutietueeseen

- 1 Siirry Yhteydenottotiedot- tai Osallistujatiedot-sivulla joko Erittelyä varten käytettävissä olevat tuotteet -osaan tai Eriteltyt tuotteet -osaan.

Siirry Osallistujan tiedot -sivulle Yhteydenoton tiedot -sivun Osallistujat-osan kautta, ja avaa haluamasi osallistujatietue.

HUOMAUTUS: Jos haluamasi osa ei näy sivullasi, napsauta sivun oikeassa yläkulmassa olevaa Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa sivun asetteluun. Jos et voi lisätä osaa sivun asetteluun, ota yhteys yrityksen järjestelmänvalvojaan.

- a** Kirjoita tarvittavat tiedot saatavilla olevien eriteltävien tuotteiden osan Käyttötarkoitus-, Prioriteetti (valinnainen)- ja Kysymykset (valinnainen) -kenttiin.

Tietueeseen linkitettävien tuotteiden luettelossa näkyvät vain ne Eritellyt tuotteet -luokan tuotteet, jotka on kohdennettu myyntiedustajalle ja ovat saatavilla kyseisenä päivänä.

- b** Valitse Eritellyt tuotteet -osassa Uusi ja kirjoita tarvittavat tiedot eritellyn tuotteen muokkaussivulle.

HUOMAUTUS: Tuotteen tietokentät kopioidaan uuteen tietueeseen, kun luot uuden puhelutietueen automaattipuhelumallin avulla.

Kenttä	Kuvaus
Eritellyt tuotteen avaintiedot	
Tuoteluokka	(Vain näyttö) Tuoteluokka, jonka yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää. Voi olla esimerkiksi jokin seuraavista: <ul style="list-style-type: none"> ■ Näytetoimitukset ■ Mainontanimiketoimitus ■ Eritellyt tuotteet
Tuote	(Pakollinen) Tuotteen nimi (esimerkiksi lääketieteellinen laite), josta on keskusteltu asiakkaan kanssa tai jota on esitelty asiakkaalle. Valitse nimike käyttäen hakuvalitsinta. Lisätietoja tuotteiden määrittämisestä on kohdissa Yrityksen tuotteiden määrittäminen ja Tuotekentät (sivulla 550). <p>HUOMAUTUS: Vain ne tuotteet luokkatyypeissä Näytteet toimitettu, Mainontanimikkeet toimitettu tai Eritellyt tuotteet, jotka täyttävät seuraavat ehdot, voidaan yhdistää soitto-/käyntitietueeseen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tuotteet on jaettu myyntiedustajalle. ■ Tuotteet näkyvät myyntiedustajan luettelossa näytteinä ja mainontanimikkeinä. ■ Tuotteet ovat toimintakuntoisia nykyisenä soitto-/käyntipäivämääränä.
Prioriteetti	Valinnainen kenttä asiakkaan käyttöön.
Käyttötarkoitus	(Pakollinen) Tila, johon tuote on tarkoitettu, Esimerkkejä: Allergia, Astma, Rytmihäiriö tai Sydämen vajaatoiminta. Valitse osoitus avattavasta luettelosta.
Kysymykset	Tämä on valinnainen kenttä asiakkaan käyttöön. Esimerkkejä: Sivuvaikutukset, Teho, Kustannus vs. yleisyys, Hinta jne. Valitse kysymys avattavasta luettelosta.

1 Tallenna tietue.

- 2 Voit lisätä eriteltyjen tuotteiden tietojen rivinimikkeitä yhteydenottotietueeseen toistamalla vaiheet 1-3.
- 3 Kun olet valmis, lähetä yhteydenoton tiedot käsittelyä varten valitsemalla Lähetä.
Lisätietoja on kohdassa [Yhteydenoton tietojen lähettäminen varaston seurantaan](#).

Näytetoimitustietojen linkittäminen yhteydenottoihin

Voit linkittää näytetoimitustiedot yhteydenottoihin jollakin seuraavista tavoista:

- Lisää näytetoimitustiedot päätason yhteydenottoon
- Lisää osallistujat päätason yhteydenottoon ja lisää sitten näytetoimitustiedot kuhunkin yksittäiseen osallistujatietueeseen

Lisäät osallistujia pääasiakasyhteydenottoon niin, että eriteltyjä tuotteita, näytetoimituksia, näytepyyntöjä ja mainontanimikkeen tietoja voidaan seurata jokaisen kokoukseen osallistuvan henkilön kohdalla.

Seuraavassa kuvataan, miten näytetoimituksen tiedot linkitetään puhelutietueeseen.

Ennen aloitusta. Näytteiden toimittaminen myyntikäynnin aikana edellyttää, että käyttäjän rooli sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden.

Näytetoimituksen tietojen linkittäminen puhelutietueeseen

- 1 Siirry Yhteydenottotiedot- tai Osallistujatiedot-sivulla joko Toimitettavissa olevat näytteet -osaan tai Näytetoimitukset-osaan.

Siirry Osallistujan tiedot -sivulle Yhteydenoton tiedot -sivun Osallistujat-osan kautta, ja avaa haluamasi osallistujatietue.

HUOMAUTUS: Jos haluamasi osa ei näy sivullasi, napsauta sivun oikeassa yläkulmassa olevaa Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa sivun asetteluun. Jos et voi lisätä osaa sivun asetteluun, ota yhteys yrityksen järjestelmänvalvojaan.

- a Kirjoita tarvittavat tiedot toimitettavissa olevien näytteiden Määrä-kenttään.
Puhelutietueeseen linkitettävien näytteiden luettelossa näkyvät vain ne Näytetoimitus-luokan tuotteet, jotka on kohdennettu ja jotka sisältävät myyntiedustajan varastoon.
- b Valitse Näytetoimitus-osassa Uusi ja kirjoita tarvittavat tiedot näytetoimituksen muokkaussivulle.

HUOMAUTUS: Näytetoimitukset-kentät kopioidaan uuteen tietueeseen, kun luot uuden puhelutietueen automaattipuhelumallin avulla eränumeroa (#) *lukuun ottamatta*.

Seuraavassa taulukossa on joidenkin kenttien kuvaukset.

Kenttä	Kuvaus
Näytetoimituksen avaintiedot	
Tuoteluokka	(Vain näyttö) Tuoteluokka, jonka yrityksen tuotehallinta on määrittänyt. Voi olla esimerkiksi jokin seuraavista:

Kenttä	Kuvaus
	<ul style="list-style-type: none"> Näytetoimitukset Mainontanimiketoimitukset Eritellyt tuotteet
Tuote	<p>(Pakollinen) Tuotenäytteen nimi (esimerkiksi uusi markkinoille tullut lääke), joka on toimitettu yhteyshenkilölle. Valitse nimike käyttäen hakuvalitsinta. Lisätietoja tuotteiden määrittämisestä on kohdissa Yrityksen tuotteiden määrittäminen ja Tuotekentät (sivulla 550).</p> <p>HUOMAUTUS: Vain ne tuotteet luokkatyypeissä Näytteet toimitettu, Mainontanimikkeet toimitettu Eritellyt tuotteet, jotka täyttävät seuraavat ehdot, voidaan yhdistää soitto-/käyntitietueeseen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tuotteet on jaettu myyntiedustajalle. Tuotteet näkyvät myyntiedustajan luettelossa näytteinä ja mainontanimikkeinä. Tuotteet ovat toimintakuntoisia nykyisenä soitto-/käyntipäivämääränä.
Eränumero	<p>Valitun näytetuotteen eränumero.</p> <p>HUOMAUTUS: Tämä kenttä on käytettävissä vain, jos näytevaraston seurannassa käytetään eränumeroita. Näytetoimituksen tietueita lisättäessä tai päivitettäessä tähän kenttään voidaan syöttää vain näyte-eriä, joiden Varasto erän mukaan -valintaruutu on valittuna. Lisätietoja on kohdissa Näyteerät (sivulla 557) ja Näyte-erän kentät (sivulla 560).</p>
Määrä	<p>Yhteyshenkilölle toimitettujen näytteiden määrä. Määrän täytyy olla numero väliltä 1–9998. Varoitussanoma tulee näyttyön, jos teet seuraavaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Syötä arvo, joka ylittää Enintään yhteydenottoa kohti -kentän arvon. Syötät arvon, joka ylittää enimmäisarvon tai on yli 90 % enimmäisarvosta, joka sallitaan yhteyshenkilön tuotetoimituksille kohdistuskauden aikana.
Enintään yhteydenottoa kohti	(Vain näyttö) Tuotteiden enimmäismäärä, jonka saat toimittaa yhteydenottoa kohti.
Enintään kohdistusta kohti	(Vain näyttö) Tuotteiden enimmäismäärä, jonka saat toimittaa kohdistuskauden aikana.
Määrän kohdistuksen laskettu summa	(Vain näyttö) Tuotteiden kokonaismäärä, joka on tähän mennessä toimitettu kohdistuskautena.

1 Tallenna tietue.

Olettaen, että kaikki seuraavat ehdot ovat tosia, kun valitset Tallenna, Oracle CRM On Demand luo maksutapahtuman jokaisen käynnin aikana toimitetun näytteen rivinimikkeelle ja lähettää maksutapahtuman päivitettäväksi näytevarastoon. Jos maksutapahtuma onnistui, Oracle CRM On Demand vaihtaa yhteydenoton tilan valintaan Lähetetty.

- Kaikki näytteet löytyvät näytevarastosta sillä kaudella, jolle käynnin päivämäärä ja aika on määritetty.
- Kausi, jolle näytteet on tallennettu, on täsmäyttämätön kausi. Virheviesti tulee näkyviin, jos kyseessä on täsmäytetty kausi.

- Voimassa oleva eränumero on määritetty toimitetuille näytteille, joita jäljitetään eränumeron perusteella.
 - Kirjaamasi määrän arvo ei ole suurempi kuin enimmäismäärä, jonka saa toimittaa käyntiä kohti.
 - Enimmäismäärä, jonka saa toimittaa kohdistetun kauden aikana, ei ole ylittynyt kirjatessasi määrän arvoa.
- 2** Voit lisätä näytetoimitusten rivinimikkeitä yhteydenottotietueeseen toistamalla vaiheet 1-3.
- 3** Kun olet valmis, lähetä yhteydenoton tiedot käsittelyä varten valitsemalla **Lähetä**.
Lisätietoja on kohdassa [Yhteydenoton tietojen lähettäminen varaston seurantaan](#).

Mainontanimiketietojen linkittäminen yhteydenottoihin

Voit linkittää mainontanimiketiedot yhteydenottoihin jollakin seuraavista tavoista:

- Lisää mainontanimiketiedot päätason yhteydenottoon
 - Lisää osallistujat päätason yhteydenottoon ja lisää sitten mainontanimiketiedot kuhunkin yksittäiseen osallistujatietueeseen
- Lisää osallistujia pääasiakasyhteydenottoon niin, että eriteltyjä tuotteita, näytetoimituksia, näytepyyntöjä ja mainontanimikkeen tietoja voidaan seurata jokaisen kokoukseen osallistuvan henkilön kohdalla.

Seuraavassa kuvataan, miten mainontanimikkeitä, koulutusnimikkeitä tai muita markkinointinimikkeitä linkitetään puhelutietueeseen

Ennen aloitusta: Mainontanimikkeiden toimittaminen myyntikäynnin aikana edellyttää, että käyttäjän rooli sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden.

Mainontanimikkeiden, koulutusnimikkeiden tai muiden markkinointinimikkeiden linkittäminen puhelutietueeseen

- 1** Siirry Yhteydenottotiedot- tai Osallistujatiedot-sivulla joko Toimitusta varten käytettävissä olevat mainontanimikkeet -osaan tai Mainontanimikkeet-osaan.

Siirry Osallistujan tiedot -sivulle Yhteydenoton tiedot -sivun Osallistujat-osan kautta, ja avaa haluamasi osallistujatietue.

HUOMAUTUS: Jos haluamasi osa ei näy sivullasi, napsauta sivun oikeassa yläkulmassa olevaa Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa sivun asetteluun. Jos et voi lisätä osaa sivun asetteluun, ota yhteys yrityksen järjestelmänvalvojaan.

- a** Kirjoita tarvittavat tiedot toimitettavissa olevien mainontanimikkeiden Määrä-kenttään.
- Puhelutietueeseen linkitettävien toimitettavissa olevien markkinointinimikkeiden luettelossa näkyvät vain ne Markkinointinimiketoimitus-luokan tuotteet, jotka on kohdennettu ja jotka sisältävät myyntiedustajan varastoon.
- b** Valitse Mainontanimikkeet-osassa Uusi ja kirjoita tarvittavat tiedot Mainontanimiketoimituksen muokkaus -sivulle.

HUOMAUTUS: Mainontanimike-kentät kopioidaan uuteen tietueeseen, kun luot uuden puhelutietueen automaattipuhelumallin avulla.

Kenttä	Kuvaus
Mainontanimiketoimituksen tärkeimmät tiedot	
Tuote	<p>(Pakollinen) Mainontanimikkeen (esimerkiksi kynä tai golfpallo) tai koulutusnimikkeen (esimerkiksi valkoinen paperi tai opas) nimi, joka on toimitettu yhteyshenkilölle. Valitse nimike käyttäen hakuvalitsinta. Lisätietoja tuotteiden määrittämisestä on kohdissa Yrityksen tuotteiden määrittäminen ja Tuotekentät (sivulla 550).</p> <p>HUOMAUTUS: Vain ne tuotteet luokkatyypeissä Näytteet toimitettu, Mainontanimikkeet toimitettu tai Eritellyt tuotteet, jotka täyttävät seuraavat ehdot, voidaan yhdistää soitto-/käyntitietueeseen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tuotteet on jaettu myyntiedustajalle. Tuotteet näkyvät myyntiedustajan luettelossa näytteinä ja mainontanimikkeinä. Tuotteet ovat toimintakuntoisia nykyisenä soitto-/käyntipäivämääränä.
Tuoteluokka	<p>(Vain näyttö) Tuoteluokka, jonka yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää. Voi olla esimerkiksi jokin seuraavista:</p> <ul style="list-style-type: none"> Näytetoimitukset Mainontanimiketoimitukset Eritellyt tuotteet
Yhteydenottopvm	(Vain näyttö) Asiakasyhteydenoton päivämäärä.
Määrä	<p>Yhteyshenkilölle toimitettujen mainonta- tai koulutusnimikkeiden määrä. Määrän täytyy olla numero väliltä 1–9998. Varoitussanoma tulee näyttöön, jos teet seuraavaa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Syötä arvo, joka ylittää Enintään yhteydenottoa kohti -kentän arvon. Syötät arvon, joka ylittää enimmäisarvon tai on yli 90 % enimmäisarvosta, joka sallitaan yhteyshenkilön tuotetoimituksillesi kohdistuskauden aikana.
Enintään kohdistusta kohti	(Vain näyttö) Mainontanimikkeiden enimmäismäärä, jonka saat toimittaa kohdistuskauden aikana.
Enintään yhteydenottoa kohti	(Vain näyttö) Mainontanimikkeiden enimmäismäärä, jonka saat toimittaa yhteydenottoa kohden.
Määrän kohdistuksen laskettu summa	(Vain näyttö) Mainontanimikkeiden kokonaismäärä, joka on tähän mennessä toimitettu kohdistuskautena.

1 Tallenna tietue.

Olettaen, että kaikki seuraavat ehdot ovat tosia, kun valitset Tallenna, Oracle CRM On Demand luo maksutapahtuman jokaisen käynnin aikana toimitetun näytteen mainontanimikkeen rivinimikkeelle ja lähettää maksutapahtuman päivitettäväksi näytevarastoon. Jos maksutapahtuma onnistui, Oracle CRM On Demand vaihtaa yhteydenoton tilan valintaan Lähetetty.

- Kaikki näytteen mainontanimikkeet löytyvät näytevarastosta sillä kaudella, jolle käynnin päivämäärä ja aika on määritetty.
 - Kausi, jolle näytteen mainontanimikkeet on tallennettu, on täsmäyttämätön kausi. Virheviesti tulee näkyviin, jos kyseessä on täsmäytetty kausi.
 - Voimassa oleva eränumero on määritetty toimitetuille näytteen mainontanimikkeille, joita jäljitetään eränumeron perusteella.
 - Kirjaamasi määrän arvo ei ole suurempi kuin enimmäismäärä, jonka saat toimittaa käyntiä kohti.
 - Enimmäismäärä, jonka saat toimittaa kohdistetun kauden aikana, ei ole ylittynyt kirjatessasi määrän arvoa.
- 2** Voit lisätä mainontanimikkeiden rivinimikkeitä yhteydenottotietueeseen toistamalla vaiheet 1-3.
- 3** Kun olet valmis, lähetä yhteydenoton tiedot käsittelyä varten valitsemalla **Lähetä**.
Lisätietoja on kohdassa [Yhteydenoton tietojen lähettäminen varaston seurantaan](#).

Näytepyyntötietojen linkittäminen yhteydenottoihin

Voit linkittää näytepyyntötiedot yhteydenottoihin jollakin seuraavista tavoista:

- Lisää näytepyyntötiedot päätason yhteydenottoon
 - Lisää osallistujat päätason yhteydenottoon ja lisää sitten näytepyyntötiedot kuhunkin yksittäiseen osallistujatietueeseen
- Lisäät osallistujia pääasiakasyhteydenottoon niin, että eriteltyjä tuotteita, näytetoimituksia, näytepyyntöjä ja mainontanimikkeen tietoja voidaan seurata jokaisen kokoukseen osallistuvan henkilön kohdalla.
- HUOMAUTUS:** Voit käyttää myös Tilaus-sivuja tuotteiden tilausnimikkeiden luontiin ja päivittämiseen. Jos mukautat Tilaustiedot-sivua lisäämällä uuden kentän, uusi kenttä on käytettävissä myös Nimikepyyntö-sivulla. Lisätietoja tilausnimikkeistä on kohdassa [Tuotteiden tilausnimikkeiden luonti](#) (katso "[Tuotteiden tilattavan nimikkeen luonti](#)" sivulla 585).

Seuraavassa kuvataan, miten näytepyyntötiedot linkitetään yhteydenottotietueeseen.

Ennen aloitusta: Näytteiden pyytäminen myyntikäynnin aikana edellyttää, että käyttäjän rooli sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden.

Näytepyyntötietojen linkittäminen yhteydenottotietueeseen

- 1** Valitse Yhteydenottotiedot- tai Osallistujatiedot-sivun Näytepyyntö-osassa Uusi.
- Siirry Osallistujan tiedot -sivulle Yhteydenoton tiedot -sivun Osallistujat-osan kautta, ja avaa haluamasi osallistujatietue.
- HUOMAUTUS:** Jos haluamasi osa ei näy sivullasi, napsauta sivun oikeassa yläkulmassa olevaa Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa sivun asetteluun. Jos et voi lisätä osaa sivun asetteluun, ota yhteys yrityksen järjestelmänvalvojaan.
- 2** Anna näytepyyntöä varten tarvittavat tiedot näytepyynnön muokkaussivulla.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Tuote	(Pakollinen) Tuotteen nimi. Valitse kaikkien niiden tuotteiden valintaruutu, jotka haluat tilata. Lisätietoja tuotteiden määrittämisestä on kohdissa Yrityksen tuotteiden määrittäminen ja Tuotekentät (sivulla 550). HUOMAUTUS: Vain ne tuotteet luokkatyypeissä Näytteet toimitettu, Mainontanimikkeet toimitettu tai Eritellyt tuotteet, jotka täyttävät seuraavat ehdot, voidaan yhdistää soitto-/käyntitietueeseen: <ul style="list-style-type: none"> Tuotteet on jaettu myyntiedustajalle. Tuotteet näkyvät myyntiedustajan luettelossa näytteinä ja mainontanimikkeinä. Tuotteet ovat toimintakuntoisia nykyisenä soitto-/käyntipäivämääränä.
Tuoteluokka	(Vain luku) Yrityksen tuotehallinnan määrittämä tuoteluokka. Luokka voi olla esimerkiksi jokin seuraavista: Näytteet toimitettu, Mainontanimike toimitettu tai Eritellyt tuotteet.
Määrä	Tilattujen näytteiden määrä. Määrän täytyy olla numero väliltä 1–9998.

- 1 Tallenna tietue.
- 2 Lisää puhelutietueeseen uusia näytepyyntöjä toistamalla vaiheet 1-4.
- 3 Kun olet valmis, lähetä puhelun tiedot käsittelyyn valitsemalla Lähetä.
Lisätietoja on kohdassa [Puhelun tietojen lähettäminen varaston jäljitykseen](#).

Puhelun tietojen tallentaminen malliksi

Seuraavassa kuvataan, miten puhelun tiedot tallennetaan malliksi.

Puhelun tietojen tallentaminen malliksi

- Napsauta sopivaa painiketta puhelun tietosivulla:
 - Tallenna yksityisenä automaattipuheluna.** Malli on vain omaan käyttöön.
 - Tallenna julkisena automaattipuheluna.** Lisää mallin luetteloon, jotta muutkin voivat käyttää sitä.
- Huomautuksia:** Tietue tallentuu erillisenä automaattipuheluna joka kerta, kun napsautat painiketta. Oracle CRM On Demand pysyy avoinna tällä sivulla.

Puhelun tietojen lähettäminen varaston jäljitykseen

Seuraavassa kuvataan, miten puhelutiedot lähetetään varaston jäljitystä varten.

Yhteydenoton tietojen lähettäminen varaston jäljitykseen

- Kun kaikki tiedot on lisätty ja tallennettu Puhelun tiedot -sivulla, lähetä yhteydenoton tiedot käsittelyyn valitsemalla Lähetä.

Kun napsautat Lähetä-painiketta, järjestelmä luo maksutapahtuman, jossa on tiedot annetuista näytteistä tai mainontanimikkeistä, ja tapahtuu seuraavaa:

- Tilin puhelun tilaksi vaihtuu Lähetetty.
- Myyjän näytevarastosta vähennetään yhteydenoton yhteydessä annetut mainontanimikkeet ja näytteet.

Huomautuksia: Näytepyynnöt eivät vaikuta näytteen varastoon.

- Näytetilaukset on lähetetty.
- Tilin puhelu on suljettu.
- Voit tarkastella vain tilin puhelun tietoja.

Tietoja elektronisista allekirjoituksista

Oracle CRM On Demand voi tallentaa toimitettujen näytteiden allekirjoitukset turvallisesti kuvamuodossa. Allekirjoituskuvat tallennetaan sovellukseen Oracle CRM On Demand vakiokuvamuodoissa. Allekirjoituskuva on sarja x- ja y-koordinaatteja tai merkkijonoja, jotka voidaan tallentaa sovelluksen Oracle CRM On Demand tietokantaan.

Jokaisella myyntikäynnin aikana toimitetulle näytteelle tallennettuun käyntiaktiiviteettiin on liitettävä allekirjoituskuva. Näytteet toimittavan myyntiedustajan on hankittava sähköinen allekirjoitus näytteet vastaanottavalta henkilöltä tai yritykseltä. Allekirjoitus voidaan antaa paperille tai ulkoiseen sovellukseen (kuten kannettava kämmentietokone) ja ladata sitten sovellukseen Oracle CRM On Demand verkkopalveluliittymän kautta. Myyntiedustajan on hankittava allekirjoitus näytteiden toimituksen yhteydessä. Näytteitä ei saa toimittaa, jos hyväksyttyä allekirjoitusta ei saada.

Järjestelmänvalvojat ja hyväksytyt käyttäjät voivat katsella allekirjoitusnäytteiden kuvia Allekirjoituksen tiedot -sivulla, mutta he eivät voi luoda, päivittää tai poistaa niitä. Allekirjoituksen tiedot -sivulla luetellaan neljä viimeisintä toimitettujen näytteiden yhteydessä saatua allekirjoitusta. Näytteen järjestelmänvalvojien on tarkistettava säännöllisesti Allekirjoituksen tiedot -sivun allekirjoituskuvat ja varmistettava, että yhteyshenkilöiltä kerätyt allekirjoitukset ovat yhdenmukaisia.

HUOMAUTUS: Pääsy varsinaiseen allekirjoitusnäytteen kuvaan on rajoitettu niin, että vain määritetyt roolit voivat avata ja katsella allekirjoitusnäytteiden kuvia. Vain roolit, joilla on valtuudet ottaa vastaan näytteitä ja joilla on perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeudet, voivat käyttää ja tarkastella allekirjoituskuvia.

Elektronisten allekirjoitusten tarkistus

Seuraavan toiminnon avulla voit tarkistaa yhteydenottoimeen liittyvän allekirjoituksen toimitetuista näytteistä. Toiminnoissa oletetaan, että allekirjoituksen tietuetyyppi näkyy liittyvänä nimikkeenä yhteydenoton tietosivulla. Lisätietoja liittyvien nimikkeiden tietojen näyttämisestä on kohdassa Liittyvän nimikkeen asettelujen mukautus.

Pääsy varsinaiseen allekirjoitusnäytteen kuvaan on rajoitettu niin, että vain määritetyt roolit voivat avata ja katsella allekirjoitusnäytteiden kuvia. Vain roolit, joilla on valtuudet ottaa vastaan näytteitä, voivat käyttää ja tarkastella allekirjoituskuvia. Lisätietoja on kohdassa Näytteen vastaanottovaltuuksien myöntäminen yhteyshenkilöille.

Lisätietoja allekirjoituksista on kohdassa [Tietoja elektronisista allekirjoituksista](#) (sivulla 540).

Ennen aloitusta: Elektronisia allekirjoituksia tarkistettaessa roolisi tulee sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeus ja sillä tulee olla valtuudet vastaanottaa näytteitä.

Allekirjoitusnäytteiden tarkistaminen


- 1** Avaa haluamasi yhteyshenkilö Yhteyshenkilöt-sivulla.
- 2** Siirry Yhteyshenkilön tiedot -sivulle Puhelut-osaan ja avaa haluamasi puheluaktiviteettitietue Aihekentästä.
- 3** Siirry Puhelun tiedot -sivulle Allekirjoitus-osaan ja avaa haluamasi allekirjoitusnäytetietue Otsikko-kentästä.

HUOMAUTUS: et voi muokata olemassa olevaa allekirjoitustietuetta tai luoda uutta allekirjoitustietuetta.

- 4** Allekirjoituksen tiedot -sivulla voit tehdä seuraavaa:
 - Tarkista allekirjoituksen tiedot.
 - Muokkaa allekirjoitustietuetta liittämällä tietueeseen tiedosto tai poistamalla siitä tiedosto. Lisätietoja on seuraavan taulukon liitekentässä.
 - Hae allekirjoitustietueeseen liittyviä liitetiedostoja ja tarkastele niitä. Lisätietoja on seuraavan taulukon liitekentässä.

Seuraava taulukko sisältää eräitä kenttien tietoja, joita käytetään Allekirjoituksen tiedot -sivulla.

Kenttä	Kuvaus
Allekirjoituksen otsikko	<p>Allekirjoituksen otsikko -kentässä näkyvät seuraavat tiedot:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Yhteyshenkilön sukunimi. Näytteiden vastaanottajan sukunimi. ■ Yhteyshenkilön etunimi. Näytteiden vastaanottajan etunimi. ■ Allekirjoituspvm. Päivämäärä, jolloin näytteet toimitettiin, ja päivämäärä, jolloin hyväksytty allekirjoitus otettiin. ■ Osoite. Näytteiden vastaanottajan osoite. ■ Myyntiedustajan etu- ja sukunimi. Näytteet toimittaneen myyntiedustajan etu- ja sukunimi.
Vastuuvapautuslauskeen teksti	Vastuuvapautuslauskeen teksti -kentässä näkyy toimitettuihin näytteisiin liittyvä vastuuvapauslauseke. Et voi avata tai muokata vastuuvapautuslauskeen tekstiä.

Kenttä	Kuvaus
Allekirjoituksen hallinta	<p>Tätä painiketta napsauttamalla voit avata allekirjoituskuvan, jossa näkyvät seuraavat tiedot:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Allekirjoitusnäytteen järjestelmätunniste. Allekirjoitusnäytteeseen liittyvä ainutlaatuinen tunniste. ■ Aktiviteetin tunnus. Sen puheluaktiviteettitietueen ainutlaatuinen tunniste, johon allekirjoitusnäyte liittyy. ■ Soitto-/käyntipvm. Päivämäärä, jolloin näytteet toimitettiin, ja päivämäärä, jolloin hyväksytty allekirjoitus otettiin. ■ Vastuuvapautuslausekkeen teksti. Toimitettuihin näytteisiin liittyvä vastuuvapautuslausekkeen teksti. <p>HUOMAUTUS: Käyttäjäroolillasi täytyy olla allekirjoitusoikeus avata ja katsella allekirjoitusta, joka otettiin, kun näytteet toimitettiin. Jos sinulle ei ole myönnetty allekirjoitusoikeutta, allekirjoituksen hallinta -painike on poissa käytöstä.</p>
Liite	<p>Jos tämä kenttä näkyy sivulla, voit liittää tiedoston näytetapahtuman tietueeseen. Tietueen muokkaussivun kentässä näkyy aluksi paperiliitinkuvake.</p>  <p>Voit liittää tiedoston näytetapahtuman tietueeseen napsauttamalla paperiliitinkuvaketta tietueen muokkaussivulla ja valitsemalla sitten ladattavan tiedoston.</p> <p>Kun tiedosto on ladattu ja tietue tallennettu, tietueen tietosivun Liite-kentässä näkyy liitetiedoston nimi ja koko. Tietueen muokkaussivun kentässä näkyy myös paperiliitinkuvake ja X-kuvake, jonka avulla tiedoston voi poistaa. Tietoja tiedostojen liittämisestä tietueisiin Liite-kentän avulla sekä tietoja tiedoston kokoa ja tyyppiä koskevista rajoitteista on kohdassa Tiedostojen liittäminen tietueisiin liitekenttien avulla (sivulla 110).</p>

Tietoja näytetapahtumien ja näytevaraston välisestä suhteesta

Seuraavassa taulukossa on esitetty mallitapahtumien, tapahtuman tyyppien ja myyjän mallivarastoon kohdistuvan vaikutuksen väliset suhteet.

Huomautuksia: Siirto ulos ja Varaston mukautus (kadonneet ja löytyneet näytteet) ovat käyttäjän luomia tapahtumia. Oracle CRM On Demand luo Maksusuoritus- ja Siirto sisään -tapahtumatyyppit.

Näytteen tapahtumatietue	Kuvaus	Tapahtuman tyyppi	Näytteen tapahtuma
Maksutapahtuma	Tapahtumat, joissa myyjä lähettää ja jättää näytteitä. Oracle CRM On Demand luo maksutapahtuman automaattisesti, kun	Maksusuoritus	Näytetapahtumat , Maksu, vähennetään

Näytteen tapahtumatietue	Kuvaus	Tapahtuman tyyppi	Näytteen tapahtuma
	myyjä jättää näytteitä myyntikäynnin aikana. Katso lisätietoja kohdasta Maksutapahtumien katselu (sivulla 527).		näytevarastosta.
Vastaanotettu tapahtuma	Tapahtumat, joissa myyjä vastaanottaa näytteitä. Käyttäjien tulee vahvistaa näytteiden vastaanotto. Lisätietoja on kohdassa Näytevaraston vastaanoton vahvistus (katso "Näytteen varaston vastaanoton vahvistus" sivulla 512).	Siirto sisään	Näytetapahtumat , sisään, lisätään my
Lähetetty tapahtuma	Tapahtumat, joissa myyjä siirtää näytteitä toiselle käyttäjälle tai palauttaa käyttämättömiä näytteitä pääkonttoriin. Katso lisätietoja kohdasta Näytteiden siirron luonti (sivulla 522).	Siirto ulos (tai Palautus)	Näytetapahtumat , ulos tai Palautus, v näytevarastosta.
Oikaistu tapahtuma	Tapahtumat, jotka myyjä on luonut ratkaistakseen ristiriidan näytteiden fyysisen määrän ja kohdan Oracle CRM On Demand tietueiden välillä. Katso lisätietoja kohdasta Näytetapahtumien oikaisu (sivulla 525).	Varaston oikaisu	Näytetapahtumat , Varaston oikaisu, li varastoon tai vähe mukaan. Esimerkki Näytetapahtumat , Varaston oikaisu ja Löydetty, lisätään n näytevarastoon. Tä nimikkeen Määrä-k käsitellään positiivi
Kadonnut tapahtuma	Tapahtumat, jotka myyjä on luonut kadonneiden näytteiden kirjaamista varten. Kadonneen näytteen tapahtumat kirjataan oikaisuina. Katso lisätietoja kohdasta Kadonneiden ja löydettyjen näytetapahtumien luonti (sivulla 526).	Varaston oikaisu, jonka syynä on Kadonnut	Näytetapahtumat , Varaston oikaisu ja Kadonnut, vähenne näytevarastosta. T nimikkeen Määrä-k käsitellään negatiiv

Näytetoimien valvonta

Näytteiden järjestelmänvalvoja on vastuussa yrityksen näytevarastosta. Hän vastaa myös siitä, että näytevarasto on säädösten mukainen.

Ennen aloitusta. Näyteaktiiviteettien tarkkailu edellyttää, että roolisi sisältää hallintavastuut ja seuraavat käyttöoikeudet:

- perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeus
- näytemukautusten käyttöönotto-oikeus.

Voit tarkkailla näyteaktiiviteetteja valitsemalla luettelon näytetapahtuman kotisivun Näytetapahtumaluettelo-osassa. Seuraavassa taulukossa kerrotaan kunkin luettelon tarkoitus.

Näytetapahtumaluettelo	Suodattimet
Maksutapahtumat	Näyttää kaikki lähetetyt ja toimitetut näytteet. Tämän luettelon valvonnan avulla näytteiden järjestelmänvalvoja voi tarkistaa kaikki toimitetut näytteet.
Lähetetyt tapahtumat	Näyttää kaikki lähetetyt ja siirretyt näytteet. Tämän luettelon valvonnan avulla näytteiden järjestelmänvalvoja voi tarkistaa kaikki palautetut näytteet ja peruskäyttäjien välillä siirretyt toimitukset.
Vastaanotetut tapahtumat	Näyttää kaikki lähetetyt ja vastaanotetut näytteet. Tämän luettelon valvonnan avulla näytteiden järjestelmänvalvoja voi tarkistaa peruskäyttäjien vastaanottamat toimitukset.
Tapahtumien mukautus	Näyttää kaikki lähetetyt oikaisutapahtumat. Tämän luettelon valvonnan avulla näytteiden järjestelmänvalvoja voi tarkistaa kaikkien niiden oikaisutapahtumien tyypit, jotka peruskäyttäjät ovat lähettäneet, sekä täsmäyttää sovelluksen Oracle CRM On Demand fyysisten inventointien ja tietueiden poikkeavuuksia.
Kadonneet tapahtumat	Näyttää kaikki kadonneet näytteet, jotka on lähetetty oikaisuina. Tämän luettelon valvonnan avulla järjestelmänvalvoja voi tarkistaa kadonneet näytteet.

Lisätietoja luetteloiden katselusta ja luonnista on kohdissa [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78) ja [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Luo uusi luettelo valitsemalla Uusi.

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain katselu -tilassa, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Näytetapahtuman kentät

Näytetapahtuman muokkaussivulla voit lisätä uuden näytetapahtuman tai päivittää aiemmin luodun näytetapahtuman, jonka tila on Käynnissä. Näytetapahtuman muokkaussivu sisältää näytetapahtuman kaikki käytettävissä olevat kentät.


VIHJE: voit muokata näytetapahtumia näytetapahtuman luettelosivulla ja näytetapahtuman tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa annetaan lisätietoa joistain näytetapahtuman kentistä. Riippuen avaamiesi näytetapahtumien tyypistä (Siirto sisään, Siirto ulos, Varaston oikaisu, Maksutapahtuma, Kadonneet näytteet), kaikki nämä kentät eivät välttämättä ole käytettävissä.

Kenttä	Kuvaus
Tapahtuman tärkeimmät tiedot	
Nimi	Näytetapahtuman yksilöintitunniste (järjestelmän luoma).
Päivämäärä	<p>Näytetapahtuman päivämäärä.</p> <p>Kun kirjoitat päivämäärän, joka on aktiivisella varastokaudella, Varastokausi: Aloituspäivämäärä ja Varastokausi: Päätymispäivämäärä -kentät täyttyvät automaattisesti. Näkyviin tulee virheviesti, jos kirjoitat tietoja, jotka eivät ole millään olemassa olevalla varastokaudella tai päivämäärä on suurempi, kuin järjestelmän nykyinen päivämäärä.</p> <p>Näytetapahtumia ei voi luoda täsmäytettyihin kausiin. Näkyviin tulee virheviesti, jos kirjoitat päivämäärän, joka on täsmäytetyllä tai passiivisella kaudella.</p>
Tyyppi	<p>Näytetapahtuman tyyppi voi olla jokin seuraavista:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Siirto ulos ■ Varaston oikaisu ■ Kadonneet näytteet ■ Näytepyyntö ■ Maksusuoritus ■ Siirto sisään <p>Siirto ulos, Varaston mukautus, Kadonneet näytteet ja Näytepyyntö ovat käyttäjän luomia tapahtumia. Maksusuoritus ja Siirto sisään ovat järjestelmän luomia tapahtumia.</p> <p>HUOMAUTUS: On tärkeää, että Näytetapahtuma-kentän asetusten tyyppin valintaluettelon järjestystä ei mukauteta tai muuteta, koska se saattaa vaikuttaa laajentuvan valintaluettelon toimintoon.</p>
Tila	<p>Näytetapahtuman tila voi olla jokin seuraavista:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Käynnissä ■ Lähetetty ■ Käsitelty, poikkeavuuksia ■ Matkalla

Kenttä	Kuvaus
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Käsitelty ■ Oikaistu
Arvioitu toimituspvm	Päivämäärä, jolloin näyte-erä on määrä toimittaa.
Seurantanimero	Yksilöivä numero, jota sinä ja asiakas voitte käyttää näytteen toimituksen seuraamiseen.
Lähetettyjen pakettien lukumäärä	Näytteeseen kuuluvien pakettien lukumäärä.
Siirto mihin	<p>Henkilö, jolle Siirto ulos -toiminto on kirjattu. Tämä henkilö vastaanottaa näytteen ja hänen tulee kuitata näytteen vastaanotto.</p> <p>Kun luot Siirto ulos -tapahtuman, tämä on pakollinen kenttä.</p>
Siirto mistä	Henkilö, joka siirtää näytteitä (henkilö, joka luo Siirto ulos -tapahtuman.)
Varastokausi: Aloituspvm	<p>Näytetapahtumaan liittyvän varastokauden aloituspäivämäärä. Tämä on vain luku -muotoinen kenttä, joka täyttyy automaattisesti, kun päivämäärä, jonka kirjoitat Päivämäärä-kenttään on aktiivisella varastokaudella.</p> <p>Varastokausi rajoittaa tuotteita ja näyte-eränumeroita, jotka ovat valittavissa, kun tapahtumanimikkeen rivinimikkeitä lisätään. Se myös varmistaa, että vain voimassa olevia tuotteita ja näyte-eränumeroita on valittavissa valitulle varastokaudelle.</p>
Varastokausi: Lopetuspvm	<p>Näytetapahtumaan liittyvän varastokauden lopetuspäivämäärä. Tämä on vain luku -muotoinen kenttä, joka täyttyy automaattisesti, kun päivämäärä, jonka kirjoitat Päivämäärä-kenttään on passiivisella varastokaudella.</p> <p>Varastokausi rajoittaa tuotteita ja näyte-eränumeroita, jotka ovat valittavissa, kun tapahtumanimikkeen rivinimikkeitä lisätään. Se myös varmistaa, että vain voimassa olevia tuotteita ja näyte-eränumeroita on valittavissa valitulle varastokaudelle.</p>
Oikaisun syy	<p>Syy näytetapahtuman luonnille tai mukautukselle. Syykoodit ovat seuraavat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kadonnut ■ Löydetty ■ Varastettu ■ Inhimillinen virhe ■ Lukumäärä alussa ■ Pyyntö
Huomautukset	Käyttäjä voi kirjoittaa lisätietoja näytetapahtumista tähän kenttään.

Kenttä	Kuvaus
Liite	<p>Jos tämä kenttä näkyy sivulla, voit liittää tiedoston näytetapahtuman tietueeseen. Tietueen muokkaussivun kentässä näkyy aluksi paperiliitinkuvake.</p>  <p>Voit liittää tiedoston näytetapahtuman tietueeseen napsauttamalla paperiliitinkuvaketta tietueen muokkaussivulla ja valitsemalla sitten ladattavan tiedoston.</p> <p>Kun tiedosto on ladattu ja tietue tallennettu, tietueen tietosivun Liite-kentässä näkyy liitetiedoston nimi ja koko. Tietueen muokkaussivun kentässä näkyy myös paperiliitinkuvake ja X-kuvake, jonka avulla tiedoston voi poistaa.</p> <p>Voit liittää kuhunkin näytetapahtuman tietueeseen vain yhden tiedoston.</p> <p>Ohjeita tiedostojen liittämiseen tietueisiin Liite-kentän avulla ja tietoja tiedoston kokoa ja tyyppiä koskevista rajoitteista on kohdassa Tiedostojen liittäminen tietueisiin liitekenttien avulla (sivulla 110).</p>

Tärkeimmän yhteyshenkilön tiedot

HUOMAUTUS: Nämä vain luku -tiedot täytetään vain maksutapahtumien kohdalla. Oracle CRM On Demand luo maksutapahtuman automaattisesti, kun myyntiedustaja jättää tai maksaa näytteitä myyntikäynnin aikana. Lisätietoja on kohdassa [Näytteiden toimitus myyntikäynnillä](#) (sivulla 529) ja [Maksutapahtumien tarkastelu](#) (katso "[Maksutapahtumien katselu](#)" sivulla 527).

Yhteyshenkilö	Sen lääkärin tai sairaalan yhteyshenkilön koko nimi, jolle maksusuoritus tehtiin.
Yhteyshenkilön etunimi	Sen yhteyshenkilön etunimi, jolle maksusuoritus tehtiin.
Yhteyshenkilön sukunimi	Sen yhteyshenkilön sukunimi, jolle maksusuoritus tehtiin.
Yhteyshenkilön tyyppi	Yhteyshenkilön tyyppi.
Yhteyshenkilön asiakas	Tähän yhteyshenkilöön liittyvä asiakas.
Yhteyshenkilön sähköposti	Yhteyshenkilön sähköpostiosoite.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä näytetapahtuman tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Näytetapahtumat](#) (sivulla 518)
- [Näytetapahtuman kotisivun käyttö](#) (sivulla 519)
- [Näytetapahtumien hallinta](#) (sivulla 521)

Tapahtumanimikkeet

Tapahtumanimikkeen sivuilla voit luoda, päivittää ja seurata näytteiden tapahtumanimikkeitä.

Tapahtumanimike tallentaa näytetapahtumaan liitettyjen näyte- tai myynninedistämismikkeen tiedot. Jokaisella näytetapahtumalla on oltava vähintään yksi tapahtumanimikkeen rivinimike. Näiden tietojen avulla lasketaan myyjän varaston juokseva määrä. Näytetapahtumia käytetään täsmäytysprosessissa laskettaessa myyntiedustajalle määritettyjä näyte- ja myynninedistämismikkeitä.

Tapahtumanimikkeiden hallinta

Lisätietoja tapahtumanimikkeiden hallinnan vaiheista on kohdissa

- [Tapahtumanimikkeen näytteen muokkaus](#) (sivulla 548)
- [Tapahtumanimikkeen näyte-erän muokkaus](#) (sivulla 549)
- [Tapahtumanimikkeiden lisäys näytetapahtumaan](#) (sivulla 528)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

- [Tapahtumanimikkeet](#) (sivulla 548)
- [Tapahtumanimikkeen kentät](#) (sivulla 549)
- [Tuotekentät](#) (sivulla 550)

Tapahtumanimikkeen näytteen muokkaus

Tuotteen muokkaussivulla voit muokata tapahtumanimikkeen näytettä. Tuotteen kaikki kentät näkyvät tuotteen muokkaussivulla.

Ennen aloitusta: Tapahtumanimikkeen näytteiden muokkaus edellyttää, että roolisi sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden.

Tapahtumanimikkeen näytteen muokkaus

- 1 Siirry näytetapahtuman luettelosivun Nimi-kenttään ja avaa haluamasi tapahtumatietue, jonka haluat kuitata.
HUOMAUTUS: Avaamasi tapahtumatietueen tilan on oltava Käsitellään. Tilassa Lähetetty olevia tapahtumia ei voi muokata.
- 2 Siirry näytetapahtuman tietosivulla muokattavaan tapahtumanimikkeen rivinimikkeeseen.
- 3 Valitse tapahtumanimikkeen rivinimikkeen Näyte-kentän valintakuvake ja valitse tarvittaessa eri näyte liitettäväksi tapahtumanimikkeen rivinimikkeeseen.
- 4 Napsauta tapahtumanimikkeen rivinimikkeen Näyte-kentässä näytteen nimeä. Valitse sitten tuotteen tietosivulla Muokkaa ja muokkaa kenttiä tarpeen mukaan.
Lisätietoja on kohdassa [Tuotekentät](#) (sivulla 550).

Tapahtumanimikkeen näyte-erän muokkaus

Näyte-erän muokkaussivulla voit muokata tapahtumanimikkeen näyte-erää. Näyte-erän muokkaussivu sisältää näyte-erän kaikki käytettävissä olevat kentät.

Ennen aloitusta: Tapahtumanimikkeen näyte-erien muokkaus edellyttää, että roolisi sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden.

Tapahtumanimikkeen näyte-erän muokkaus

- 1 Siirry näytetapahtuman luettelosivun Nimi-kenttään ja avaa haluamasi tapahtumatietue, jonka haluat kuitata.
HUOMAUTUS: Avaamasi tapahtumatietueen tilan on oltava Käsitellään. Tilassa Lähetetty olevia tapahtumia ei voi muokata.
- 2 Siirry näytetapahtuman tietosivulla muokattavaan tapahtumanimikkeen rivinimikkeeseen.
- 3 Valitse tapahtumanimikkeen rivinimikkeen Eränumero-kentän valintakuvaketta ja valitse tarvittaessa eri näyte-erä tapahtumanimikkeen rivinimikkeelle liitettäväksi.
HUOMAUTUS: Valittavana ovat vain näyte-erät, joita seurataan eränumeron perusteella varastossa (eli näyte-erät, joiden Varasto erän mukaan -valintaruutu on valittu).
- 4 Valitse tapahtumanimikkeen rivinimikkeen Eränumero-kentässä näyte-erän nimeä ja sitten näyte-erän tietosivun Muokkaa-painike. Muokkaa näyte-erän kenttiä tarvittaessa (lisätietoja on kohdassa [Näyte-erän kentät](#) (sivulla 560)).

Tapahtumanimikkeen kentät

Tapahtumanimikkeen muokkaussivulla voit lisätä tapahtumanimikkeen tai päivittää olemassa olevan tapahtumanimikkeen tietoja.

VIHJE: Voit muokata tapahtumanimikkeitä myös tapahtumanimikkeen tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivytyksestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraava taulukko sisältää tietoja tietyistä tapahtumanimikkeen kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Rivinumero	Jokaiseen nimikkeeseen manuaalisesti liitettävä yksilöivä numero.
Näyte	Näytteen tai myynninedistämisenimikkeen nimi.
Eränumero	Näytteelle seurantaan varten liitetty yksilöivä numero tai nimi. Eränumeroa voidaan käyttää näytteen seurannassa. Tämä kenttä on valinnainen. HUOMAUTUS: Tapahtumanimikettä lisättäessä tai päivitettäessä voit valita näyte-erän napsauttamalla hakukuvaketta. Vain näyte-erät, joita jäljitetään eränumerolla varastossa (ts. näyte-erät, joiden Varasto erän mukaan - valintaruutu on valittuna) ovat valittavissa. Lisätietoja näyte-eristä on kohdissa Näyte-erät (sivulla 557) ja Näyte-erän kentät (sivulla 560).
Määrä	Näytteen määrä. Tämä kenttä on pakollinen. HUOMAUTUS: Jos määrä on pienempi kuin pääkonttorista siirretyn näytteen varaston alkuperäinen määrä, käytä numeerisen arvon edessä miinusmerkkiä. Tämä kenttä on tärkeä oikaisujen, kuten katoamisen, varkauden ja inhimillisen erehdyksen, tallennuksessa.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tapahtumanimikkeen tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Tapahtumanimikkeet](#) (sivulla 548)
- [Tapahtumanimikkeiden hallinta](#) (sivulla 548)
- [Tapahtumanimikkeiden lisäys näytetapahtumaan](#) (katso "[Tapahtumanimikkeiden lisäys näytetapahtumaan](#)" sivulla 528)

Tuotekentät

Tuotteen muokkaussivulla voit määrittää yrityksen tuoteluettelon ja hallita sitä. Tuotteen kaikki kentät näkyvät tuotteen muokkaussivulla. Lisätietoa yrityksen tuotteiden määrittämisestä on kohdassa Yrityksen tuotteiden määrittäminen.

VIHJE: Voit muokata tuotteita myös Tuotetiedot-sivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraava taulukko sisältää lisätietoja tietyistä tuotekentistä.

Kenttä	Kuvaus
Tärkeimmät tuotetiedot	
Tuotteen nimi	Tuotteen nimi.
Tuoteluokka	<p>Yrityksen tuotehallinnan määrittämä tuoteluokka, Voi olla esimerkiksi jokin seuraavista:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Näytetoimitukset ■ Markkinointinimiketoimitus <p>HUOMAUTUS: Älä muuta tuoteluokan sijoitustietoja. Jotkin ohjelman Oracle CRM On Demand suodattimet on luotu Näytetoimitus- ja Markkinointinimiketoimitus-valinnoille. Voit lisätä uusia tuoteluokkia, jotka perustuvat asiakkaan vaatimuksiin.</p>
Ratkaisu	<p>Tähän tuotteeseen liittyvä tuotekuvatiedosto. Kuvatiedostoa käytetään kuvaamaan tuotetta myyntipuhelun aikana.</p> <p>HUOMAUTUS: Tämä kenttä on käytettävissä ohjelmassa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition eikä ehkä ole saatavilla sinun kokoonpanossasi. Jos tarvitset tätä kenttää eikä se ole käytettävissä, ota yhteyttä yrityksesi järjestelmänvalvojaan.</p>
Osanumero	Tuotteeseen liittyvä valmistajan osanumero. Yritys määrittää osanumeron.
Tilattavissa	<p>Valintaruutu, joka kertoo, miten näytetuotteen voi tilata:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jos se valitaan, näytetuotteen voi tilata myyntiedustaja ja se voidaan lähettää yrityksestä lääkärille, klinikalle tai sairaalaan. ■ Jos sitä ei valita, näytteen voi saada vain, kun myyntiedustaja tekee näytetoimituksen.
Tyyppi	<p>Tuotteen tyyppi voi olla jokin seuraavista:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tuote. Fyysinen nimike, jonka asiakas on valmistanut. ■ Palvelu. Arvoa lisäävä tapahtuma, joka tuo palvelua asiakkaalle. Voi sisältää esimerkiksi konsultointiajan. ■ Koulutus. Arvoa lisäävä tapahtuma, joka tuo koulutusta asiakkaalle. Voi sisältää esimerkiksi laboratoriot, oppaat, käytännön koulutuksen, luentoja jne.

Kenttä	Kuvaus
Tila	<p>Yritys määrittää tuotteen tilan. Arvoja ovat seuraavat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Käytettävissä. Tuote on saatavilla näytteiden siirtoihin ja näytetoimituksiin. ■ Aktiivinen. Tällä tuotteella on aktiivisia näytteiden siirtoja ja näytetoimituksia. ■ Odottaa. Tuote ei ole valmis toimitusta varten, mutta sitä valmistellaan. ■ Nippu. Ryhmä tuotteita tai palveluja on pakattu yhteen ja ovat riippuvaisia toisistaan. ■ Prototyyppi. Tuote ei ole valmis yleisesti saataville, mutta tuotteen esimerkkiä voidaan tutkia. ■ Lopetettu. Tuote ei ole enää saatavilla näytesiirtoja ja näytetoimituksia varten eikä ole saatavilla tulevaisuudessa. ■ Suljettu. Tämä tarkoittaa samaa kuin Lopetettu, paitsi että tuote on saatavilla, kunnes siirrettäviä tai toimitettavia tuotteita ei ole enää jäljellä.
Lisätietoja	
Kuvaus	Kuvaus näytetuotteesta.

Kohdistukset

Kohdistus-sivuilla voit luoda, päivittää ja seurata näytteen kohdistuksia.

Lääkeyrityksen näytteiden järjestelmänvalvoja määrittää kohdistustietueen. Kohdistustietueessa määritetään kausi, jolla näytetuotteita luovutetaan myyntiedustajille jaettaviksi klinikoihin, sairaaloihin tai lääkäreiden yhteyshenkilöille. Kohdistustiedoissa määritetään myös seuraavat:

- Tietyn tuotteen näytteiden määrä, joka voidaan toimittaa tiettyyn aikaan.
- Näytteiden enimmäismäärä, jonka myyntiedustaja voi toimittaa annettuun sijaintiin.

Tämän ominaisuuden avulla näytteiden järjestelmänvalvoja voi määrittää parametrit tuotetasolla ja välittää nämä tiedot kaikille myyntiedustajille. Kohdistusten avulla voit määrittää kohdistuskauden, kohdistaa kyseisen kohdistuskauden näytteen, katsella kunkin kohdistuskauden käytettävissä olevien näytteiden luetteloa ja määrittää näytteen jakelun enimmäisparametrit kyseisellä kohdistuskaudella.

Huomautus: Yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen ei sisälly kohdistustietojen jäljitys, Kohdistus-välilehti saatetaan sulkea pois määrittämisestäsi.

Kohdistuksen kotisivun käyttö

Kohdistusten hallinta aloitetaan kohdistuksen kotisivulta.

Huomautus: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa kohdistuksen kotisivun asettelua. Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen räätälöintioikeus, voit myös itse lisätä ja poistaa sivun osia.

Ennen kuin aloitat Kohdistusten käsittely edellyttää, että käyttäjärooliisi sisältyy perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeus.

Kohdistuksen luonti

Näytteiden järjestelmänvalvoja voi luoda uuden kohdistuksen valitsemalla Lähiaikoina muutetut kohdistukset -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Kohdistuksen kentät](#) (katso "[Kohdistuskentät](#)" sivulla 555).

Kohdistusluetteloiden käyttö

Kohdistuksen luettelo -osa sisältää suodatettuja luetteloita. Suodatetut luettelot ovat tietueiden osajoukkoja tai ryhmiä, joiden avulla voit rajoittaa kerrallaan käsiteltävien tietueiden määrää. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakio luetteloita. Kaikki vakio luettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakio luetteloiden joukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää kohdistusten vakio luetteloiden kuvaukset.

Kohdistusluettelo	Suodattimet
Kaikki kohdistukset	Kaikki näkyvät kohdistukset omistajaa huomioimatta
Lähiaikoina muutetut kohdistukset	Kaikki kohdistukset, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi, lajiteltuina muokauspäivämäärän mukaan.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Viimeaikaisten kohdistusten katselu

Lähiaikoina muutetut kohdistukset -osassa näkyvät viimeksi muokkaamasi kohdistukset.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo.

Osien lisääminen oman kohdistuksen kotisivulle

Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä kohdistuksen kotisivulle jonkin tai kaikki seuraavista osista:

- Lähiaikoina luodut kohdistukset
- Lähiaikoina muutetut kohdistukset

- Omat lähiaikoina luodut kohdistukset
- Omat lähiaikoina muutetut kohdistukset
- Lisäraporttiosat (Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi määrittää raporttiosat näkymään kohdistuksen kotisivulla.)

Osien lisääminen oman kohdistuksen kotisivulle

- 1 Valitse kohdistuksen kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Voit lisätä, poistaa tai järjestää sivun osia napsauttamalla Kohdistuksen kotisivun asettelu -sivun nuolia. Valitse lopuksi Tallenna.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä kohdistusten tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Kohdistukset](#) (sivulla 552)
- [Kohdistuksen kentät](#) (katso "[Kohdistuskentät](#)" sivulla 555)
- [Kohdistusten hallinta](#) (sivulla 554)

Kohdistusten hallinta

Lisätietoja kohdistusten hallinnan vaiheista on kohdissa

- [Näytteiden kohdistus loppukäyttäjille](#) (sivulla 555)
- [Kohdistuksen näytteen muokkaus](#) (sivulla 555)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä kohdistusten tietoja on seuraavissa aiheissa:

554 [Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje](#) Versio 20

- [Kohdistukset](#) (sivulla 552)
- [Kohdistuksen kotisivun käyttö](#) (sivulla 552)
- [Kohdistuksen kentät](#) (katso "[Kohdistuskentät](#)" sivulla 555)

Näytteiden kohdistus loppukäyttäjille

Voit kohdistaa näytteet peruskäyttäjälle kohdistuksen tietosivulla.

Kun lisättävänä on useita kohdistustietueita, suositamme, että näytteiden järjestelmänvalvoja luo tuontitiedoston (liittää peruskäyttäjät tuotteen kohdistuksiin) ja lataa tiedot sovellukseen Oracle CRM On Demand.

Ennen aloitusta: Näytteiden kohdistaminen peruskäyttäjiin edellyttää, että roolisi sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden.

Näytteiden kohdistus peruskäyttäjälle

- 1 Siirry kohdistuksen luettelosivun Kohdistustyyppi-kenttään ja avaa haluamasi kohdistustietue.
- 2 Valitse kohdistuksen tietosivun Omistaja-kentän vieressä oleva valintakuvake ja valitse peruskäyttäjä. Valitse sitten Tallenna.

Kohdistuksen näytteen muokkaus

Tuotteen muokkaussivulla voit muokata kohdistuksen näytettä. Tuotteen kaikki kentät näkyvät tuotteen muokkaussivulla.

Ennen aloitusta: Kohdistuksen näytteen muokkaus edellyttää, että roolisi sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden.

Kohdistuksen näytteen muokkaus

- 1 Siirry kohdistuksen luettelosivun Kohdistustyyppi-kenttään ja avaa muokattava kohdistustietue.
- 2 Valitse kohdistuksen tietosivun Näyte-kentän valintakuvake ja valitse tarvittaessa kohdistustietueeseen liitettävä toinen näyte.
- 3 Valitse kohdistuksen tietosivun Näyte-kentässä näytteen nimeä. Valitse sitten tuotteen tietosivun Muokkaa ja muokkaa kenttiä tarpeen mukaan (lisätietoja on kohdassa [Tuotekentät](#) (sivulla 550)).

Kohdistuskentät

Kohdistuksen muokkaussivulla voit lisätä kohdistuksen tai päivittää olemassa olevan kohdistuksen tietoja. Kohdistuksen muokkaussivu sisältää kohdistuksen kaikki käytettävissä olevat kentät.

VIHJE: Voit muokata kohdistuksia myös kohdistusluettelon sivulla ja kohdistuksen tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraava taulukko sisältää lisätietoja tietyistä kohdistuskentistä.

Kenttä	Kuvaus
Kohdistuksen tyyppi	Näytteiden järjestelmänvalvoja määrittää kohdistuksen nimen. Sen on oltava yksilöivä. Esimerkkejä: <ul style="list-style-type: none"> ■ Näytteen kohdistus ■ Mainontanimikkeen kohdistus
Aktiivinen	Kohdistuksen tila voi olla jokin seuraavista: <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiivinen. Ilmaisee, että kohdistuskauden päättymispäivämäärä ei ole vielä ajankohtainen. ■ Passiivinen. Ilmaisee, että kohdistuskausi on päättynyt ja päättymispäivämäärä saavutettu.
Omistaja	Kohdistustietueen omistaja. Omistaja on henkilö, jolle näytteen järjestelmänvalvoja määrittää kohdistuksen.
Näyte	Tähän kohdistukseen liittyvä tuotenäyte. <p>HUOMAUTUS: Kun uusi kohdistustietue luodaan, vain näytteiksi luokitellut tuotteet (eli tuotteet, joiden luokan tyyppi on Näytetoimitus) voidaan kirjata tähän kenttään.</p>
Enimmäismäärä	Tuotteiden enimmäismäärä, jonka saa toimittaa yhteydenottoa kohti. <p>HUOMAUTUS: Varoitussanoma tulee näyttöön, jos enimmäismäärän arvoa lähestytään tai se ylitetään näytteiden tai mainontanimikkeiden toimituksissa.</p>
Kohdistusmäärä	Tuotteiden enimmäismäärä, jonka saa toimittaa kohdistuskauden aikana.
Enimmäismäärä asiakasta kohden	Tuotteiden enimmäismäärä, jonka saa toimittaa yhteyshenkilölle kohdistuskauden aikana. <p>HUOMAUTUS: Varoitussanoma tulee näyttöön, jos asiakasta kohden määritetty enimmäismäärä ylitetään tai siitä on käytetty 90 % näytteiden tai mainontanimikkeiden toimituksissa yhteyshenkilölle.</p>
Aloituspvm	Tämän kohdistuksen aloituspäivämäärä.
Päättymispvm	Tämän kohdistuksen päättymispäivämäärä.
Lopeta näytteenotto	Valintaruutu, joka kertoo, jatketaanko näytteiden toimitusta. <ul style="list-style-type: none"> ■ Jos valintaruutu valitaan, näytetoimitukset eivät enää ole sallittuja. ■ Jos valintaruutua ei valita, näytetoimitukset ovat sallittuja.

Kenttä	Kuvaus
Tilaaja	Tämän kentän avulla myyntiedustaja voi katsella kohdistuksia määritetyssä järjestyksessä.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä kohdistusten tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Kohdistukset](#) (sivulla 552)
- [Kohdistuksen kotisivun käyttö](#) (sivulla 552)
- [Kohdistusten hallinta](#) (sivulla 554)

Näyte-erät

Näyte-erä-sivuilla voit luoda, päivittää ja seurata näyte-eriä.

Valmistusvaiheessa tuotteelle annetaan eränumero. Yritykset käyttävät tätä eränumeroa tuotteiden seurannassa. Seurannasta on paljon hyötyä, kun tuote on peruutettava tai kun tuotannossa havaitaan virhe. Tuotteiden sijainnin tuntemus on monille yrityksille ensiarvoisen tärkeää. Oracle CRM On Demand tarjoaa mahdollisuuden seurata toimitettuja näytteitä niiden eränumeroiden avulla. Yrityksen näytteiden järjestelmänvalvoja päättää eränumeroiden käytöstä.

Huomautus: Yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen ei sisälly näyte-erän tietojen jäljitys, Näyte-erä-välilehti saatetaan sulkea pois määrittämisestäsi.

Näyte-erän kotisivun käyttö

Näyte-erän kotisivu on näyte-erien hallinnan lähtökohta. Tämä sivu sisältää tärkeitä tietoja ja toimintoja.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi räätälöidä näyte-erän kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit myös itse lisätä osioita ja poistaa niitä.

Ennen aloitusta: näyte-eriä käytettäessä roolisi tulee sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeuden.

Näyte-erän luonti

Voit luoda uuden näyte-erän valitsemalla Lähiaikoina näytetyt näyte-erät -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Näyte-erän kentät](#) (sivulla 560).

Näyte-erien luetteloiden käyttö

Näyte-erän luettelo-osio näyttää suodatettujen luetteloiden lukumäärän. Suodatetut luettelot ovat tietueiden osajoukkoja tai ryhmiä, joiden avulla voit rajoittaa kerrallaan käytettävien tietueiden lukumäärää. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakio luetteloita. Kaikki vakio luettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä.

Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20 **557**

Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakio luetteloiden joukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää näyte-erien vakio luetteloiden kuvaukset.

Näyte-erän luettelo	Suodattimet
Kaikki näyte-erät	<p>Kaikki nähtävillä olevat näyte-erät niiden omistajasta riippumatta.</p> <p>HUOMAUTUS: vain näyte-erät, joita seurataan näyte-eränumeron perusteella varastossa näytetään Kaikki näyte-erät luettelossa. Lisätietoja on kohdassa Näyte-erän kentät (sivulla 560).</p>
Viimeksi muokatut näyte-erät	<p>Kaikki näyte-erät, joiden omistajakentässä on sinun nimesi, lajiteltuna muokauspäivämäärän mukaan.</p> <p>HUOMAUTUS: vain näyte-erät, joita seurataan näyte-eränumeron perusteella varastossa näytetään Viimeksi muokatut näyte-erät luettelossa. Lisätietoja on kohdassa Näyte-erän kentät (sivulla 560).</p>

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Viimeisimpien näyte-erien katselu

Lähiaikoina muokatut näyte-erät -osiossa näkyvät viimeksi muokatut näyte-erät.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo -linkin.

Osien lisäys näyte-erien kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen rääätöintioikeus, voit lisätä joitain seuraavista osioista näyte-erien kotisivulle:

- Viimeksi luodut näyte-erät
- Viimeksi muokatut näyte-erät
- Omat viimeksi luodut näyte-erät
- Omat viimeksi muokatut näyte-erät
- Ylimääräiset raporttiosat (yrityksen järjestelmänvalvoja voi asettaa raporttiosat näyte-erän kotisivusi näyttöön.)

Osien lisäys näyte-erien kotisivulle

- 1 Valitse näyte-erien kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osioita ja järjestä sivun osiot näyte-erien kotisivun asettelu-sivulla napsauttamalla suuntanuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Kohteeseen liittyvät aiheet

Kohteeseen liittyvää näyte-erien tietoa on seuraavissa aiheissa:

- [Näyte-erät](#) (sivulla 557)
- [Näyte-erän kentät](#) (sivulla 560)
- [Näyte-erien hallinta](#) (sivulla 559)

Näyte-erien hallinta

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä näyte-erien tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Näyte-erät](#) (sivulla 557)
- [Näyte-erän kotisivun käyttö](#) (sivulla 557)
- [Näyte-erän kentät](#) (sivulla 560)

Näyte-erän kentät

Näyte-erän muokkaussivulla voit lisätä näyte-erän tai muokata olemassa olevaa näyte-erää. Näyte-erän muokkaussivu sisältää näyte-erän kaikki käytettävissä olevat kentät.

VIHJE: Voit muokata näyte-eriä myös Näyte-eräluettelo-sivulla ja näyte-erän tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraava taulukko sisältää lisätietoja tietyistä näyte-erien kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Eränumero	Tuotteen määritetty valmistuseränumero.
Näyte	Näytteen nimi. HUOMAUTUS: Luotaessa uusi näyte-erän tietue vain näytteiksi luokitellut tuotteet (eli tuotteen, joiden luokan tyyppi on Näytetoimitus) voidaan kirjata tähän kenttään.
Aloituspvm	Päivämäärä, jolloin näyte-erä tuli käytettäväksi.
Vanhenemispvm	Päivämäärä, jolloin näyte-erän voimassaolo päättyy.
Vajauspäivät	Päivien lukumäärä, joihin näytteiden järjestelmänvalvoja on päättänyt lopettaa näytteiden oton ja jotka ovat ennen vanhenemispäivämäärää. Tätä numeerista arvoa käytetään katkaisupäivämäärän laskennassa.
Katkaisupvm	Laskettu päivämäärä, jolloin näytettä ei voi enää toimittaa. Oracle CRM On Demand laskee tämän päivämäärän vähentämällä vajauspäivien määrän vanhenemispäivämäärästä.
Tila	Tämä on vain luku -muotoinen kenttä, joka osoittaa voidaanko, näyte lähettää. Mahdolliset arvot ovat seuraavat: <ul style="list-style-type: none"> ■ Hyvä. Osoittaa, että nykyinen päivämäärä on ennen katkaisupäivämäärää. ■ Vanhentunut. Osoittaa, että nykyinen päivämäärä on vanhenemispäivämäärän jälkeen. ■ Lyhytaikainen. Osoittaa, että nykyinen päivämäärä on vanhenemispäivämäärän ja katkaisupäivämäärän välissä.
Varasto erän mukaan	Valintaruutu, joka osoittaa sen, onko näyte-erää seurattu eränumeron perusteella varastossa. Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää tämän kentän. <ul style="list-style-type: none"> ■ Jos ruutu on valittu, tätä näyte-erää seurataan eränumeron perusteella varastossa. ■ Jos ruutua ei ole valittu, näyte-erää ei seurata eränumeron perusteella varastossa.

Kenttä	Kuvaus
Näyte: Osanumero	Näytteen numero.
Kuvaus	Yleiskuvaus näyte-erästä.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä näyte-erien tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Näyte-erät](#) (sivulla 557)
- [Näyte-erän kotisivun käyttö](#) (sivulla 557)
- [Näyte-erien hallinta](#) (sivulla 559)

Näytteen vastuuvapautuslauseke

Näytteen vastuuvapautuslausekkeen sivujen avulla voit luoda, päivittää ja seurata yrityksen vastuuvapautuslausekkeitä. Kun myyntiedustaja kerää toimitetun näytteen allekirjoituksen, lääkärille esitetään yrityksen vastuuvapautuslauseke.

Näytteen vastuuvapautuslauseke on teksti, joka esitetään kielletessä vastuu lääkärille tai muulle terveydenhuollon ammattilaiselle toimitetun tuotenäytteen tietyistä kielletyistä vaikutuksista ja pyrittäessä tuotenäytettä koskevien vastuiden vähentämiseen. Vastuuvapautuslausekkeen teksti kirjoitetaan huolellisesti ja hyväksytetään laki- tai markkinointiosastolla tai näytteen vaatimusten noudattamista valvovien toimistotyöntekijöiden toimesta. Myös molemmat tahot voivat hyväksyä vastuuvapautuslausekkeen tekstin. Vain yhden näytteen vaatimusten noudattaminen on voimassa yrityksessä aina sovelluksessa Oracle CRM On Demand.

Huomautus: Yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen ei sisälly vastuuvapautuslausekkeen tietojen jäljitys, Näytteen vastuuvapautuslauseke - välilehti saatetaan sulkea pois määrittäksistäsi.

Näytteen vastuuvapautuslausekkeen kotisivun käyttö

Näytteen vastuuvapautuslausekkeen kotisivu on näytteen vastuuvapautuslausekkeiden hallinnan lähtökohta. Tämä sivu sisältää tärkeitä tietoja ja toimintoja.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa näytteen vastuuvapautuslausekkeen kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätelöintioikeus, voit myös itse lisätä osia ja poistaa niitä.

Ennen aloitusta: Näytteen vastuuvapautuslausekkeitä käytettäessä roolin tulee sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeus.

Näytteen vastuuvapautuslausekkeen luonti

Voit luoda näytteen vastuuvapautuslausekkeen valitsemalla Lähiaikoina muutetut näytteen vastuuvapautuslausekkeet -osan Uusi-painikkeen. Kaikkien näytteen vastuuvapautuslausekkeiden tila on Passiivinen heti luonnin jälkeen. Lisätietoja kohdassa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja näytteen vastuuvapautuslausekkeen kentissä.

Näytteen vastuuvapautuslausekkeiden luetteloiden käyttö

Näytteen vastuuvapautuslausekkeiden luettelo -osa näyttää suodatettujen luetteloiden lukumäärän. Suodatetut luettelot ovat tietueiden osajoukkoja tai ryhmiä, joiden avulla voit rajoittaa kerrallaan käytettävien tietueiden lukumäärää. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää näytteen vastuuvapautuslausekkeiden vakioluetteloiden kuvaukset.

Näytteen vastuuvapautuslausekkeiden luettelo	Suodattimet
Kaikki näytteen vastuuvapautuslausekkeet	Kaikki nähtävillä olevat näytteen vastuuvapautuslausekkeet niiden omistajasta riippumatta.
Lähiaikoina muutetut näytteen vastuuvapautuslausekkeet	Kaikki lähiaikoina muutetut näytteen vastuuvapautuslausekkeet lajiteltuna muokauspäivämäärän mukaan.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakioluettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Viimeisimpien näytteen vastuuvapautuslausekkeiden katselu

Lähiaikoina muutetut näytteen vastuuvapautuslausekkeet -osassa näkyvät viimeksi muokatut näytteen vastuuvapautuslausekkeet.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo -linkin.

Osien lisäys näytteen vastuuvapautuslausekkeiden kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen rääätälöintioikeus, voit lisätä joitain seuraavista osista näytteen vastuuvapautuslausekkeen kotisivulle:

- Lähiaikoina luodut näytteen vastuuvapautuslausekkeet
- Lähiaikoina muutetut näytteen vastuuvapautuslausekkeet

- Ylimääräiset raporttiosat (yrityksen järjestelmänvalvoja voi asettaa raporttiosat näkyville näytteen vastuuvapautuslausekkeen kotisivulle).

Osien lisäys näytteen vastuuvapautuslausekkeiden kotisivulle

- 1 Valitse näytteen vastuuvapautuslausekkeen kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osia ja järjestä sivun osat näytteen vastuuvapautuslausekkeen kotisivun asettelusivulla napsauttamalla suuntanuolia. Valitse sitten Tallenna.

Kohteeseen liittyvät aiheet

Tähän liittyviä näytteen vastuuvapautuslausekkeen tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Näytteen vastuuvapautuslauseke](#) (sivulla 561)
- [Näytteen vastuuvapautuslausekkeen kentät](#) (sivulla 564)
- [Näytteen vastuuvapautuslausekkeiden hallinta](#) (sivulla 563)

Näytteen vastuuvapautuslausekkeiden hallinta

Lisätietoja näytteen vastuuvapautuslausekkeiden hallinnan vaiheista on kohdissa

- [Näytteen vastuuvapautuslausekkeen aktivointi](#) (sivulla 564)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

- [Näytteen vastuuvapautuslauseke](#) (sivulla 561)
- [Näytteen vastuuvapautuslausekkeen kentät](#) (sivulla 564)
- [Näytteen vastuuvapautuslausekkeen kotisivun käyttö](#) (sivulla 561)

Näytteen vastuuvapautuslausekkeen aktivointi

Kaikkien luotavien näytteen vastuuvapautuslausekkeen tietueiden tilaksi määritetään automaattisesti Passiivinen. Kun näytteen vastuuvapautuslausekkeen kaikki tekstit on määritetty ja yrityksen asianomaiset osastot ovat hyväksyneet ne, voit aktivoida näytteen vastuuvapautuslausekkeen.

Näytteen vastuuvapautuslausekkeisiin liittyvät seuraavat rajoitukset:

- Kerralla aktiivisena voi olla vain yksi näytteen vastuuvapautuslausekkeen tietue.
- Vanhentunutta tai aktiivista näytteen vastuuvapautuslauseketta ei voi muuttaa.
- Myyntiedustajat, lääkärit ja muut terveydenhuollon ammattilaiset voivat katsella näytteen vastuuvapautuslauseketta, joka on aktiivisena allekirjoitusprosessin aikana.

Ennen aloitusta. Näytteen vastuuvapautuslausekkeitä aktivoitaessa roolin tulee sisältää perusnäytetoimintojen käyttöönotto-oikeus.

Näytteen vastuuvapautuslauseketietueen aktivointi

- 1 Avaa haluamasi näytteen vastuuvapautuslauseke valitsemalla näytteen vastuuvapautuslausekkeen luettelosivulla Muokkaa. Valitse sellainen näytteen vastuuvapautuslauseke, jonka tila on Passiivinen.
- 2 Aktivoi näytteen vastuuvapautuslauseketietue valitsemalla näytteen vastuuvapautuslausekkeen muokkaussivulla Aktivoi.

Tässä vaiheessa tehdään seuraavaa:

- määritetään juuri aktivoidun näytteen vastuuvapautuslausekkeen aloituspäivämäärä ja aiemmin aktivoidun näytteen vastuuvapautuslausekkeen päättymispäivämäärä (jos löytyy)
- määritetään aiemmin aktiivisena olleen näytteen vastuuvapautuslausekkeen muutosten tilaksi Vanhentunut.

HUOMAUTUS: Aktivoi-painike ei ole käytössä, jos avaat tilassa Aktiivinen tai Vanhentunut olevan näytteen vastuuvapautuslauseketietueen.

Näytteen vastuuvapautuslausekkeen kentät

Näytteen vastuuvapautuslausekkeen muokkaussivulla voit luoda näytteen vastuuvapautuslausekkeen tai päivittää aiemmin luodun näytteen vastuuvapautuslausekkeen tietoja. Näytteen vastuuvapautuslausekkeen muokkaussivulla näkyvät kaikki näytteen vastuuvapautuslausekkeen kentät.

Vihje: Voit muokata näytteen vastuuvapautuslausekkeitä näytteen vastuuvapautuslausekkeen luettelosivulla ja näytteen vastuuvapautuslausekkeen tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppejä, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraava taulukko sisältää tietoja tietyistä näytteen vastuuvapautuslausekkeen kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Vastuuvapautuslausekkeen tärkeimmät tiedot	
Vastuuvapautuslausekkeen teksti	Lisättävä vastuuvapautuslausekkeen teksti
Tila	Vastuuvapautuslausekkeen tekstin tila, joka voi olla jokin seuraavista arvoista: <ul style="list-style-type: none"> ■ Passiivinen. Kaikki vastikään luodut näytteen vastuuvapautuslausekkeen tietueet ovat Passiivinen-tilassa. ■ Aktiivinen. Kun näytteen vastuuvapautuslausekkeen tietue aktivoidaan, sen tilaksi tulee Aktiivinen. Kerrallaan aktiivisena voi olla vain yksi näytteen vastuuvapautuslausekkeen tietue. ■ Vanhentunut. Kun uusi näytteen vastuuvapautuslausekkeen tietue on luotu ja aktivoitu, aiemman aktiivisen näytteen vastuuvapautuslausekkeen tietueen tilaksi tulee Vanhentunut.
Aloituspäivämäärä	Päivämäärä, jona vastuuvapautuslauseke aktivoituu Tämä kenttä on tyhjä näytteen vastuuvapautuslausekkeen tietueen luonnin jälkeen. Kun näytteen vastuuvapautuslausekkeen tietue on aktivoitu, Oracle CRM On Demand syöttää tähän kenttään kuluvaan päivän päivämäärän.
Päätymispäivämäärä	Päivämäärä, jona vastuuvapautuslauseke vanhentuu Tämä kenttä on tyhjä näytteen vastuuvapautuslausekkeen tietueen luonnin jälkeen. Kun uusi näytteen vastuuvapautuslausekkeen tietue on aktivoitu, Oracle CRM On Demand syöttää tähän kenttään kuluvaan päivän päivämäärän.
Kuvaus	
Huomautukset	Vastuuvapautuslausekkeeseen liittyvät yleiset huomautukset. Voit lisätä huomautuksia vain passiivisiin näytteen vastuuvapautuslausekkeisiin.
Tietueen tiedot	
Luotu	Käyttäjä, joka loi näytteen vastuuvapautuslauseketietueen.
Muokattu	Käyttäjä, joka muokkasi näytteen vastuuvapautuslauseketietuetta.

Kohteeseen liittyvät tiedot

Tähän liittyviä näytteen vastuuvapautuslausekkeen tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Näytteen vastuuvapautuslauseke](#) (sivulla 561)
- [Näytteen vastuuvapautuslausekkeen kotisivun käyttö](#) (sivulla 561)
- [Näytteen vastuuvapautuslausekkeiden hallinta](#) (sivulla 563)

Personalized Content Delivery (mukautetun sisällön toimitus)

Tämä aihe esittelee Personalized Content Delivery (PCD) -ratkaisun ominaisuudet ohjelmassa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Tietoa Personalized Content Delivery -ratkaisusta

Personalized Content Delivery (PCD, mukautetun sisällön toimitus) on Oraclen suljetun silmukan markkinoinnin eDetailing-ratkaisu. PCD:n avulla myynti- ja markkinointiorganisaatiot voivat hallita digitaalista sisältöä, luoda viestintäsuunnitelmia ja jakaa viestintäsuunnitelmia kenttämyyntihenkilöstölle. Myyntiorganisaatiot voivat sitten toimittaa mukautettuja esityksiä asiakkaille keräten samalla automaattisesti asiakasvastausmittareita, jotka välitetään takaisin markkinointiorganisaatiolle suljetun silmukan analyysiä varten. PCD vaaditaan esitysten toimittamisessa ja asiakkaiden vastausmetriikan keräämisessä.

PCD:n käyttö

Oracle CRM On Demand PCD -ohjelmalla käyttäjät voivat

- hallita digitaalista sisältöä
- hallita sanomanvälityssuunnitelmia
- tallentaa asiakkaiden vastauksia sanomanvälityssuunnitelmiin.

Oracle CRM On Demand PCD -ratkaisun kohdekäyttäjät ovat tuotepäälliköt, myyntipäälliköt ja muut, jotka kehittävät vakuuksia myyntihenkilöstön käyttöön.

Seuraava tilanne esittelee yleiskatsauksen, miten PCD-ohjelmistoa on tarkoitus käyttää:

1 hallita digitaalista sisältöä

Digitaalinen sisältö (grafiikkatiedostot) liitetään ensin ratkaisutietueeseen. Vaikka PCD tukee laajaa valikoimaa grafiikan esitystapoja, yleisin esitystapa on SWF-tiedosto, joka mahdollistaa rikkaan sisällön esitykset. Vastaava pienoiskuva (tyypillisesti PNG-, GIF- tai JPEG-tiedosto) liitettäisiin myös samaan ratkaisutietueeseen tarjoamaan kompaktin graafisen esityksen suuremmasta mediatiedostosta. Ratkaisutietue sisältää metadatakenttiä liitetystä tiedostosta, kuten päättymispäivän, ja tiedon, onko se saanut markkinointi- ja lakiosaston hyväksynnän.

Jos haluat määrittää ratkaisutietueita, katso [Solutions](#) (katso "[Ratkaisut](#)" sivulla 326).

2 hallita sanomanvälityssuunnitelmia

Kun ratkaisutietueisiin on liitetty grafiikkatiedostoja, käyttäjät luovat sanomanvälityssuunnitelmia, jotka koostuvat myyntiviestin välittävästä järjestetystä kokoelmasta mediatiedostoja. Käyttäjät määrittävät jakson sanomanvälityssuunnitelmien nimikkeitä, joista sanomanvälityssuunnitelma koostuu. Kukin sanomanvälityssuunnitelman nimike vastaa ratkaisutietuetta ja siihen liittyvää digitaalista sisältöä sekä sisältää liittyvät mediatiedostot, joita esittäjä voi käyttää antamaan lisätietoa tietystä aiheesta. Ratkaisutietue koostuu digitaalisesta mediatiedostosta, jota voidaan käyttää useisiin sanomanvälityssuunnitelmiin, kun taas sanomanvälityssuunnitelman nimike edustaa tietyn ratkaisutiedoston ainutlaatuista instanssia. Nimike sisältää myös tietyn sanomanvälityssuunnitelman mediatiedoston käyttöön liittyvää metadataa.

Jos haluat määrittää sanomanvälityssuunnitelman ja siihen liittyvät tietueet, katso [Sanomanvälityssuunnitelmat](#) (sivulla 567), [Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeet](#) (sivulla 574) ja [Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteet](#) (katso "[Viestintäsuunnitelman nimikesuhteet](#)" sivulla 578).

3 Sanomanvälityssuunnitelmien asiakasvastauksien tallentaminen

Sanomanvälityssuunnitelmat toimitetaan ohjelmiston Oracle CRM On Demand ulkopuolisessa sovelluksessa. Oracle CRM On Demand vastaanottaa yleisön palautetta ulkoisesta sovelluksesta ja tallentaa tiedot. Palaute tallennetaan sopivaksi katsotuksi ajaksi sanomanvälityssuunnitelman toimitukseen. Palaute voidaan myös liittää ennalta määritettyihin vastauksiin.

Lisätietoja viestin vastausten määrittämisestä on kohdassa [Viestin vastausten oikaisu](#) (sivulla 148).

Sanomanvälityssuunnitelmat

Viestintäsuunnitelma-sivuilla voit luoda, päivittää ja seurata viestintäsuunnitelmia.

Viestintäsuunnitelma on henkilökohtaisella tietokoneella tai kämmentietokoneella luotu esitys. Myyntikäyttäjät hyödyntävät viestintäsuunnitelmaa kuvatessaan tuotteita ja seuratessaan asiakaspalautetta.

Viestintäsuunnitelman sivut sisältävät erilaisia viestintäsuunnitelman määritteitä, jotka koskevat esimerkiksi kohdetuotetta, suunnitelman vanhentumispäivämäärää ja muita parametreja.

Viestintäsuunnitelmia luovat brandipäälliköt, tuotepäälliköt ja myyntipäälliköt. Viestintäsuunnitelmien sisältö on järjestetty siten, että myyntikäyttäjien esitykset noudattavat yrityksen lakimääräistä ja markkinointiin liittyvää ohjeistusta.

Sanomanviestintäsuunnitelma voi sisältää sanomanviestintäsuunnitelman nimikkeitä tietyssä järjestyksessä perinteisen useita kuvia sisältävän diaesityksen tapaan. Sanomanvälityssuunnitelma voi sisältää myös vain yhden tietyn sanoman sisältävän kuvan. Kun toimi luodaan, myyntiedustaja voi tarkistaa toimen suositellut sanomanvälityssuunnitelmat, esimerkiksi myyntikäynnin, tehtävän tai tapaamisen, jotta suositukset löytyvät. Sanomanvälityksen suositukset perustuvat sanomanvälityssuunnitelman ja myyntikäynnin, tehtävän tai tapaamisen välisiin segmenttien vastaavuuksiin ja tavoitteen liitoksiin. Lisätietoja on kohdassa [Toimien suositeltujen sanomanvälityssuunnitelmien tarkistaminen](#) (sivulla 570).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työsi vastualueeseen ei sisälly viestintäsuunnitelman tietojen hallintaa, viestintäsuunnitelman välilehti saatetaan sulkea pois määrittämisestäsi. Viestintäsuunnitelmasivujen käyttö edellyttää, että käyttäjärooliisi sisältyy mukautetun sisällön toimituksen hallintaoikeus.

Sanomanvälityssuunnitelman kotisivun käyttö

Sanomanvälityssuunnitelman kotisivu on sanomanvälityssuunnitelman tietueiden hallinnan lähtökohta. Tämä sivu koostuu useista osista ja sisältää keskeisiä tietoja.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa sanomanvälityssuunnitelman kotisivun asettelua. Jos käyttäjärooliillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit myös itse lisätä osia ja poistaa niitä.

Sanomanvälityssuunnitelman luonti

Voit luoda uuden sanomanvälityssuunnitelman valitsemalla Lähiaikoina muutetut sanomanvälityssuunnitelmat -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Sanomanvälityssuunnitelman kentät](#) (sivulla 571).

Sanomanvälityssuunnitelmaluetteloiden käyttö

Sanomanvälityssuunnitelmaluetteloiden osa näyttää suodatettujen luetteloiden lukumäärän. Suodatetut luettelot ovat tietueiden osajoukkoja tai ryhmiä, joiden avulla voit rajoittaa kerrallaan käytettävien tietueiden lukumäärää.

Seuraava taulukko sisältää sanomanvälityssuunnitelmien vakioluetteloiden kuvaukset.

Sanomanvälityssuunnitelmaluettelo	Suodattimet
Kaikki sanomanvälityssuunnitelmat	Kaikki nähtävillä olevat sanomanvälityssuunnitelmat niiden omistajasta riippumatta.
Lähiaikoina muutetut sanomanvälityssuunnitelmat	Kaikki sanomanvälityssuunnitelmat, joiden omistajakentässä on sinun nimesi, lajiteltuna muokkauspäivämäärän mukaan.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakioluettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina muutettujen sanomanvälityssuunnitelmien katselu

Lähiaikoina muutetut sanomanvälityssuunnitelmat -osassa näkyvät viimeksi muuttamasi sanomanvälityssuunnitelmat.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo -linkin.

Osien lisäys sanomanvälityssuunnitelman kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen rääätälöintioikeus, voit lisätä joitain seuraavista osista sanomanvälityssuunnitelman kotisivulle:

- Lähiaikoina luodut sanomanvälityssuunnitelmat
- Lähiaikoina muutetut sanomanvälityssuunnitelmat
- Omat lähiaikoina luodut sanomanvälityssuunnitelmat
- Omat lähiaikoina muutetut sanomanvälityssuunnitelmat

- Ylimääräiset raporttiosat (Yrityksen järjestelmänvalvoja voi asettaa raporttiosat sanomanvälityssuunnitelman kotisivun näyttöön.)

Osien lisäys sanomanvälityssuunnitelman kotisivulle

- 1 Valitse sanomanvälityssuunnitelman kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osia ja järjestä sivun osiot sanomanvälityssuunnitelman kotisivun asettelusivulla napsauttamalla suuntanuolia. Valitse sitten Tallenna.

Sanomanvälityssuunnitelmien hallinta

Lisätietoja sanomanvälityssuunnitelmien hallinnan vaiheista on kohdassa

- [Kirjojen lisäys sanomanvälityssuunnitelmaan](#) (katso "[Kirjojen lisäys viestintäsuunnitelmaan](#)" sivulla 570)
- [Viestintäsuunnitelman nimikkeiden lisäys](#) (sivulla 570)
- [Toimien suositeltujen sanomanvälityssuunnitelmien tarkistaminen](#) (sivulla 570)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

Huomautuksia: Sanomanvälityssuunnitelmat ei ole ohjelman Oracle CRM On Demand vakiosovellus, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä sanomanvälityssuunnitelmien tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Sanomanvälityssuunnitelmat](#) (sivulla 567)
- [Sanomanvälityssuunnitelman kotisivun käyttö](#) (sivulla 567)
- [Sanomanvälityssuunnitelman kentät](#) (sivulla 571)

HUOMAUTUS: Sanomanvälityssuunnitelman sivujen käyttö edellyttää, että käyttäjärooli sisältää räätälöidyn sisältötoimituksen hallintaoikeudet.

Kirjojen lisäys viestintäsuunnitelmaan

Seuraavan toiminnon avulla voit lisätä kirjoja viestintäsuunnitelmaan. Kun lisäät kirjan viestintäsuunnitelmaan, voit muokata tai poistaa kirjan. Toiminnossa oletetaan, että kirja näkyy liittyvänä nimikkeenä viestintäsuunnitelman tietosivulla. Lisätietoja liittyvien nimikkeiden näyttämisestä on kohdassa Liittyvän nimikkeen asettelujen mukautus.

Kirjan lisäys viestintäsuunnitelmaan

- 1 Avaa haluamasi viestintäsuunnitelma Viestintäsuunnitelmaluettelo-sivulla.
- 2 Valitse viestintäsuunnitelman tietosivun Kirjat-osan Lisää-painike.
- 3 Valitse kirjanvalintasäätimestä kirja, johon viestintäsuunnitelma lisätään, ja valitse sitten OK.
Lisätietoja kirjoista on kohdassa Kirjan hallinta.

Viestintäsuunnitelman nimikkeiden lisäys

Voit lisätä viestintäsuunnitelmaan viestintäsuunnitelman nimikkeen. Se sisältää tietoja nimikkeistä, joista viestintäsuunnitelma koostuu. Lisätietoja viestintäsuunnitelman nimikkeistä on kohdassa [Viestintäsuunnitelman nimikkeet](#) (katso "[Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeet](#)" sivulla 574).

Huomautus: Jos et näe viestintäsuunnitelman nimikkeen suhteiden liittyvän nimikkeen osaa Yhteyshenkilön tiedot -sivulla, lisää liittyvän nimikkeen osa kohdassa Liittyvän nimikkeen asettelujen mukautus kuvatulla tavalla tai ota yhteys yrityksesi järjestelmänvalvojaan.

Viestintäsuunnitelman nimikkeen lisäys viestintäsuunnitelmaan

- 1 Siirry viestintäsuunnitelman tietosivun Viestintäsuunnitelman nimike -osaan ja valitse Uusi.
- 2 Syötä tiedot kenttiin kohdassa [Viestintäsuunnitelman nimikkeen kentät](#) (katso "[Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kentät](#)" sivulla 577) kuvatulla tavalla. Tallenna tietue.

Toimien suositeltujen sanomanvälityssuunnitelmien tarkistaminen

Toimen luonnin aikana myyntiedustaja voi tallentaa toimeen liittyvää asiakasta, yhteyshenkilöä tai tuotetta koskevia tietoja. Myyntiedustajat voivat myös tarkistaa toimen suositellut sanomanvälityssuunnitelmat (myyntikäynti, tehtävä tai tapaaminen), jos suosituksia on. Sanomanvälityksen suositukset perustuvat sanomanvälityssuunnitelman ja myyntikäynnin, tehtävän tai tapaamisen välisiin segmenttien vastaavuuksiin ja tavoitteen liitoksiin seuraavasti:

- Jos sanomanvälityssuunnitelman ensisijainen tai toissijainen segmentti vastaa toimelle määritettyä segmenttiä, Yhteydenoton tiedot -sivun Käytettävissä olevat sanomanvälityssuunnitelmat -osan sanomanvälityssuunnitelman Suositus-kenttään tulostuu täysi kultainen tähti.

- Jos sanomanvälityssuunnitelman ensisijainen tai toissijainen tavoite vastaa toimelle määritettyä tavoitetta, Yhteydenoton tiedot -sivun Käytettävissä olevat sanomanvälityssuunnitelmat -osan sanomanvälityssuunnitelman Suositus-kenttään tulostuu puolikas kultainen tähti.
- Jos sanomanvälityssuunnitelman ja toimen välillä ei ole segmentin tai tavoitteen vastaavuuksia, Yhteydenoton tiedot -sivun Käytettävissä olevat sanomanvälityssuunnitelmat -osan sanomanvälityssuunnitelman Suositus-kenttään tulostuu tyhjä valkoinen tähti.

Lisätietoja myyntikäynneistä on kohdassa [Käyntien \(myyntikäyntien\) jäljitys asiakkaisiin](#) (katso "[Asiakaskäyntien \(myyntipuheluiden\) seuraaminen](#)" sivulla 140) ja [Näytteiden toimitus myyntikäynnillä](#) (sivulla 529). Lisätietoja toimista on kohdassa [Kalenteri ja toimet](#) (sivulla 131).

Tarkista toimien suositellut sanomanvälityssuunnitelmat seuraavien toimintojen avulla.

Toimien suositeltujen sanomanvälityssuunnitelmien tarkistaminen

- 1 Valitse käynnin toimi.
Ohjeita toimien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#). (katso "[Tietueiden etsiminen](#)" sivulla 44)
- 2 Siirry toimen Tiedot-sivulla (yhteydenoton, tehtävän tai tapaamisen tiedot) alaspäin Yhteydenotot-osaan ja avaa tarkasteltava myyntikäynti.
- 3 Siirry Yhteydenoton tiedot -sivulla alaspäin Käytettävissä olevat sanomanvälityssuunnitelmat -osaan ja tarkista sanomanvälityssuunnitelmaluettelo seuraavasti:
 - Suositus-kentässä oleva täysi kultainen tähti osoittaa, että sanomanvälityssuunnitelman ja toimen segmentit vastaavat toisiaan.
 - Suositus-kentässä oleva puolikas kultainen tähti osoittaa, että sanomanvälityssuunnitelman ja toimen tavoitteet vastaavat toisiaan.
 - Suositus-kentässä oleva tyhjä valkoinen tähti osoittaa, että sanomanvälityssuunnitelman ja toimen väliltä ei löytynyt vastaavuuksia (segmentti tai tavoite).
- 4 Valitse sanomanvälityssuunnitelman nimen linkki, kun haluat avata ja tarkistaa sanomanvälityssuunnitelman.

Sanomanvälityssuunnitelman kentät

Sanomanvälityssuunnitelman muokkaussivulla voit lisätä sanomanvälityssuunnitelman tai muokata aiemmin luotua sanomanvälityssuunnitelmaa. Sanomanvälityssuunnitelman muokkaussivu sisältää sanomanvälityssuunnitelman kaikki käytettävissä olevat kentät.

Vihje: Voit muokata sanomanvälityssuunnitelmia sanomanvälityssuunnitelman luettelosivulla ja sanomanvälityssuunnitelman tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja sanomanvälityssuunnitelman kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Sanomanvälityssuunnitelman avaintiedot	
Nimi	Sanomanvälityssuunnitelman nimi. (Pakollinen.)
Tyyppi	Sanomanvälityssuunnitelman luokka. Ennalta määritettyihin tyypeihin kuuluvat esimerkiksi seuraavat: Tuotteen julkistus ja Kohdeviesti. Valitse tyyppi valintaluettelon avulla. (Pakollinen.)
Tuote	Tähän sanomanvälityssuunnitelmaan liittyvän tuotteen nimi. Valitse tuote napsauttamalla hakukuvaketta. (Pakollinen.)
Koodi	Vapaa tekstikenttä, johon sanomanvälityssuunnitelman voi määrittää tarkoituksen, hoitoalueen tai organisaation määrittämän muun luokituksen mukaan.
Tila	Sanomanvälityssuunnitelman nykyinen tila. Mahdolliset tilan arvot ovat seuraavat: Hyväksytty, Käsitellään, Hylätty, Julkaistu ja Lähetetty. Valitse tila valintaluettelon avulla. (Pakollinen.)
Tarkista	Ilmoittaa, että kaikkien sanomanvälityssuunnitelman muodostavien nimikkeiden näkyvyys on tarkistettu ja tarkistuksen tilaksi on määritetty Onnistui. Jos kaikkien sanomanvälityssuunnitelman muodostavien nimikkeiden tarkistuksen tila on Onnistui, Tarkista-kentän tilaksi tulee Onnistui. Muussa tapauksessa arvoksi tulee Epäonnistui. Oracle CRM On Demand määrittää kentän arvon automaattisesti.
Segmentti	Markkinaosuus (eli asiakasryhmä), johon sanomanvälityssuunnitelma on kohdistettu.
Huomautuksia: Ensisijaisen kohteen tavoite-, Ensisijainen segmentti-, Toissijaisen kohteen tavoite- ja Toissijainen segmentti -kentät eivät ole oletusarvon mukaan käytettävissä. Jos haluat lisätä nämä kentät Sanomanvälityssuunnitelman tiedot -sivulle, ota yhteys yrityksen järjestelmänvalvojaan.	
Ensisijaisen kohteen tavoite	Osoittaa tämän sanomanvälityssuunnitelman ensimmäisen tavoitteen. Syötä tavoite tai valitse Haku-kuvake ja valitse tavoite luettelosta.
Ensisijainen segmentti	Osoittaa tähän sanomanvälityssuunnitelmaan liittyvän ensisijaisen segmentin. Vaihtoehdot ovat toimihenkilö, työläinen, maaseutu/maanviljely, joukkomyynti, erittäin varakas, korkea nettoarvo, monimiljonäärit ja erittäin korkea nettoarvo.
Toissijaisen kohteen tavoite	Osoittaa tämän sanomanvälityssuunnitelman toisen tavoitteen. Syötä tavoite tai valitse Haku-kuvake ja valitse tavoite luettelosta. HUOMAUTUS: Virhesanoma näytetään, kun ensisijainen ja toissijainen tavoite ovat samoja ja toissijainen tavoite on valittu ilman ensisijaista tavoitetta.

Kenttä	Kuvaus
Toissijainen segmentti	Osoittaa tähän sanomanvälityssuunnitelmaan liittyvän toissijaisen segmentin. Vaihtoehdot ovat toimihenkilö, työläinen, maaseutu/maanviljely, joukkomyynti, erittäin varakas, korkea nettoarvo, monimiljonäärit ja erittäin korkea nettoarvo. HUOMAUTUS: Virhesanoma näytetään, kun ensisijainen ja toissijainen segmentti ovat samoja ja toissijainen segmentti on valittu ilman ensisijaista segmenttiä.
Omistaja	(Pakollinen.) Käyttäjä, joka omistaa tämän sanomanvälityssuunnitelman tietueen. Oletuksena tähän kenttään määritetään sanomanvälityssuunnitelman luonut käyttäjä. Voit vaihtaa omistajaa Haku-kuvakkeen avulla.
Aloituspäivämäärä	Päivämäärä, jona sanomavälityssuunnitelma tulee näkyväksi (KK/PP/VVVV). Voit valita päivämäärän Kalenteri-kuvakkeen avulla.
Vanhenemispvm	Päivämäärä, jona sanomavälityssuunnitelma poistetaan käytöstä (KK/PP/VVVV). Voit valita päivämäärän Kalenteri-kuvakkeen avulla.
Vapautuspvm	Päivämäärä, josta lähtien tätä sisältöä voi käyttää mukautetun sisällön toimituksessa (PCD). Voit valita päivämäärän Kalenteri-kuvakkeen avulla.
Ilmoitus pakollinen	Tämä valintaruutu ilmaisee, näytetäänkö ilmoitusvelvollisuussanoma tämän sanomanvälityssuunnitelman alussa. (Pakollinen.)
Ota seuranta käyttöön	Tämä valintaruutu on tarkoitettu myöhempää käyttöä varten.
Lukitusjärjestys	Tätä valintaruutua ei käytetä sovelluksen Oracle CRM On Demand nykyisessä versiossa. (Pakollinen.)
Sanomanvälityssuunnitelman lisätiedot	
Kohderyhmä	Tämän sanomanvälityssuunnitelman kohderyhmän kuvaus.
Huomautus	Sanomanvälityssuunnitelmaa koskevat yleiset huomautukset.
Kuvaus	Tämän sanomanvälityssuunnitelman tietueen kuvaus.

Kohteeseen liittyvät tiedot

Kohteeseen liittyvää sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden tietoa on seuraavissa aiheissa:

- [Sanomanvälityssuunnitelmat](#) (sivulla 567)
- [Sanomanvälityssuunnitelman kotisivun käyttö](#) (sivulla 567)
- [Sanomanvälityssuunnitelmien hallinta](#) (sivulla 569)

Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeet

Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen sivuilla voit luoda, päivittää ja seurata sanomanvälityssuunnitelman nimikkeitä.

Sanomanvälityssuunnitelman nimike sisältää tietoja sanomanvälityssuunnitelman muodostavista nimikkeistä, jotka esiintyvät tietyssä järjestyksessä. Esitykset voivat olla analogisia tai tavanomaisia (koostua dioista).

Ratkaisu on Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen perustana olevissa esityksissä käytettävä multimediasisältö ja graafiset tiedostot (kuten SWF-, GIF- tai JPEG-tiedostot). Ratkaisun voi käyttää uudelleen, mutta sanomanvälityssuunnitelman nimikettä käytetään ainoastaan yhdessä sanomanvälityssuunnitelmassa. Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen sivu sisältää myös muiden kuin ratkaisuun liittyvien määritteiden lisätietoja.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työsi vastualueeseen ei sisälly sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen tietojen jäljitystä, Sanomanvälityssuunnitelman nimike -välilehti saatetaan sulkea pois määrittämisestä. Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen sivujen käyttö edellyttää, että käyttäjärooliisi sisältyy mukautetun sisällön toimituksen hallintaoikeus.

Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kotisivun käyttö

Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kotisivu on sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen tietueiden hallinnan lähtökohta. Tämä sivu koostuu useista osista ja sisältää keskeisiä tietoja.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit myös itse lisätä osia ja poistaa niitä.

Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen luonti

Voit luoda uuden sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen valitsemalla Lähiaikoina muutetut sanomanvälityssuunnitelman nimikkeet -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kentät](#) (sivulla 577).

Sanomanvälityssuunnitelman nimikeluetteloiden käyttö

Sanomanvälityssuunnitelman nimikeluetteloiden osa näyttää suodatettujen luetteloiden lukumäärän. Suodatetut luettelot ovat tietueiden osajoukkoja tai ryhmiä, joiden avulla voit rajoittaa kerrallaan käytettävien tietueiden lukumäärää.

Seuraava taulukko sisältää sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden vakioluetteloiden kuvaukset.

Sanomanvälityssuunnitelman nimikeluettelo	Suodattimet
Kaikki sanomanvälityssuunnitelman	Kaikki nähtävillä olevat sanomanvälityssuunnitelman

Sanomanvälityssuunnitelman nimikeluettelo	Suodattimet
nimikkeet	nimikkeet niiden omistajasta riippumatta.
Lähiaikoina muutetut sanomanvälityssuunnitelman nimikkeet	Kaikki sanomanvälityssuunnitelman nimikkeet, joiden omistajakentässä on sinun nimesi, lajiteltuna muokkauspäivämäärän mukaan.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "Luettelojen luonti ja tarkennus" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina muutettujen sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden katselu

Lähiaikoina muutetut sanomanvälityssuunnitelman nimikkeet -osassa näkyvät viimeksi muuttamasi sanomanvälityssuunnitelman nimikkeet.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo -linkin.

Osien lisäys sanomanvälityssuunnitelma nimikkeen kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätelöintioikeus, voit lisätä joitain seuraavista osista sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kotisivulle:

- Omat lähiaikoina luodut sanomanvälityssuunnitelman nimikkeet
- Lähiaikoina muutetut sanomanvälityssuunnitelman nimikkeet
- Lähiaikoina luodut sanomanvälityssuunnitelman nimikkeet
- Omat lähiaikoina muutetut sanomanvälityssuunnitelman nimikkeet
- Ylimääräiset raporttiosat (yrityksen järjestelmänvalvoja voi asettaa raporttiosat sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kotisivun näyttöön).

Osien lisäys sanomanvälityssuunnitelma nimikkeen kotisivulle

- 1 Valitse sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden kotisivulla Muokkaa ulkoasua.
- 2 Lisää tai poista osia ja järjestä sivun osat sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kotisivun asetusluovilla napsauttamalla suuntanuolia. Valitse sitten Tallenna.

Sanomanvälityssuunnitelmien nimikkeiden hallinta

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden lisäys](#) (katso "[Viestintäsuunnitelman nimikkeiden suhteiden lisäys](#)" sivulla 576)

Huomautuksia: Sanomanvälityssuunnitelmien nimike ei ole ohjelman Oracle CRM On Demand vakiosovellus, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

Kohteeseen liittyvää sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden tietoa on seuraavissa aiheissa:

- [Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeet](#) (sivulla 574)
- [Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kotisivun käyttö](#) (sivulla 574)
- [Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kentät](#) (sivulla 577)

HUOMAUTUS: Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen sivujen käyttö edellyttää, että käyttäjärooli sisältää räätelöidyn sisältötoimituksen hallintaoikeudet.

Viestintäsuunnitelman nimikkeiden suhteiden lisäys

Voit lisätä viestintäsuunnitelman nimikkeeseen viestintäsuunnitelman nimikkeen suhteen.

Viestintäsuunnitelman nimikkeen suhde on esitysnimike, joka tarjoaa valinnaisia tietoja ensisijaisen viestintäsuunnitelman nimikkeen tueksi. Jos esimerkiksi päänimike näyttää uuden lääkkeen sivuvaikutukset, valinnaisiin liittyviin tietoihin voivat sisältyä aiemman lääkeluokan sivuvaikutukset. Jos päänimikkeen teemana on hyvät kliinisen testin tulokset, valinnaisiin tietoihin voivat sisältyä tämän kliinisen testin arvot. Lisätietoja viestintäsuunnitelman nimikkeen suhteista on kohdassa [Viestintäsuunnitelman nimikkeen suhteet](#) (katso "[Viestintäsuunnitelman nimikesuhteet](#)" sivulla 578).

Huomautus: Jos et näe viestintäsuunnitelman nimikkeen suhteiden liittyvän nimikkeen osaa Yhteyshenkilön tiedot -sivulla, lisää liittyvän nimikkeen osa kohdassa Liittyvän nimikkeen asettelujen mukautus kuvatulla tavalla tai ota yhteys yrityksesi järjestelmänvalvojaan.

Viestintäsuunnitelman nimikkeen suhteen lisääminen viestintäsuunnitelman nimikkeeseen

- 1 Siirry viestintäsuunnitelman nimikkeen tietosivun Viestintäsuunnitelman nimikkeen suhde -osaan ja valitse Uusi.
- 2 Syötä tiedot kenttiin kohdassa [Viestintäsuunnitelman nimikesuhteiden kentät](#) (katso "[Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden kentät](#)" sivulla 581) kuvatulla tavalla. Tallenna tietue.

Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kentät

Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen muokkaussivulla voit lisätä sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen tai muokata aiemmin luotua sanomanvälityssuunnitelman nimikettä. Sanomanvälityssuunnitelman muokkaussivu sisältää sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kaikki käytettävissä olevat kentät.

VIHJE: Voit muokata sanomanvälityssuunnitelman nimikkeitä sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen luettelosivulla ja sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraava taulukko sisältää lisätietoja tietyistä sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen avaintiedot	
Järjestysnumero	Järjestys, jossa tämä sanomanvälityssuunnitelman nimike esiintyy sanomanvälityssuunnitelmassa. (Pakollinen.)
Nimi	Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen nimi.
Näyttönimi	Nimi, jolla tämä sanomanvälityssuunnitelman nimike näytetään sanomanvälityssuunnitelmassa.
Ratkaisun nimi	Sen digitaalisen sisällön nimi, johon sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen suhde perustuu. Käytä Haku-kuvaketta etsiäksesi ratkaisun. (Pakollinen.)
Ratkaisun nimi: Tarkistuksen tila	Osoittaa voidaanko digitaalista sisältöä näyttää kunnolla. Mahdolliset arvot ovat: Ei tarkistettu, Onnistui tai Epäonnistui. (Vain luku) Tämän kentän arvo periytyy linkitetyn ratkaisun tietueesta, joka sisältää digitaalisen sisällön tiedoston.
Ratkaisun nimi: Julkaisupäivämäärä	Päivämäärä, jonka jälkeen ratkaisun sisältöä voidaan käyttää PCD:ssä. (Vain luku.)

Kenttä	Kuvaus
Ratkaisun nimi: Päättymispäivämäärä	Päivämäärä, jonka jälkeen ratkaisun sisältöä ei tule käyttää PCD:ssä. (Vain luku.)
Ilmoitusviesti	Tämä valintaruutu merkitsee tietyn omaisuuden ilmoitusviestiksi. Usein sanomanvälityssuunnitelma täytyy aloittaa ilmoitusviestillä tai viesteillä, jotta voidaan varmistaa kaiken oleellisen tiedon täysi julkitulo ja, että kaikki lailliset ja säätelevät suositukset täytetään. (Pakollinen.)
Tyyppi	Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen luokka. Valitse tyyppi valintaluettelon avulla. (Pakollinen).
Luokitus	Tämän nimikkeen tehokkuuden laadullinen luokitus. Valitse luokitus valintaluettelon avulla.
Pääsanomanvälityssuunnitelma	Sanomanvälityssuunnitelma, jonka osa tämä sanomanvälityssuunnitelman nimike on. Käytä Haku-kuvaketta etsiäksesi pääsanomanvälityssuunnitelman. (Pakollinen.)
Tila	Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen nykyinen tila. Valitse tila valintaluettelon avulla. Etukäteen määritetyt valinnat ovat Piilota ja Näytä.
Kuvaus	Tämän nimikkeen sisällön lyhyt kuvaus.
Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen lisätiedot	
Tiivistelmä	Nimikkeen lyhyt kuvaus.
Puhujan huomautukset	Huomautukset, joita voit lisätä esitellessäsi nimikettä.
Yleisö	Sisällön kohdekäyttäjä.

Kohteeseen liittyvät aiheet

Kohteeseen liittyvää sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden tietoa on seuraavissa aiheissa:

- [Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeet](#) (sivulla 574)
- [Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kotisivun käyttö](#) (sivulla 574)
- [Sanomanvälityssuunnitelmien nimikkeiden hallinta](#) (sivulla 576)

Viestintäsuunnitelman nimikesuhteet

Viestintäsuunnitelman nimikesuhteet -sivuilla voit luoda, päivittää ja seurata viestintäsuunnitelman nimikesuhteita.

Viestintäsuunnitelman nimikesuhde on esitysnimike, joka tarjoaa valinnaisia tietoja ensisijaisen viestintäsuunnitelman nimikkeen tueksi. Jos esimerkiksi päänimike näyttää uuden lääkkeen sivuvaikutukset, valinnaisiin liittyviin tietoihin voivat sisältyä aiemman lääkeluokan sivuvaikutukset. Jos päänimikkeen teemana

on hyvät klinisen testin tulokset, valinnaisiin tietoihin voivat sisältyä tämän klinisen testin arvot. Viestintäsuunnitelma koostuu useista viestintäsuunnitelman nimikkeistä, jotka esiintyvät tietyssä järjestyksessä. Suunnitelma voi olla analoginen tai perinteinen esitys (koostuu dioista). Jokaiseen viestintäsuunnitelman nimikkeeseen voi liittyä toisia nimikkeitä, joita kutsutaan *viestintäsuunnitelman nimikesuhteiksi*. Viestintäsuunnitelman nimikesuhde -sivulla on tietoa näistä tukena toimivista esitysnimikkeistä.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työsi vastualueeseen ei sisälly sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen tietojen jäljitystä, Sanomanvälityssuunnitelman nimike -välilehti saatetaan sulkea pois määrittämisestä. Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen sivujen käyttö edellyttää, että käyttäjärooliisi sisältyy mukautetun sisällön toimituksen hallintaoikeus.

Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden kotisivun käyttö

Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden kotisivu on sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden tietueiden hallinnan lähtökohta. Tämä sivu sisältää tärkeitä tietoja ja toimintoja.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi räätälöidä sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden kotisivun asettelua. Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen räätälöintioikeus, voit myös itse lisätä osioita ja poistaa niitä.

Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden luonti

Voit luoda uuden sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteen valitsemalla Lähiaikoina muokatut sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteet -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden kentät](#) (sivulla 581).

Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden luetteloiden käyttö

Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden luetteloiden osio näyttää suodatettujen luetteloiden lukumäärän. *Suodatetut luettelot* ovat tietueiden osajoukkoja tai ryhmiä, joiden avulla voit rajoittaa kerrallaan käytettävien tietueiden lukumäärää.

Seuraava taulukko sisältää sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden kuvaukset.

Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhdeluettelo	Suodattimet
Kaikki sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteet	Kaikki näkyvissä olevat sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteet niiden omistajasta riippumatta.
Viimeksi muokatut sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteet	Kaikki sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteet, joiden omistajakentässä on sinun nimesi,

Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhdeluettelo	Suodattimet
	lajiteltuna muokkauspäivämäärän mukaan.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Viimeisimpien sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden katselu

Viimeksi muokattujen sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden osio esittää viimeksi muokatut sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteet.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo -linkin.

Osien lisääminen sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä joitain seuraavista osioista sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden kotisivulle:

- Viimeksi luodut sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteet
- Viimeksi muokatut sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteet
- Omat viimeksi luodut sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteet
- Omat viimeksi muokatut sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteet
- Ylimääräiset raporttiosat (yrityksen järjestelmänvalvoja voi asettaa raporttiosat sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden kotisivun näyttöön.)

Osien lisääminen sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden kotisivulle

- 1 Valitse sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osioita ja järjestä sivun osiot sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhteiden kotisivun asettelu -sivulla napsauttamalla suuntanuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden hallinta

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

Huomautuksia: Sanomanvälityssuunnitelmien nimikkeen suhteet ei ole ohjelman Oracle CRM On Demand vakiosovellus, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä sanomanvälityssuunnitelmien nimikesuhteiden tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhteet](#) (katso "[Viestintäsuunnitelman nimikesuhteet](#)" sivulla 578)
- [Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden kotisivun käyttö](#) (sivulla 579)
- [Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden kentät](#) (sivulla 581)

HUOMAUTUS: Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden sivujen käyttö edellyttää, että käyttäjärooli sisältää räätälöidyn sisältötoimituksen hallintaoikeudet.

Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden kentät

Sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhteiden muokkaussivulla voit lisätä sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhteen tai muokata aiemmin luotua sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhdetta. Sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhteiden muokkaussivu sisältää sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhteen kaikki käytettävissä olevat kentät.

VIHJE: Voit muokata sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhteita sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhteiden luettelosivulla ja sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhteiden tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraava taulukko sisältää lisätietoja tietyistä sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhteiden kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhteiden avaintiedot	
Nimi	Sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhteen nimi.
Näyttönimi	Nimi, jota käytetään sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhteen näyttämisessä sanomanvälityssuunnitelmassa.
Päätason sanomanvälityssuunnitelman nimike	Päätason sanomanvälityssuunnitelman nimike, jolle tämä sanomanvälityssuunnitelman nimike tarjoaa parhaan mahdollisen varmuuskopiointivaihtoehdon yksityiskohtaiset tiedot (pakollinen).
Kuvaus	Tämän nimikkeen sisällön lyhyt kuvaus.
Tyyppi	Sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhteen luokka. Valitse tyyppi valintaluettelon avulla. (Pakollinen).
Ratkaisun nimi	Sen multimediatiedoston tai graafisen tiedoston sisällön nimi, johon sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhde perustuu. (Pakollinen.)
Tiivistelmä	Nimikkeen lyhyt kuvaus.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä sanomanvälityssuunnitelmien nimikesuhteiden tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhteet](#) (katso "[Viestintäsuunnitelman nimikesuhteet](#)" sivulla 578)
- [Sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhteiden kotisivun käyttö](#) (katso "[Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden kotisivun käyttö](#)" sivulla 579)
- [Sanomanvälityssuunnitelman nimikesuhteiden hallinta](#) (katso "[Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden hallinta](#)" sivulla 581)

Tilaukset

Vaikka tilauksen tietuetyyppi on jo käytettävissä ohjelmassa Oracle CRM On Demand, sitä on parannettu Biotieteet-toiminnon kehittämiseksi. Tilaus-sivuilla voit luoda, päivittää ja seurata tilauksia sekä niihin liittyvien tuotteiden tilattavia nimikkeitä. Esimerkiksi myyjät voivat tehdä Tilaus-sivuilla seuraavaa:

- Luo suora näytetilauksen täyttöpyyntö sekä lähetä pääkonttoriin tilaus suoraan asiakkaalle lähetettävistä näytteistä.
- Tee pääkonttoriin sisäinen tilaus loppuneiden näytteiden täydentämiseksi. Myyjien näytevarasto tyhjenee ajoittain, ja he voivat tilata niitä lisää tarpeen mukaan.

Tilaustietue-tyyppi on linkitetty kaikkiin räätälöityihin kohteisiin ja se voidaan ottaa käyttöön integrointia varten Web-integrointitapahtumien ja asiankäsittelyn avulla. Jos Tilaukset-osa ei näy räätälöidyn kohteen tietosivulla, napsauta sivun oikeassa yläkulmassa olevaa Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää Tilaukset-osa sivun asetteluun. Jos et voi lisätä osaa sivun asetteluun, ota yhteys yrityksen järjestelmänvalvojaan.

582 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

Ennen aloitusta: Tilausten käsittelyä varten Tilausten käyttö -arvoksi on määritettävä yrityksen profiilisivulla CRM kysynnän mukaisten tilausten hallinta, ja käyttäjän rooliin on kuuluttava tilausten käytön käyttöönottovaltuudet.

Huomautus: Yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos tilausten ja niihin liittyvien tilauksen rivitietojen seuranta ei kuulu työn vastuualueeseen, Tilaukset-välilehti on saatettu sulkea pois määrittämisestäsi.

Tilauksen kotisivun käyttö

Tilauksen kotisivu on lähtökohta tilausten ja niihin liittyvien tuotteiden tilattavien nimikkeiden hallinnalle.

Huomautuksia: yrityksesi järjestelmänvalvoja voi räätälöidä tilauksen kotisivun asettelua. Lisäksi jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen muokkausoikeuden, voit lisätä sivulle osia ja poistaa siitä osia.

Ennen aloitusta: Tilausten ja tuotteiden tilattavien nimikkeiden käsittelyä varten Tilausten käyttö -arvoksi on määritettävä yrityksen profiilisivulla CRM kysynnän mukaisten tilausten hallinta, ja käyttäjän rooliin on kuuluttava tilausten käytön käyttöönottovaltuudet. Lisätietoja kohdassa Yrityksen profiiliin ja yleisten oletusarvojen asettaminen

Tilauksen luonti

Näytteiden järjestelmänvalvoja voi luoda uuden tilauksen valitsemalla Omat äskettäin luodut tilaukset -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Tilauksen kentät](#) (katso "[Tilaukentät](#)" sivulla 587).

Tilauksluetteloiden käyttö

Tilauksluettelo-osa sisältää suodatettuja luetteloita. Suodatetut luettelot ovat tietueiden osajoukkoja tai ryhmiä, joiden avulla voit rajoittaa kerrallaan käsiteltävien tietueiden määrää. Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakio luetteloita. Kaikki vakio luettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakio luettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää tilausten vakio luetteloiden kuvaukset.

Tilauksluettelo	Suodattimet
Kaikki tilaukset	Kaikki tilaukset, joita sinulla on oikeus tarkastella, huolimatta tilauksen omistajasta tai luontipäivämäärästä.
Omat äskettäin luodut tilaukset	Näytetään tilaukset, joiden omistajakentässä on sinun nimesi, järjestettynä luontipäivämäärän mukaan.
Kaikki äskettäin luodut tilaukset	Näyttää kaikki luodut tilaukset, joita sinulla on oikeus tarkastella, järjestettynä päivämäärän mukaan.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Viimeaikaisten tilausten katselu

Omat äskettäin luodut tilaukset- ja Omat äskettäin näytetyt tilaukset -osissa näkyvät viimeksi luodut tai tarkastellut tilaukset.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo -linkin.

Osien lisäys tilauksen kotisivulle

Jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen muokkausoikeuden, voit lisätä omalle tilauksen kotisivullesi seuraavia osia:

- Äskettäin luodut tilaukset
- Äskettäin muutetut tilaukset
- Omat äskettäin luodut tilaukset
- Omat äskettäin muutetut tilaukset
- Lisäraporttiosat (yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää raporttiosat näkymään tilauksen kotisivulla.)

Osien lisääminen omalle tilauksen kotisivulle

- 1 Napsauta tilauksen kotisivulla Muokkaa rakennetta.
- 2 Voit lisätä tai poistaa osia sekä järjestää osia sivulla tilauksen kotisivun asettelusivun nuolipainikkeita käyttämällä. Valitse Tallenna.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tilauksia ja näytteiden tilattavia nimikkeitä käsitteleviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Tilaukset](#) (sivulla 582)
- [Tilauskentät](#) (sivulla 587)
- [Tilausten hallinta](#)

Tilausten hallinta

Lisätietoja tilausten hallinnasta on kohdassa

- [Tuotteiden tilattavan nimikkeen luonti](#) (sivulla 585)
- [Tuotteiden tilauksen lähetys](#) (sivulla 587)
- [Näytepyynnön tietojen linkitys puheluihin](#) (katso "[Näytepyyntötietojen linkittäminen yhteydenottoihin](#)" sivulla 538)

Huomautuksia: Tilaukset ei ole ohjelman Oracle CRM On Demand vakiosovellus, joten se ei ehkä ole käytettävissä yrityksessäsi.

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Tietueiden käsittely](#) (sivulla 37)
- [Tietueiden omistuksen siirto](#) (sivulla 93)
- [Tietueiden poisto ja palautus](#) (sivulla 113)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tilausten tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Tilaukset](#) (sivulla 582)
- [Tilauskentät](#) (sivulla 587)
- [Tilauksen kotisivun käyttö](#) (sivulla 583)

Tuotteiden tilattavan nimikkeen luonti

Tilaus-sivuilla voit luoda ja päivittää tuotteiden tilattavia kohteita ja seurata niiden avulla, mitä tuotteita asiakas on ostanut tilauksessa.

Huomautuksia: Näytepyynnön sivuilla voit myös linkittää näytepyynnön tietoja puheluihin, katso [Näytepyynnön tietojen linkittäminen puheluihin](#) (katso "[Näytepyyntötietojen linkittäminen yhteydenottoihin](#)" sivulla 538). Huomaa, että jos muokkaat tilauksen tietosivua lisäämällä siihen uuden kentän, uusi kenttä on käytettävissä myös näytepyynnön sivuilla.

Ennen aloitusta: Tilausten ja tuotteiden tilattavien nimikkeiden käsittelyä varten Tilausten käyttö -arvoksi on määritettävä yrityksen profiilisivulla CRM kysynnän mukaisten tilausten hallinta, ja käyttäjän rooliin on kuuluttava tilausten käytön käyttöönottovaltuudet.

Tuotteen tilattavan kohteen luonti tai päivitys

- 1 Valitse tilauksen kotisivulla haluamasi tilaus.
Ohjeita tilauksien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Toimi tilauksen tietosivulla seuraavasti:
 - Lisää tilaukseen tilausrivitieto napsauttamalla Tilattavat nimikkeet -kohdan Uusi-painiketta.
Huomautuksia: Haluat ehkä lisätä asetteluun Tilattavat nimikkeet -osan. Lisätietoja asetteluun muuttamisesta on kohdassa [Oman tietosivun asetteluun muuttaminen](#) (katso "Tietosivun asetteluun muutos" sivulla 703).
 - Päivitä tilattava nimike napsauttamalla kyseisen tilausrivin nimikkeen vieressä olevaa Muokkaa-painiketta.
- 3 Täytä Tilattavan nimikkeen tiedot- tai Muokkaa-sivulla seuraavassa taulukossa kuvatut kentät.

Kenttä	Kuvaus
Tilattavan nimikkeen numero	(Vain luku) Tilausrivin nimikkeen yksilöivä numero.
Valuutta	Kyseisen tilattavan nimikkeen käsittelyssä käytettävä valuutta. Valitse valuutta hakuvalitsimen avulla.
Alennuksen määrä	Tämä kenttä ei ole käytettävissä ohjelman Oracle CRM On Demand nykyisessä versiossa.
Alennusprosentti	Tämä kenttä ei ole käytettävissä ohjelman Oracle CRM On Demand nykyisessä versiossa.
Tuote	(Pakollinen) Tilattava tuote.
Määrä	(Pakollinen) Tilattavan tuotteen määrä. Tämän kentän arvo ei voi olla negatiivinen.
Tilaus	(Vain luku) Päätasen tilaus, johon tämä tilausrivin nimike on linkitetty.
Tilaus: Ulkoinen yksilöivä tunnus	(Vain luku) Sen päätasen tilauksen ulkoinen yksilöivä tunnus, johon tämä tilausrivin nimike on linkitetty.
Hinta	Tämä kenttä ei ole käytettävissä ohjelman Oracle CRM On Demand nykyisessä versiossa.
Hinta alennuksen jälkeen	Tämä kenttä ei ole käytettävissä ohjelman Oracle CRM On Demand nykyisessä versiossa.

- 1 Tallenna tietue.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tilausten tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Tilaukset](#) (sivulla 582)
- [Tilauksen kotisivun käyttö](#) (sivulla 583)
- [Tilausten hallinta](#)
- [Tilauskentät](#) (sivulla 587)

Tuotteiden tilauksen lähetys

Kun tilattavan nimikkeen luonti ja päivitys on valmis, voit lähettää tilauksen.

Ennen aloitusta: Tilausten ja tuotteiden tilattavien nimikkeiden käsittelyä varten Tilausten käyttö -arvoksi on määritettävä yrityksen profiilisivulla CRM kysynnän mukaisten tilausten hallinta, ja käyttäjän rooliin on kuuluttava tilausten käytön käyttöönottovaltuudet.

Tuotteiden tilauksen lähetys

- 1 Valitse tilauksen kotisivulla haluamasi tilaus.
Ohjeita tilauksien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Tarkista tilauksen tietosivulla tilattavat nimikkeet, jotka liittyvät tähän tuotetilaukseen, ja varmista, että tiedot on kirjattu oikein.
- 3 Lähetä tuotetilaus ja kaikki siihen liittyvät tilausrivin nimikkeet napsauttamalla Lähetä-painiketta.
Tilauksen luonnin tila -kentän arvoksi vaihtuu Lähetetty, mikä osoittaa, että tuotetilaus on lähetetty käsittelyyn. Lähetettyä tuotetilausta ei voi muokata.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tilausten tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Tilaukset](#) (sivulla 582)
- [Tilauksen kotisivun käyttö](#) (sivulla 583)
- [Tilausten hallinta](#)
- [Tilauskentät](#) (sivulla 587)

Tilauskentät

Tilauksen muokkaussivulla voit lisätä tuotteiden tilauksen tai päivittää aikaisemmin luodun tilauksen tietoja. Tilauksen muokkasivulla näkyvät kaikki tilauksen kentät.

Vihje: Voit muokata tilauksia myös tilauksen tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on tietoja joistakin tilauskentistä.

Kenttä	Kuvaus
Tilauksen tärkeimmät tiedot	
Tilauksen numero	Jokaiseen tilaukseen liitettävä yksilöivä numero.
Asiakas	Tähän tilaukseen liittyvä asiakas.
Myyntimahdollisuus	Tähän tilaukseen liittyvä myyntimahdollisuus.
Yhteyshenkilö	Tähän tilaukseen liittyvä yhteyshenkilö.
Tilaus luotu	Päivämäärä, jolloin tilaus luotiin.
Tilauksen luonnin tila	(Vain luku) Tämän kentän arvo on oletusarvon mukaan Kesken. Kun tuotetilaus lähetetään, tämän kentän arvoksi vaihtuu Lähetetty.
Ulkoinen yksilöivä tunnus	Yksilöivä ulkoinen tunnus, jonka avulla tilaus integroidaan ohjelmaan Oracle CRM On Demand.
Tunnus	Tämän kentän arvo yksilöi tilauksen.
Toimitusosoite	Osoite, johon tilaus toimitetaan. Valitse osoite hakuvalitsimen avulla. Tämä kenttä on täytettävä näytepyyntötilauksessa, katso Näytepyynnön tietojen linkittäminen puheluihin (katso " Näytepyyntötietojen linkittäminen yhteydenottoihin " sivulla 538).
Laskutusosoite	Kyseisen tilauksen laskutusosoite.
Tilauksen tila	Tilauksen tila, joka voi olla jokin seuraavista: Avoin, Toimitettu, Käsitelty tai Lähetetty. Voit määrittää tilan tarvittaessa. Kun tilaus lähetetään, tilauksen tilakentän arvoksi vaihtuu Lähetetty.
Lisätietoja	
Omistaja	Henkilö, joka loi tämän tilaustietueen.
Kuvaus	(Valinnainen) Tilauksen kuvaus.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tilausten tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Tilaukset](#) (sivulla 582)
- [Tilauksen kotisivun käyttö](#) (sivulla 583)
- [Tilausten hallinta](#)

9

Varallisuuden hallinta

Oracle CRM On Demand sisältää seuraavat varallisuuden hallinnan tietuetyypit:

- **Vakuutuskirjat** Näillä sivuilla voit hallita rahatilien tietoja.
- **Rahatilin omistajat** Näillä sivuilla voit hallita rahatilien omistajien tietoja.
- **Rahatilin sijoitukset** Näillä sivuilla voit hallita rahatilin rahoitustuotteen tapahtumia.
- **Rahoitussuunnitelmat** Näillä sivuilla voit hallita yhteyshenkilön tai yrityksen yhden tai usean rahatilin rahoitussuunnitelmia.
- **Rahoitustuotteet** Näillä sivuilla voit hallita rahoitustuotteen tietoja.
- **Rahoitustapahtumat** Näillä sivuilla voit seurata tietyn rahatilin tapahtumia.
- **Salkut** Näiden sivujen avulla voit hallita salkun tilejä.
- **Taloudet** Näillä sivuilla voit hallita samassa taloudessa asuvien, toisiinsa liittyvien yhteyshenkilöiden ryhmän tietoja.

Huomautus: Kaikki nämä tietuetyypit ovat käytettävissä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Taloudet

Talouksien sivuilla voit luoda, päivittää ja seurata taloustietueita.

Talous on joukko yhteyshenkilöitä, jotka yleensä liittyvät yhteen, kuten perhe (vanhemmat ja lapset), jotka asuvat samassa osoitteessa samassa talossa. Talous sallii yhteyshenkilöiden ryhmittelyn yhteen ja yhteyshenkilöryhmien seurannan. Yhteyshenkilö voidaan ryhmitellä yhteen tai useaan talouteen tai yhteyshenkilöryhmään. Rahalaitoksilla ja yksittäisillä käyttäjillä, kuten pankkiireilla, neuvonantajilla ja suhdepäälliköillä, on monia erilaisia käyttäjiä yhteyshenkilöiden ryhmitelyyn. Talouksiin liittyvät tiedot voidaan koota talouteen liittyvistä yhteyshenkilöistä.

Talous tarjoaa arvokasta segmentointitietoa taloudesta kokonaisuudessaan sekä yhteenvedon talouden jäsenten yhteyshenkilöitä koskevista tiedoista. Taloudet-sivua voidaan käyttää taloutta koskevan demografisen tiedon määrittämiseen ja keruuseen. Taloudet-sivua voidaan käyttää myös asiakkaan kyseiseen talouteen liittyvien rahatilien, tuotteiden ja yhteystietojen tarkasteluun. Nämä tiedot mahdollistavat asiakkaan tietojen arvioinnin.

Asiakkaan kaikkien tilien talouskohtaisen ryhmittelyn ansiosta rahalaitos voi yksilöidä asiakkaan todellisen arvon organisaatiolle ja etsiä mahdollisuuksia lisätuotteiden ja -palveluiden täydennys- ja paljousmyyntiin asiakkaalle, kuten kotivakuutus ja opintolainat. Koska kaikkia asiakkaan talouskohtaisia rahatilejä voidaan katsella, rahalaitos voi tarkastella talouden yleistä taloudellista asemaa.

Talouksien aliasiakkaat ja liittyvät tiedot

Talouden sivuilla voit määrittää ja profiloida talouden. Talouden sivuilla voit myös katsella talouden aliasiakkaita ja muita liittyviä tietoja, esimerkiksi

- **Yhteyshenkilöt.** Yhteyshenkilöt voidaan liittää talouteen. Kaikkia talouteen liittyviä yhteyshenkilöitä voidaan tarkastella Talous-sivulla. Tietoa yhteyshenkilöistä on kohdassa [Yhteyshenkilöt](#) (sivulla 218).
- **Korvausvaatimukset.** Korvausvaatimukset voidaan liittää talouteen. Kaikkia talouteen liittyviä korvausvaatimuksia voidaan tarkastella Talous-sivulla. Tietoa korvausvaatimuksista on kohdassa [Korvausvaatimukset](#) (sivulla 634).
- **Taloussuunnitelmat.** Taloussuunnitelmat voidaan liittää talouteen. Kaikkia talouteen liittyviä taloussuunnitelmia voidaan tarkastella Talous-sivulla. Tietoa taloussuunnitelmista on kohdassa [Taloussuunnitelmat](#) (sivulla 615).
- **Vakuutuksen omistajat.** Vakuutuksen omistajat voidaan liittää talouteen. Kaikkia talouteen liittyviä vakuutuksen omistajia voidaan tarkastella Talous-sivulla. Tietoa vakuutuksen omistajista on kohdassa [Vakuutuksen omistajat](#) (sivulla 658).
- **Rahatilin omistajat.** Rahatilin omistajat voidaan liittää talouteen. Kaikkia talouteen liittyviä rahatilin omistajia voidaan tarkastella Talous-sivulla. Tietoa rahatilin omistajista on kohdassa [Rahatilin omistajat](#) (sivulla 608).
- **Taloustiimit.** Käyttäjät voivat kuulua talouteen liittyvään tiimiin. Kaikkia talouteen liittyviä tiimin jäseniä (käyttäjiä) voidaan tarkastella Talous-sivulla.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen ei sisälly talouden tietojen jäljitystä, Taloudet-välilehti saatetaan sulkea pois määrityksistäsi.

Talouden kotisivun käyttö

Talouden kotisivu on lähtökohta talouksien hallinnalle.

HUOMAUTUS:: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi mukauttaa talouden kotisivun rakennetta. Jos käyttäjän rooliin sisältyy lisäksi Kotisivun personalisointi -oikeus, sivulle voidaan lisätä osia ja niitä voidaan poistaa sieltä.

Talouden luonti

Voit luoda talouden valitsemalla Omat lähiaikoina näytetyt taloudet -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Talouden kentät](#) (katso "[Taloukentät](#)" sivulla 594).

Talousluetteloiden käyttö

Talousluettelo näyttää luetteloiden määrän. Oracle CRM On Demand sisältää vakioluettelojoukon. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia, ja jokainen näkee ne. Voit luoda esimiesten kanssa uusia luetteloita eri ehtojen mukaan. Nämä mukautetut luettelot näkyvät vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää talouksien vakioluetteloiden kuvaukset.

Talouksien luettelo	Suodattimet
---------------------	-------------

Talouksien luettelo	Suodattimet
Lähiaikoina muutetut taloudet	Kaikki taloudet, joiden omistajakentässä on sinun nimesi, lajiteltuna muokauspäivämäärän mukaan
Kaikki taloudet	Kaikki nähtävillä olevat taloudet talouden omistajasta riippumatta.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "Luettelojen luonti ja tarkennus" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina muutettujen talouksien katselu

Omat lähiaikoina muutetut taloudet -osassa näkyvät taloudet, joita olet katsellut viimeksi.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo.

Osien lisääminen talouden kotisivulle

Jos käyttäjän rooliin sisältyy Kotisivun personalisointi -oikeus, käyttäjä voi lisätä talouden kotisivuun seuraavia osia.

- Lähiaikoina luodut taloudet
- Lähiaikoina muutetut taloudet
- Omat lähiaikoina luodut taloudet
- Omat lähiaikoina muutetut taloudet
- Raporttiosat (Yrityksen järjestelmänvalvoja voi tehdä raporttiosista näyttökelpoisia talouden kotisivulla.)

Osien lisäys omalle talouden kotisivulle

- 1 Napsauta talouden kotisivulla Muokkaa rakennetta.
- 2 Poista tai lisää osia tai järjestä sivulla olevia osia napsauttamalla nuolia talouden kotisivun Rakennesivulla.
- 3 Valitse Tallenna.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä taloustietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Taloudet](#) (sivulla 589)
- [Talouksien hallinta](#) (sivulla 592)
- [Talouskentät](#) (sivulla 594)

Talouksien hallinta

Tee seuraavat tehtävät talouksien hallintaa varten:

- [Talouksien profilointi](#) (sivulla 593)
- [Talouden jäsenten seuranta](#) (sivulla 593)

HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus ei kuulu vakiosovellukseen, joten se ei ehkä ole käytettävissä käyttämässäsi sovelluksen Oracle CRM On Demand versiossa.

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Tietueiden omistuksen siirto](#) (sivulla 93)
- [Huomautusten lisäys](#) (sivulla 99)
- [Tiedostojen ja URL-osoitteiden liittäminen tietueisiin](#) (sivulla 106)
- [Tietueiden poisto ja palautus](#) (sivulla 113)
- [Tietueiden yhdistäminen](#) (sivulla 98)
- [Tietueiden jako \(tiimit\)](#) (sivulla 94)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä taloustietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Taloudet](#) (sivulla 589)
- [Talouden kotisivun käyttö](#) (sivulla 590)
- [Talouskentät](#) (sivulla 594)

Talouksien profilointi

Voit profiloida taloudet päivittämällä talouksien tietueiden tiedot.

Talouden profilointi

- 1 Valitse talous.
Ohjeita talouksien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse Talouden tiedot -sivulla Muokkaa.
- 3 Täytä Talouden muokkaus -sivun tiedot. Kenttien kuvaukset löytyvät [Talouskentät](#) (sivulla 594)-kohdasta.

Talouden jäsenten seuranta

Kun haluat seurata talouden jäseniä, lisää ne talouden yhteyshenkilöiksi.

Talouden jäsenten seuranta

- 1 Valitse taloustietue.
Ohjeita taloustietueiden valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Siirry Talouden tiedot -sivun Yhteyshenkilöt-osaan ja valitse Lisää.
HUOMAUTUS: Yhteyshenkilöt-osa kannattaa lisätä asetteluun. Lisätietoja asettelun muokkaamisesta on kohdassa [Tietosivun asettelun muutos](#) (sivulla 703).
- 3 Napsauta yhteyshenkilöluettelosivulla Uusi yhteyshenkilö -kentän Haku-kuvaketta.
- 4 Valitse yhteyshenkilö yhteyshenkilön hakuikkunassa.
- 5 Valitse yhteyshenkilöluettelosivun avattavasta Suhde-luettelosta yhteyshenkilön suhde talouteen.

Kenttä	Kuvaus
Uusi yhteyshenkilö	Talouden yhteyshenkilön nimi. Valitse yhteyshenkilö yhteyshenkilön hakuikkunassa.
Suhde	Yhteyshenkilön suhde talouteen. Valittavissa on monia ennalta määritettyjä suhteita, kuten Huoltaja, Puoliso, Lapsi, Sukulainen avioliiton kautta, Lapsenlapsi ja Esimies.
Summaus	Valitse Summaus-valintaruutu, kun haluat, että yhteyshenkilöiden alijoukko lasketaan mukaan talouden loppusummiin (esimerkiksi Nettoarvo yhteensä ja Tulot yhteensä). Talouden loppusummin ei lasketa yhteyshenkilöitä, joita ei valita, eikä myyntimahdollisuuksien,

Kenttä	Kuvaus
	<p>portfolioiden, aktiviteettien tai huomautusten tietoja. Summaus on käytössä oletusarvoisesti.</p> <p>Huomautus: Yhteyshenkilön ja talouden tietosivun Summaus-valintaruutu on sama. Jos muutat yhtä valintaruutua, myös toista muutetaan.</p>

- 6** Valitse yhteyshenkilöluettelosivulla Tallenna.
- 7** Siirry Uusi yhteyshenkilö -kenttään ja valitse yhteyshenkilö. Valitse sitten Suhde-valintaluettelosta yhteyshenkilön suhde talouteen.

Lisätietoja talouskentistä on kohdassa [Talouskentät](#) (sivulla 594).

Talouskentät

Talouden muokkaussivulla voit lisätä talouden tai muuttaa aikaisemmin luodun talouden tietoja. Talouden kaikki kentät näkyvät talouden muokkaussivulla.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa sovellusta monin eri tavoin. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa tässä taulukossa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä. Talouden sivuilla monet kentät ovat vain luku -muotoisia, koska ne lasketaan sellaiseen talouteen linkitetyistä yhteyshenkilötietueista, jonka Summaus-kenttä on valittuna. Lisäyskentät, kuten Koko omaisuus, summataan talouden kaikista yhteyshenkilöistä, joissa Summaus-kenttä on valittuna. Muut kuin lisättävät kentät, kuten osoitteet, haetaan yleensä talouden ensisijaisesta yhteyshenkilöstä.

Jos talouteen ei ole linkitettyä yhtään yhteyshenkilöä, voit lisätä taloustietueeseen yhteyshenkilöitä. Lisätietoja on kohdassa [Talouden jäsenten seuranta](#) (sivulla 593).

Kenttä	Kuvaus
Talouden tärkeimmät tiedot	
Talouden nimi	Enintään 50 merkkiä.
Ensisijainen	Vain luku.
Talouden lisätiedot	
Tyyppi	Oletusarvot: Perhe - lapsia, Perhe - ei lapsia, Perhe - eläkeläinen, Yksi, Yksinhuoltajaperhe, Perhe, Suurperhe, Avopari, Vain vanhemmat, Eläkkeellä ja Muu.
Segmentti	Oletusarvot: Virkamies, Työläinen, Maaseudulta, Oma asunto, Vuokralainen, Maaseutu/maanviljely, Suurasiakas, Varakas, Korkea

Kenttä	Kuvaus
	nettoarvo, Pentamiljonäärit ja Erittäin suuri nettoarvo.
Edellinen toimi	Vain luku. Ilmaisee talouteen liittyvän edellisen aktiviteetin päivämäärän.
Talouden päänsyntymäaika:	Vain luku.
Lisätietoja	
Asiakas	Vain luku.
Yhteyshenkilö	Vain luku.
Omistaja	<p>Taloustietueen omistaja.</p> <p>Yleensä tietueen omistaja voi päivittää tietueen, siirtää tietueen toiselle omistajalle tai poistaa tietueen. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa käyttöoikeuksien tasoa eli rajoittaa tai lisätä käyttäjän käyttöoikeuksia.</p> <p>Omistaja-kentän arvo määrittää, mitkä tietueet lisätään raportteihin, jotka suoritat itse tai jotka esimiehesi suorittavat Raportit- ja Dashboard-sivuilta.</p> <p>Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).</p>
Talouden taloudellinen profiili	
Tulot yhteensä	Talouteen summattavien yhteyshenkilöiden tulot yhteensä. Vain luku.
Koko omaisuus	Talouteen summattavien yhteyshenkilöiden koko omaisuus. Vain luku.
Kulut yhteensä	Talouteen summattavien yhteyshenkilöiden kulut yhteensä. Vain luku.
Velat yhteensä	Talouteen summattavien yhteyshenkilöiden velat yhteensä. Vain luku.
Nettoarvo yhteensä	Talouteen summattavien yhteyshenkilöiden nettoarvo yhteensä. Vain luku.
Sijoituksen riskiprofiili	
Riskiprofiili	Täytetään talouden ensisijaisesta yhteyshenkilötietueesta. Vain luku.
Kokemustaso	Täytetään talouden ensisijaisesta yhteyshenkilötietueesta. Vain luku.
Sijoitusnäkymät	Täytetään talouden ensisijaisesta yhteyshenkilötietueesta. Vain luku.
Nykyinen sijoitusyhdistelmä	Täytetään talouden ensisijaisesta yhteyshenkilötietueesta. Vain luku.
Tavoite	Täytetään talouden ensisijaisesta yhteyshenkilötietueesta. Vain luku -muotoinen.

Kenttä	Kuvaus
Ensisijainen tavoite	Täytetään talouden ensisijaisesta yhteyshenkilötietueesta. Vain luku.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä taloustietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Taloudet](#) (sivulla 589)
- [Talouden kotisivun käyttö](#) (sivulla 590)
- [Talouksien hallinta](#) (sivulla 592)
- [Tietueiden jako \(tiimit\)](#) (sivulla 94)

Salkut

Salkkujen sivujen avulla voit luoda, päivittää ja seurata kaiken tyyppisiä salkkuja. Salkut voivat olla minkä tahansa tyyppisiä seurattavaan yhteyshenkilöön liittyviä tietoja.

Salkut voivat tarkoittaa seuraavia kohteita:

- **rahatilit:** kaupankäyntitili, laina tai luottokortti
- **vakuutus sopimukset:** henki- tai eläkevakuutus.

Voit käyttää salkkusivuja salkun määrittämiseen ja profilointiin.

VIHJE: Voit käyttää rahatilin tietuetyyppejä ja rahatilin hierarkiaa rahatilin ryhmien eli salkkujen seurannassa. Lisätietoja rahatileistä on kohdassa [Ylätason rahatilien seuranta](#) (katso "[Ylätason rahatilien seuranta](#)" sivulla 606).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueet eivät sisällä rahatilin tietojen seurantaa, Salkut-välilehti voidaan sulkea pois määrittämisistäsi.

Salkun tilin kotisivun käyttö

Salkun tilin kotisivu on salkun tilin hallinnan lähtökohta.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi muokata salkun tilin kotisivun asettelua. Lisäksi jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen muokkausoikeuden, voit lisätä sivulle osia ja poistaa siitä osia.

Salkun tilin luonti

Voit luoda salkun tilin valitsemalla Omat lähiaikoina näytetyt salkut -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Salkun tili -kentät](#) (sivulla 601).

Salkun tililuetteloiden käyttö

Salkkuluetteloiden osassa kerrotaan luetteloiden määrä. Oracle CRM On Demand sisältää vakioluettelojoukon. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia, ja jokainen näkee ne. Voit luoda esimiesten kanssa uusia luetteloita eri ehtojen mukaan. Nämä mukautetut luettelot näkyvät vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää salkun tilien vakioluetteloiden kuvaukset.

Salkkuluettelo	Suodattimet
Kaikki salkun tilit	Kaikki salkun tilit, joita sinulla on oikeus tarkastella.
Uudet salkut	Kaikki salkun tilit, joita sinulla on oikeus tarkastella, järjestettynä päivämäärän mukaan.
Lähiaikoina muutetut salkut	Kaikki salkun tilit, joita sinulla on oikeus tarkastella, järjestettynä muutospäivämäärän mukaan.
Omat lähiaikoina muutetut salkut	Kaikki salkun tilit, joita olet muuttanut viimeksi.
Omat uudet salkut	Kaikki salkun tilit, jotka olet luonut viimeksi.
Oman salkun tilit	Kaikki salkun tilit, joiden Omistaja-kentässä on nimesi.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakioluettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Lähiaikoina muutettujen salkun tilien katselu

Omat lähiaikoina näytetyt salkut -osassa näkyvät salkun tilit, joita olet tarkastellut viimeksi.

Osien lisäys salkun tilin kotisivulle

Jos käyttäjän rooliisi sisältyy kotisivujen mukautusoikeus, voit lisätä salkun tilin kotisivulle jonkin tai kaikki seuraavista osista:

- Uudet salkut
- Lähiaaikoina muutetut salkut
- Omat uudet salkut
- Omat lähiaaikoina muutetut salkut
- Raporttiosat (yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää raporttiosat näkymään omalla salkun tilin kotisivullasi).

Osien lisäys omalle salkun tilin kotisivulle

- 1 Valitse salkun tilin kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Voit lisätä tai poistaa osia sekä järjestää osia sivulla salkun tilin kotisivun asettelusivun nuolipainikkeita käyttämällä.
- 3 Valitse Tallenna.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä salkun tilin tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Salkun tili -kentät](#) (sivulla 601)
- [Salkun tilien hallinta](#) (sivulla 598)

Salkun tilien hallinta

Tee seuraavat tehtävät salkun tilien hallintaa varten:

- [Salkun tilien tärkeimpien yhteyshenkilöiden seuranta](#) (katso "[Salkun tilien avainyhteyshenkilön seuranta](#)" sivulla 599)
- [Salkun alitilien määrittäminen](#) (sivulla 600)

HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus ei kuulu vakiosovellukseen, joten se ei ehkä ole käytettävissä käyttämässäsi sovelluksen Oracle CRM On Demand versiossa.

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69) (mukaan lukien suositukset)
- [Tietueiden jako \(tiimit\)](#) (sivulla 94)
- [Tietueiden omistuksen siirto](#) (sivulla 93)
- [Huomautusten lisäys](#) (sivulla 99)
- [Tiedostojen ja URL-osoitteiden liittäminen tietueisiin](#) (sivulla 106)
- [Tietueiden poisto ja palautus](#) (sivulla 113)
- Tietuetyyppien nimeäminen uudelleen
- [Tietueiden yhdistäminen](#) (sivulla 98)
- [Kalenterien ja aktiviteettien hallinta](#) (katso "[Kalenterien ja toimien hallinta](#)" sivulla 133)
- Kirjojen määrittäminen prosessi
- Web-appletien luominen

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä salkkutilitietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Salkun tilin kotisivun käyttö](#) (sivulla 596)
- [Salkun tili -kentät](#) (sivulla 601)

Salkun tilien avainyhteyshenkilön seuranta

Voit seurata salkun tilien avainyhteyshenkilöitä, kun lisäät heidät yhteyshenkilöiksi ja linkität salkun tilitietueeseen.

Salkun tilien avainyhteyshenkilön seuranta

- 1 Valitse salkun tilitietue.

Ohjeita salkun tilien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Siirry salkun tilin tietojen sivulla Yhteyshenkilöt-osaan ja valitse Lisää.

HUOMAUTUS: Haluat ehkä lisätä asetteluun Yhteyshenkilöt-osan. Lisätietoja on kohdassa [Oman erittelysivun asetteluun muuttaminen](#) (katso "[Tietosivun asetteluun muutos](#)" sivulla 703).

- 3 Napsauta yhteyshenkilön luettelosivulla Nimi-sarakkeen vieressä olevaa valintakuvaketta.

- 4 Voit luoda valintaikkunassa uuden yhteyshenkilötietueen valitsemalla Uusi tai valita aiemmin luodun yhteyshenkilön.
- 5 Täytä yhteyshenkilön luettelosivulla tarvittavat tiedot.
- 6 Tallenna tietue.

Salkun alitilien määrittäminen

Voit määrittää salkun tilihierarkiat, esimerkiksi henkivakuutukseen tai välityspalkkion tiliin kuuluvan sijoitusrahaston, määrittämällä pää- ja alitason suhteen. Luo ensin salkun päätili ja valitse sitten tämä tili alitason tai salkun alitilin päätasoksi.

Salkuilla on yksi-moneen-suhde salkkujen alitileihin. Esimerkiksi välityspalkkion salkun tiliin voi liittyä useita sijoitusrahaston tai osakkeen alitilejä.

Salkun alitilin luonti

- 1 Valitse salkun päätili.
Salkun tilien valintaa koskevia tietoja on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Siirry salkun tilin tietosivulla salkun alitilien osaan ja valitse Uusi.
HUOMAUTUS: Saatat joutua lisäämään salkun alitilien osan asetteluusi. Tietoja asetteluun muuttamisesta on kohdassa [Oman tietosivun asetteluun muuttaminen](#) (katso "[Tietosivun asetteluun muutos](#)" sivulla 703).
- 3 Syötä tiedot näyttöön avautuvan salkun tilin muokkaussivun kenttiin.
- 4 Tallenna tietue.

Salkun päätilin määrittäminen

- 1 Valitse alisalkun alitili.
Ohjeita salkun tilien valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Napsauta salkun tilin muokkaussivulla salkun päätilin kentän vieressä olevaa valintakuvaketta.
- 3 Valitse Valinta-ikkunassa salkun päätili.
- 4 Tallenna tietue.

Salkun tili -kentät

Salkkutilien muokkaussivulla voit lisätä salkkutilin tai päivittää salkkutilin tietoja. Salkkutilien muokkaussivulla näkyvät kaikki salkkutilikentät.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa sovellusta monin eri tavoin. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa tässä taulukossa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Asiakkaan tärkeimmät tiedot	
Asiakasnumero	Pakollinen kenttä. Enintään 100 merkkiä.
Laitos	Hakukenttä, josta voi tarkistaa salkkutiliin liittyvän laitoksen.
Tuote	Hakukenttä, josta voi tarkistaa salkkutiliin liittyvän tuotteen.
Asiakastyyppi	Käytettävissä olevat tilityypit sisältävä valintaluettelo. Oletusarvot ovat annuiteettisopimus, ryhmävakuutus, 401K, tarkistus, IRA, henkivakuutus, sijoitusrahasto, säästöt ja muu.
Ensisijainen yhteyshenkilö	Vain luku.
Asiakas	Hakukenttä, josta voi tarkistaa salkkutiliin liittyvän tilin.
Tulo	Salkkutiliin liittyvä tuotto.
Ostopäivämäärä	Päivä, jolloin rahatili on avattu.
Peruutus-/myyntipäivämäärä	Päivä, jolloin tili on suljettu. Jos kyseessä on yksittäinen osakeomistus, mahdollisesti päivä, jolloin kaikki osakkeet on myyty.
Tila	Salkkutilin tila. Oletusarvot ovat aktiivinen, odottava, tarjous, lopetettu ja suljettu.
Ylemmän tason salkkutili	Tarkasteltavan salkkutilin ylemmän tason salkkutili.
Omistaja	<p>Salkun tili -tietueen omistaja.</p> <p>Yleensä tietueen omistaja voi päivittää tietueen, siirtää tietueen toiselle omistajalle tai poistaa tietueen. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa käyttöoikeuksien tasoa eli rajoittaa tai lisätä käyttäjän käyttöoikeuksia.</p> <p>Omistaja-kentän arvo määrittää, mitkä tietueet lisätään raportteihin, jotka suoritat itse tai jotka esimiehesi suorittavat Raportit- ja Dashboard-sivuilta.</p> <p>Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen</p>

Kenttä	Kuvaus
	käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).
Ensisijainen ryhmä	Salkun omistajan pääryhmä. Versiota 13 vanhemmissa versioissa tässä kentässä määritetään ryhmän salkkutietueiden näkyvyys. Suosittelemme kirjatoiminnon käyttämistä tämän toiminnon korvaamiseen. Lisätietoja on kohdassa Kirjojen määrittämisprosessi.
Vakuutuksen tiedot	
Riskiluokka	Määrittää salkun riskiluokan. Enimmäispituus 50 merkkiä.
Maksu	Vakuutuksen hinta käyttäjän omassa valuutassa.
Nimellisarvo	Vakuutuksen nimellisarvo käyttäjän omassa valuutassa.
Voimaantulopäivämäärä	Vakuutuksen voimaantulopäivä.
Vanhenemispäivämäärä	Vakuutuksen päättymispäivä.
Sijoituksen tiedot	
Omaisuuksien arvo yhteensä	Käyttäjän kaikkien sijoitusten arvo käyttäjän omassa valuutassa.
Arvostuspäivämäärä	Kaikkien sijoitusten kokonaisarvon arvostuspäivä.
Lainan tiedot	
Lainasumma	Lainan arvo käyttäjän omassa valuutassa.
Vuosikorkoprosentti	Lainan korkoprosentti.
Erääntyminen	Päivämäärä, jolloin laina on määrä maksaa takaisin.
Kausi	Vain luku. Lainakauden pituuden ja kauden yksikön yhdistelmä.
Kauden pituus	Sen kauden pituus, jonka aikana lainaa maksetaan erissä takaisin, yleensä kuukausina.
Kausiyksikkö	Mahdollisten kauden yksikköjen valintaluettelo. Oletusarvot ovat päivä, viikko, kuukausi ja vuosi.

Kenttä	Kuvaus
Luottokortin tiedot	
Luottoraja	Tilin enimmäislottoraja.
Vuosikorkoprosentti	Luottokortin veloitusten vuosittainen korkoprosentti.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä salkkutilitietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Salkun tilin kotisivun käyttö](#) (sivulla 596)
- [Salkun tilien hallinta](#) (sivulla 598)

Rahatilit

Rahatilien sivujen avulla voit luoda, päivittää ja jäljittää kaiken tyyppisiä rahatilejä. Rahatilit ovat yleensä rahalaitoksen hallitsemia yhteyshenkilön tai yrityksen rahatilejä. Rahatilit voivat myös jäljittää yhteyshenkilön tai yrityksen kaikkia rahatilejä, myös toisten rahalaitosten rahatilejä.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueet eivät sisällä rahatilin tietojen seurantaa, rahatilien välilehti voidaan sulkea pois määrityksistäsi.

Rahatili on rekisteri rahoituslaitosten välisistä rahoitustapahtumista. Se sisältää rahatuotteita, joista rahoituslaitoksella on tietty luottamuksenvarainen vastuu. Rahatilit muodostavat rahoituslaitoksille rakenteen yhteyshenkilö- ja liiketoimintasuhteiden hallintaan.

HUOMAUTUS: *Tili* nimetään ohjelmassa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition uudelleen *yritystiliksi*. Yritystililit ovat juridisia yksiköitä, kuten yrityksiä tai rahastoja. Niillä on yksiköitä, osastoja ja muita monimutkaisia laillisia rakenteita tukevia pää- ja alitason suhteita.

Rahatilien avulla voi seurata kaiken tyyppisiä rahatilejä, kuten Talletus, Sekki, Asuntolaina, Talletustodistus, Luottokortti, Avistatalletustilit, Sijoitukset, Lainat, Eläke, Koulutus jne.

Rahatilien avulla rahoituslaitokset voivat siirtyä rahatilikeskeisistä suhteista asiakas- ja talouskeskeisiin suhteisiin. Tämän ominaisuuden avulla Rahatilin tyyppi-, Saldo- ja Yhteinen-kentässä olevia korkean tason rahatilin tietoja voi käyttää tuettaessa asiakas- ja talouskeskeisten suhteita, kuten aktiviteetteja, myyntimahdollisuuksia, palvelupyyntöjä ja kalentereita. Rahatilit tukevat myös tilien hierarkioita ja alitilejä. Hierarkioiden avulla tilit voidaan ryhmittelyä salkuiksi. Tilien ryhmittelyä käytetään ryhmitettäessä rahatilejä salkuiksi. Seuraavissa kuvissa on esimerkkejä hierarkioista. Kuvassa 1 on rahatilin pää- ja alatason suhde, kuvassa 2 salkun tilin ja rahatilin suhde ja kuvassa 3 rahatilin ja alitilin suhde.

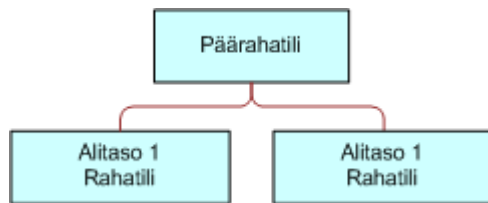


Figure 1: Rahatilin pää- ja alatason suhde

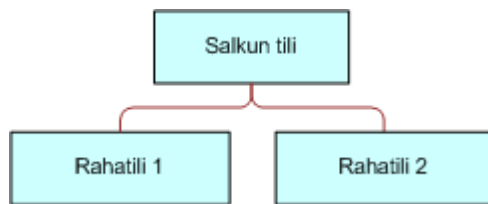


Figure 2: Salkun tilin ja rahatilin suhde

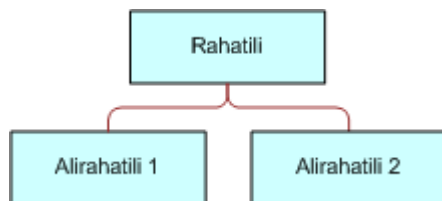


Figure 3: Rahatilin ja alitilin suhde

Rahatili-sivujen avulla voit tunnistaa ja profiloida rahatilin. Rahatili-sivujen avulla voit myös tarkastella rahatilin alitilejä ja muita liittyviä tietoja, esimerkiksi:

- [Rahatilin omistajat](#) (sivulla 608)
- [Rahatilin sijoitukset](#) (sivulla 612)
- [Rahoitustapahtumat](#) (sivulla 625)
- [Taloussuunnitelmat](#) (sivulla 615)
- [Vakuutukset](#) (sivulla 653)
- **Myyntimahdollisuudet (sivulla 235).** Rahatili-sivulla voit tarkastella kaikkia rahatiliin liittyviä myyntimahdollisuuksia.

- Aktiviteetit. Rahatili-sivulla voit tarkastella kaikkia rahatiliin liittyviä aktiviteetteja.
- **Palvelupyynnöt (sivulla 319)**. Rahatili-sivulla voit tarkastella kaikkia rahatiliin liittyviä palvelupyyntöjä.
- **Myyntivihjeet (sivulla 170)**. Rahatili-sivulla voit tarkastella kaikkia rahatiliin liittyviä myyntivihjeitä.

Rahatilin kotisivun käyttö

Rahatilin kotisivu on kumppanin rahatilin hallinnan lähtökohta.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi muokata rahatilin kotisivusi asettelua. Lisäksi, jos käyttäjäroolisi sisältää Mukauta kotisivuja -oikeuden, voit lisätä osia sivulle ja poistaa osia sivulta.

Rahatilin luonti

Voit luoda rahatilin valitsemalla Lähiaikoina muutetut rahatilit -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Rahatilin kentät](#) (katso "[Rahatilikentät](#)" sivulla 607).

Rahatilin luetteloiden käyttö

Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää rahatilien vakioluetteloiden kuvaukset.

Rahatililuettelo	Suodattimet
Kaikki rahatilit	Kaikki rahatilit, jotka voit nähdä
Viime aikoina muokatut rahatilit	Kaikki rahatilit, joita olet muokannut viime aikoina.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Luo uusi luettelo valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakioluettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Lähiaikoina muutettujen rahatilien katselu

Lähiaikoina muutetut rahatilit -osassa näkyvät viimeksi katselemasi rahatilit.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osien lisäys rahatilin kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit ehkä lisätä osia rahatilin kotisivulle sen mukaan, mitkä osat yrityksen järjestelmänvalvoja on asettanut saataville rahatilin kotisivulle.

Seuraavassa kuvataan, miten rahatilin kotisivulle lisätään osia.

Osien lisäys rahatilin kotisivulle

- 1 Valitse rahatilin kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osia ja järjestä sivun osia rahatilin kotisivun Asettelu-sivulla napsauttamalla nuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Rahatilien hallinta

Tee seuraavat tehtävät rahatilien hallintaa varten:

- [Ylätason rahatilien seuranta](#) (katso "[Ylätason rahatilin seuranta](#)" sivulla 606)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä rahatilitietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Rahatilin kotisivun käyttö](#) (sivulla 605)
- [Rahatilikentät](#) (sivulla 607)

Ylätason rahatilin seuranta

Voit sallia rahatilien ylätason rahatilin seurannan lisäämällä ylätason rahatilin vastaavaan alatason rahatilin kenttään.

Ylätason rahatilin seuranta

- 1 Valitse rahatili.
Lisätietoja rahatilin valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse rahatilin erittelysivulla Muokkaa.
- 3 Valitse rahatilin muokkaussivun ylätason rahatilin kenttä ja valitse rahatili.

Rahatilikentät

Rahatilin muokkaussivulla voit lisätä rahatilin tai päivittää aiemmin luodun rahatilin tietoja. Rahatilin muokkaussivulla näkyvät kaikki rahatilin kenttäjoukot.

VIHJE: Valitse Rahatili, kun haluat määrittää rahatilin hierarkiat, kuten eläkkeen rahatilin, joka on salkun rahatilin aputili. Lisätietoja hierarkioiden määrittämisestä on kohdassa [Ylätason rahatilien seuranta](#) (katso "Ylätason rahatilin seuranta" sivulla 606).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Rahatilin profiili	
Rahatilin numero	Rahatilin numero. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Rahatilin tyyppi	Rahatilin tyyppi, esimerkiksi Talletus, Luotto, Asuntolaina, Sijoitus, Varallisuus, Koulutus tai Vakuutus.
Ensisijainen asiakas	Tämä valintaruutu valitaan, jos rahatili halutaan määrittää ensisijaiseksi rahatiliksi.
Toimipaikka	Rahatilin toimipaikka rahalaitoksessa.
Rahatili	Rahatilin nimi. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Avauspvm	Päivä, jona rahatili on avattu rahalaitoksessa.
Yhteinen	Tämä valintaruutu valitaan, jos rahatili halutaan määrittää yhteistiliksi. Tämä tarkoittaa sitä, että rahatilillä on vähintään kaksi tilinhaltijaa.
Ulkoinen	Tämä valintaruutu valitaan, jos rahatili on jossakin muualla. <i>Muualla oleva</i> tarkoittaa sitä, että rahatili ei ole tässä rahalaitoksessa, vaan jossakin toisessa rahalaitoksessa.
Saldo	Valuuttakenttä, jossa näkyy rahatilin saldo.
Saldo alkaen	Pvm ja aika, jolloin saldo on viimeksi päivitetty.

Kenttä	Kuvaus
Rahatilin tiedot	
Integroititunnus	Rahatiliä koskevien ulkoisten tietojen integroititunnus. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Ulkoinen laitos	Sen rahalaitoksen nimi, jossa tämä rahatili on.
Päärahatili	Tämän alirahatilin päärahatili.
Rahatilin integrointi	
Kuvaus	Rahatilin yksityiskohtainen kuvaus.
Ulkoinen tunnus	Rahatiliä koskevien ulkoisten tietojen ulkoinen lähdetunnus. Tähän kenttään voi syöttää enintään 50 merkkiä.
Ulkoisen edellinen päivitys	Päivämäärä ja aika, jolloin tämän rahatilin tiedot on viimeksi päivitetty (ulkoisesta lähteestä).
Ulkoinen lähde	Rahatilin sijoituksen ulkoisen tiedon lähde, esimerkiksi sovelluksen, tietokannan tai integroinnin nimi.
Lisätietoja	
Omistaja	Rahatilitietueen omistaja. Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä rahatilitietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Rahatilin kotisivun käyttö](#) (sivulla 605)
- [Rahatilien hallinta](#) (sivulla 606)

Rahatilin omistajat

Rahatilien omistajasivujen avulla voit luoda, päivittää ja jäljittää rahatilin ja sen omistajien välisen suhteen. *Rahatilin omistaja* on kuka tahansa yhteyshenkilö, jolle on määritetty jokin suhde rahatilin kanssa (yleensä rahatilin laillinen omistaja).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueet eivät sisällä rahatilin omistajan tietojen seurantaan, rahatilin omistajan välilehti voidaan sulkea pois määrityksistäsi.

Rahatilin omistajan tietue seuraa yhteyshenkilöiden ja rahatilien suhteita. Tämän avulla saadaan selville yhteyshenkilöiden ja rahatilien väliset suhteet.

Rahatilien omistajien, rahalaitosten ja käyttäjien käytön avulla voidaan seurata yhteyshenkilöiden ja rahatilien välisiä suhteita sekä suhteen tiettyjä määrittäjiä ja tietoja. Rahatilin omistajat seuraavat rahatiliin liittyvän yhteyshenkilön roolia. Se voi olla esimerkiksi laillinen omistaja, hoitaja, neuvonantaja tai lahjoittaja.

Rahatilin omistajan kotisivun käyttö

Rahatilin omistajan kotisivu on lähtökohta rahatilin omistajien hallinnalle.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi muokata rahatilan omistajan kotisivun asettelua. Lisäksi jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen muokkausoikeuden, voit lisätä sivulle osia ja poistaa siitä osia.

Rahatilin omistajan luonti

Voit luoda rahatilin omistajan valitsemalla Lähiaikoina muutetut rahatilat omistajat -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Rahatilin omistaja -kentät](#) (katso "[Rahatilin omistajan kentät](#)" sivulla 611).

Rahatilin omistajan luetteloiden käyttö

Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää rahatilin omistajan vakioluetteloiden kuvaukset.

Rahatilin omistaja -luettelo	Suodattimet
Kaikki rahatilin omistajat	Kaikki rahatilin omistajat, jotka näkyvät sinulle riippumatta siitä, kenelle rahatilin omistaja kuuluu.
Viimeksi muutetut rahatilin omistajat	Kaikki rahatilin omistajat järjestettynä muutospäivämäärän mukaan.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Luo uusi luettelo valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luetteloiden luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon, katsella aiemmin luotua luetteloa tai muokata tai poistaa sen. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakioluettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Lähiaikoina muutetun rahatilin omistajien katselu

Lähiaikoina muutetut rahatilin omistajat -osassa näkyvät viimeksi muokkaamasi rahatilin omistajat.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osien lisäys rahatilin omistajien kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit ehkä lisätä osia rahatilin omistajan kotisivulle sen mukaan, mitkä osat yrityksen järjestelmänvalvoja on asettanut saataville rahatilin omistajan kotisivulle.

Voit lisätä osia rahatilin omistajan kotisivullesi toimimalla alla olevien ohjeiden mukaisesti.

Osien lisäys omalle rahatilin omistajan kotisivulle

- 1 Valitse rahatilin omistajan kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista sivun osioita ja järjestä ne rahatilin omistajan kotisivun asetteluun sivulla napsauttamalla nuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä rahatilin omistajien tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Rahatilin omistajien hallinta](#) (sivulla 610)
- [Rahatilin omistajan kentät](#) (sivulla 611)

Rahatilin omistajien hallinta

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Kohteeseen liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Rahatilin omistajan kotisivun käyttö](#) (sivulla 609)

■ [Rahatilin omistajan kentät](#) (sivulla 611)

Rahatilin omistajan kentät

Voit lisätä rahatilin omistajan tai päivittää rahatilin omistajan tietoja käyttämällä rahatilin omistajaosan muokkaussivua. Rahatilin omistajaosan muokkaussivulla näkyvät rahatilin omistajan kaikki kentät.

VIHJE: Voit muokata rahatilin omistajan tietoja myös rahatilin omistajan luettelosivulla ja rahatilin omistajan tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Rahatilin omistajan profiili	
Rahatilin omistajan nimi	Rahatilin omistajan nimi (yleensä yhteyshenkilö). Tähän kenttään mahtuu enintään 100 merkkiä.
Rahatili	Rahatili, johon rahatilin omistaja liittyy.
Rooli	Rahatilin omistajan rooli. Rahatilin omistajalla voi olla useita rooleja. Esimerkkejä rooleista: laillinen holhooja, omistaja, asianajaja ja vaikuttaja.
Päyhteyshenkilö	Osoittaa, onko rahatilin omistaja rahatilin pääyhteyshenkilö.
Liitetty	Päivämäärä, jolloin rahatilin omistaja liitettiin rahatiliin ensimmäisen kerran. Tieto voi olla eri kuin rahatilin avauspäivämäärä. Esimerkiksi laillinen holhooja voidaan liittää rahatiliin (tai määrittää holhooja vastaamaan rahatilistä) rahatilin avaamisen jälkeen.
Ulkoinen tunnus	Rahatilin omistajan ulkoisen tiedon ulkoisen lähteen tunnus. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Ulkoinen lähde	Rahatilin omistajan ulkoisten tietojen lähde, esimerkiksi sovelluksen, tietokannan tai integroinnin nimi. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Ulkaisen edellinen päivitys	Tämän rahatilin omistajan tietojen edellisen (ulkoisesta lähteestä tehdyn) päivityksen päivämäärä ja -aika.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavassa aiheessa:

■ [Rahatilin omistajan kotisivun käyttö](#) (sivulla 609)

Rahatilin sijoitukset

Rahatilin sijoitusten sivuilla voit luoda, päivittää ja seurata tietyn rahatilin rahatuotteita. Rahatilin sijoitukset on yleensä rahatilin yhden rahatuotteen kaikkien rahatilitapahtumien summa.

Rahatilien sijoitusten avulla saat selville, mitä rahatuotteita mihinkin rahatiliin kuuluu. Rahatilien sijoituksia voidaan käyttää seurattaessa kaikkia rahatuotteita, esimerkiksi seuraavia:

- fyysiset omaisuusyksiköt (esimerkiksi talo, taideteos tai auto)
- rahoitusvälineet (esimerkiksi joukkovelkakirjalaina, osake ja sijoitusrahasto)
- rahoituspalvelut ja lainat (esimerkiksi asuntolaina ja limiittiluotto)
- kaikki muut rahatuotteiksi määrittämäsi välineet.

Rahatilien sijoitusten avulla rahalaitokset voivat toimittaa yhteenvetotietoja asiakkaan rahatileistä middle-office- ja back-office-sovelluksista. Saat tietoja näkymistä asiakkaiden tai talouksien perusteella. Sovelluksesta Oracle CRM On Demand saat rahatilin sijoitusten eriteltyjä tietoja, kuten määrän, hinnat, suorituskyvyn ja tärkeät päivämäärät (esimerkiksi ostopäivämäärä) käsitellessäsi asiakassuhteeseen liittyviä tietoja.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen ei sisälly rahatilin tietojen seurantaa, rahatilin sijoitusten välilehti saatetaan sulkea pois määrittämisestäsi.

Rahatilin osakeomistuksen kotisivun käyttö

Rahatilin osakeomistuksen kotisivu on lähtökohta rahatilin osakeomistusten hallinnalle.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi muokata rahatilin sijoituksen kotisivun asettelua. Lisäksi jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen muokkausoikeuden, voit lisätä sivulle osia ja poistaa siitä osia.

Rahatilin osakeomistuksen luonti

Voit luoda rahatilin osakeomistuksen valitsemalla Lähiaikoina muutetut rahatilit osakeomistukset -osan Uusi-painikkeeseen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Rahatilin osakeomistuksen kentät](#) (katso "[Rahatilin sijoituksen kentät](#)" sivulla 614).

Rahatilin osakeomistuksen luetteloiden käyttö

Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää rahatilin osakeomistusten vakioluetteloiden kuvaukset.

Rahatilin osakeomistuksen luettelo	Suodattimet
Kaikki rahatilin sijoitukset	Kaikki rahatilin sijoitukset, jotka näkyvät sinulle riippumatta siitä, kenelle rahatilin

Rahatilin osakeomistuksen luettelo	Suodattimet
	sijoitus kuuluu.
Viimeksi muutetut rahatilin sijoitukset	Kaikki rahatilin sijoitukset järjestettynä muutospäivämäärän mukaan.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Luo uusi luettelo valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon, katsella aiemmin luotua luetteloa tai muokata tai poistaa sen. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakioluettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Lähiaikoina muutetun rahatilin osakeomistusten katselu

Lähiaikoina muutetut rahatilin osakeomistukset -osassa näkyvät viimeksi muokkaamasi rahatilin osakeomistukset.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osien lisäys rahatilin osakeomistuksen kotisivulle

Jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen muokkausoikeuden, voi ehkä lisätä lisäosia rahatilin sijoituksen kotisivullesi sen mukaan, minkälaisia asetuksia yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt.

Voit lisätä osia rahatilin sijoituksen kotisivullesi toimimalla alla olevien ohjeiden mukaisesti.

Osien lisäys omalle rahatilin sijoituksen kotisivulle

- 1 Valitse rahatilin sijoituksen kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Voit lisätä tai poistaa osia sekä järjestää osia sivulla rahatilin sijoituksen kotisivun asettelusivun nuolipainikkeita käyttämällä.
- 3 Valitse Tallenna.

Rahatilin sijoitusten hallinta

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Rahatilin sijoituksen kentät](#) (sivulla 614)

Rahatilin sijoituksen kentät

Voit lisätä rahatilin sijoituksen tai päivittää olemassa olevan rahatilin sijoituksen tietoja käyttämällä Rahatilin sijoitus -osan Muokkaa-sivua. Rahatilin sijoitus -osan Muokkaa-sivulla näkyvät rahatilin sijoituksen kaikki kentät.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Rahatilin sijoitusten profiili	
Rahatili	Rahatilin sijoitukseen liittyvä rahatili.
Rahatuote	Rahatilin sijoitukseen liittyvä rahatuote.
Rahatilin sijoituksen nimi	Rahatilin sijoituksen yksilöivä nimi.
Määrä	Tähän rahatiliin liittyvien tämän rahatuotteen sijoitusten rahatuoteyksiköiden määrä. Tämä tieto tulee yleensä ulkoisesta lähteestä.
Ostohinta	Tähän rahatiliin liittyvien tämän rahatuotteen sijoitusten ostohinta. Tämä tieto tulee yleensä ulkoisesta lähteestä.
Ostopäivämäärä	Päivämäärä, jolloin tähän rahatiliin liittyvät tämän rahatuotteen sijoitukset on ostettu. Tämä tieto tulee yleensä ulkoisesta lähteestä.
Arvo	Sijoitusten arvo (eli ostohinta kerrottuna määrällä). Tämä tieto tulee yleensä ulkoisesta lähteestä.
Suorituskyky	Tähän rahatiliin liittyvien tämän rahatuotteen sijoitusten prosenttimääräinen voitto tai tappio. Tämä tieto tulee yleensä ulkoisesta lähteestä.
Rahatilin sijoitusten integrointi	

Kenttä	Kuvaus
Integrointitunnus	Rahatilin sijoitusten ulkoisen tiedon integrointitunnus. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Ulkoinen tunnus	Rahatilin sijoitusten ulkoisen tiedon ulkoisen lähteen tunnus. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Ulkoinen lähde	Rahatilin sijoituksen ulkoisen tiedon lähde, esimerkiksi sovelluksen, tietokannan tai integroinnin nimi.
Ulkoisen edellinen päivitys	Tämän rahatilin sijoituksen tietojen edellisen (ulkoisesta lähteestä tehdyn) päivityksen päivämäärä ja -aika.

Taloussuunnitelmat

Taloussuunnitelmasivujen avulla voit luoda, päivittää ja jäljittää rahatilin taloussuunnitelmia.

Taloussuunnitelmalla tarkoitetaan yleensä rahalaitoksen hallinnoiman tietyn rahatilin tai tiettyjen rahatilien yhteyshenkilön tai yrityksen taloussuunnitelmaa.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen ei sisälly rahatilin suunnitelman tietojen seurantaa, taloussuunnitelmavälilehti saatetaan sulkea pois määrityksistäsi.

Taloussuunnitelma mahdollistaa ylätasen taloussuunnittelun antamalla käyttöoikeuden esimerkiksi seuraaviin tietoihin: tila, suunnitelman vaihe ja hyväksynyt. Se sisältää myös linkkejä Middle- ja Back Office -sovelluksiin. Eräsyöttöjä ja Web-palvelujen päivityksiä käytetään yleisesti integroitaessa Middle- ja Back Office -tietoja sovelluksessa Oracle CRM On Demand.

Taloussuunnitelmien avulla rahalaitokset voivat integroida asiakassuhteiden hallinnan saumattomasti taloussuunnittelun tehtäviin, työnkulkuihin ja toimituksiin koko taloussuunnittelun elinkaaren aikana. Tämän ominaisuuden avulla voit jäljittää taloussuunnitelman aktiviteetteja, myyntimahdollisuuksia, palvelupyyntöjä ja myyntivihjeitä, mikä mahdollistaa asiakas- ja talouskeskeisen taloussuunnittelun.

Taloussuunnitelmasivuilla voit määrittää ja profiloida taloussuunnitelman sekä tarkastella taloussuunnitelman aliasiakkaita ja muita liittyviä tietoja esimerkiksi seuraavista:

- **Myyntimahdollisuus.** Lisätietoja on kohdassa [Tietoja myyntimahdollisuuksista ja ennusteista](#) (sivulla 235).
- **Aktiviteetti.** Lisätietoja on kohdassa [Aktiviteettikentät](#) (katso "Toimikentät" sivulla 156).
- **Palvelupyyntö.** Lisätietoja on kohdassa [Palvelun ja tiedonsiirtojen hallinta](#) (katso "Palvelun ja yhteydenottojen hallinta" sivulla 317).
- **Myyntivihje.** Lisätietoja on kohdassa [Myyntivihjeet](#) (sivulla 170).

Taloussuunnitelman kotisivun käyttö

Rahoitusuunnitelman kotisivu on kumppanin rahoitusuunnitelmien hallinnan lähtökohta.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi muokata taloussuunnitelman kotisivusi asettelua. Lisäksi, jos käyttäjäroolisi sisältää Mukauta kotisivuja -oikeuden, voit lisätä osia sivulle ja poistaa osia sivulta.

Rahoitussuunnitelman luonti

Voit luoda rahoitussuunnitelman valitsemalla Lähiaikoina muutetut rahoitussuunnitelmat -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Rahoitussuunnitelman kentät](#) (sivulla 617).

Rahoitussuunnitelman luetteloiden käyttö

Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää rahoitussuunnitelmien vakioluetteloiden kuvaukset.

Taloussuunnitelmaluettelo	Suodattimet
Kaikki taloussuunnitelmat	Kaikki taloussuunnitelmat, jotka voit nähdä, huolimatta taloussuunnitelman omistajasta.
Viime aikoina muokatut taloussuunnitelmat	Kaikki taloussuunnitelmat, joiden Omistaja-kentässä on nimesi, muokauspäivämäärän mukaan lajiteltuna.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakioluettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Lähiaikoina muutettujen rahoitussuunnitelmien katselu

Lähiaikoina muutetut rahoitussuunnitelmat -osassa näkyvät viimeksi katselemasi rahoitussuunnitelmat.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo.

Osien lisäys rahoitussuunnitelmien kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen rääätölointioikeus, voit lisätä osia rahoitussuunnitelman kotisivulle sen mukaan, mitkä osat yrityksen järjestelmänvalvoja on asettanut saataville rahoitussuunnitelman kotisivulle.

Seuraavassa kuvataan, miten rahoitussuunnitelman kotisivulle lisätään osia.

Osien lisäys taloussuunnitelman kotisivulle

- 1 Valitse taloussuunnitelman kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osia ja järjestä sivun osia taloussuunnitelman kotisivun Asettelu-sivulla napsauttamalla nuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Taloussuunnitelmien hallinta

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Kohteeseen liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Taloussuunnitelman kotisivun käyttö](#) (sivulla 615)
- [Taloussuunnitelmakentät](#) (katso "[Rahoitussuunnitelman kentät](#)" sivulla 617)

Rahoitussuunnitelman kentät

Taloussuunnitelman muokkaussivulla voit lisätä taloussuunnitelman tai päivittää aiemmin luodun taloussuunnitelman tietoja. Taloussuunnitelman muokkaussivulla näet taloussuunnitelman kentät kokonaisuudessaan.

VIHJE: Taloussuunnitelmia voi muokata myös taloussuunnitelmien luettelosivulla ja taloussuunnitelman tietojen sivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa Tietueen tietojen päivitys.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja taloussuunnitelman kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Taloussuunnitelman profiili	
Rahoitussuunnitelman nimi	Taloussuunnitelman nimi.
Tyyppi	Taloussuunnitelman tyyppi. Esimerkkejä: eläke, salkku, varallisuus, koulutus ja niin edelleen.
Rahatili	Rahatili, johon suunnitelma liittyy.
Tila	Taloussuunnitelman tila. Esimerkkejä: käynnissä, aktiivinen, hyväksytty, johdon tarkistettavana, asiakkaan tarkistettavana ja niin edelleen.
Lähetetty yhteyshenkilölle	Valitsemalla valintaruudun voit ilmaista, että taloussuunnitelma on lähetetty yhteyshenkilölle.
Yhteyshenkilön hyväksymä	Valitsemalla valintaruudun voit ilmaista, että yhteyshenkilö on hyväksynyt taloussuunnitelman.
Taloussuunnitelman yhteenveto	
Ulkoinen järjestelmä	Taloussuunnitelman ulkoisten tietojen lähde, esimerkiksi sovelluksen, tietokannan tai integroinnin nimi. Kentän enimmäispituus on 50 merkkiä.
Ulkoinen: päivitetty viimeksi	Päivämäärä ja aika, jolloin taloussuunnitelman tiedot on viimeksi päivitetty (ulkoisesta lähteestä).
Integroititunnus	Taloussuunnitelman integroititunnus.
Kuvaus	Taloussuunnitelman yksityiskohtainen kuvaus. Kentän enimmäispituus on 16 350 merkkiä.
Lisätietoja	
Omistaja	Rahoitussuunnitelmatietueen omistaja. Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä taloussuunnitelmatietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Taloussuunnitelman kotisivun käyttö](#) (sivulla 615)
- [Taloussuunnitelmien hallinta](#) (sivulla 617)

Rahatuotteet

Rahoitustuotteet-sivuilla voit luoda, päivittää ja seurata kaikenlaisia rahoitustuotteita.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueet eivät sisällä rahatuotteen tietojen seurantaa, rahatuotteiden välilehti voidaan sulkea pois määrittämisestäsi.

Sovelluksessa Oracle CRM On Demand *rahoitustuote* tarkoittaa erityistä fyysistä tavaraa, palvelua tai rahoitustuoteryhmää, jonka rahoituslaitos tarjoaa asiakkailleen. Termillä voidaan viitata yleisesti myös minkä tahansa rahoituslaitoksen mihin tahansa rahoitustuotteeseen.

Rahoitustuotteiden avulla voit seurata rahoitustuotetyppejä, kuten lainoja, suoria talletuksia (sekki- ja säästötilejä), markkinakoron talletuksia (tai rahamarkkinatilejä) ja määräaikaistalletuksia (tai talletustodistuksia). Rahoitustuotteisiin sisältyvät myös osakkeet, johdannaiset, erilliset tilit, absoluuttisen tuottotavoitteen rahastot ja sijoitusrahastot.

Rahatuotetietueiden avulla rahoituslaitokset voivat tutustua rahatuotteiden tietoihin, kuten ylätasoinen tuotetietoihin, rahatuotteen verkkosivujen URL-linkkeihin tai tuoteluetteloihin. Tällä toiminnolla voidaan tarkistaa rahatuotteiden uusimmat tiedot sekä rahatietoihin liittyvien toimintojen, myyntimahdollisuuksien, palvelupyyntöjen ja kalentereiden tiedot.

Rahatuotteen tietuetyyppi tukee myös rahatuotehierarkioita. Näiden hierarkioiden avulla rahatuotteet voidaan järjestää ryhmiksi. Tällaisia ryhmiä voivat olla esimerkiksi tarjoukset, sijoitusrahastot sekä muut tarvittavat usean hierarkian tai ryhmän järjestelmät.

Seuraavissa kuvissa esitellään rahatuotehierarkioita.

Kuva 4 on esimerkki sijoitusrahaston hierarkiasta.

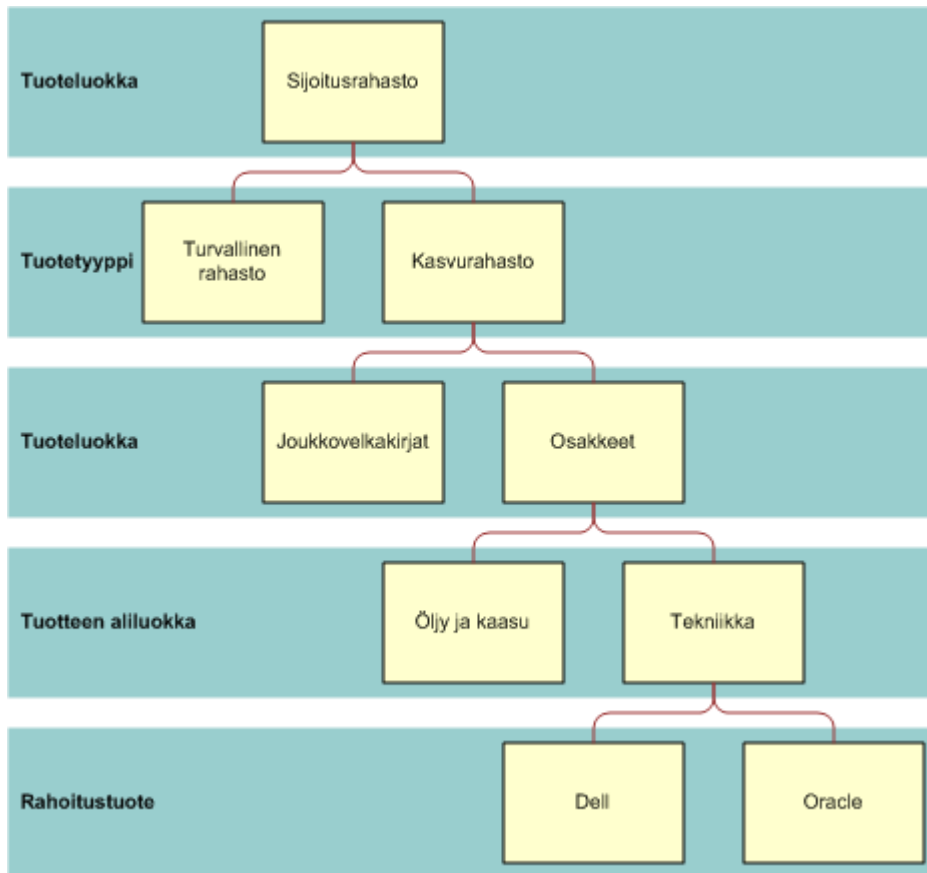


Figure 4: Sijoitusrahaston hierarkiaesimerkki

Kuva 5 on esimerkki vakuutus SOPIMUSHIERARKIAsta.

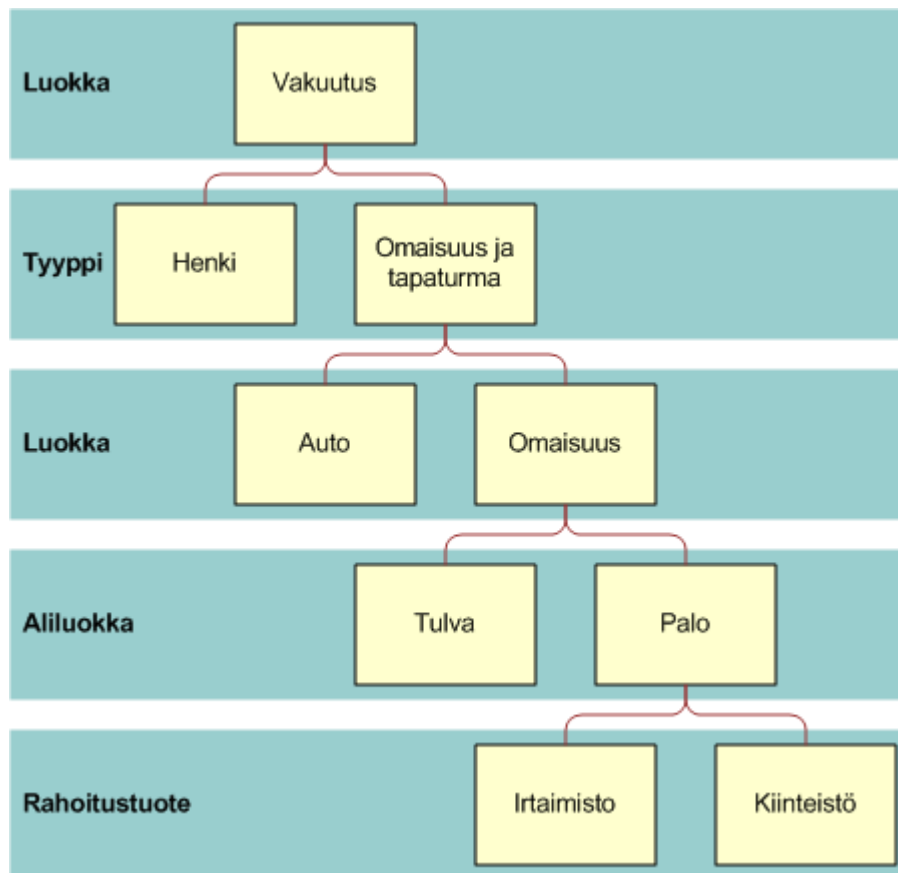


Figure 5: Vakuutuksen hierarkiaesimerkki

Rahoitustuotteiden kotisivun käyttö

Rahoitustuotteiden kotisivu on lähtökohta rahoitustuotteiden hallinnalle.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa rahatuotteiden kotisivua. Lisäksi voit itse lisätä sivulle osioita tai poistaa osioita, jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen mukautusoikeudet.

Rahoitustuotetietueen luonti

Voit luoda rahoitustuotetietueen valitsemalla Lähiaikoina muutetut rahoitustuotteet -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Rahoitustuotteet-kentät](#) (katso "[Rahatuotekentät](#)" sivulla 623).

VIHJE: Valitse ylätasen rahoitustuotteen kenttä, kun haluat määrittää rahoitustuotteen hierarkiat, kuten pääoman, joka on sijoitusrahaston apurahasto. Lisätietoja rahoitustuotteen hierarkioista on kohdassa [Ylätasen rahatuotteiden seuranta](#) (sivulla 623).

Rahoitustuoteluetteloiden käyttö

Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää rahoitustuotteiden vakioluetteloiden kuvaukset.

Rahatuoteluettelo	Suodattimet
Kaikki rahatuotteet	Kaikki nähtävillä olevat rahoitustuotteet niiden omistajasta riippumatta.
Lähiaikoina muokatut rahatuotteet	Kaikki rahoitustuotteet, joiden omistajakentässä on sinun nimesi, lajiteltuna muokauspäivämäärän mukaan.

Valitse luettelon nimi, kun haluat katsella luetteloa.

Luo uusi luettelo valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon, katsella aiemmin luotua luetteloa tai muokata tai poistaa sen. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakioluettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Lähiaikoina muutettujen rahoitustuotteiden katselu

Lähiaikoina muutetut rahoitustuotteet -osassa näkyvät viimeksi katselemasi rahoitustuotteet.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osien lisäys rahoitustuotteen kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen rääätelöintioikeus, voit lisätä osia rahoitustuotteen kotisivulle sen mukaan, mitkä osat yrityksen järjestelmänvalvoja on asettanut saataville rahoitustuotteen kotisivulle.

Seuraavassa kuvataan, miten rahoitustuotteen kotisivulle lisätään osia.

Osien lisäys rahoitustuotteen kotisivulle

- 1 Valitse rahoitustuotteen kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista sivun osia ja järjestä ne rahoitustuotteen omistajan kotisivun asettelun sivulla napsauttamalla nuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Rahatuotteiden hallinta

Tee seuraava tehtävä rahatuotteiden hallintaa varten:

- [Ylätason rahatuotteiden seuranta](#) (sivulla 623)

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä rahatuotetietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Taloussuunnitelman kotisivun käyttö](#) (sivulla 615)
- [Rahatuotekentät](#) (sivulla 623)

Ylätason rahatuotteiden seuranta

Voit sallia rahatuotteen ylätason rahatuotteen seurannan lisäämällä ylätason rahatuotteen vastaavaan alatason rahatuotteen kenttään

Ylätason rahatilin seuranta

- 1 Valitse rahatuote.
Lisätietoja rahatuotteen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse rahatuotteen erittelysivulla Muokkaa.
- 3 Valitse rahatuotteen muokkaussivulla ylätason rahatuotteen kenttä ja valitse rahatuote.

Rahatuotekentät

Rahatuotteiden muokkaussivulla voit lisätä rahatuotteen tai päivittää aikaisemmin luodun rahatuotteen tietoja. Rahatuotteiden muokkaussivu sisältää rahatuotteen kaikki kentät.

VIHJE: Voit muokata kampanjaa myös Rahatuoteluettelo-sivulla ja rahatuotteiden tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja joistakin rahatuotekentistä.

Kenttä	Kuvaus
Rahatuotteen profiili	
Rahatuotteen nimi	Rahatuotteen yleinen nimi. Esimerkkejä: Oracle Corporation, Sijoitusrahasto X, Kultasäästö, Paras asuntolaina ja niin edelleen.
Pääluokka	Rahatuotteen pääluokka. (Suositeltava hierarkia: tyyppi, pääluokka, luokka, aliluokka, rahatuote, alarahatuote, lisää alatuotteita tarvittaessa)
Tyyppi	Rahatuotteen tyyppi. Esimerkkejä: kasvurahasto, tuottorahasto.
Luokka	Rahatuotteen luokka. Esimerkkejä: osake, joukkovelkakirja.
Aliluokka	Rahatuotteen aliluokka. Esimerkkejä: teknologia, öljy ja kaasu.
Päärahatuote	Tämän tuotteen päärahatuote
Rahatuotteen tunnus	Rahatuotteen tunnus, jota rahoituslaitos käyttää rahatuotteen tunnistamiseen rahatuotejärjestelmässään tai vastaavassa yksikössä.
MDM-tuotetunnus	Rahatuotteen tunnus, jota käytetään rahoituslalla tai ulkopuolisessa yrityksessä rahatuotteen yksilöimiseen ulkoisessa MDM (Master Data Management) -rahatuotejärjestelmässä.
Nykyinen hinta	Rahatuotteen hinta. Hinta voi tulla ulkoisesta lähteestä, kuten markkinahinnoittelusta, tai sisäisesti hinnastosta.
Hinnan lähde	Rahatuotteeseen liittyvien hintatietojen lähde, esimerkiksi sovelluksen nimi, tietokannan nimi, integraation nimi ja niin edelleen.
Nykyinen hinta päivitetty viimeksi	Tämän rahatuotteen hinnan edellisen päivityksen päivämäärä ja kellonaika (hinalähteestä).
Tuoteluettelo	
Tuotteen URL-osoite	Tämän rahatuotteen luettelon URL-osoite. Yleensä se on ulkoinen rahatuote ja URL-osoite.
Tuotteen yleiskuvaus	Rahatuotteen esittelytietojen yhteenveto. Tässä kentässä voi olla enintään 16 350 merkkiä.
Tuoteluettelo	Tämän rahatuotteen sisältävän rahaluettelon URL-osoite. URL-osoite on yleensä sisäinen rahatuotteen URL-osoite.

Kenttä	Kuvaus
Rahatuotteen yleiskuvaus	
Ulkoinen tunnus	Rahatuotteen haltijan ulkoisten tietojen ulkoisen lähteen tunnus. Tässä kentässä voi olla enintään 50 merkkiä.
Ulkoinen lähde	Rahatuotteeseen liittyvien ulkoisten tietojen lähde, esimerkiksi sovelluksen nimi, tietokannan nimi, integraation nimi ja niin edelleen.
Edellinen ulkoinen päivitys	Tämän rahatuotteen tietojen edellisen päivityksen päivämäärä ja kellonaika (ulkoisesta lähteestä).

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä rahatuotetietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Rahatuotteet](#) (sivulla 619)
- [Rahatuotteiden kotisivun käyttö](#) (katso "[Rahoitustuotteiden kotisivun käyttö](#)" sivulla 621)
- [Rahatuotteiden hallinta](#) (sivulla 623)

Rahoitustapahtumat

Rahoitustapahtumasivuilla voit luoda, päivittää ja jäljittää tietyn rahatilin kaikenlaisia rahoitustapahtumia. *Rahoitustapahtumat* ovat kaikkien rahatuotteiden rahatilin yksittäisiä tapahtumia.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastualueeseen ei sisälly rahoitustapahtuman tietojen jäljitystä, rahoitustapahtumavälilehti saatetaan sulkea pois määrittämisestä.

Rahoitustapahtumatietueiden avulla voit määrittää rahatilien tapahtumien suhteet rahoitustuotteisiin. Nämä tiedot antavat kokonaiskuvan rahatilien mukaan järjestetyistä rahoitustapahtumista.

Rahoitustapahtumatietueita voi käyttää kaikenlaisien rahoitustuotteiden tapahtumien, kuten oston, myynnin, merkittävän tapahtuman, lunastuksen, talletuksen, noston ja muiden rahoitustuotteille määrittämiesi välineiden jäljitykseen.

Rahatilien sijoitusten avulla rahoituslaitokset voivat toimittaa yhteenvedotietoja asiakkaan rahatileistä middle-office- ja back-office-sovelluksista. Saat tietoja näkymistä asiakkaiden tai talouksien mukaan. Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voit tarkastella rahoitustapahtumien erittelytietoja, kuten määrää, hintaa ja tärkeitä päivämääriä (esimerkiksi ostopäivämääriä) käsitellessäsi asiakassuhteeseen liittyviä tietoja.

Rahoitustapahtuman kotisivun käyttö

Rahoitustapahtuman kotisivu on lähtökohta kumppanin rahoitustapahtumien hallinnalle.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi mukauttaa rahoitustapahtuman kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolisi sisältää *Mukauta kotisivuja* -oikeuden, voit lisätä sivulle osia sekä poistaa osia sivulta.

Rahoitustapahtuman luonti

Voit luoda rahoitustapahtuman valitsemalla Lähiaikoina muutetut rahoitustapahtumat -osan Uusi-painikkeeseen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Rahoitustapahtuman kentät](#) (katso "[Rahoitustapahtumakentät](#)" sivulla 627).

Rahoitustapahtuman luetteloiden käyttö

Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää rahoitustapahtumien vakioluetteloiden kuvaukset.

Rahoitustapahtumaluettelo	Suodattimet
Kaikki rahoitustapahtumat	Kaikki rahoitustapahtumat, jotka voit nähdä. Rahoitustapahtuman omistaja ei vaikuta näkyvyyteen.
Lähiaikoina muutetut rahoitustapahtumat	Kaikki rahoitustapahtumat lajiteltuna muokkauspäivän mukaan.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Luo uusi luettelo valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakioluettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Lähiaikoina muutettujen rahoitustapahtumien katselu

Lähiaikoina muutetut rahoitustapahtumat -osassa ovat ne rahoitustapahtumat muokkauspäivämäärän mukaan lajiteltuina, joita on muutettu lähiaikoina.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo.

Osien lisäys rahoitustapahtumien kotisivulle

Jos käyttäjäroolisi sisältää Mukauta kotisivuja -oikeuden, voit ehkä lisätä muita osia rahoitustapahtuman kotisivulle. Järjestelmänvalvojan määrittämät asetukset määrittävät, onko tämä mahdollista.

Seuraavissa ohjeissa kuvataan, miten osia lisätään rahoitustapahtuman kotisivulle.

Osien lisäys rahoitustapahtuman kotisivulle

- 1 Valitse rahoitustapahtuman kotisivulla Muokkaa asettelu.

- 2 Lisää tai poista osia rahoitustapahtuman kotisivun asettelusivun nuolipainikkeilla. Voit myös järjestää sivun osat uudelleen.
- 3 Valitse Tallenna.

Rahoitustapahtumien hallinta

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Rahoitustapahtumakentät

Rahoitustapahtumien muokkaus -sivulla voit lisätä rahoitustapahtuman tai päivittää olemassa olevan rahoitustapahtuman tietoja. Rahoitustapahtumien muokkaus -sivulla näkyvät kaikki rahoitustapahtuman kenttäjoukot.

VIHJE: Voit muokata rahoitustapahtumien tietoja Rahoitustapahtumaluettelo-sivulla ja Rahoitustapahtuman tiedot -sivulla. Lisätietoja tietueiden päivityksestä on kohdassa [Tietueiden tietojen päivitys](#) (katso "Tietueen tietojen päivitys" sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Rahoitustapahtuman profiili	
Rahatili	Rahatili, johon rahoitustapahtuma liittyy.
Rahatuote	Rahatuote, johon rahoitustapahtuma liittyy.
Tapahtuman tyyppi	Rahoitustapahtuman tyyppi. Tyyppi voi olla esimerkiksi osto, myynti, merkittävä tapahtuma tai lunastusmaksu.

Kenttä	Kuvaus
Määrä	Tämän rahoitustapahtuman rahatuoteyksiköiden määrä. Tämä tieto tulee tavallisesti ulkoisesta lähteestä.
Tapahtumatunnus	Rahoitustapahtuman tunnus. Tähän kenttään voi syöttää enintään 50 merkkiä.
Tapahtumajakso	Rahoitustapahtuman jakso. Esimerkiksi merkittävät tapahtumat päivän, kuukauden tai vuosineljänneksen ajalta.
Tapahtuman hinta	Tämän rahoitustapahtuman rahatuotteen hinta. Tämä tieto tulee tavallisesti ulkoisesta lähteestä.
Tapahtuman päivämäärä ja aika	Rahoitustapahtuman päivämäärä ja aika. Tämä tieto tulee tavallisesti ulkoisesta lähteestä.
Arvo	Rahoitustapahtuman arvo (toisin sanoen hinta kerrottuna määrällä). Tämä tieto tulee tavallisesti ulkoisesta lähteestä.
Rahoitustapahtuman integrointi	
Tapahtuman lähde	Lähde, jota rahalaitoksesi käyttää rahoitustapahtuman tunnistamiseen middle- ja back-office-sovelluksissa.
Integrointitunnus	Rahoitustapahtumaa koskevien ulkoisten tietojen integrointitunnus. Tähän kenttään voi syöttää enintään 50 merkkiä.
Ulkoinen tunnus	Rahoitustapahtumaa koskevien ulkoisten tietojen ulkoisen lähteen tunnus. Tähän kenttään voi syöttää enintään 50 merkkiä.
Ulkoinen lähde	Rahoitustapahtumaa koskevien ulkoisten tietojen lähde, esimerkiksi sovelluksen tai tietokannan nimi tai integrointinimi. Tähän kenttään voi syöttää enintään 50 merkkiä.
Viimeksi päivitetty ulkoisesta lähteestä	Päivämäärä ja aika, jolloin tämän rahoitustapahtuman tiedot on viimeksi päivitetty (ulkoisesta lähteestä).

10 Vakuutus

Oracle CRM On Demand sisältää seuraavat vakuutustietojen tietuetyypit:

- **Vaatimukset (katso "Korvausvaatimukset" sivulla 634).** Näillä sivuilla voit hallita vakuutuskorvausvaatimusten tietoja.
- **Kattavuudet (sivulla 640).** Näillä sivuilla voit hallita vakuutuskirjaan sisältyviä rahamääräisiä rajoja ja riskejä.
- **Vahingot (sivulla 644).** Näillä sivuilla voit hallita yhteyshenkilön vakuutetun omaisuuden vahinkotietoja.
- **Vakuutettu omaisuus (sivulla 647).** Näillä sivuilla voit hallita vakuutetun omaisuuden tietoja.
- **Liittyvät osapuolet (sivulla 650).** Näillä sivuilla voit hallita vakuutuskorvausvaatimukseen liittyvien yhteyshenkilöiden tietoja.
- **Vakuutuskirjat (katso "Vakuutukset" sivulla 653).** Näillä sivuilla voit hallita vakuutuskirjojen tietoja.
- **Vakuutuksen haltijat (katso "Vakuutuksen omistajat" sivulla 658).** Näillä sivuilla voit hallita vakuutuskirjojen haltijoiden tietoja.
- **Välittäjän profiili (sivulla 662).** Näillä sivuilla voit hallita välittäjää koskevia tietoja.

Huomautus: Kaikki nämä tietuetyypit ovat käytettävissä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Vakuutuksen hallinta

Voit hallita vakuutusta suorittamalla seuraavat prosessit:

- [Kanavan suunnittelu suorittamisen prosessi](#) (sivulla 630)
- [Vaatimusten luonti - ensimmäinen tappioilmoitus](#) (sivulla 630)
- [Toimitsijan ja välittäjän suhteen rekrytointi- ja muodostusprosessi](#) (sivulla 630)
- [Toimitsijan ja välittäjän suhteen hallinta](#) (sivulla 631)
- [Myynnin ja budjetoinnin suunnitteluprosessi](#) (sivulla 631)
- [Vakuutusten myyntivihjeiden asiakkaille muunnon prosessi valmistajan onnistumismallilla](#) (sivulla 632)
- [Palvelupyyntöjen hallinta](#) (sivulla 632)
-

Huomautus: Osa prosesseista suoritetaan ohjelmassa Oracle CRM On Demand, osa ohjelman Oracle CRM On Demand ulkopuolella.

Kanavan suunnittelu suorittamisen prosessi

Kanavan suunnittelu tarkoittaa kanavapäällikön vastuualueeseen kuuluvilla kanavilla suorittamia strategiaan ja suunnitteluun liittyviä toimia.

Tee seuraavat tehtävät kanavan suunnittelua varten:

- 1 Luo liiketoimintasuunnitelma. Lisätietoja on kohdassa [Liiketoiminnan suunnittelu](#) (sivulla 287).
- 2 Luo liiketoimintasuunnitelman tavoitteet. Lisätietoja on kohdassa [Tavoitteet](#) (sivulla 298).
- 3 Hallitse suunnitelman asiakkaita. Lisätietoja on kohdassa [Suunnitelman asiakkaat](#) (sivulla 303).
- 4 Hallitse suunnitelman yhteyshenkilöitä. Lisätietoja on kohdassa [Suunnitelman yhteyshenkilöt](#) (sivulla 307).
- 5 Hallitse suunnitelman myyntimahdollisuuksia. Lisätietoja on kohdassa [Suunnitelman myyntimahdollisuudet](#) (sivulla 311).

Vaatimusten luonti - ensimmäinen tappioilmoitus

Ensimmäinen tappioilmoitus edellyttää asiakkaan vaatimusraportin luontia. Vaatimusraportti sisältää tietoja vaatimuksesta ja sen esittäjästä sekä puhelupalvelukeskuksen asiakaspalvelijan laatiman kattavuuden tarkistuksen. Puhelupalvelukeskuksen asiakaspalvelija tarkistaa vakuutuskirjan ja kattavuuden tiedot.

Voit luoda vaatimusten ensimmäisen tappioilmoituksen seuraavasti:

- 1 Tarkista vakuutuskirja ja vaatimuksen esittäjän antamat kattavuuden tiedot. Katso kohtaa [Vakuutuskirjat](#) (katso "[Vakuutukset](#)" sivulla 653).
- 2 Luo vaatimustietue. Katso kohtaa [Vaatimukset](#) (katso "[Korvausvaatimukset](#)" sivulla 634).
- 3 Syötä ensimmäisen tappioilmoituksen tiedot. Katso kohtaa [Vaatimukset](#) (katso "[Korvausvaatimukset](#)" sivulla 634).

Toimitsijan ja välittäjän suhteen rekrytointi- ja muodostusprosessi

Toimitsijan ja välittäjän suhteen määrittäminen sisältää potentiaalisille toimitsijoille kohdistettujen markkinointikampanjoiden suunnittelun ja toteutuksen sekä uusien toimitsijoiden määrittäminen.

Voit rekrytoida ja määrittää toimitsijan ja välittäjän suhdetta seuraavasti:

- 1 Luo kampanjatietue. Katso kohtia [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Kampanjan kentät](#) (katso "[Kampanjakentät](#)" sivulla 168).
- 2 Liitä potentiaaliset toimitsijat kampanjoihin. Lisätietoja on kohdassa [Kampanjoiden kohdeyhteyshenkilöt](#) (katso "[Kampanjan yhteyshenkilöiden valinta kohteeksi](#)" sivulla 166).
- 3 Toteuta markkinointikampanja. Lisätietoja on kohdassa [Kampanjoiden käsittely](#) (sivulla 161).
- 4 Hallitse toimitsijoiden hakemuksia ja hyväksy uusia toimitsijoita.
- 5 Määritä uudet hyväksytyt toimitsijat. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Kumppanikentät](#) (sivulla 371).

Toimitsijan ja välittäjän suhteen hallinta

Toimitsijan ja välittäjän suhteen hallintaan kuuluu muun muassa toimitsijan kanssa kommunikointi, toimitsijan ja välittäjän suhteen valvonta, toimitsijan demografiatietojen päivitys, tunnistetietojen valvonta ja kirjan ylläpito.

Voit hallita toimitsijan ja välittäjän suhdetta seuraavasti:

- 1 Voit päivittää toimitsijoiden ja yhtiöiden tietoja. Katso kohtaa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).
- 2 Voit valvoa toimitsijoiden ja yhtiöiden tunnistetietoja. Katso kohtaa [Kumppaniasiakkaiden hallinta](#) (sivulla 368).
- 3 Voit hallita liiketoimintasuunnitelmaa. Katso kohtaa [Liiketoimintasuunnitelmien hallinta](#) (sivulla 294).
- 4 Voit valvoa toimitsijoiden ja yhtiöiden myyntimahdollisuuksia ja palvelupyyntöjä. Katso kohtia [Myyntimahdollisuuksien hallinta](#) (sivulla 239) ja [Palvelupyyntöjen hallinta](#) (sivulla 321).

Myyntin ja budjetoinnin suunnitteluprosessi

Vakuutusten myyntin suunnittelu sisältää vuoden, vuosineljänneksen tai muun kauden myyntin suunnittelun. Se sisältää myös myyntisuunnitelmien hallinnan, kuten myyntibudjetin, myyntiennusteiden ja alueiden hallinnan.

Tee seuraavat tehtävät myyntin ja budjetoinnin suunnittelua varten:

- 1 Suunnittele vuoden, vuosineljänneksen tai muun kauden myynti. Lisätietoja on kohdassa [Liiketoiminnan suunnittelu](#) (sivulla 287).
- 2 Hallitse myyntibudjetteja ja -kiintiötä. Lisätietoja on kohdassa [Ennusteet](#) (sivulla 256).
- 3 Hallitse myyntiennusteita. Lisätietoja on kohdassa [Ennusteet](#) (sivulla 256).

- 4 Hallitse alueita. Lisätietoja on kohdassa Alueiden hallinta.

Palvelupyyntöjen hallinta

Palvelupyyntöjen hallinta sisältää yleisten kyselyjen käsittelyn ja palvelupyyntöjen käsittelyn alusta päätökseen. Lisäksi siihen kuuluu palvelutehtävien arviointi ja pyyntöjen priorisointi.

Voit hallita palvelupyyntöjä seuraavasti:

- 1 Luo palvelupyyntö. Katso kohtaa [Palvelupyynnöt](#) (sivulla 319).
- 2 Liitä tai eskaloi palvelupyyntö. Katso kohtaa [Palvelupyyntöjen liittäminen](#) (katso "[Palvelupyyntöjen määrittäminen](#)" sivulla 322) tai kohtaa [Palvelupyyntöjen eskalointi](#) (sivulla 324).
- 3 Käsittele palvelupyyntöjen ratkaisut. Katso kohtaa [Ratkaisujen lisäys palvelupyyntöihin](#) (katso "[Ratkaisujen lisäys palvelupyyntöihin](#)" sivulla 323).
- 4 Sulje ratkaistu palvelupyyntö. Katso kohtaa [Ratkaistujen palvelupyyntöjen sulkeminen](#) (sivulla 324).

Vakuutusten myyntivihjeiden asiakkaille muunnon prosessi valmistajan onnistumismallilla

Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voit käyttää työnkulkusääntöjä määrittäessäsi, että vähintään yksi toimi on suoritettava automaattisesti aina, kun tietty tapahtuma suoritetaan. Voit määrittää liiketoimintaprosesseille niin monta työnkulkusääntöä kuin haluat.

Sovelluksen Oracle CRM On Demand valmistajan onnistumismalli on kehys, joka käyttää työnkulkusääntöjä automatisoitaessa toimia ja sallittaessa vakuutusmyyjien tai taloudellisten neuvonantajien seurata myyntivihjeitään ja asiakkaitaan säännöllisesti.

Valmistajan onnistumismallissa käytetään seuraavia termejä:

- **Valmistaja.** *Valmistaja* on vakuutusmyyjä tai taloudellinen neuvonantaja.
- **Asiakas.** *Asiakas* on yhteyshenkilö, jonka kanssa yrityksellä on pitkäaikainen suhde. Voit siis seurata muutoksia asiakkaan tilanteessa ja määrittää täydennysmyyntimahdollisuudet. Asiakas haluaa yleensä lisätietoja juuri hänelle sopivista tuotteista.

Valmistajan onnistumismallissa työnkulkusääntöjä käytetään seuraavasti:

- Luo tehtävä, joka soittaa myyntivihjeelle seuraavana arkipäivänä aina, kun myyntivihjetietue luodaan.
- Luo seurantatehtävä, kun valmistaja päivittää arvon Tehtävän tiedot -sivun Yhteydenoton tulokset -kenttään soitettuaan myyntivihjeelle tai asiakkaalle.

Seuraavassa ovat valmistajan myyntivihje- tai asiakasyhteydenottojen tyypit:

- **Suositussoitot.** Valmistajan tekemät seurantasoitot myyntivihjeelle.

- **Syntymäpäiväpuhelut.** Valmistajan tekemät soitot nykyisille myyntivihjeille tai asiakkaille näiden syntymäpäivänä.
- **Tarkistussoitot.** Valmistajan tekemät soitot myyntivihjeille tai asiakkaille, kun edellisestä yhteydenotosta on kulunut kuusi kuukautta.

Valmistaja voi kerätä näiden yhteydenottojen tulokset Tehtävän tiedot -sivun Yhteydenoton tulokset -kenttään. Seuraavat arvot ovat Yhteydenoton tulokset -kentän arvoja:

- **Ei tavoitettu.** Myyntivihjetä ei tavoitettu.
- **Pidä yhteyttä.** Myyntivihje tai yhteyshenkilö ei halua puhua tänään, mutta myyntivihje haluaa valmistajan pitävän yhteyttä.
- **Poistunut tiedosto.** Myyntivihje ei halua puhua tänään, eikä halua yhteydenottoja tulevaisuudessa.
- **Tapaaminen.** Myyntivihje tai asiakas on valmis tapaamaan.

Yhteydenottojen tulosten mukaan työnkulku luo erilaisia seurantatehtäviä. Jos yhteydenoton tulos on esimerkiksi Ei tavoitettu, työnkulku luo tehtävän, jossa soitetaan samalle myyntivihjeelle tai asiakkaalle seuraavana päivänä. Jos yhteydenoton tulos on Pidä yhteyttä, työnkulku luo tehtävän, jossa soitetaan myyntivihjeelle tai asiakkaalle kuuden kuukauden kuluttua tai viikkoa ennen syntymäpäivää sen mukaan, kumpi on aiemmin.

HUOMAUTUS: Valmistajan onnistumismalli vaatii työnkulkusääntöjen ja -toimien määrittämisen. Lisätietoja on [Oracle On Demand Financial Services -version dokumentaatiossa](#).

Voit muuntaa vakuutusten myyntivihjeet asiakkaille valmistajan onnistumismallilla suorittamalla seuraavat tehtävät:

- 1 Luo suositukselle uusi myyntivihjetietue.
Työnkulkusääntö luo automaattisesti tehtävän, joka soittaa myyntivihjeelle seuraavana arkipäivänä.
- 2 Tarkista päivittäinen suositussoittoluettelo Toimiluettelo-sivulla ja soita myyntivihjeelle. Lisätietoja on kohdassa [Toimiluettelojen käyttö](#) (katso "[Aktiviteettiluetteloiden käyttö](#)" sivulla 136).
- 3 Tallenna yhteydenoton tulosten tiedot Yhteydenoton tulokset -kenttään.
Työnkulku luo seurantatehtävän yhteydenoton tuloksien mukaan.
- 4 Lisätietoja tapaamisen ajoituksesta myyntivihjeen kanssa on kohdassa [Tapaamisten ajoitus muiden kanssa](#) (katso "[Tapaamisten ajoittaminen muiden kanssa](#)" sivulla 150).
- 5 Tapa hyväksytty myyntivihje ja kerää lisätietoja.
- 6 Päivitä myyntivihje mahdolliseksi asiakkaaksi valitsemalla myyntivihjeen tyyppin valintaluettelosta Mahdollinen asiakas. Lisätietoja on kohdassa [Myyntivihjeiden kentät](#) (sivulla 186).
- 7 Tarjoa tuotteita, jotka vastaavat mahdollisen asiakkaan tarpeita, ja luo myyntimahdollisuus, jos asiakas on kiinnostunut. Lisätietoja on kohdassa [Myyntimahdollisuuden kotisivun käyttö](#) (sivulla 237).
- 8 Suorita haastattelu loppuun ja myy tuotteet.
- 9 Kun asiakas ostaa tuotteen, päivitä yhteyshenkilö asiakkaaksi valitsemalla yhteyshenkilön tyyppin valintaluettelosta Asiakas.

10 Määritä Yhteyshenkilön tiedot -sivulla Yhteydenottotiheys-kentän arvoksi 1 - 2 kertaa/vuosi. Lisätietoja tehtävän luonnin työnkulusta on kohdassa Työnkulkutoimien luonti: Luo tehtävä.

Korvausvaatimukset

Korvausvaatimussivuilla voit luoda, päivittää ja jäljittää kaikenlaisia korvausvaatimuksia. Korvausvaatimukset ovat yleensä yhteyshenkilön tai yrityksen korvausvaatimuksia, joita hoitaa vakuutusyhtiö.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen ei sisälly korvausvaatimusten tietojen jäljitys, Korvausvaatimukset-välilehti saatetaan sulkea pois määrityksistäsi.

Korvausvaatimus on muodollinen kirjallinen vaatimus, jossa vakuutusyhtiöltä pyydetään korvausta vakuutetun kohteen menetyksestä tai vahingoittumisesta.

Asiakkaan korvausvaatimushistorian, nykyinen korvausvaatimuksen tila mukaan lukien, tuntemus voi auttaa myynti- ja palveluhenkilökuntaa ymmärtämään paremmin tätä tärkeää vakuuttajan ja asiakkaan välistä suhdetta. Korvausvaatimus-sivuilla vakuuttajat voivat myös kirjata nopeasti tärkeitä tietoja asiakkaan ilmoittaessa vahingosta ja reitittää vaatimuksen oikealle henkilölle.

Korvausvaatimuksen tietuetyyppi tukee kaikenlaisia ensimmäiseen vahinkoilmoitukseen liittyviä korvausvaatimuksia, jotka koskevat esimerkiksi autoa, omaisuutta tai vastuuvakuutusta. Korvausvaatimuksella voi olla päätasoja, minkä vuoksi kaikkia korvausvaatimusrakenteita ja -hierarkioita tuetaan. Korvausvaatimukset voi esimerkiksi jakaa korvausvaatimusryhmiin.

Korvausvaatimuksen tietosivulla voit määrittää ja kerätä korvausvaatimuksen profiili- ja lisätietoja. Korvausvaatimuksen tietosivuilla voit myös katsella korvausvaatimuksen alitasoja ja muita liittyviä tietoja, esimerkiksi

- **liittyviä osapuolia** (katso "[Liittyvät osapuolet](#)" sivulla 650) ja

- **vaurioita** (katso "[Vahingot](#)" sivulla 644).

- **Aktiviteetit**

Korvausvaatimukseen voi liittyä aktiviteetti. Voit tarkastella kaikkia korvausvaatimukseen liittyviä aktiviteetteja korvausvaatimuksen tietosivulla.

- **Palvelupyynnöt**

Korvausvaatimukseen voi liittyä palvelupyynnöt. Voit tarkastella kaikkia korvausvaatimukseen liittyviä palvelupyynnöitä korvausvaatimuksen tietosivulla.

Korvausvaatimuksen kotisivun käyttö

Korvausvaatimuksen kotisivu on korvausvaatimusten hallinnan lähtökohta. Tämä sivu sisältää tärkeitä tietoja ja toimintoja.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi muokata korvausvaatimuksen kotisivun asettelua. Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen mukautusoikeus, voit lisätä ja poistaa sivun osia.

634 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

Korvausvaatimuksen luonti

Voit luoda korvausvaatimuksen valitsemalla Lähiaikoina muutetut korvausvaatimukset -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Korvausvaatimuksen kentät](#) (katso "[Korvausvaatimuskentät](#)" sivulla 637).

Korvausvaatimusten luetteloiden käyttö

Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää korvausvaatimusten vakioluetteloiden kuvaukset.

Korvausvaatimusluettelo	Suodattimet
Kaikki korvausvaatimukset	Kaikki korvausvaatimukset, jotka näet, huolimatta korvausvaatimuksen omistajasta.
Viime aikoina muokatut korvausvaatimukset	Kaikki korvausvaatimukset, muokauspäivämäärän mukaan lajiteltuna.

Valitse luettelon nimi, kun haluat katsella luetteloa.

Luo uusi luettelo valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon, katsella aiemmin luotua luetteloa tai muokata tai poistaa sen. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakioluettelot. Näiden luetteloiden muokaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Viime aikoina muokattujen korvausvaatimusten osan katselu

Viimeksi muokatut korvausvaatimukset -osassa näkyvät viimeksi muokatut korvausvaatimukset lueteltuina muokauspäivämäärän mukaan. Laajentaaksesi luetteloa, valitse Näytä koko luettelo -linkki. Seuraavassa kuvataan, kuinka voit lisätä osia korvausvaatimusten kotisivulle.

Osien lisäys korvausvaatimusten kotisivulle

Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä osia korvausvaatimusten kotisivulle sen mukaan, mitkä osat yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt näkyviksi korvausvaatimusten kotisivulla.

Osien lisäys korvausvaatimusten kotisivulle

- 1 Napsauta korvausvaatimusten kotisivun Muokkaa asettelua -linkkiä.
- 2 Korvausvaatimusten kotisivun asettelu -sivulla voit lisätä, poistaa ja järjestää osia.

3 Valitse Tallenna.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä korvausvaatimustietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Korvausvaatimuskentät](#) (sivulla 637)
- [Korvausvaatimusten hallinta](#) (sivulla 636)

Korvausvaatimusten hallinta

Napsauttamalla aihetta voit tarkastella seuraavan toimen vaiheittaisia menettelytapaohteja:

- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Päättason korvausvaatimusten seuranta](#) (katso "[Päättason korvausvaatimusten jäljitys](#)" sivulla 636)

Lisätietoja kaikille tietueille yhteisistä toimista on kohdassa [Tietueiden käsittely](#) (sivulla 37).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja valintaluettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä korvausvaatimustietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Korvausvaatimusten kotisivun käyttö](#) (katso "[Korvausvaatimuksen kotisivun käyttö](#)" sivulla 634)
- [Korvausvaatimuskentät](#) (sivulla 637)

Päättason korvausvaatimusten jäljitys

Voit sallia päättason korvausvaatimuksen jäljityksen lisäämällä päättason korvausvaatimuksen vastaavaan alitason korvausvaatimuksen tietueen kenttään.

Päättason korvausvaatimuksen jäljitys

1 Valitse korvausvaatimus.

Lisätietoja korvausvaatimuksen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Valitse korvausvaatimuksen erittelysivulla Muokkaa.

- 3 Valitse vakuutuksen muokkaussivulla Päätasen korvausvaatimus -kenttä ja valitse korvausvaatimus.

Korvausvaatimuskentät

Korvausvaatimuksen muokkaussivulla voit lisätä uuden vaatimuksen tai päivittää tietoja. Sivulla on kaikki korvausvaatimuksen tietokentät.

VIHJE: Voit muokata korvausvaatimuksia myös vaatimuksen luettelo- ja tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Korvausvaatimuksen profiili	
Korvausvaatimuksen nro	Korvausvaatimuksen tunnus.
Toimiala	Vakuutustoimiala, kuten autovakuutus, kiinteistövakuutus, vastuuvakuutus, työtaturmavakuutus tai henkivakuutus.
Vahinkokoodi	Tietyn vahingon koodi. Vakuutusyhtiö voi esimerkiksi käyttää koodia 100 auto-onnettomuudelle ja koodia 200 varkaudelle.
Vahingon tyyppi	Vahingon koodiin liittyvän vahingon tyyppi. Esimerkkejä: auto-onnettomuus tai varkaus.
Raportin pvm	Päivämäärä, jolloin vakuutettu henkilö teki onnettomuuteen liittyvän korvausvaatimuksen.
Vahingon päivämäärä ja ajankohta	Onnettomuuden tai vahingon päivämäärä.
Valuutta	Korvausvaatimuksen valuutta.
Sulkemispvm	Päivä, jolloin korvausvaatimus on suljettu.
Tapahtuman nro	Numero, joka yksilöi tapahtuman. Vakuutusyhtiöt antavat yleensä esimerkiksi luonnonkatastrofeille omat numerot, kuten 1002 Hurrikaani Ikelle ja 1003 Hurrikaani Andrew'ille.
Tila	Korvausvaatimuksen tila. Esimerkiksi vahinkoraportti, avoin, tarkistettu ja suljettu.
Korvausvaatimuksen tiedot	

Kenttä	Kuvaus
Vahingon tyyppi	Vahingon laji, kuten tulipalo, varkaus, vamma, tuuli, tulva, rakeet tai muu.
Vahinkoluokka	Luokka, jonka avulla useimmat vakuutusyhtiöt luokittelevat vahingon. Esimerkkejä: A. asunto, B. muut rakennukset, C. henkilökohtainen omaisuus ja D. käytön menetys.
Vahingon sijainti	Sen paikan sijainti, jossa vahinko tapahtui. Esimerkiksi parkkihalli tai ostoskeskus.
Vahingon määrä	Asiakkaalle koitunut rahallinen vahinko. Jos vahingon kokonaissumma on korvaussummaa suurempi, asiakas saattaa joutua maksamaan erotuksen.
Vastuun lähde	Korvausvastuun lähde, josta korvausvaatimus johtuu. Esimerkkejä: loukkaantunut työntekijä, työntekijän omaisuusvahinko, loukkaantunut yksityishenkilö, yksityishenkilön omaisuus, liukastuminen ja kaatuminen tai ajoneuvon vaurio.
Korvausvastuun määrä	Summa, joka maksetaan vahinkotapauksessa.
Suhde vakuutettuun	Loukkaantuneen suhde vakuutettuun. Esimerkkejä: työnantaja, esimies tai kollega.
Loukkaantumipaikka	Paikka, jossa loukkaantuminen tapahtui.
Päivämäärä, jolloin vamma tuli työnantajan tietoon	Päivämäärä, jolloin työnantaja on saanut tiedon työntekijän vammasta.
Päivämäärä, jolloin korvausvaatimus tuli työnantajan tietoon	Päivämäärä, jolloin työnantaja on saanut tiedon työntekijän korvausvaatimuksesta.
Loukkaantuneiden määrä	Onnettomuudessa loukkaantuneiden henkilöiden määrä. Osa henkilöistä voi olla työntekijöitä ja osa muita henkilöitä.
Loukkaantuneiden työntekijöiden määrä	Onnettomuudessa loukkaantuneiden työntekijöiden määrä.
Loukkaantunut ruumiinosa	Ruumiinosa, joka on loukkaantunut. Esimeriksi käsi, jalka tai niska.
Vamman tyyppi	Vamman tyyppi, kuten palovamma, murtuma, venähdys tai rasitusvamma.
Lääketieteellinen vammakoodi	Tietyn vamman koodi, kuten IDC-9 tai IDC-10.
Työkyky	Osoittaa, voiko työntekijä työskennellä vammasta huolimatta.
Työntekijäluokka	Työntekijän luokka, kuten sihteeri tai esimies.
Loukkaantuiko henkilö työaika?	Osoittaa, loukkaantuiko henkilö työ- vai vapaa-aikana.

Kenttä	Kuvaus
Sairaalan nimi	Sen sairaalan nimi, jossa korvauksenhakijan vammaa hoidettiin.
Kuolinaika	Loukkaantuneen henkilön kuolinaika.
Poliisi- /kuolinsyytutkintarap ortin nro	Työntekijän korvausvaatimukseen liittyvän poliisi- tai kuolinsyytutkintaraportin numero.
Korvausvaatimuksen integrointi	
Ulkoisen järjestelmän tunnus	Seuraa korvausvaatimukseen liittyvien ulkoisten tietojen järjestelmätunnusta. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Ulkoinen järjestelmä	Korvausvaatimukseen liittyvien ulkoisten tietojen lähde, kuten sovelluksen, tietokannan tai integraation nimi.
Ulkoisen edellinen päivitys	Näyttää korvausvaatimukseen liittyvien tietojen viimeisimmän ulkoisen päivityksen. Päivämäärä ja aika, jolloin vakuutuksen tietoja on viimeksi päivitetty (ulkoisesta lähteestä).
Korvausvaatimukseen liittyvä vakuutus	
Vakuutus	Vakuutus, johon korvausvaatimus liittyy.
Ilmoittaja	Onnettomuudesta ilmoituksen tehneen henkilön nimitys, kuten nimetty vakuutettu, vakuutetun ajoneuvon kuljettaja tai edustaja.
Ilmoittajan yhteystiedot	Onnettomuudesta ilmoituksen tehneen henkilön yhteystiedot.
Olosuhteet	Olosuhteet, joissa onnettomuus tapahtui. Tämä voi olla esimerkiksi sääolosuhteiden kuvaus: <i>Päivä oli sateinen.</i>
Syyllisyys	Osoittaa syyllisen. Esimerkki: vakuutettu kuljettaja ja toinen kuljettaja.
Poliisi/palokunta	Poliisi- tai paloasema, jossa raportti on kirjoitettu.
Raportin numero	Onnettomuuteen liittyvän raportin numero.
Huomautukset	Korvausvaatimuksen yksityiskohtainen kuvaus.
Vahingon kuvaus	Vahingon kuvaus. Esimerkki: kuorma-auto törmäsi ajoneuvoon.
Yritystili	Korvausvaatimukseen liitetty yritysasiakas.
Osoite	Paikka, jossa korvausvaatimus on tehty. Osoite saattaa erota muista ohjelmassa Oracle CRM On Demand olevista osoitteista eikä liity mihinkään yhteyshenkilöön, yrityksen osoitteeseen tai kiinteistön osoitteeseen. Osoite tarvitaan vain tähän korvausvaatimustietueeseen ja sitä käytetään ainoastaan tässä tietueessa.
Kaupunki	Kaupunki, jossa korvausvaatimus on tehty. Osoite saattaa erota muista ohjelmassa Oracle CRM On Demand olevista kaupungeista eikä liity mihinkään yhteyshenkilöön, yrityksen kaupunkiin tai kiinteistön kaupunkiin. Kaupungin nimi tarvitaan vain tähän korvausvaatimustietueeseen ja sitä käytetään

Kenttä	Kuvaus
	ainoastaan tässä tietueessa.
Osavaltio	Osavaltio (esimerkiksi Yhdysvalloissa) tai provinssi (esimerkiksi Kanadassa), jossa korvausvaatimus on tehty. Esimerkkejä: CA (Kalifornia) ja ON (Ontario).
Postinumero	Onnettomuuspaikan postinumero.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä korvausvaatimustietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Korvausvaatimusten kotisivun käyttö](#) (katso "[Korvausvaatimuksen kotisivun käyttö](#)" sivulla 634)
- [Korvausvaatimusten hallinta](#) (sivulla 636)

Kattavuudet

Kattavuussivujen avulla voit luoda, päivittää ja seurata kaikenlaisien vakuutusten kattavuuksia. Kattavuus tarkoittaa yleensä yhteyshenkilön vakuutuksen kattavuuden rahamääräisiä rajoja ja riskejä.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastualueeseen ei sisälly kattavuustietojen seurantaa, Kattavuus-välilehti saatetaan sulkea pois määrityksistäsi.

Kattavuus tarkoittaa vakuutuksen kattamia rahamääräisiä rajoja ja riskejä. Voit seurata vakuutusten kattavuuksia lisäämällä ne vakuutuskirjaan vakuutukseen kattavuuksina. Kattavuutta voi käyttää seurattaessa kaiken tyyppisiä kattavuuksia, joita voivat olla esimerkiksi kolari, ruumiinvamma ja tulipalo. Kattavuussivujen avulla voit tunnistaa ja profiloida kattavuuksia keräämällä kattavuustietoja, joihin kuuluvat muun muassa kattavuuden tyyppi, yksittäinen raja, kokonaisraja ja vähennyskelpoiset arvot.

Kattavuuden kotisivun käyttö

Kattavuustietueiden hallinta aloitetaan kattavuuden kotisivulta.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi muokata kattavuuden kotisivun asettelua. Lisäksi, jos käyttäjäroolisi sisältää Mukauta kotisivuja -oikeuden, voit lisätä osia sivulle ja poistaa osia sivulta.

Kattavuustietueen luonti

Voit luoda kattavuustietueen valitsemalla Lähiaikoina muutetut kattavuudet -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Kattavuuskentät](#) (sivulla 642).

Kattavuusluetteloiden käyttö

Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakio luetteloita. Kaikki vakio luettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakio luetteloiden joukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää kattavuuksien vakio luetteloiden kuvaukset.

Kattavuusluettelo	Suodattimet
Kaikki kattavuudet	Kaikki kattavuudet, jotka näet, huolimatta kattavuuden omistajasta.
Viime aikoina muokatut kattavuudet	Kaikki kattavuudet, joiden Omistaja-kentässä on nimesi, muokauspäivämäärän mukaan lajiteltuna.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "Luetteloiden luonti ja tarkennus" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakio luettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Lähiaikoina muutettujen kattavuuksien katselu

Lähiaikoina muutetut kattavuudet -osassa näkyvät kattavuudet, joita olet katsellut viimeksi.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osien lisäys kattavuuden kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä osia kattavuuden kotisivulle sen mukaan, mitkä osat yrityksesi järjestelmänvalvoja on asettanut näkyviin kattavuuden kotisivulle.

Osien lisäys kattavuuden kotisivulle

- 1 Napsauta kattavuuden kotisivulla Muokkaa asettelua -linkkiä.
- 2 Lisää tai poista osia ja järjestä sivun osia kattavuuden kotisivun Asettelu-sivulla napsauttamalla nuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä kattavuustietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Vakuutussuojan kentät](#) (katso "Kattavuuskentät" sivulla 642)

- [Kattavuuksien hallinta](#) (sivulla 642)

Kattavuuksien hallinta

Napsauttamalla aihetta voit tarkastella seuraavan toimen vaiheittaisia menettelytapaohteja:

- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)

Lisätietoja kaikille tietueille yhteisistä toimista on kohdassa [Tietueiden käsittely](#) (sivulla 37).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja valintaluettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä kattavuustietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Kattavuuden kotisivun käyttö](#) (sivulla 640)
- [Kattavuuskentät](#) (sivulla 642)

Kattavuuskentät

Lisää vakuutussuojatietue tai päivitä nykyisen vakuutussuojatietueen tietoja Vakuutussuojan muokkaus -sivua käyttämällä. Vakuutussuojan muokkaus -sivulla näytetään vakuutussuojatietueen kaikki kentät.

VIHJE: Voit myös muokata vakuutussuojatietuetta Vakuutussuojaluettelo-sivulla ja Vakuutussuojan tiedot -sivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Vakuutussuojan profiili	
Vakuutussuojan nimi	Vakuutussuojan erityinen nimi.
Vakuutussopimus	Tähän vakuutussuojaan liittyvä vakuutus.

Kenttä	Kuvaus
Vakuutus	Vakuutusosuusjatyypin, jonka asiakas osti vakuutuksessa vastuun kattamiseksi. Joitakin esimerkkejä vakuutusosuudesta: kolari, kattava, ruumiillinen vamma, lääkäri- ja hoitokustannukset.
Vakuutuksen tila	Vakuutusosuajan tila, kuten Odottava, Avoin ja Suljettu.
Valuutta	Vakuutuksen valuutta.
Vakuutettu omaisuus	Vakuutusosuusjätietueeseen liittyvä vakuutusomaisuus.
Yksittäinen raja	Yksittäisen vakuutusosuajan raja. Esimerkiksi maksimi summa, joka voidaan maksaa kolari vakuutusosuudesta, voisi olla 100 000 euroa.
Raja yhteensä	Kokonaisraja, joka voidaan maksaa. Jos vakuutettu esimerkiksi on osallisena kahden auton kolari, molemmista autoista kolari vakuutusosuusjaksi maksettavan kokonaissumman rajana voisi olla 300 000 euroa.
Vakuutuslaji	Tähän vakuutusosuusjaksi liittyvä vakuutuslaji.
Vakuutusosuajan tiedot	
Vähennettävä	Summa, jonka asiakkaan on maksettava ensin, ennen kuin vakuutusyhtiö maksaa. (Termi <i>vähennyskelpoinen</i> tunnetaan joissain maissa, kuten Isossa-Britanniassa ja Irlannissa myös nimellä <i>omavastuu</i> .)
Alku	Päivämäärä, josta alkaen vakuutusosuus on voimassa.
Loppu	Päivämäärä, jolloin vakuutusosuus lakkaa.
Vakuutettu määrä	Summa, joka on vakuutettu.
Vakuutusosuajan integrointi	
Ulkoinen järjestelmätunnus	Seuraa vakuutusosuusjaksi koskevien ulkoisten tietojen ulkoisen järjestelmätunnuksen. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Ulkoinen järjestelmä	Vakuutukseen liittyvien tietojen ulkoisten tietojen lähdejärjestelmä, esimerkiksi sovellus, tietokanta, integraatio ja niin edelleen.
Integrointitunnus	Seuraa vakuutusosuusjätietuetta koskevien ulkoisten tietojen integroinnin tunnusta. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Ulkoinen tiedon viimeisin päivitys	Tämän vakuutuksen tietojen edellisen (ulkoisesta lähteestä tehdyn) päivityksen päivämäärä ja -aika.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä kattavuustietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Kattavuuden kotisivun käyttö](#) (sivulla 640)
- [Kattavuuksien hallinta](#) (sivulla 642)

Vahingot

Käytä vahinkosivuja määrittäessäsi ja kerätessäsi vahingon tietoja, kuten vahingon kuvauksia ja summia. *Vahinko* tarkoittaa omaisuudelle tapahtunutta haittaa, joka aiheuttaa arvon alenemisen. Vahinkoa käytetään vakuutuskorvausvaatimuksissa seurattaessa vakuutuksen kattamalle omaisuudelle tapahtunutta vahinkoa.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen ei sisälly vahinkojen tietojen seuranta, Vahingot-välilehti saatetaan sulkea pois määrityksistäsi.

Vahingon kotisivun käyttö

Vahingon kotisivu on vahinkojen hallinnan lähtökohta.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi muokata vahingon kotisivun asettelua. Lisäksi, jos käyttäjäroolisi sisältää Mukauta kotisivuja -oikeuden, voit lisätä osia sivulle ja poistaa osia sivulta.

Vahinkotietueen luonti

Voit luoda vahinkotietueen valitsemalla Lähiaikoina muutetut vahingot -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Vahingon kentät](#) (katso "[Vahinkokentät](#)" sivulla 646).

Vahinkoluetteloiden käyttö

Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää vahinkojen vakioluetteloiden kuvaukset.

Vahinkoluettelo	Suodattimet
Kaikki vahingot	Kaikki vahingot, jotka näet, huolimatta vahingon omistajasta.
Viime aikoina muokatut vahingot	Kaikki vahingot, muokkauspäivämäärän mukaan lajiteltuna.

Valitse luettelon nimi, kun haluat katsella luetteloa.

Luo uusi luettelo valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakioluettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Lähiaikoina muutettujen vahinkojen katselu

Lähiaikoina muutetut vahingot -osassa näkyvät vahinkotietueet, joita on muutettu lähiaikoina.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo.

Osien lisääminen vahingon kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit ehkä lisätä osia vahingon kotisivulle sen mukaan, mitkä osat yrityksesi järjestelmänvalvoja on asettanut näkyviin vahinkojen kotisivulle.

Seuraavassa kuvataan, miten vahingon kotisivulle lisätään osia.

Osien lisäys vahingon kotisivulle

- 1 Valitse vahingon kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osia ja järjestä sivun osia vahingon kotisivun Asettelu-sivulla napsauttamalla nuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Kohteeseen liittyvät aiheet

Vahinkoihin liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Vahinkokentät](#) (sivulla 646)
- [Vahinkojen hallinta](#) (sivulla 645)

Vahinkojen hallinta

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä vahinkotietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Vahinkojen kotisivun käyttö](#) (katso "[Vahingon kotisivun käyttö](#)" sivulla 644)
- [Vahinkokentät](#) (sivulla 646)

Vahinkokentät

Voit lisätä vahinkotietueen tai päivittää olemassa olevaa vahinkotietueen tietoja Vahingot-osan Muokkaa-sivua. Vahingot-osan Muokkaa-sivulla näkyvät vahinkotietueen kaikki kentät.

VIHJE: Voit muokata vahinkotietueita myös vahinkojen luettelosivulla ja vahinkojen tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Vahinkoprofiili	
Korvausvaatimus	Vahinkotietueeseen linkitetty korvausvaatimus.
Vakuutettu omaisuus	Vahinkotietueeseen linkitetty vakuutettu omaisuus.
Vahinkojen nimi	Vahingon yksilöivä nimi. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Vahingoittuneen omaisuuden kuvaus	Vahingoittuneen omaisuuden kuvaus, esimerkiksi auto BMW. Tämän kentän enimmäismerkkimäärä on 16 350.
Vahingon kuvaus	Vahingon kuvaus, esimerkiksi <i>oikea etuvalo vahingoittunut</i> . Tämän kentän enimmäismerkkimäärä on 16 350.
Valuutta	Vahingon valuutta.
Omaisuu den numero	Omaisuu den numero, kuten omaisuus 1, omaisuus 2 jne. Jos vakuutuksessa on esimerkiksi kolme autoa, voit numeroida autot seuraavasti: numero 1 on Toyota Corolla, 2 on Mazda ja 3 on Hyundai-merkinen auto.
Vahingoittuneen omaisuuden tyyppi	Omaisuu den tyyppi, esimerkiksi moottoripyörä, matkailuauto, henkilöauto tai asunto.
Arvioitu summa	Arvio vakuutetun omaisuuden vahingon määrästä.
Vahingon integrointi	
Ulkoinen järjestelmätunnus	Seuraa vahinkotietuetta koskevien ulkoisten tietojen ulkoista järjestelmätunnusta. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Ulkoinen järjestelmä	Vakuutukseen liittyvien tietojen ulkoisten tietojen lähdejärjestelmä, esimerkiksi sovellus, tietokanta, integraatio ja niin edelleen.
Integrointitunnus	Seuraa vahinkotietueen ulkoisen tiedon integrointitunnusta. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.

Kenttä	Kuvaus
Ulkoisen edellinen päivitys	Tämän vakuutuksen tietojen edellisen (ulkoisesta lähteestä tehdyn) päivityksen päivämäärä ja -aika.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä vahinkotietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Vahinkojen kotisivun käyttö](#) (katso "[Vahingon kotisivun käyttö](#)" sivulla 644)
- [Vahinkojen hallinta](#) (sivulla 645)

Vakuutettu omaisuus

Vakuutetun omaisuuden sivujen avulla voit luoda, päivittää ja jäljittää vakuutettuun omaisuuteen liittyviä asiakkaita. Vakuutetun omaisuuden tietueiden avulla yhteyshenkilöt voidaan ryhmitellä yhteen ja heihin liittyvät tiedot voidaan kerätä yhteyshenkilöistä, jotka on linkitetty vakuutettuun omaisuuteen.

Vakuutettu omaisuus tarkoittaa aineellista omaisuutta, johon yhteyshenkilöllä tai yrityksen omistajalla on laillinen omistusoikeus. Omistaja ostaa vakuutuksen suojatakseen fyysisen omaisuuden varkauden, tulipalon tai muun uhan aiheuttamalta vahingolta. Tätä käsitettä (vakuutettu omaisuus) käytetään myös korvausvaatimuksessa. Omistaja voi määrittää, mikä vakuutettu omaisuus on vahingoittunut tapahtumassa. Vakuutetun omaisuuden tietueen avulla voidaan seurata kaikenlaisista vakuutettua omaisuutta, jota voi olla esimerkiksi auto, vene, korut tai asunto.

Vakuutetun omaisuuden sivuilla voit määrittää ja profiloida vakuutetun omaisuuden kirjoittamalla sivulle tietoja, esimerkiksi omaisuuden merkin, mallin, rakennusvuoden ja rekisterinumeron. Vakuutetun omaisuuden sivuilla voit myös tarkastella muita asiaan liittyviä tietoja. Lisätietoja on kohdissa [Kattavuudet](#) (sivulla 640) ja [Vahingot](#) (sivulla 644).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen ei sisälly vakuutetun omaisuuden tietojen jäljitystä, vakuutetun omaisuuden välilehti saatetaan sulkea pois määrittäksistäsi.

Vakuutuksen omaisuuden kotisivun käyttö

Vakuutuksen omaisuuden kotisivu on lähtökohta vakuutuksen omaisuuden tietueiden hallinnalle.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa vakuutetun omaisuuden kotisivua. Lisäksi voit itse lisätä sivulle osioita tai poistaa osioita, jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen mukautusoikeudet.

Vakuutuksen omaisuuden tietueen luonti

Voit luoda vakuutuksen omaisuuden tietueen valitsemalla Lähiaikoina muutetut vakuutuksen omaisuudet - osassa Uusi-painikkeeseen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Vakuutuksen omaisuuksien kentät](#) (katso "[Vakuutetun omaisuuden kentät](#)" sivulla 649).

Vakuutuksen omaisuuden luetteloiden käyttö

Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää vakuutuksen omaisuuksien käytettävissä olevat vakioluettelot.

Vakuutetun omaisuuden luettelo	Suodattimet
Kaikki vakuutettu omaisuus	Kaikki vakuutettu omaisuus, johon sinulla on katseluoikeudet.
Lähiaikoina muokattu vakuutettu omaisuus	Kaikki se vakuutettu omaisuus, johon sinut on merkitty omistajaksi Omistaja-kenttään, muokauspäivämäärän mukaan järjestettynä.

Valitse luettelon nimi, kun haluat katsella luetteloa.

Luo uusi luettelo valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakioluettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Lähiaikoina muutetut vakuutuksen ominaisuudet -osan katselu

Lähiaikoina muutetut vakuutuksen ominaisuudet -osassa näkyvät viimeksi katselemasi vakuutuksen omaisuudet.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osien lisäys vakuutuksen omaisuuden kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä osia vakuutuksen omaisuuden kotisivulle sen mukaan, mitkä osat yrityksen järjestelmänvalvoja on asettanut saataville vakuutuksen omaisuuden kotisivulle.

Seuraavassa kuvataan, miten vakuutuksen omaisuuden kotisivulle lisätään osia.

Osien lisäys vakuutuksen omaisuuden kotisivulle

1 Valitse vakuutetun omaisuuden kotisivulla Muokkaa asettelua.

- 2 Voit lisätä tai poistaa osioita tai järjestää ne haluamallasi tavalla napsauttamalla vakuutetun omaisuuden kotisivun asettelusivulla näkyviä nuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Vakuutetun omaisuuden hallinta

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Vakuutetun omaisuuden kentät

Voit lisätä vakuutetun omaisuuden tietueen tai päivittää olemassa olevan vakuutetun omaisuuden tiedot vakuutetun omaisuuden muokkaussivulla. Muokkaussivulla näkyvät kaikki vakuutetun omaisuuden kentät.

Tietueen tietojen päivitys **VIHJE:** Voit muokata vakuutetun omaisuuden tietoja myös vakuutetun omaisuuden luettelosivulla ja vakuutetun omaisuuden tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Omaisuuden profiili	
Vakuutus sopimus	Vakuutettuun omaisuuteen liittyvä vakuutus.
Järjestys	Vakuutetun omaisuuden järjestysnumero. Vakuutukseen voi sisältyä esimerkiksi kolme autoa, joista järjestysnumerolla yksi on esimerkiksi Toyota Corolla, numerolla kaksi Mazda ja numerolla kolme Hyundai-merkkinen auto.

Kenttä	Kuvaus
Tyyppi	Vakuutetun omaisuuden tyyppi, esimerkiksi moottoripyörä, matkailuauto, henkilöauto tai asunto.
Kuvaus	Vakuutetun omaisuuden tarkka kuvaus. Tämän kentän enimmäismerkkimäärä on 16 350.
Summa	Vakuutetun omaisuuden vakuutussumma.
Valuutta	Vakuutetun omaisuuden valuutta.
Omaisuuden integrointi	
Ulkoinen tunnus	Seuraa korvausvaatimuksen ulkoisen tiedon ulkoisen lähteen tunnusta. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Ulkoinen järjestelmä	Vakuutetun omaisuuden ulkoisten tietojen lähde, esimerkiksi sovelluksen, tietokannan tai integroinnin nimi.
Integrointitunnus	Seuraa ulkoisen järjestelmän integrointitunnusta. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.

Liittyvät osapuolet

Liittyvien osapuolten sivujen avulla voit luoda, päivittää ja seurata kaiken tyyppisiä liittyviä osapuolia. Liittyvää osapuolta käytetään yhteyshenkilöiden ja korvausvaatimusten suhteen seurantaan.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastualueeseen ei sisälly liittyvien osapuolten tietojen seurantaa, Liittyvät osapuolet -välilehti saatetaan sulkea pois määrittäksistäsi.

Liittyvä osapuoli on yleensä vakuutuskorvausvaatimukseen liittyvä yhteyshenkilö. Jokaisella yhteyshenkilöllä voi olla rooli korvausvaatimuksessa. Liittyvien osapuolten välilehden avulla voi jäljittää yhteyshenkilöiden ja korvausvaatimusten suhteen. Yhteyshenkilön rooli korvausvaatimuksessa voi olla esimerkiksi korvausten hakija, vakuutettu kuljettaja tai asianajaja. Liittyvän osapuolen sivujen avulla voit tunnistaa ja profiloida liittyvän osapuolen.

Asianomaisen kotisivun käyttö

Asianomaisen kotisivu on asianomaisten hallinnan lähtökohta.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi muokata liittyvän osapuolen kotisivun asettelua. Lisäksi, jos käyttäjäroolisi sisältää Mukauta kotisivuja -oikeuden, voit lisätä osia sivulle ja poistaa osia sivulta.

Asianomaisen tietueen luonti

Voit luoda asianomaisen tietueen valitsemalla Lähiaikoina muutetut asianomaiset -osassa Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Asianomaisen kentät](#) (katso "[Liittyvän osapuolen kentät](#)" sivulla 652).

Asianomaisen luetteloiden käyttö

Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraavassa taulukossa on vakioluetteloiden kuvaukset.

Liittyvän osapuolen luettelo	Suodattimet
Kaikki liittyvät osapuolet	Kaikki liittyvät osapuolet, jotka näet, huolimatta liittyvän osapuolen omistajasta.
Viime aikoina muokatut liittyvät osapuolet	Kaikki liittyvät osapuolet, joiden Omistaja-kentässä on nimesi, muokkauspäivämäärän mukaan lajiteltuna.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Luo uusi luettelo valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakioluettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Lähiaikoina muutettujen asianomaisten katselu

Lähiaikoina muutetut asianomaiset -osassa näkyvät viimeksi muokkaamasi asianomaiset.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osien lisäys asianomaisten kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä osia asianomaisen kotisivulle sen mukaan, mitkä osat yrityksen järjestelmänvalvoja on asettanut saataville asianomaisen kotisivulle.

Seuraavassa kuvataan, miten asianomaisen kotisivulle lisätään osia.

Osien lisäys liittyvän osapuolen kotisivulle

- 1 Valitse liittyvän osapuolen kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Lisää tai poista osia ja järjestä sivun osia liittyvän osapuolen kotisivun Asettelu-sivulla napsauttamalla nuolia.

3 Valitse Tallenna.

Liittyvien osapuolten hallinta

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvän osapuolen kentät

Voit lisätä liittyvän osapuolen tai päivittää olemassa olevan liittyvän osapuolen tietoja käyttämällä liittyvä osapuoli -osan Muokkaa-sivua. Liittyvä osapuoli -osan Muokkaa-sivulla näkyvät liittyvän osapuolen kaikki kentät.

VIHJE: Voit muokata liittyvän osapuolen tietoja myös liittyvän osapuolen luettelosivulla ja liittyvän osapuolen tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja joistakin liittyvän osapuolen kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Liittyvän osapuolen profiili	
Korvausvaatimus	Tähän liittyvään osapuoleen linkitetty korvausvaatimus.
Yhteyshenkilö	Korvausvaatimuksen yhteyshenkilö.
Liittyvän osapuolen nimi	Liittyvän osapuolen yksilöivä nimi.
Rooli	Korvausvaatimusten yhteyshenkilön rooli. Esimerkkejä rooleista: oikeudeton korvauksenhakija, korvauksenhakija, todistaja, asianajaja ja vakuutettu puoliso.

Kenttä	Kuvaus
Valuutta	Liittyvän osapuolen valuutta.
Rooli onnettomuudessa	Liittyvän osapuolen rooli onnettomuudessa. Esimerkkejä rooleista: kuljettaja, matkustaja ja jalankulkija.
Sijainti	Korvauksenhakijan sijainti, kun onnettomuus tapahtui. Esimerkkejä sijainnista: mukana olleessa ajoneuvossa, ei mukana olleessa ajoneuvossa ja jalankulkija.
Liittyvän osapuolen tiedot	
Vamman yhteenveto	Liittyvän osapuolen vamman yhteenveto. Kentän raja on 250 merkkiä.
Vamman kuvaus	Liittyvän osapuolen vamman tarkka kuvaus. Tämän kentän enimmäismerkkimäärä on 16 350.
Liittyvän osapuolen integrointi	
Ulkoisen järjestelmän tunnus	Seuraa liittyvän osapuolen ulkoisen tiedon ulkoisen lähteen tunnusta. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Ulkoinen järjestelmä	Liittyvän osapuolen ulkoisten tietojen lähde, esimerkiksi sovelluksen, tietokannan tai integroinnin nimi.
Integrointitunnus	Seuraa liittyvän osapuolen ulkoisen tiedon integrointitunnusta.
Ulkoisen tiedon viimeisin päivitys	Tämän liittyvän osapuolen tietojen edellisen (ulkoisesta lähteestä tehdyn) päivityksen päivämäärä ja -aika.

Vakuutukset

Vakuutussivujen avulla voit luoda, päivittää ja jäljittää kaikenlaisia vakuutuksia. Vakuutukset ovat yleensä tietyn vakuutusyhtiön hoidossa olevia yhteyshenkilön tai yrityksen vakuutuksia. Voit kuitenkin jäljittää kaikkia yhteyshenkilön tai yrityksen vakuutuksia, myös muiden vakuutusyhtiöiden hoidossa olevia vakuutuksia.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen ei sisälly vakuutustietojen jäljitys, Vakuutus-välilehti saatetaan sulkea pois määrittämisestäsi.

Vakuutus on vakuutusyhtiön ja vakuutuksen omistajan välinen kirjallinen sopimus, jossa vakuutusyhtiö sitoutuu maksamaan korvauksen vakuutettavan tapahtuman yhteydessä ja vakuutuksen omistajan sitoutuu maksamaan vakuutusmaksun. Vakuutuksia käytetään sekä yhteyshenkilö- että liiketoimintasuhteiden hallinnassa.

Vakuutustietueen tyyppin avulla vakuutusyhtiöt voivat siirtyä itse vakuutuksiin keskittyvistä suhteista asiakkaisiin ja kotitalouksiin keskittyviin suhteisiin, sillä tällöin vakuutusyhtiöt saavat käyttöönsä korkean tason vakuutustietoja. Vakuutustiedot (esimerkiksi tyyppi, tila ja voimaantulopäivä ohjelmassa Oracle CRM On Demand) tukevat asiakas- ja kotitalouskeskeisiä suhteita, kuten aktiviteetteja, korvausvaatimuksia ja kalentereita. Vakuutuksen tietuetyypin avulla voi seurata kaikenlaisia vakuutuksia, jotka koskevat esimerkiksi autoa, omaisuutta tai vastuuvakuutusta. Vakuutuksella voi olla päävakuutuksia, joten kaikkia vakuutusrakenteiden ja -hierarkioiden tyyppisiä tuetaan. Nämä vakuutushierarkiat tukevat vakuutusten ryhmittelyä vakuutusryhmiksi. Tämä joustavuutta lisäävä ominaisuus mahdollistaa kaikki tarvittavat vakuutusrakenteet.

Vakuutusten profiili ja vakuutuksia koskevat liittyvät tiedot

Vakuutussivuilla voit määrittää ja tallentaa vakuutuksen profiilin tiedot sekä yksityiskohtaiset tiedot. Voit myös tarkastella alivakuutuksia sekä seuraavia liittyviä tietoja:

- [Vakuutuksen omistajat](#) (sivulla 658)
- [Korvausvaatimukset](#) (sivulla 634)
- [Vakuutettu omaisuus](#) (sivulla 647)
- [Vakuutukset](#) (katso "[Kattavuudet](#)" sivulla 640)
- **Aktiviteetit.** Vakuutukseen voi liittyä aktiviteetteja. Vakuutuksen kotisivulla voit tarkastella vakuutukseen liittyviä aktiviteetteja. Lisätietoja on kohdassa [Vakuutuksen kotisivun käyttö](#) (sivulla 654).
- **Palvelupyynnöt.** Vakuutukseen voi liittyä palvelupyynnöitä. Vakuutuksen kotisivulla voit tarkastella vakuutukseen liittyviä palvelupyynnöitä. Lisätietoja palvelupyynnöistä on kohdassa [Palvelupyynnöt](#) (sivulla 319).

Vakuutuksen kotisivun käyttö

Vakuutuksen kotisivu on vakuutuksen hallinnan lähtökohta.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi mukauttaa vakuutuksen kotisivun asettelua. Jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen mukautusoikeuden, voit lisätä sivulle osia ja poistaa niitä.

Vakuutuksen luonti

Voit luoda vakuutuksen valitsemalla Lähiaikoina muutetut vakuutukset -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Vakuutuksen kentät](#) (katso "[Vakuutus-kentät](#)" sivulla 656).

Vakuutuksen luetteloiden käyttö

Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää vakuutusten vakioluetteloiden kuvaukset.

Vakuutusluettelo	Suodattimet
Kaikki vakuutukset	Kaikki vakuutukset, jotka saat näkyviin, tietueen omistajasta riippumatta.
Lähiaikoina muutetut vakuutukset	Kaikki vakuutukset, joiden Omistaja-kentässä on oma nimesi, järjestettynä muutospäivämäärän mukaan.
Omat vakuutukset	Vakuutukset, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Luo uusi luettelo valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon, katsella aiemmin luotua luetteloa tai muokata tai poistaa sen. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakioluettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Lähiaikoina muutettujen vakuutusten katselu

Lähiaikoina muutetut vakuutukset -osassa näkyvät vakuutukset, joita on muutettu lähiaikoina.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo.

Osien lisääminen vakuutuksen kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätälöintioikeus, voit lisätä osia vakuutuksen kotisivulle sen mukaan, mitkä osat yrityksen järjestelmänvalvoja on asettanut saataville vakuutuksen kotisivulle.

Seuraavassa kuvataan, miten vakuutuksen kotisivulle lisätään osia.

Osien lisäys vakuutuksen kotisivulle.

- 1 Valitse vakuutuksen kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Voit lisätä tai poistaa osia tai järjestää sivun osat napsauttamalla vakuutuksen kotisivun Asettelu-sivun nuolia.
- 3 Valitse Tallenna.

Vakuutusten hallinta

Voit hallita vakuutuksia seuraavan tehtävän avulla: [Ylätason vakuutusten seuranta](#) (katso "[Ylätason vakuutusten jäljitys](#)" sivulla 656).

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)

- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Liitteiden käsittely](#) (sivulla 103)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Ylätason vakuutusten jäljitys

Voit sallia ylätason vakuutuksen jäljityksen lisäämällä ylätason vakuutuksen vastaavaan alatason vakuutuksen kenttään.

Ylätason vakuutuksen jäljitys

- 1 Valitse vakuutus.
Lisätietoja vakuutuksen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).
- 2 Valitse vakuutuksen erittelysivulla Muokkaa.
- 3 Valitse vakuutuksen muokkaussivulla ylätason vakuutuksen kenttä ja valitse vakuutus.

Vakuutus-kentät

Muokkaa vakuutusta -sivulla voit lisätä vakuutuksen tai muuttaa aikaisemmin luodun vakuutuksen tietoja. Vakuutuksen kaikki kentät näkyvät Muokkaa vakuutusta -sivulla.

Voit muokata vakuutusta myös Vakuutusluettelo-sivulla ja Vakuutuksen tiedot -sivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

VIHJE: Voit määrittää vakuutushierarkiat, joissa vakuutus on toisen vakuutuksen alitasolla, valitsemalla vakuutustietueen ylätason vakuutuksen. Lisätietoja ylätason vakuutusten seurannasta on kohdassa [Ylätason vakuutusten seuranta](#) (katso "Ylätason vakuutusten jäljitys" sivulla 656).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja joistakin vakuutuskentistä.

Kenttä	Kuvaus
Vakuutuksen profiili	

Kenttä	Kuvaus
Vakuutussopimusnro	Vakuutussopimusnumero, jonka yleensä luo järjestelmä.
Vakuutuksen tyyppi	Vakuutuksen tyyppi, kuten autom., kiinteistö, korvausvelvollisuus, työtapaturma tai henki.
Tila	Vakuutuksen tila, kuten uusi liiketoiminta, voimassaoleva, odottaa, lopetettu, uusinta tai tarjous.
Alitila	Vakuutuksen alitila, kuten ei lähetetty, välittäjän tarkistus, peruutettu tai vanhentunut.
Valuutta	Vakuutussopimuksen valuutta.
Voimaantulopvm	Päivämäärä, josta alkaen vakuutus on voimassa.
Vanhenemispvm	Päivämäärä, jolloin vakuutus vanhenee.
Peruutuspvm	Päivämäärä, jolloin vakuutus peruutettiin.
Maksun tila	Maksu, jota voidaan käyttää vakuutukseen tietyssä tilassa.
Maksusuunnitelma	Tämän vakuutuksen prosenttisuunnitelma. Kullakin vakuutusyhtiöllä voi olla erilaisia maksutasoja vakuutukselle. Joitakin esimerkkiarvoja ovat 01, 02, 03 ja niin edelleen.
Omistaja	Vakuutussopimustietueen omistaja. Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).
Vakuutuksen integrointi	
Ulkoisen järjestelmän tunnus	Vakuutuksen ulkoisten tietojen ulkoisen järjestelmän tunnuksen seuranta. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Ulkoinen järjestelmä	Vakuutukseen liittyvien tietojen ulkoisten tietojen lähdejärjestelmä, esimerkiksi sovellus, tietokanta, integraatio ja niin edelleen.
Integrointitunnus	Vakuutuksen ulkoisten tietojen ulkoisen järjestelmän integraatiotunnuksen seuranta. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.

Kenttä	Kuvaus
Ulkoisen edellinen päivitys	Päivämäärä ja kellonaika, jolloin tämän vakuutuksen tietoja päivitettiin ulkoisesta lähteestä.
Vakuutuksen asiamies	
Ensisijainen toimisto	Vakuutuksen aloittanut ensisijainen yhtiö.
Ensisijainen asiamies	Ensisijainen asiamies, joka käsittelee tätä vakuutusta.
Viitelähde	Suosituslähde, kuten Internet, suoramainonta, lehti-ilmoitus tai asiakassuositus.
Tuottajakoodi	Tämän vakuutuksen vakuuttajalle tuoneen tuottajan tunnus.
Nimellissumma	Vakuutuksessa määritetty summa, joka maksetaan kuolemantapauksen yhteydessä tai vakuutuksen erääntyessä.
Kokonaispreemio	Tämän vakuutuksen maksu yhteensä.
Laskutustila	Vakuutuksen laskutuksen tila, kuten laskutettu, rauennut tai maksettu.
Laskun eräpäivä	Vakuutuksen laskun eräpäivä.
Ehto	Vakuutusaika, kuten 1 vuosi, 2 vuotta ja niin edelleen.
Vakuutuksen maksutapa	Menetelmä, jolla asiakas maksaa vakuutuksen, kuten käteinen, veloitettu, shekki tai elektroninen rahansiirto.

Vakuutuksen omistajat

Vakuutuksen omistajan sivujen avulla voit luoda, päivittää ja seurata kaikentyyppisiä vakuutuksen omistajia. *Vakuutuksen omistaja* on yleensä yhteyshenkilö, joka omistaa vakuutusyhtiön hoidossa olevan vakuutuksen.

Vakuutuksen omistajan tietuetta käytetään yhteyshenkilöiden ja vakuutusten suhteen seurannassa. Se tallentaa yhteyshenkilön kaikentyyppiset vakuutusroolit. Rooleja ovat esimerkiksi vakuutettu, ensisijainen kuljettaja ja edunsaaja. Voit luoda tarvittaessa lisää rooleja. Lisätietoja kenttien ja kentän arvojen määrittämisestä on kohdassa Kenttien luonti ja muokkaus.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen ei sisälly vakuutuksen omistajan tietojen seuranta, vakuutuksen omistajien välilehti saatetaan sulkea pois määrittämisestäsi.

Vakuutuksen omistajan kotisivun käyttö

Vakuutuksen omistajan kotisivu on lähtökohta vakuutuksen omistajien hallinnalle.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi muokata Vakuutuksen omistaja -kotisivun asettelua. Lisäksi jos käyttäjäroolisi sisältää Kotisivujen muokkaus -oikeuden, voit lisätä sivulle osia ja poistaa siitä osia.

Vakuutuksen omistajan luonti

Voit luoda vakuutuksen omistajan valitsemalla Lähiaikoina muutetut vakuutuksen omistajat -osan Uusi-painikkeeseen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Vakuutuksen omistajan kentät](#) (katso "[Vakuutuksenhaltijakentät](#)" sivulla 661).

Vakuutuksen omistajan luetteloiden käyttö

Oracle CRM On Demand tarjoaa käyttöön joukon vakioluetteloita. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien nähtävissä. Käyttäjä ja hänen esimiehensä voivat luoda lisää luetteloita erilaisten kriteereiden perusteella. Nämä mukautetut luettelot ovat näkyvissä vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää vakuutuksen omistajien vakioluetteloiden kuvaukset.

Vakuutuksen omistaja -luettelo	Suodattimet
Kaikki vakuutuksen omistajat	Kaikki vakuutuksen omistajat, jotka näkyvät sinulle riippumatta siitä, kenelle vakuutuksen omistaja kuuluu.
Viimeksi muutetut vakuutuksen omistajat	Kaikki vakuutuksen omistajat järjestettynä muutospäivämäärän mukaan.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Luo uusi luettelo valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luetteloiden luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Valitse Luetteloiden hallinta, kun haluat tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon. Luetteloiden hallinta -sivulla on myös sovelluksen Oracle CRM On Demand mukana toimitetut vakioluettelot. Näiden luetteloiden muokkaus tai poisto ei ole mahdollista, vaan niitä voi vain katsella.

Lähiaikoina muutettujen vakuutuksen omistajien katselu

Lähiaikoina muutetut vakuutuksen omistajat -osassa näkyvät vakuutuksen omistajat, joita on muutettu lähiaikoina.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osien lisääminen vakuutuksen omistajan kotisivulle

Jos käyttäjäroolillasi on kotisivujen räätelöintioikeus, voit lisätä osia vakuutuksen omistajan kotisivulle sen mukaan, mitkä osat yrityksen järjestelmänvalvoja on asettanut saataville vakuutuksen omistajan kotisivulle.

Voit lisätä osia Vakuutuksen omistaja -kotisivullesi toimimalla alla olevien ohjeiden mukaisesti.

Osien lisääminen omalle Vakuutuksen omistaja -kotisivulle

- 1** Valitse Vakuutuksen omistaja -kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2** Lisää tai poista sivun osioita ja järjestä ne vakuutuksen omistajan kotisivun asetteluun sivulla napsauttamalla nuolia.
- 3** Valitse Tallenna.

Kohteeseen liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Vakuutuksen omistajien hallinta](#) (sivulla 660)
- [Vakuutuksen omistaja -kentät](#) (katso "[Vakuutuksenhaltijakentät](#)" sivulla 661)

Vakuutuksen omistajien hallinta

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Kohteeseen liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Vakuutuksen omistajan kotisivun käyttö](#) (sivulla 659)
- [Vakuutuksen omistaja -kentät](#) (katso "[Vakuutuksenhaltijakentät](#)" sivulla 661)

Vakuutuksenhaltijakentät

Voit lisätä vakuutuksenhaltijan tai päivittää olemassa olevan vakuutuksenhaltijan tietoja käyttämällä vakuutuksenhaltija-osan Muokkaa-sivua. Vakuutuksenhaltija-osan Muokkaa-sivulla näkyvät vakuutuksenhaltijan kaikki kentät.

VIHJE: Voit muokata vakuutuksenhaltijan tietoja myös vakuutuksenhaltijan luettelosivulla ja vakuutuksenhaltijan tietosivulla. Lisätietoja tietueiden päivittämisestä on kohdassa [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67).

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Vakuutuksenhaltijan profiili	
Vakuutussopimus	Tähän vakuutuksenhaltijaan linkitetty vakuutus.
Yhteyshenkilön omistaja	Vakuutuksen yhteyshenkilön nimi.
Vakuutuksenhaltijan nimi	Vakuutuksenhaltijan yksilöivä nimi.
Rooli	Tämän vakuutuksen yhteyshenkilön rooli. Esimerkkejä rooleista: vakuutettu, ensisijainen kuljettaja ja edunsaaja.
Valuutta	Vakuutuksenhaltijan valuutta.
Vakuutustyyppi	Vakuutuksen kunkin yhteyshenkilön vakuutustyyppi, esimerkiksi ensisijainen tai toissijainen.
Prosentti	Vakuutuksenhaltijan omistama osuus vakuutuksesta. Asiakkaat voivat esimerkiksi saada tähän prosenttiin perustuvan tuoton henkivakuutuksesta.
Vakuutuksenhaltijan integrointi	
Ulkoisen järjestelmän tunnus	Vakuutuksenhaltijan ulkoisen tiedon ulkoisen lähteen tunnus. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Ulkoinen järjestelmä	Vakuutuksenhaltijan ulkoisten tietojen lähde, esimerkiksi sovelluksen, tietokannan tai integroinnin nimi. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Integrointitunnus	Vakuutuksenhaltijan ulkoisen tiedon integrointitunnus. Tähän kenttään mahtuu enintään 50 merkkiä.
Ulkoisen edellinen päivitys	Tämän vakuutuksenhaltijan tietojen edellisen (ulkoisesta lähteestä tehdyn) päivityksen päivämäärä ja -aika.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavassa aiheessa:

- [Vakuutuksen omistajan kotisivun käyttö](#) (sivulla 659)

Välittäjän profiili

Välittäjän profiilin välilehti esittää minkä tahansa vakuutuksen välittäjän, joka myy tai huoltaa vakuutustuotetta. Kanavaesimies tapaa yleensä jokaisen välittäjän vuosittain ja luo uuden välittäjän profiilin seuraavaa vuotta varten. Välittäjän profiili kerää välittäjän demografiset tiedot tietyltä vuodelta.

Oracle CRM On Demand -ohjelman välittäjän profiilin sivuilla voit kerätä esimerkiksi kumppanin demografisia tietoja, kuten välittäjän nimi, osoite, puhelinnumerot, faksinumero, Web-sivusto, tuotto ja toiminnankuvas. Välittäjän profiili sijaitsee kumppanin alatasolla. Lisätietoja kumppaneista on kohdassa [Kumppanit](#) (katso "Yhteistyökumppanit" sivulla 366).

Välittäjäprofiilien kotisivun käyttö

Välittäjäprofiilien hallinta aloitetaan välittäjäprofiilien kotisivulta.

HUOMAUTUS: Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi muokata välittäjäprofiilien kotisivun asettelua. Lisäksi, jos käyttäjäroolisi sisältää Mukauta kotisivuja -oikeuden, voit lisätä osia sivulle ja poistaa osia sivulta.

Välittäjäprofiilin luonti

Voit luoda välittäjäprofiilin valitsemalla Viime aikoina muokatut välittäjäprofiilit -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Välittäjäprofiilin kentät](#) (sivulla 664).

Välittäjäprofiilien luetteloiden käsittely

Välittäjäprofiilien luettelot -osa sisältää useita luetteloita. Oracle CRM On Demand sisältää vakioluettelojoukon. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja kaikkien katseltavissa. Sinä ja esimiehesi voitte luoda lisää luetteloita eri ehtojen mukaan. Nämä mukautetut luettelot näkyvät vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää välittäjäprofiilien vakioluetteloiden kuvaukset.

Välittäjäprofiilien luettelo	Kuvaus
Kaikki välittäjäprofiilit	Tässä näkyvät kaikki tietueet, joita sinulla on oikeus tarkastella, luettelon omistajasta riippumatta. Välittäjäprofiileja ei suodateta.

Välittäjäprofiilien luettelo	Kuvaus
Viimeksi muutetut välittäjäprofiilit	Suodattaa kaikki välittäjäprofiilit muokkauspäivämäärän mukaisessa järjestyksessä.
Kaikki kansalliset välittäjäprofiilit	Suodattaa kaikki välittäjäprofiilit, joiden alikanavaksi on määritetty Kansallinen.
Omat välittäjäprofiilit	Suodattaa välittäjäprofiilit, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi.

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "Luettelojen luonti ja tarkennus" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivu sisältää myös sovelluksen Oracle CRM On Demand vakioluettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Omat viimeksi muutetut välittäjäprofiilit -osan katselu

Omat viimeksi muutetut välittäjäprofiilit -osa sisältää ne omistamasi välittäjäprofiilit, joita on muokattu viime aikoina. Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Osioiden lisääminen välittäjäprofiilien kotisivulle

Jos käyttäjärooliisi sisältyy kotisivujen mukautusoikeus, voit lisätä välittäjäprofiilien kotisivulle jonkin tai kaikki seuraavista osista:

- Välittäjäprofiilien luettelot
- Omat viimeksi muutetut välittäjäprofiilit
- Omat välittäjäprofiilit
- Kaikki kansalliset välittäjäprofiilit.

Osioiden lisääminen välittäjäprofiilien kotisivulle

- 1 Valitse välittäjäprofiilien kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Voit lisätä, poistaa ja järjestää sivun osia napsauttamalla Välittäjäprofiilien kotisivun asettelu -sivun nuolia. Valitse lopuksi Tallenna.

Välittäjän profiilien hallinta

Kaikille tietueille yhteisiä lisäohjeita on kohdassa [Tietueiden käsittely](#) (sivulla 37).

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Välittäjäprofiilin kentät

Välittäjän profiilin muokkaussivulla voit lisätä välittäjän profiiliin tai päivittää aiemmin luodun välittäjän profiilin tietoja. Välittäjän profiilin muokkaussivulla näkyvät kaikki käyttäjän profiilin kentät.

Huomautuksia: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa tässä taulukossa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Demografiset tiedot	
Välittäjän profiilin nimi	Välittäjän profiilin nimi. Tietueiden kopioiden välttämiseksi varmista, että noudatat yrityksesi määrittämiä nimeämiskäytäntöjä lyhenteiden, isojen kirjainten yms. käytöstä.
Kumppani	Profiilia vastaavan välittäjän nimi.
Alikanava	Välittäjän kattavuuden kuvaus. Vaihtoehdot ovat globaali, paikallinen, kansallinen, alueellinen ja tukkukauppias.
Segmentointi	Välittäjän segmentoinnin kuvaus. Vaihtoehdot ovat

Kenttä	Kuvaus
	liikeyritys, kasvu ja vähittäiskauppa.
Välittäjän profiilin vuosi	Vuosi, jolloin välittäjän profiili on voimassa.
Puhelinnumero	Välittäjän puhelinnumero.
Faksinumero	Välittäjän faksinumero.
Web-sivusto	Välittäjän URL-osoite.
Maa	Välittäjän maa.
Osoite 1	Välittäjän sijaintipaikan osoite.
Osoite 2	Välittäjän sijaintipaikan osoite.
Kaupunki	Välittäjän kaupunki.
Maakunta	Osavaltio (esimerkiksi Yhdysvalloissa) tai provinssi (esimerkiksi Kanadassa), jossa välittäjä sijaitsee, esimerkiksi CA (Kalifornia) ja ON (Ontario).
Postinumero	Välittäjän sijaintipaikan postinumero.
Muut tiedot	
Yrityksen yleiskuvaus	Välittäjän yleiskuvaus.
Yrityksen historia ja tuleva kasvu	Välittäjän historian ja tulevan kasvun kuvaus.
Alue/alueen rakenne	Välittäjän alueen ja alueen rakenteen kuvaus.

11 Autoteollisuus

Oracle CRM On Demand sisältää seuraavat autoteollisuuden tietojen tietuetyypit:

- **Ajoneuvot.** Näiden sivujen avulla voit seurata ajoneuvojen huolto- ja myyntihistoriaa.
- **Kauppiaat.** Näiden sivujen avulla voit hallita kauppiaan tietoja.

Huomautus: Nämä tietuetyypit ovat käytettävissä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Kauppiaat

Kauppiaiden kotisivuilla voit luoda, päivittää ja seurata kauppiaiden tietueita.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen ei sisälly kauppiaan tietojen seuranta, Kauppias-välilehti saatetaan sulkea pois määrityksistäsi.

Kauppiaan kotisivun käyttö

Kauppiaiden hallinta aloitetaan kauppiaan kotisivulta.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi muokata Kauppias-kotisivun asettelua. Lisäksi jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen muokkausoikeuden, voit lisätä sivulle osia ja poistaa siitä osia.

Kauppiaan luonti

Voit luoda kauppiaan valitsemalla Lähiaikoina näytetyt kauppiaat -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Kauppiaskentät](#) (sivulla 670).

Kauppiasluetteloiden käyttö

Kauppiasluettelot-osassa näkyy joukko luetteloita. Oracle CRM On Demand sisältää vakio luetteloita. Kaikki vakio luettelot ovat julkisia ja jokaisen katseltavissa. Sinä ja esimiehesi voitte luoda uusia luetteloita eri ehtojen mukaan. Nämä mukautetut luettelot näkyvät vakio luetteloiden yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää kauppiaiden vakio luetteloiden kuvaukset.

Kauppiasluettelo	Suodattimet
------------------	-------------

Kauppiasluettelo	Suodattimet
Kaikki kauppiaat	Kaikki kauppiaat, joihin sinulla on katseluoikeus, omistajaa huomioimatta
Omat kauppiaat	Kauppiaat, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi
Viimeksi muutetut kauppiaat	Kaikki kauppiaat, joiden Omistaja-kentässä on sinun nimesi, lajiteltuna muokkauspäivämäärän mukaan

Voit katsella luetteloa valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luettelojen luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakio luettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina muutettujen kauppiaiden katselu

Omat lähiaikoina näytetyt kauppiaat -osassa näkyvät kauppiaat, joita olet tarkastellut viimeksi.

Voit laajentaa luetteloa napsauttamalla Näytä koko luettelo -linkkiä.

Kauppiaaseen liittyvien myyntimahdollisuuksien katselu

Kauppiaaseen liittyvät myyntimahdollisuudet -osassa näkyvät sinulle määritetyt parhaat myyntimahdollisuudet.

Voit laajentaa kauppiaaseen liittyvien myyntimahdollisuuksien luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo.

Osien lisäys kauppiaan kotisivulle

Jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen muokkaus-oikeuden, voit lisätä omalle Kauppias-kotisivullesi seuraavia osia:

- Viimeksi luodut kauppiaat
- Viimeksi muutetut kauppiaat
- Omat viimeksi luodut kauppiaat
- Omat viimeksi muutetut kauppiaat
- Raporttiosat (yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää raporttiosat näkymään omalla Kauppias-kotisivullasi).

Osien lisääminen omalle Kauppias-kotisivulle

- 1 Valitse Kauppias-kotisivulla Muokkaa asettelua.

- 2 Voit lisätä tai poistaa osia sekä järjestää osia sivulla Kauppiaas-kotisivun asettelu -sivun nuolipainikkeita käyttämällä.
- 3 Valitse Tallenna.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä kauppiaan tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Kauppiaskentät](#) (sivulla 670)
- [Kauppiaiden hallinta](#) (sivulla 669)

Kauppiaiden hallinta

Tee seuraavat tehtävät kauppiaiden hallintaa varten:

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Tietueiden omistuksen siirto](#) (sivulla 93)
- [Huomautusten lisäys](#) (sivulla 99)
- [Tiedostojen ja URL-osoitteiden liittäminen tietueisiin](#) (sivulla 106)
- [Tietueiden poisto ja palautus](#) (sivulla 113)
- [Kalenterien ja aktiviteettien hallinta](#) (katso "[Kalenterien ja toimien hallinta](#)" sivulla 133)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä kauppiaan tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Kauppiaat](#) (sivulla 667)
- [Kauppiaskentät](#) (sivulla 670)
- [Kauppiaan kotisivun käyttö](#) (sivulla 667)
- [Raportit](#) (sivulla 747)

Kauppiaskentät

Muokkaa kauppiasta -sivulla voit lisätä kauppiaan tai muuttaa aikaisemmin luodun kauppiaan tietoja. Kauppiaan kaikki kentät näkyvät Muokkaa kauppiasta -sivulla.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa sovellusta monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja valintaluettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa tässä taulukossa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Kauppiaan tärkeimmät tiedot	
Nimi	Ajoneuvokauppiaan nimi. Enimmäispituus 100 merkkiä.
Puhelinnumero	Kauppiaan puhelinnumero.
Kauppiaan tyyppi	Kauppiaan tyyppi, esimerkiksi raskaiden ajoneuvojen kauppias. Enimmäispituus 20 merkkiä.
Sivusto	Kauppiaan Web-sivusto. Enimmäispituus 50 merkkiä.
Sähköposti	Kauppiaan sähköpostiosoite. Enimmäispituus 50 merkkiä.
HUOMAUTUS: Seuraavat Laskutus- ja Toimitus-kentät eivät ole käytettävissä oletusarvoisesti. Yrityksen järjestelmänvalvojan on määritettävä ne kauppiaan tietosivulla osana ylimääräistä osaa. Lisätietoja tietosivujen määrittämisestä on kohdassa Staattisten sivujen asettelun mukautus.	
Laskutusosoite 1, 2, 3	Kauppiaan laskutusosoite. HUOMAUTUS: Jos jaetut osoitteet ovat käytössä yrityksessä, tietosivujen laskutusosoite on Vain luku -tilassa ja osoitekentät muuttuvat jaettujen osoitteiden asetusten mukaisiksi. Lisätietoa jaetuista osoitteista on kohdassa Osoitteet .
Laskutuskaupunki	Ei mitään
Laskutusmaa	Kauppiaan laskutusosoitteessa määritetty maa. Kelvolliset oletusarvot ovat maailman kaikki maat. Yhdysvaltojen kelvollinen arvo on <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand ei salli tämän kentän kelvollisten arvojen muokkausta. Varmista ennen tietojen tuontia, että tuontitiedot vastaavat tämän kentän kelvollisia arvoja. Lisätietoja on kohdassa Tietoja maiden ja osoitteiden vastaavuuden määrittämisestä.
Laskutuspostilokero/lajittelukoodi	Jos tiedostossasi on osoitteita, jotka eivät ole Yhdysvalloissa, määritä kenttään seuraavat osoitteen kohdat: Colonia/osio, CEDEX-koodi, Osoite 4, URB ja kaupunki. Lisätietoja on kohdassa Tietoja maiden ja osoitteiden vastaavuuden määrittämisestä.
Laskutusmaakunta	Jos tiedosto sisältää muita kuin Yhdysvaltain osoitteita, määritä seuraavat osoitteet tai muut Yhdysvaltain osavaltiota vastaavat kohteet tähän kenttään: Meksikon osavaltio, Brasilian osavaltio, Maalaiskunta, Alueen osa, Saari, Prefektuuri, Alue, Emiraatti ja Oblasti. Lisätietoja on kohdassa Tietoja maiden ja osoitteiden vastaavuuden määrittämisestä.

Kenttä	Kuvaus
Laskutusosavaltio Yhdysvalloissa	Kelvollisia oletusarvoja ovat Yhdysvaltain osavaltioiden kaksikirjaimiset vakiolyhenteet isoilla kirjaimilla kirjoitettuna. Oracle CRM On Demand ei salli tämän kentän kelvollisten arvojen muokkausta. Varmista ennen tietojen tuontia, että tuontitiedot vastaavat tämän kentän kelvollisia arvoja.
Laskutuspostinumero	Ei mitään
Toimitusosoite 1, 2, 3	Kauppiaan toimitusosoite. Kohdassa Tietoja maiden ja osoitteiden vastaavuuden määrittämisestä on kuvaus siitä, kuinka osoitekenttiä määritetään maittain. HUOMAUTUS: Jos jaetut osoitteet ovat käytössä yrityksessä, tietosivujen toimitusosoite on Vain luku -tilassa ja osoitekentät muuttuvat jaettujen osoitteiden asetusten mukaisiksi. Lisätietoa jaetuista osoitteista on kohdassa Osoitteet .
Toimituskaupunki	Ei mitään
Toimitusmaa	Kelvolliset oletusarvot ovat maailman kaikki maat. Yhdysvaltojen kelvollinen arvo on USA. Oracle CRM On Demand ei anna muokata tämän kentän kelvollisia arvoja. Varmista ennen tietojen tuontia, että tuontitiedot vastaavat tämän kentän kelvollisia arvoja. Lisätietoja on kohdassa Tietoja maiden ja osoitteiden vastaavuuden määrittämisestä.
Toimituspostilokero/lajittelukoodi	Jos tiedostossasi on osoitteita, jotka eivät ole Yhdysvalloissa, määritä kenttään seuraavat osoitteen kohdat: Colonia/osio, CEDEX-koodi, Osoite 4, URB ja kaupunki. Lisätietoja on kohdassa Tietoja maiden ja osoitteiden vastaavuuden määrittämisestä.
Toimitusmaakunta	Jos tiedosto sisältää muita kuin Yhdysvaltain osoitteita, määritä seuraavat osoitteet tai muut Yhdysvaltain osavaltiota vastaavat kohteet tähän kenttään: Meksikon osavaltio, Brasilian osavaltio, Maalaiskunta, Alueen osa, Saari, Prefektuuri, Alue, Emiraatti ja Oblasti. Lisätietoja on kohdassa Tietoja maiden ja osoitteiden vastaavuuden määrittämisestä.
Toimitusosavaltio Yhdysvalloissa	Kelvollisia oletusarvoja ovat Yhdysvaltain osavaltioiden kaksikirjaimiset vakiolyhenteet isoilla kirjaimilla kirjoitettuna. Oracle CRM On Demand ei salli tämän kentän kelvollisten arvojen muokkausta. Varmista ennen tietojen tuontia, että tuontitiedot vastaavat tämän kentän kelvollisia arvoja.
Toimituspostinumero	Ei mitään
Lisätietoja	
Tila	Kauppiaan tila, esimerkiksi Aktiivinen.
Pääkauppias	Nykyisen kauppiastietueen pääkauppias.
Valuutta	Asianmukainen valuutta.

Kenttä	Kuvaus
Järjestys	Asiakkaan luokitus verrattuna muihin kauppiaisiin, liittyy yleensä myynti- tai palvelutarkoituksiin. Enimmäispituus 22 merkkiä.
Omistaja	Kauppiastietueen omistaja. Yleensä tietueen omistaja voi päivittää tietueen, siirtää tietueen toiselle omistajalle tai poistaa tietueen. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin muuttaa käyttöoikeuksien tasoa eli rajoittaa tai lisätä käyttäjän käyttöoikeuksia. Omistaja-kentän arvo määrittää, mitkä tietueet lisätään raportteihin, jotka suoritat itse tai jotka esimiehesi suorittavat Raportit- ja Dashboard-sivuilta. Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämän tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).
URL	Kauppiaa URL-osoite. Enimmäispituus 100 merkkiä.
Pääsivusto	Pääkauppiaa Web-sivusto. Enimmäispituus 50 merkkiä.
Vaihe	Kauppiaa sovellus- ja sopimustoimenpiteen vaihe. Oletusarvot ovat aktiivinen, sovellus kesken, ehdokas ja sopimus kesken.

Mukautetut kentät

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat, joiden rooliin sisältyy sovelluksen mukauttamisoikeus, luovat tyypillisesti mukautetut kentät.

Kaikki Asiakas-tietueeseen luodut mukautetut kentät näkyvät samana mukautettuna kenttänä Kauppias-tietueessa, koska Kauppias-tietue perii mukautetun kentän Asiakas-tietueesta. Kaikki Kauppias-tietueessa luodut mukautetut kentät eivät kuitenkaan automaattisesti näy Asiakas-tietueessa.

Jos haluat saman mukautetun kentän näkyvän sekä Asiakas-näkymässä että Kauppias-näkymässä, yrityksen järjestelmänvalvoja voi luoda Asiakas-tietueeseen mukautetun kentän ja määrittää sen näkymään sekä Asiakas- että Kauppias-näkymässä.

Jos et halua saman mukautetun kentän näkyvän sekä Asiakas-näkymässä että Kauppias-näkymässä, yrityksen järjestelmänvalvoja voi luoda Asiakas-tietueeseen asiakaskohtaisen mukautetun kentän ja määrittää mukautetun kentän näkymään vain Asiakas-näkymässä.

Lisätietoja mukautetuista kentistä on kohdassa [Tietoja mukautetuista kentistä](#).

Kohteeseen liittyvät tiedot

Tähän liittyviä kauppiaa tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Kauppiaat](#) (sivulla 667)
- [Kauppiaa kotisivun käyttö](#) (sivulla 667)
- [Kauppiaiden hallinta](#) (sivulla 669)

Ajoneuvot

Ajoneuvosivujen avulla voit luoda, päivittää ja seurata ajoneuvoja.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi. Jos työn vastuualueeseen ei sisälly ajoneuvon tietojen seuranta, Ajoneuvot-välilehti saatetaan sulkea pois määrittäksistäsi.

Ajoneuvon kotisivun käyttö

Ajoneuvon kotisivu on lähtökohta ajoneuvon hallinnalle.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi muokata ajoneuvon kotisivun asettelua. Lisäksi jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen muokkausoikeuden, voit lisätä sivulle osia ja poistaa siitä osia.

Ajoneuvon luonti

Voit luoda ajoneuvon valitsemalla Omat lähiaikoina näytetyt ajoneuvot -osan Uusi-painikkeen. Lisätietoja on kohdissa [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41) ja [Ajoneuvon kentät](#) (katso "[Ajoneuvokentät](#)" sivulla 681).

Ajoneuvoluetteloiden käyttö

Ajoneuvoluettelo näyttää luetteloiden määrän. Oracle CRM On Demand sisältää vakioluettelojoukon. Kaikki vakioluettelot ovat julkisia ja jokainen näkee ne. Voit luoda esimiesten kanssa uusia luetteloita eri ehtojen mukaan. Nämä mukautetut luettelot näkyvät vakioluettelojoukon yläpuolella.

Seuraava taulukko sisältää ajoneuvojen vakioluetteloiden kuvaukset.

Ajoneuvoluettelo	Suodattimet
Kaikki ajoneuvot	Kaikki ajoneuvot järjestettynä tunnistenumeron mukaan.
Kaikki lähiaikoina muutetut ajoneuvot	Kaikki ajoneuvot järjestettynä muutospäivämäärän mukaan.

Voit katsella luetteloita valitsemalla sen nimen.

Voit luoda uuden luettelon valitsemalla Uusi. Lisätietoja luetteloiden luonnista on kohdassa [Luetteloiden luonti ja tarkennus](#) (katso "[Luetteloiden luonti ja tarkennus](#)" sivulla 83).

Voit tarkistaa kaikki käytettävissä olevat luettelot, luoda uuden luettelon tai katsella, muokata tai poistaa aiemmin luodun luettelon valitsemalla Luetteloiden hallinta. Luetteloiden hallintasivulla on myös sovellukseen Oracle CRM On Demand kuuluvat vakioluettelot. Nämä luettelot ovat vain luku -muotoisia, eikä niitä voi muokata tai poistaa.

Lähiaikoina muutettujen ajoneuvojen katselu

Omat lähiaikoina muutetut ajoneuvot -osassa näkyvät ajoneuvot, joita olet katsellut viimeksi.

Ajoneuvoon liittyvien palvelupyynnöiden katselu

Ajoneuvoon liittyvät palvelupyynnöt -osassa on seuraavat tiedot:

- **Palvelunumero.** Sinulle määritetyt palvelupyynnöt. Voit tarkastella palvelupyyntöä valitsemalla palvelupyynnön numeron.
- **Aihe.** Palvelupyynnön otsikko.
- **Omaisuus.** Palvelupyyntöä vastaava omaisuus.
- **Näytä koko luettelo.** Ajoneuvoon liittyvien palvelupyynnöiden luettelon laajentaminen.

Voit laajentaa luetteloa valitsemalla Näytä koko luettelo.

Osien lisääminen ajoneuvon kotisivulle

Jos käyttäjäroolisi sisältää kotisivujen muokkausoikeuden, voit lisätä omalle ajoneuvon kotisivullesi joitakin seuraavista osista tai ne kaikki:

- Uudet ajoneuvot
- Viimeksi muutetut ajoneuvot
- Omat uudet ajoneuvot
- Omat viimeksi muutetut ajoneuvot
- Raporttiosat (yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää raporttiosat näkymään omalla ajoneuvon kotisivullasi).

Voit lisätä osia ajoneuvon kotisivulle noudattamalla alla olevia ohjeita.

Osien lisäys omalle ajoneuvon kotisivulle

- 1 Valitse ajoneuvon kotisivulla Muokkaa asettelua.
- 2 Voit lisätä tai poistaa osia sekä järjestää osia ajoneuvon kotisivun asettelusivun nuolipainikkeita käyttämällä.
- 3 Valitse Tallenna.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä ajoneuvon tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Ajoneuvokentät](#) (sivulla 681)
- [Ajoneuvojen hallinta](#) (sivulla 675)

Ajoneuvojen hallinta

Seuraavissa aiheissa kuvataan valinnainen kokoonpanon määrittäminen, jonka yrityksesi järjestelmänvalvoja voi tehdä hallitessaan ajoneuvoja sovelluksessa Oracle CRM On Demand:

- [Ajoneuvon tuotetyypin käyttöönotto](#) (sivulla 677)
- [Ajoneuvon liitoksen käyttöönotto palvelupyynnöissä](#) (sivulla 676)

Napsauttamalla aihetta voit tarkastella seuraavan toimen vaiheittaisia menettelytapaohjeita:

- [Ajoneuvon omistuksen päivitys](#) (katso "[Ajoneuvon omistajuuden päivitys](#)" sivulla 678)
- [Ajoneuvojen palvelupyyntöjen seuranta](#) (sivulla 678)
- [Ajoneuvojen myyntihistorioiden seuranta](#) (katso "[Ajoneuvojen myyntihistorian seuranta](#)" sivulla 679)
- [Ajoneuvojen huoltohistorioiden seuranta](#) (sivulla 679)
- [Ajoneuvojen rahoitustietojen seuranta](#) (sivulla 680)

HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus ei kuulu vakiosovellukseen, joten se ei ehkä ole käytettävissä käyttämässäsi sovelluksen Oracle CRM On Demand versiossa.

Lisätietoja useille tietuetyypeille yhteisten toimien vaiheista on kohdissa

- [Tietueiden luonti](#) (sivulla 41)
- [Tietueen tietojen päivitys](#) (sivulla 67)
- [Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen](#) (sivulla 69)
- [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78)
- [Tietueiden käsittely](#) (sivulla 37)
- [Huomautusten lisäys](#) (sivulla 99)
- [Tietueiden omistuksen siirto](#) (sivulla 93)
- [Omaisuuksien seuranta](#) (sivulla 210) (sisältää ajoneuvojen linkityksen asiakkaisiin)
- [Tiedostojen ja URL-osoitteiden liittäminen tietueisiin](#) (sivulla 106)
- [Tietueiden poisto ja palautus](#) (sivulla 113)
- [Omaisuuksien seuranta](#) (sivulla 210) (sisältää ajoneuvojen linkityksen asiakkaisiin)
- [Tietuetyyppien nimeäminen uudelleen](#)

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa ohjelmaa Oracle CRM On Demand monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja luettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa käytönaikaisessa ohjeessa kuvatuista vakiotiedoista.

Lisäksi se, voitko tehdä kaikki edellä olevassa luettelossa kuvatut toimet, määräytyy käyttöoikeustasosi mukaan.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä ajoneuvon tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Ajoneuvot](#) (sivulla 673)
- [Ajoneuvokentät](#) (sivulla 681)
- [Ajoneuvon kotisivun käyttö](#) (sivulla 673)
- [Raportit](#) (sivulla 747)

Ajoneuvon liitoksen käyttöönotto palvelupyynnöissä

Ajoneuvon liitos ei näy palvelupyynnön sivun oletusasettelussa. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi kuitenkin määrittää palvelupyynnön mukautetun asetteluun tekemällä seuraavat toimenpiteet.

Ajoneuvon liitoksen näyttäminen palvelupyyntöjen tietueessa

- 1 Valitse millä tahansa sivulla Hallinta, Sovelluksen mukauttaminen, Palvelupyynnot ja Palvelupyynnön sivun asettelu.
- 2 Tee seuraavat toimet Sivun asettelu -luettelossa:
 - Muokkaa olemassa olevaa asettelua napsauttamalla Muokkaa-linkkiä.
 - Luo uusi asettelu valitsemalla Uusi asettelu.
 - Kopioi aikaisemmin luotu asettelu napsauttamalla Kopioi-linkkiä.Ohjattu sivuasetteluun luontitoiminto tulee esille.
- HUOMAUTUS:** Ohjatun sivuasetteluun luontitoiminnon vaiheiden määrä voi vaihdella sen mukaan, mitä Sivuasettelu-linkkiä napsautat.
- 3 Vaiheessa 1 Asettelyn nimi: kirjoita asettelulle nimi ja kuvaus (valinnainen).
- 4 Vaiheessa 2 Kentän asetukset: valitse tarvittaessa kentän ominaisuudet.
- 5 Vaiheessa 3 Kentän asettelu: varmista, että Ajoneuvo-kenttä on palvelupyynnön sivun asetteluun käytettävissä.
- 6 Sulje ohjattu toiminto valitsemalla Valmis.
Määritä nyt uusi mukautettu asettelu käyttäjäroolille ohjatun roolien hallinnan määritystoiminnon avulla.
- 7 Valitse Hallinta, Käyttäjän hallinta ja käyttöoikeudet ja Roolien hallinta:
- 8 Etsi rooli, jolle haluat määrittää palvelupyynnön sivun mukautetun asetteluun. Valitse sitten Muokkaa.
- 9 Muuta palvelupyynnön tietueen palvelupyynnön sivun mukautetun asetteluun Sivun asetteluun nimi -kohdan arvo ohjatun toiminnon vaiheessa 6.
- 10 Sulje ohjattu toiminto valitsemalla Valmis.

HUOMAUTUS: Voit päivittää ajoneuvon hakusivun asettelun ja muuttaa käyttäjän näkemän liitoksen valinnan ottamalla ajoneuvon liitoksen käyttöön. Lisätietoja on kohdassa Haun asettelujen hallinta.

Ajoneuvon tuotetyypin käyttöönotto

Tavallisesti yrityksen järjestelmänvalvoja lisää tuotteita hallintatyökalun sisällönhallintaosassa. Kun kyse on ajoneuvosta, järjestelmänvalvoja voi päivittää tuotetietueen, jonka Tuotetyyppi-kentän arvona on Ajoneuvo. Huomaa, että ajoneuvotietueiden tuotetyyppi ei näy tuotteen oletusasettelussa. Järjestelmänvalvoja voi ottaa Ajoneuvo-tuotetyypin käyttöön luomalla mukautetun tuotesivun asettelun. Luontiohjeet ovat seuraavassa.

Ajoneuvotietueen tuotetyypin näyttö

- 1** Valitse millä tahansa sivulla Hallinta, Sovelluksen mukauttaminen, Tuote ja Tuotesivun asettelu. Kopioi tuotesivun vakioasettelu uuteen asetteluun.
- 2** Suorita Ohjattu sivuasettelun luonti -toiminto:
 - a** Määritä asettelun nimi vaiheessa 1.
 - b** Valitse tuotetyypin Pakollinen-valintaruutu vaiheessa 2.
 - c** Varmista vaiheessa 3, että Tuotetyyppi-kenttä näkyy oikealla olevassa tuotteen tärkeimpien tietojen osassa.
 - d** Sulje ohjattu toiminto valitsemalla Valmis.
- 3** Määritä uusi mukautettu asettelu käyttäjäroolin pakolliseksi asetteluksi Ohjattu roolien hallinnan määrittämis-toiminnon avulla.
 - a** Valitse Hallinta, Käyttäjän hallinta ja käyttöoikeudet ja Roolien hallinta:
 - b** Etsi rooli, jonka haluat liittää mukautettuun tuotteen sivuasetteluun, ja valitse Muokkaa.
 - c** Muuta ohjatun toiminnon vaiheessa 6 sivuasettelun nimeksi tuotetietueen mukautetun tuotteen sivuasettelu.
 - d** Sulje ohjattu toiminto valitsemalla Valmis.

Käyttäjä, jonka roolia muokattiin, voi luoda Tuotetyyppi-kentän sisältävän tuotetietueen sisällönhallintatoiminnoilla. Lisätietoja tuotteiden lisäyksestä on kohdassa Yrityksen tuotteiden määrittäminen.

Lisätietoja on kohdassa Yrityksen tuotteiden määrittäminen.

Ajoneuvojen palvelupyyntöjen seuranta

Kun haluat tarkistaa, päivittää tai luoda ajoneuvon palvelupyynnön, päivitä ajoneuvotietue tai luo liittyvälle ajoneuvolle palvelupyyntö.

Ajoneuvon palvelupyynnön seuranta

- 1 Valitse seurattava ajoneuvo.

Lisätietoja ajoneuvojen valinnasta on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Siirry ajoneuvon tietosivun Palvelupyyntö-otsikkopalkkiin ja valitse Uusi.

HUOMAUTUS: Kun palvelupyynnön luonnin yhteydessä valitaan kauppias, käyttäjä voi muuttaa hakua kaikkien yhteyshenkilöiden hausta liittyvän kauppiaan yhteyshenkilöiden hauksi. Voit muuttaa suodatinta niin, että kysely ajetaan haluamallasi tavalla.

- 3 Syötä tiedot palvelupyynnön muokkaussivulle.

Seuraavassa taulukossa kuvataan joitakin huoltohistorioiden kentän tiedoista.

Kenttä	Huomautukset
Palvelun numero	Oracle CRM On Demand luo tämän numeron.
Aihe	Tämän toimen otsikko tai lyhyt kuvaus.
Prioriteetti	Palvelupyynnön prioriteetti, kuten 1 - KIIRE, 2 - Korkea tai 3 - Normaali.
Tila	Palvelupyynnön tila, kuten Avattu, Odottaa tai Suljettu.
Avasaika	Osoittaa palvelupyynnön avausajan. Oracle CRM On Demand luo tämän numeron.
Yhteyshenkilö	Palvelupyyntöön liittyvä yhteyshenkilö.
Kauppias	Palvelupyyntöön liittyvä kauppias.
Omistaja	Palvelupyynnön omistaja.

HUOMAUTUS: Kun palvelupyynnön luonnin yhteydessä valitaan kauppias, kyselyn kaikkien yhteyshenkilöiden valinta muutetaan kauppiaseen oletusarvoisesti liittyviksi yhteyshenkilöiksi. Suodatinta voidaan muuttaa niin, että kysely koskee kaikkia yhteyshenkilöitä.

Ajoneuvon omistajuuden päivitys

Päivitä ajoneuvon tietue, kun ajoneuvo myydään, jolloin ajoneuvon omistajuutta voi seurata.

- 1 Valitse ajoneuvo.

Ohjeita ajoneuvojen valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Valitse ajoneuvon tietojen sivun otsikkopalkin Muokkaa.

Lisätietoja ajoneuvon tietojen sivun kentistä on kohdassa [Ajoneuvon kentät](#) (katso "[Ajoneuvokentät](#)" sivulla 681)

- 3 Päivitä ajoneuvon muokkaussivulla ajoneuvon tietueen Omistaja-kenttä.

- 4 Tallenna tietue:

- Voit tallentaa tietueen ja avata ajoneuvon tietojen sivun (jolla voit linkittää tiedot tähän tietueeseen) valitsemalla Tallenna.
- Voit tallentaa tämän tietueen ja avata muokkaussivun (jolla voit luoda toisen ajoneuvon tietueen) valitsemalla Tallenna ja Uusi ajoneuvo.

Ajoneuvojen myyntihistorian seuranta

Päivitä ajoneuvotietue, kun haluat tarkistaa, päivittää tai luoda ajoneuvon myyntihistorian.

Ajoneuvojen myyntihistorian seuranta

- 1 Valitse ajoneuvo.

Ohjeita ajoneuvojen valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Siirry ajoneuvon erittelysivulla Myyntihistoria-osaan ja valitse otsikkopalkista Lisää.

HUOMAUTUS: Jos Myyntihistoria-osa ei näy ajoneuvon tietosivulla, napsauta sivun oikeassa yläreunassa olevaa Muokkaa asettelua -linkkiä ja lisää osa sivun asetteluun. Jos et voi lisätä osaa sivun asetteluun, ota yhteys yrityksen järjestelmänvalvojaan.

- 3 Täytä tiedot Myyntihistorian muokkaus -sivulla.

Seuraavassa taulukossa on joidenkin myyntihistorian kenttien tietoja.

Kenttä	Huomautukset
Myyntinumero	Järjestelmän luoma numero.
Valuuttakoodi	Oletusarvona on valuutta.
Omistajan etunimi	Tämä kenttä täytetään, kun valitset sukunimen.
Omistajan sukunimi	Ajoneuvon omistaja.

- 4 Tallenna tietue.

Ajoneuvojen huoltohistorioiden seuranta

Kun haluat päivittää tai luoda ajoneuvon huoltohistorian tai katsella sitä, päivitä ajoneuvotietue. Huoltohistoria voi sisältää palvelupyynnöjä ja muita ajoneuvoon liittyviä palveluja.

Ajoneuvon huoltohistorian seuranta

- 1 Valitse ajoneuvo.

Ohjeita ajoneuvojen valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

- 2 Siirry ajoneuvon tietosivun Huoltohistoria-otsikkopalkkiin ja valitse Lisää.

HUOMAUTUS: Jos Huoltohistoria-osa ei näy ajoneuvon tietosivulla, napsauta sivun oikeassa yläreunassa olevaa Muokkaa asettelu -linkkiä ja lisää osa sivun asetteluun. Jos et voi lisätä osaa sivun asetteluun, ota yhteys yrityksen järjestelmänvalvojaan.

- 3 Syötä tiedot Huoltohistorian muokkaus -sivulle.

Seuraavassa taulukossa kuvataan joitakin huoltohistorioiden kentän tiedoista.

Kenttä	Huomautukset
Huoltohistorian numero	Huoltohistorian numeron enimmäispituus 30 merkkiä. Oracle CRM On Demand luo tämän numeron.
PP-numero	Tähän huoltohistoriaan linkitetty palvelupyyntötietue. Enimmäispituus 64 merkkiä.
Omistajan sukunimi	Ajoneuvon omistaja. Enimmäispituus 50 merkkiä.
Palvelun päivämäärä	Oletusarvoisesti kuluva päivämäärä.
Valuuttakoodi	Oletusarvoisesti oma valuuttasi. Enimmäispituus 20 merkkiä.
Palvelun nimi	Huoltohistoriatietueeseen linkitetty nimi tai numero. Enimmäispituus 100 merkkiä.
Merkki	Ajoneuvon valmistaja tai brandin nimi. Vain luku.
Omistajan etunimi	Tämä kenttä täytetään, kun valitset sukunimen. Enimmäispituus 50 merkkiä.
Palveluntarjoaja	Ajoneuvon huoltanut kauppias tai muu palveluntarjoaja. Enimmäispituus 100 merkkiä.
Kuvaus	Tämän kentän enimmäispituus on 16 350 merkkiä.

- 4 Tallenna tietue.

Ajoneuvojen rahoitustietojen seuranta

Voit seurata ajoneuvon rahoitustietoja.

Ajoneuvon rahoitustietojen seuranta

1 Valitse ajoneuvo.

Ohjeita ajoneuvojen valintaan on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44).

2 Siirry ajoneuvojen tietojen sivulla alas ja valitse rahoitustietojen otsikkopalkin Lisää.

HUOMAUTUS: Jos Rahoitustiedot-osa ei näy ajoneuvon tietosivulla, napsauta sivun oikeassa yläreunassa olevaa Muokkaa asettelu -linkkiä ja lisää osa sivun asetteluun. Jos et voi lisätä osaa sivun asetteluun, ota yhteys yrityksen järjestelmänvalvojaan.

3 Täytä tiedot Rahoitustietojen muokkaus -sivulla.

Seuraavassa taulukossa on joidenkin rahoitustietojen kenttien tietoja.

Kenttä	Huomautukset
Rahoitustietonumero	Järjestelmän luoma numero. Enintään 15 merkkiä pitkä.
Rahoituksen tarjoaja	Pituusrajoitus on 30 merkkiä.

Ajoneuvokentät

Ajoneuvon muokkaussivulla voit lisätä ajoneuvon tai päivittää aiemmin luodut ajoneuvon tiedot. Ajoneuvon muokkaussivulla näkyvät kaikki ajoneuvon kentät.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat mukauttaa sovellusta monin eri tavoin. He voivat esimerkiksi muuttaa tietuetyyppien, kenttien ja valintaluettelon vaihtoehtojen nimiä. Näytössä näkyvät tiedot voivat siis poiketa tässä taulukossa kuvatuista vakiotiedoista.

Seuraavassa taulukossa on lisätietoja kentistä.

Kenttä	Kuvaus
Ajoneuvon tärkeimmät tiedot	
Ajoneuvon tunnistenumero	Ajoneuvon valmistenumero. Enimmäispituus 100 merkkiä.
Merkki	Ajoneuvon valmistaja tai brandin nimi. Oletusarvot ovat: Metro Motors, Toyota ja Tuntematon merkki.
Malli	Ajoneuvon malli. Oletusarvot ovat: 4Runner ja Tacoma.
Vuosi	Vuosi, jolloin ajoneuvo valmistettiin. Tämä on numeerinen valintaluettelo, johon ei voi syöttää ei-numeerisia merkkejä.
Tuotteen nimi	Tuotteen nimi. Yleensä yrityksesi järjestelmänvalvoja käyttää Sisällönhallinta-toimintoa lisätessään tuotteita. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi päivittää ajoneuvojen tuotetietueeseen Tuotteen tyyppi -kentän Ajoneuvo-

Kenttä	Kuvaus
	määrityksellä. Huomaa, että tuotetyyppejä ei näytetä tuotteen oletusasettelussa. Ajoneuvojen tuotetyypin näytön vaiheet on kuvattu kohdassa Ajoneuvon tuotetyypin käyttöönotto (sivulla 677).
Varustelu	Ajoneuvon kylkilista. Oletusarvot ovat: 2-veto ja Prerunner.
Ovi	Ajoneuvon ovien määrä. Oletusarvot ovat: kaksiovinen, kolmiovinen ja neliovinen.
Ulkoväri	Ajoneuvon väri.
Ajoneuvon valuutta	Ajoneuvon hinnan valuutan määrittäminen, esimerkiksi USA:n dollari (USD).
Omistaja	Ajoneuvotietueen omistaja. Yrityksen järjestelmänvalvojan tietuetyypille määrittämisen tietueen vastuuhenkilötilan mukaan tietueen tietosivulla saattaa näkyä Omistaja-kenttä tai Kirja-kenttä tai molemmat ja toinen tai kumpikin kenttä saattaa olla tyhjä. Lisätietoja tietueiden vastuuhenkilötiloista on kohdassa Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä (sivulla 38).
Ajoneuvoa koskevia lisätietoja	
Käytetty/uusi	Ilmaisee, onko ajoneuvo uusi vai käytetty.
Tuotetyyppi	Ajoneuvon tyyppi. Enimmäispituus 30 merkkiä. HUOMAUTUS: Tämä kenttä on vain luku -tilassa.
Sisäväri	Ajoneuvon sisätilojen väri, esimerkiksi punainen.
Vaihteisto	Ajoneuvon vaihteiston tyyppi. Oletusarvot ovat: Automaattinen, Manuaalinen ja Vaihtoehto.
Moottori	Ajoneuvon moottorin tyyppi. Oletusarvot ovat: 4-sylinterinen, 6-sylinterinen, 8-sylinterinen, 10-sylinterinen ja Vaihtoehto.
Runko	Ajoneuvon korin tyyppi, esimerkiksi Coupé tai Avoauto.
Omistaja	Ajoneuvon omistustyyppi, esimerkiksi Liiketoiminta tai Yrityksen auto.
Yhteyshenkilö	Ajoneuvon yhteyshenkilö. Enimmäispituus 100 merkkiä. HUOMAUTUS: Tämä kenttä on vain luku -tilassa.
Asiakas	Ajoneuvoon linkitetty asiakas.
Asiakkaan toimipaikka	Asiakkaan sijainti. Enimmäispituus 50 merkkiä. HUOMAUTUS: Tämä kenttä on vain luku -tilassa.
Myynti kauppias	Ajoneuvon myyneen kauppiaan nimi. Enimmäispituus 100 merkkiä.
Huollon tehnyt kauppias	Ajoneuvon huoltaneen kauppiaan nimi. Enimmäispituus 100 merkkiä.

Kenttä	Kuvaus
Ovh.	Valmistajan ohjevähittäishinta (ovh.) ajoneuvotietueessa käytetyssä valuutassa. Enimmäispituus 22 merkkiä.
Kauppiaan laskutushinta	Kauppiaan laskutushinta ajoneuvotietueessa käytetyssä valuutassa. Enimmäispituus 22 merkkiä.
Tila	Ajoneuvon nykyinen tila, esimerkiksi Tuotanto.
Sijainti	Ajoneuvon sijainti, esimerkiksi Kauppiaan tontilla.
Ajettu kilometrimäärä	Ajoneuvon matkamittarissa parhaillaan näkyvä kilometrimäärä. Enintään 22 merkkiä (numeroa).
Takuutyyppi	Ajoneuvolle myönnetyn takuun tyyppi, esimerkiksi Täysi tai Laajennettu.
Rekisterinumero	Omistajan ajokortin numero. Enimmäispituus 30 merkkiä.
Rekisterinumeron myöntäjä	Osavaltio, jossa ajokortti on myönnetty.
Kuvaus	Enimmäispituus 250 merkkiä.

Huomautus: Valintaluettelon kenttien, esimerkiksi Mallin, Kylkilistan tai Oven, muokkausta varten yrityksesi järjestelmänvalvoja voi mukauttaa valintaluettelon arvot sovellukseen kohdassa Valintaluettelon arvojen muuttaminen kuvatulla tavalla.

Mukautetut kentät

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvojat, joiden rooliin sisältyy sovelluksen mukauttamisoikeus, luovat tyypillisesti mukautetut kentät.

Kaikki omaisuustietueessa luodut mukautetut kentät näkyvät vastaavina mukautettuina kenttinä ajoneuvotietueessa. Ajoneuvotietue perii omaisuustietueen mukautetut kentät. Kaikki ajoneuvotietueessa luodut mukautetut kentät eivät kuitenkaan automaattisesti näy omaisuustietueessa.

Jos haluat sisällyttää saman mukautetun kentän sekä omaisuuden että ajoneuvon näkymään, yrityksesi järjestelmänvalvoja voi luoda omaisuustietueessa mukautetun kentän ja tuoda sen näkyviin sekä omaisuuden että ajoneuvon näkymässä.

Jos et halua sisällyttää samaa mukautettua kenttää sekä omaisuuden että ajoneuvon näkymään, yrityksesi järjestelmänvalvoja voi luoda omaisuudelle omaisuuskohtaisen mukautetun kentän ja tuoda sen näkyviin vain omaisuuden näkymässä.

Lisätietoja mukautetuista kentistä on kohdassa Tietoja mukautetuista kentistä.

Lisäkentät

Useat kentät eivät näy oletusarvoisesti ajoneuvon tietosivulla: Osanumero, Ostopvm, Ostohinta, Määrä, Toimituspvm, Asennuspäivämäärä, Vanhenemispvm, Ilmoituspvm, Tuoteluokka ja Sopimus.

Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi tarpeen mukaan muuttaa näiden kenttien määrittämiä. Lisätietoja kenttien määrittämisen muuttamisesta on kohdassa Kenttien luonti ja muokkaus. Jotta kentät näkyisivät, yrityksesi

järjestelmänvalvojan täytyy sisällyttää ne sivun asetteluun. Lisätietoja kenttien tuomisesta näkyviin sivulla on kohdassa Staattisten sivujen asettelujen mukauttaminen.

Liittyvät tiedot

Tähän liittyviä ajoneuvon tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Ajoneuvon kotisivun käyttö](#) (sivulla 673)
- [Ajoneuvojen hallinta](#) (sivulla 675)

12 Sovelluksen mukauttaminen

Voit mukauttaa ohjelman Oracle CRM On Demand Omat asetukset -sivuilla. Voit tarkastella vaihteittaisia ohjeita napsauttamalla jotakin seuraavista aiheista:

- [Omien tietojen päivitys](#) (sivulla 686)
- [Haun oletustietuetyypin määrittäminen](#) (sivulla 694)
- [Teeman määrittäminen](#) (sivulla 695)
- [Tietueen esikatselutilan määrittäminen](#) (sivulla 695)
- [Kieliasetuksen muuttaminen](#) (sivulla 696)
- [Kirjausketjun kenttien katselu](#) (sivulla 697)
- [Oman kiintiön hallinta](#) (sivulla 697)
- [Sisäänkirjausaktiviteetin tarkastelu](#) (sivulla 698)
- [Salasanan muuttaminen](#) (sivulla 698)
- [Suojauskysymysten määrittäminen](#) (sivulla 699)
- [Delegoitujen tietojen tarkastelu](#) (katso "[Delegointitietojen tarkistus](#)" sivulla 700)
- [Delegoitujen käyttäjien lisäys](#) (sivulla 701)
- [Sisäänkirjauksen käyttöoikeuden myöntäminen tekniselle tuelle](#) (sivulla 702)
- [Välilehtien näyttäminen](#) (sivulla 702)
- [Oman tietosivun asettelun muuttaminen](#) (katso "[Tietosivun asettelun muutos](#)" sivulla 703)
- [Oman kotisivun asettelujen muuttaminen](#) (sivulla 704)
- [Oman toimintopalkin asettelun muuttaminen](#) (katso "[Toimintopalkin asettelun muuttaminen](#)" sivulla 704)
- [Kalenterin määrittäminen](#) (sivulla 705)
- [Tietojen ja integrointityökalujen käyttö](#) (sivulla 706)
- [Vientipyyntöjen tarkastelu](#) (katso "[Vientipyyntöjen katselu](#)" sivulla 707)
- [Suosikkiluetteloiden tuote-esimerkin upotus](#) (sivulla 710)
- [Viestikeskuksen tuote-esimerkin upotus](#) (sivulla 710)
- [Raporttien tuote-esimerkin upotus](#) (sivulla 711)
- [Yksinkertaisten luetteloiden tuote-esimerkin upotus](#) (sivulla 711)

Liittyvät aiheet

Sovelluksen mukautukseen liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Tietoja On Demand -tuote-esimerkeistä](#) (sivulla 709)
- [Yhteyshenkilöiden tuonti](#) (sivulla 221)
- [Käyttö - Offline Client](#) (katso "[Offline Client - käyttö](#)" sivulla 714)
- [Sähköpostiviestien lisääminen Microsoft Outlook- ja Lotus Notes -ohjelmistoista](#) (katso "[Sähköpostiviestien lisääminen Microsoft Outlookista ja Lotus Notesista](#)" sivulla 723)

Omien tietojen päivitys

Voit päivittää henkilökohtaisia tietojasi, kuten osoitetta tai puhelinnumeroa. Yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää Henkilökohtaiset tiedot -sivusi ulkoasun ja sillä näkyvät tiedot, joten ne saattavat erota seuraavista kuvauksista.

HUOMAUTUS: Kielen, valuutan, aikavyöhykkeen ja maan oletusarvoihin tekemäsi muutokset eivät näy kaikissa raporteissa ja analyysissä, ennen kuin kirjaudut ulos ja kirjaudut uudestaan sisään.

Henkilökohtaisten tietojen päivitys

- 1 Napsauta Omat asetukset -yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Napsauta Henkilökohtainen profiili -osan Henkilökohtainen profiili -linkkiä.
- 3 Napsauta henkilötietojen osan Oma profiili -linkkiä
- 4 Napsauta Muokkaa-painiketta Henkilökohtaiset tiedot -osiossa.
- 5 Päivitä tiedot Omien tietojen muokkaus -näytössä ja tallenna tietue.

HUOMAUTUS: Joudut kirjautumaan ulos ja takaisin sisään, jotta tietyt muutokset tulevat voimaan (kieli, alue, aikavyöhyke ja valuutta).

Seuraavassa taulukossa on muutamien tarkistettavien tai päivitettävien kenttien kuvaukset.

Kenttä	Kuvaus
Käyttäjän tärkeimmät tiedot	
Etunimi	Käyttäjän etunimi. Enimmäispituus 50 merkkiä. Tämä on pakollinen kenttä.
Sukunimi	Käyttäjän sukunimi. Enimmäispituus 50 merkkiä. Tämä on pakollinen kenttä.
Toinen nimi	Käyttäjän toinen etunimi. Enimmäispituus 50 merkkiä.
Puhuttelu	Käyttäjän alkutervehdys.

Kenttä	Kuvaus
Tila	Tässä kentässä on käyttäjän tila. Kenttään on vain lukuoikeudet. Vain aktiiviset käyttäjät voivat käyttää sovellusta Oracle CRM On Demand.
Raportointikohde	Tässä kentässä on käyttäjän esimies. Kenttään on vain lukuoikeudet. HUOMAUTUS: Sen mukaan, miten yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt yrityksen käyttäjäsivun asettelun, sivulla saattaa näkyä Raportointikohde (alias) -kenttä Raportointikohde-kentän sijaan. Raportointikohde (alias) -kentässä näkyy käyttäjän esimiehen lyhyt tunniste.
Tehtävänimike	Tässä kentässä näkyy käyttäjän tehtävänimike. Kenttään on vain lukuoikeudet.
Alue	Alue, jolla käyttäjä on. Enimmäispituus 40 merkkiä.
Alialue	Tarkennus alueeseen, jolla käyttäjä on. Enimmäispituus 40 merkkiä.
Rooli	Tämä kenttä ilmaisee sovelluksessa Oracle CRM On Demand käyttäjälle määritetyn roolin. Kenttään on vain lukuoikeudet. Käyttäjäroolit määrittävät sovelluksen Oracle CRM On Demand ominaisuudet, joihin käyttäjällä on käyttöoikeudet, käyttäjälle suojattujen tietojen käyttöä varten määritetyt käyttöoikeudet ja tiedot esittävän käyttöliittymän asetukset.
Ensisijainen ryhmä	Ryhmä, johon tämä käyttäjä on lisätty. Vain luku.
Käyttäjän tarkemmat tiedot	
Alias	Käyttäjän lyhyt tunniste, jota käytetään tiettyjen tietuetyyppien kohdalla ilmaisemaan, että käyttäjä omistaa tietueen. Aliaksena voi käyttää esimerkiksi käyttäjän kutsumanimeä tai lempinimeä. Tämä on pakollinen kenttä, jonka yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää.
Käyttäjätunnus	Yksilöllinen tunnus, jota käyttäjä käyttää yhdessä yrityksen kirjautumistunnuksen kanssa kirjautuessaan sovellukseen. Tämä on pakollinen kenttä, jonka yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää.
Sähköposti	Käyttäjän koko sähköpostiosoite, esimerkiksi isample@rightequip.com. Sähköpostiosoitetta käytetään järjestelmän ilmoituksiin, kuten salasanan vaihtokehotuksiin. Tämä on pakollinen kenttä, jonka yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää.
Toissijainen sähköposti	Käyttäjän toissijainen sähköpostiosoite
Työpuhelinnumero	Käyttäjän työpuhelinnumero. Tämä on pakollinen kenttä.
Matkapuhelinnumero	Käyttäjän matkapuhelinnumero

Kenttä	Kuvaus
Yrityksen käyttäjätunnus	Yritys, johon käyttäjä kuuluu. Tämä kenttä on oletusarvoinen, ja se määritetään samalla, kun yritys luodaan.
Käyttäjän sisäänkirjautumistunnus	Tunnus, jota käyttäjä käyttää kirjautuessaan sovellukseen. Tunnus koostuu yrityksen sisäänkirjautumistunnuksesta ja käyttäjätunnuksesta, jotka on erotettu toisistaan kauttaviivalla. Käyttäjän sisäänkirjautumistunnus on pakollinen kenttä, jonka yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää.
Yhteyshenkilön asetukset	
Ei puheluja	Valitse tämä ruutu, ellet halua soittoja järjestelmän Oracle CRM On Demand markkinoinnista.
Ei postia	Valitse tämä valintaruutu, jos et halua vastaanottaa ohjelmaan Oracle CRM On Demand liittyvää markkinointipostia.
Ei sähköpostia	Valitse tämä valintaruutu, jos et halua vastaanottaa ohjelmaan Oracle CRM On Demand liittyvää markkinointisähköpostia.
Lähetä aina kriittiset ilmoitukset	<p>Jos tämä valintaruutu on valittuna, voit vastaanottaa sovelluksen Oracle CRM On Demand keskeisiä tietoja koskevia sähköpostiviestejä. Nämä viestit voivat sisältää</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ keskeisiä tietoja sovelluksen Oracle CRM On Demand ja siihen liittyvien tuotteiden päivityksistä ja palvelujen muutoksista ■ uusiin, keskeisiin päivityksiin liittyviä ohjeita ja aikatauluja ■ korkean prioriteetin tai hätätilanteen viestintää tavanomaisten tukiprosessien ohella (esimerkiksi laitteistovian sattuessa). <p>Tätä kenttää ei voi päivittää Henkilökohtaiset tiedot -sivulla. Vain yrityksen järjestelmänvalvoja voi päivittää tämän valintaruudun käyttäjiä varten Käyttäjän tiedot -sivulta käsin.</p> <p>Huomautus: Tämän valintaruudun avulla ei määritetä, mitkä käyttäjät voivat vastaanottaa palvelun Oracle CRM On Demand Customer Care lähettämiä järjestelmän ilmoituksia, esimerkiksi muistutuksia tulevista ylläpitotoimista.</p>
Käyttäjän maantieteelliset tiedot	
Kieli, Alue, Valuutta, Aikavyöhyke	<p>Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää näiden nimekkeiden oletusarvot. Voit vaihtaa oletusarvoja napsauttamalla kunkin nimekkeen kohdalla olevaa valikkoa ja valitsemalla haluamasi arvon.</p> <p>Lisätietoja näistä kentistä on kohdassa Tietoja käyttäjien profiiliasetuksista (sivulla 692).</p> <p>Sinun on kirjauduttava ulos ja takaisin sisään, jotta kieleen, alueeseen, valuuttaan tai aikavyöhykkeeseen tehdyt muutokset astuvat voimaan.</p>

Kenttä	Kuvaus
Käyttäjän turvallisuustiedot	
Raportoinnin aihealueet	<p>Tässä valintaluettelossa voit määrittää, minkä reaaliaikaisten raporttien tietueet näet järjestelmässä Oracle CRM On Demand Answers. Nämä raportit antavat reaaliaikaisia tietanalyyskejä. Voit valita yhden seuraavista arvoista.</p> <p>Johtajan näkymä - Voit katsella omia tietojasi sekä tietoja, jotka ovat alaistesi suorassa omistuksessa. (Tämä on oletusasetus.)</p> <p>Tiimin näkyvyys - Voit katsella omia tietojasi sekä tietoja, jotka jaat asiakas- ja myyntimahdollisuustiimin kanssa.</p> <p>Jos et määritä asetusta Aihealueiden raporttoiminen, voimassa on yrityksen järjestelmänvalvojan määrittämä, koko yritystä koskeva asetus. Lisätietoja raporteista on kohdassa Raportit (sivulla 747). Tutustu erityisesti aiheeseen Raporttien näkyvyys.</p>
Aihealuehistoria	<p>Tässä valikossa voit määrittää analyysseihin liittyvien aihealueiden näkyvyyden järjestelmässä Oracle CRM On Demand Answers. Analyysiraportit liittyvät trendien ja aiemman toiminnan analyysseihin. Niissä voi myös olla monimutkaisempia laskelmia kuin reaaliaikaisissa raporteissa. Voit valita yhden seuraavista arvoista.</p> <p>Johtajan näkymä - Voit katsella omia tietojasi sekä tietoja, jotka ovat alaistesi suorassa omistuksessa. (Tämä on oletusasetus.)</p> <p>Tiimin näkyvyys - Voit katsella omia tietojasi sekä tietoja, jotka jaat asiakas- ja myyntimahdollisuustiimin kanssa.</p> <p>Täysi näkyvyys - Tässä asetuksessa yhdistyvät Esimiehen näkyvyys- ja Tiimin näkyvyys -asetukset sekä kirjat.</p> <p>Jos et määritä asetusta Aiemmat aihealueet, voimassa on yrityksen järjestelmänvalvojan määrittämä, koko yritystä koskeva asetus. Lisätietoja raporteista on kohdassa Raportit (sivulla 747). Tutustu erityisesti aiheeseen Raporttien näkyvyys.</p>
Rooliin perustuva, voi lukea kaikkia tietueita	<p>Käytä tätä valintaluetteloa, jos haluat, että ohjelman Oracle CRM On Demand Answers raportointi käyttää Voi lukea kaikkia tietueita -asetusta tietuetyypin perusteena. Tämä asetus sijaitsee Ohjattu roolien hallinnan määrittäminen -toiminnon Tietuetyypin käyttöoikeus -sivulla. Jos esimerkiksi yrityksen järjestelmänvalvoja valitsee käyttäjäroolillesi tietyn tietuetyypin näkyvyysasetukseksi Voi lukea kaikkia tietueita (valitsemalla Hallinta, Käyttäjän hallinta ja käyttöoikeudet, Roolien hallinta, muokkaamalla roolia ja valitsemalla sitten Tietuetyypin käyttöoikeus), näet kyseisen tietuetyypin kaikki tietueet ohjelmassa Oracle CRM On Demand Answers. Tämä edellyttää kuitenkin, että Rooliin perustuva, voi lukea kaikkia tietueita -asetus on otettu käyttöön yritysprofiilissa tai käyttäjäprofiilissasi.</p> <p>Kohdassa Tietoja Rooliin perustuva, voi lukea kaikkia tietueita -asetuksesta (sivulla 693) on lisätietoja siitä, milloin ja miten Rooliin</p>

Kenttä	Kuvaus
	perustuva, voi lukea kaikkia tietueita -asetus otetaan käyttöön. Jos Rooliin perustuva, voi lukea kaikkia tietueita -asetusta ei oteta käyttöön, ohjelman Oracle CRM On Demand Answers raportointi käyttää Raportoinnin aihealueet- ja Aihealuehistoria-kentissä määritettyä näkyvyyttä.
Kertakirjautumisen ulkoinen tunnus	Vain luku. Lisätietoja kohdassa Yrityksen profiilin ja yleisten oletusarvojen asettaminen
Edellinen sisäänkirjautuminen	Järjestelmän luoma kenttä. Lisätietoja sisäänkirjautumisyrittäsi katselusta kohdassa Sisäänkirjautumisten seuranta (katso " Sisäänkirjausaktiviteetin tarkastelu " sivulla 698).
Viestintäasetukset	
Näytä Valitse napsauttamalla - ponnahdusikkuna	Tämä ruutu on järjestelmän Oracle Contact On Demand käyttäjiä varten. Oracle Contact On Demand esittää puhelinnumerot linkkeinä, joita voit napsauttaa luettelo- ja tietosivuilla. Jos valitset Näytä Valitse napsauttamalla -ponnahdusikkuna -ruudun ja napsautat sitten puhelinnumerolinkkiä, näkyviin tulee Valitse napsauttamalla -ikkuna, ennen kuin Oracle Contact On Demand tekee soiton. Lisätietoja sisäisistä ja ulkoisista puheluista on kohdassa Puhelujen tekeminen (katso " Puheluiden soittaminen " sivulla 348).
Näytä viestinnän kotisivun Saapuneet-kansio kohteelle	Valitse valikosta arvo, jonka avulla määritetään viestinnän kotisivun Saapuneet-kansion toimien näyttökausi. Oracle CRM On Demand suodattaa nämä toimet. Kauden määrittäminen voi olla esimerkiksi Edellinen kuukausi tai Edellinen päivä. suodattaa toimet niiden alkamisajan perusteella. Mitä lyhempi kausi on, sitä vähemmän viestintätoimia näytetään. Jos valitset valikosta Kaikki tai jätät valinnan tyhjäksi, viestinnän sivulla näkyy kaikki viestintä. Sinun täytyy kirjautua ulos ja uudelleen sisään, jotta muutokset astuvat voimaan.
Näytä viestinnän kotisivun uudet valmiit toiminnot kohteelle	Valitse valikosta arvo, jonka avulla määritetään viestinnän kotisivun uusien valmiiden toimintojen näyttökausi. Oracle CRM On Demand suodattaa nämä toimet. Kauden määrittäminen voi olla esimerkiksi Edellinen kuukausi tai Edellinen päivä. suodattaa toimet niiden päättymisajan perusteella. Mitä lyhempi kausi on, sitä vähemmän viestintätoimia näytetään. Jos valitset valikosta Kaikki tai jätät valinnan tyhjäksi, viestinnän sivulla näkyy kaikki toiminnot. Sinun täytyy kirjautua ulos ja uudelleen sisään, jotta muutokset astuvat voimaan.
Lisätietoja	
Teeman nimi	Tässä valintaluettelossa voit määrittää koko sovelluksen kattavat teemat. Teema muuttaa sovelluksen ulkoasua ja tunnelmaa vaikuttamalla mm. taustaväriin, hyperlinkkeihin ja kuvakkeisiin. Käytettävissäsi on useita ennalta määritettyjä teemoja. Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi luoda mukautettuja teemoja sovelluksessa Oracle CRM On Demand. Jos arvo on tyhjä, sinun on käytettävä

Kenttä	Kuvaus
	yrityksen järjestelmänvalvojan yritysprofiilissa määrittämää teemaa. Lisätietoja mukautettujen teemojen luonnista on kohdassa Uusien teemojen luonti.
Haun oletustietuetyyppi	Tässä valikossa voit vaihtaa toimintopalkissa näkyvää tietuetyyppiä, joka on hakujen kohteena oletusarvoisesti. (Voit esimerkiksi vaihtaa yhteyshenkilön asiakkaaseen tai johonkin muuhun tietuetyyppiin, johon sinulla on pääsy.) Tämä tietuetyyppi on oletusarvona toimintopalkin hakuruudussa aina sisäänkirjautuessasi riippumatta siitä, mitä määrittelit hakuruudussa käyttäessäsi sovellusta edellisen kerran.
Näytä Tervetuloa-sivu sisäänkirjauksen yhteydessä	Tässä ruudussa voit määrittää, näkyykö Oracle CRM On Demand -järjestelmän tervetulosivu kirjautuessasi sovellukseen.
Tietueiden esikatselutila	<p>Tässä valintaluettelossa voit ottaa käyttöön tietueiden esikatselutoiminnon ja määrittää, kuinka esikatseluikkuna aukeaa. Valintasi mukaan esikatseluikkuna aukeaa joko liikuttaessasi osoitinta linkin yli tietueeseen tai napsauttaessasi esikatselukuvaketta, joka tulee näkyville liikuttaessasi osoitinta linkin yli tietueeseen. Esikatseluikkunassa näkyy tietueen tietosivun ensimmäinen osio. Voit myös poistaa toiminnon käytöstä valitsemalla Ei käytössä tässä kentässä.</p> <p>Yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää tietueiden esikatseluasetuksen koko yritykselle ja lisäksi jokainen käyttäjä voi määrittää sen itselleen. Henkilökohtaiset asetukset korvaavat yrityksen oletusasetukset. Jos kenttä on tyhjä, käytetään yrityksen oletustilaa.</p>
HUD-näyttö	<p>Jos heijastusnäyttö on otettu käyttöön, sivun liittyvien tietojen osien (esimerkiksi linkitettyjen tietueiden osien) linkit näkyvät selainikkunan alaosan heijastusnäytössä. Voit siirtyä liittyvien tietojen osiin napsauttamalla linkkejä (sinun ei tarvitse vierittää näyttöä). Voit pienentää heijastusnäytön valitsemalla näytöstä miinusmerkin (-) ja laajentaa sen valitsemalla plusmerkin (+). Pienennyksen tai laajennuksen asetusta sovelletaan kaikissa tietuetyypeissä, kunnes muutat sitä ja vaikka kirjautuisit välillä ulos sovelluksesta .</p> <p>Voit siirtää heijastusnäytön kokonaan tietosivuiltasi poistamalla toiminnon käytöstä henkilökohtaisessa profiilissasi.</p> <p>HUOMAUTUS: Heijastusnäyttö voidaan ottaa käyttöön ja poistaa käytöstä yritys- tai käyttäjätasolla. Käyttäjän oma asetus ohittaa yritysasetuksen. HUD-näytön värit määräytyvät käytössä olevan teeman mukaan. Lisätietoja teeman valinnasta on kohdassa Teeman määrittäminen (sivulla 695).</p>

Kenttä	Kuvaus
Liittyvien tietojen muoto	Jos käyttäjäroolissasi on määritetty Mukauta liittyvien tietojen näyttömuoto -oikeus, voit halutessasi näyttää liittyvien tietojen osat tietueen tietosivulla luetteloina tai välilehtinä. Jos henkilökohtaisen profiilisi Liittyvien tietojen muoto -vaihtoehto on tyhjä, niin käyttäjäroolisi oletusasetus on käytössä. Jos käyttäjäroolisi Liittyvien tietojen muoto -vaihtoehto on tyhjä, niin yrityksen oletusasetus on käytössä.
Käyttäjän aikavyöhykkeen tuki raportoinnin aihealueissa	<p>Jos tämä valintaruutu on valittuna käyttäjäprofiilissasi, reaaliaikaisten raporttien päivämäärät ja kellonajat näytetään oman aikavyöhykkeesi mukaan.</p> <p>Voit ehkä muuttaa tätä asetusta sen mukaan, miten järjestelmänvalvoja on määrittänyt henkilökohtaisen profiilisi sivun.</p> <p>Jos tämä valintaruutu ei ole valittuna käyttäjäprofiilissasi, raporttien päivämäärät ja kellonajat näytetään yrityksen aikavyöhykkeen mukaan.</p>

Tietoja käyttäjien profiiliasetuksista

Jokaisella yrityksellä on vähintään yksi järjestelmänvalvoja, joka määrittää ja räätälöi järjestelmän Oracle CRM On Demand koko organisaatiolle. Yrityksen järjestelmänvalvojat määrittävät joitakin oletusasetuksia, jotka ovat aluksi kaikkien käyttäjien asetuksina, mutta jokainen käyttäjä voi muuttaa näitä oletusasetuksia. Alla olevassa taulukossa kerrotaan, mihin asetukset vaikuttavat.

Asetuksen nimi	Kuvaus
Aikavyöhyke	Sovellus tukee UTC-aikaa (Universal Time Code), jolloin kaikki ajat ja päivämäärät näytetään käyttäjän aikavyöhykkeen mukaisina. Esimerkiksi klo 11:00 PST tapahtuvaksi aikataulutettu tapaaminen näytetään tapahtuvana kello 14:00 käyttäjälle, jonka asetuksena on EST, koska näiden aikavyöhykkeiden välillä on kolmen tunnin ero.
Locale	Sijaintipaikka-asetus määrittää numeroiden, valuuttojen, puhelinnumeroiden, aikojen ja päivämäärien muodon. Esimerkiksi käyttäjät, jotka ovat valinneet sijaintipaikaksi Saksa - Saksa, näkevät kaikki valuutat muodossa 110.000,00, kun taas asetuksen Englanti - Yhdysvallat valinneet käyttäjät näkevät ne muodossa 110,000.00. Jokaisen käyttäjän kannattaa valita se muoto, johon hän on tottunut.
Kieli	Kieliasetuksen avulla käyttäjät voivat muuttaa käyttöliittymän, online-ohjeen ja opetustoiminnon kielen. Yrityksen oletuskielen mukaan käyttäjät saattavat nähdä joitakin kohtia muulla kuin omalla oletuskielilläään.

Asetuksen nimi	Kuvaus
Currency	<p>Valuutta-asetuksen avulla määritetään se oletusvaluutta, jota käytetään kaikissa käyttäjän luomissa uusissa tietueissa. Käyttäjä näkee myös tarkastelemaisensa tuloraportit omana oletusvaluuttana. Esimies saattaa nähdä eri käyttäjien kumulatiiviset tulot eri valuutoissa, mutta hän näkee kuitenkin kokonaissumman omana oletusvaluuttana (yrityksen järjestelmänvalvojien on määritettävä vaihtokurssit, jotta tämä toiminto on mahdollinen).</p> <p>Ennusteet näytetään kuitenkin aina yrityksen oletusvaluuttana. Esimerkiksi käyttäjä, joka on valinnut oletusvaluutakseen Yhdysvaltain dollarin, näkee oman ennusteensa muutettuna euromääräiseksi, jos yrityksen oletusvaluutta on euro.</p>
Maa	<p>Käyttäjäprofiilin Maa-asetus vaikuttaa malliin, jota käytetään näytettäessä maakohtaisen osoitteen oletuskenttiä käyttäjälle, joka luo uutta, osoitteen sisältävää tietuetta. Jos Maa-kentän asetukseksi käyttäjäprofiilissa on määritetty esimerkiksi Ranska ja käyttäjä luo uuden, osoitteen sisältävän tietueen (esimerkiksi asiakastietueen), Ranska-mallia käytetään sekä toimitusta että laskutusta koskevissa Ranska-kohtaisissa osoitekentissä uuden tietueen sivun avautuessa näyttöön. Oracle CRM On Demand sisältää osoitemallin yli 60 maalle.</p>
Puhelin	<p>Puhelinnumeroiden näyttömuoto määrittyy sijaintipaikka-asetuksen mukaan. Sovellus muuttaa muualla kuin kotialueella olevia puhelinnumeroita niin, että käyttäjä näkee koko numerosarjan, joka hänen on soittaessaan valittava. Esimerkiksi Yhdysvalloissa olevien käyttäjien on valittava 011 soittaessaan ulkomaanpuheluja. Näin ollen yhdysvaltalaisen käyttäjän antama Isossa-Britanniassa olevan henkilön puhelinnumero +44 3333 333 333 näytetään muodossa 011 +44 3333 333 333.</p> <p>HUOMAUTUS: Kansainvälisten numeroiden eteen tulee lisätä plusmerkki (+).</p> <p>Puhelinnumerokenttien vieressä on puhelinkuvake. Kuvakkeen napsautus avaa puhelimen vahvistusikkunan, jossa käyttäjä voi varmistaa, että sovellus on tunnistanut numeron oikein eli että maakoodi, kaupungin tai alueen koodi, paikallinen numero ja mahdollinen alanumero ovat oikein. Kun ikkuna suljetaan, sovellus tallentaa oikean valittavan numerosarjan.</p> <p>Jos käyttäjä haluaa määrittää jonkin maan maakoodin, hän voi napsauttaa puhelinkuvaketta, valita maan ja tallentaa tiedot. Maan maakoodi näkyy Puhelin-kentässä.</p>

HUOMAUTUS: Kun käyttäjä on muuttanut näitä asetuksia, hänen on kirjaututtava ulos sovelluksesta Oracle CRM On Demand ja takaisin sisään, ennen kuin tiedot näytetään uusien asetusten mukaisina.

Tietoja Rooliin perustuva, voi lukea kaikkia tietueita -asetuksesta

Yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää Rooliin perustuva, voi lukea kaikkia tietueita -valintaruudun Yritysprofiili-sivulla. Käyttäjä voi kuitenkin korvata tämän asetuksen Käyttäjäprofiili-sivulla. Rooliin perustuva, Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20 **693**

voi lukea kaikkia tietueita -valintaruudun määrittäksen mukaan sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers raportoinnissa käytetään käyttäjän roolin määrittäksissä objektiperusteisesti määritettyä näkyvyyttä tai Yritysprofiili- ja Käyttäjäprofiili-sivun Raportoinnin aihealueet- ja Aihealuehistoria-kentissä määritettyä näkyvyyttä. Lisätietoja yrityksestä ja käyttäjäprofiileista on kohdassa [Tietoja yritysten ja käyttäjien profiiliasetuksista](#) (katso "[Tietoja käyttäjien profiiliasetuksista](#)" sivulla 692).

Seuraavassa taulukossa on tietoja siitä, milloin ja kuinka Rooliin perustuva, voi lukea kaikkia tietueita -asetus otetaan käyttöön.

Rooliin perustuva, voi lukea kaikkia tietueita -asetus		Roolin tietuetyypin näkyvyys
Yritysprofiilin asetus	Käyttäjäprofiilin asetus	
Kyllä	Kyllä	Käytössä
Kyllä	Ei	Poistettu käytöstä
Kyllä	NULL	Käytössä (yritysprofiilin asetus näkyy oletusarvoisena)
NULL	Kyllä	Käytössä
NULL	NULL	Ei käytössä (yritysprofiilin asetus näkyy oletusarvoisena)
NULL	Ei	Poistettu käytöstä

Henkilötietojen päivitys: katso kohtaa [Henkilökohtaisten tietojen päivitys](#) (katso "[Omien tietojen päivitys](#)" sivulla 686).

Yritysprofiilin päivitys (vain yrityksen järjestelmänvalvojat): katso kohtaa Yritysprofiilin ja yleisten oletusarvojen määrittäminen.

Haun oletustietuetyypin määrittäminen

Voit määrittää haun oletustietuetyypin henkilökohtaisen profiilisi tiedoista. Saatat esimerkiksi haluta muuttaa kohdehakujen oletustietuetyypin yhteyshenkilön tietueesta asiakkaan tietueeksi. Lisätietoja sovelluksen Oracle CRM On Demand hauista on kohdassa [Tietueiden etsiminen](#) (sivulla 44). Voit määrittää haun oletustietuetyypin tekemällä seuraavat vaiheet.

Haun oletustietuetyypin määrittäminen

- 1 Napsauta Omat asetukset -yhteyslinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Napsauta Henkilökohtainen profiili -osan Henkilökohtainen profiili -linkkiä.
- 3 Napsauta Henkilötiedot-osan Oma profiili -linkkiä

- 4 Valitse Omat tiedot -sivulla Muokkaa.
- 5 Siirry Omien tietojen muokkaus -sivulla lisätietojen osaan.
- 6 Valitse haluamasi tietuetyyppi Haun oletustietuetyypin valintaluettelosta.
- 7 Tallenna tietue.

Huomautus: Muutokset näkyvät vasta, kun olet ensin kirjautunut ulos sovelluksesta Oracle CRM On Demand ja sen jälkeen kirjautunut uudelleen sisään.

Teeman määrittäminen

Voit määrittää henkilökohtaisen profiilin tietojen käyttöliittymän teemaksi jonkin sovelluksen Oracle CRM On Demand esimäärittetyistä teemoista. Voit myös halutessasi mukauttaa yrityksesi järjestelmänvalvojan luomaa teemaa. Lisätietoja uusien teemojen luonnista on kohdassa Uusien teemojen luonti. Tyhjä teema tarkoittaa sitä, että yrityksen järjestelmänvalvoja on määrittänyt yrityksellesi teeman, jota kaikkien on käytettävä.

Voit määrittää teeman tekemällä seuraavan toimen vaiheet. Kun määrität teeman, siitä tulee ensisijainen kaikkiin roolin tai yrityksen tasolla määritettyihin teemoihin verrattuna.

Teeman määrittäminen

- 1 Napsauta Omat asetukset -yhteyslinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Napsauta Henkilökohtainen profiili -osan Henkilökohtainen profiili -linkkiä.
- 3 Napsauta Henkilötiedot-osan Oma profiili -linkkiä. Valitse sitten Muokkaa.
- 4 Siirry Lisätietoja-osaan.
- 5 Valitse haluamasi teema teeman nimen valintaluettelosta.

Tietueen esikatselutilan määrittäminen

Jos tietueen esikatselutoiminto on käytössä, voit käyttää tietueen esikatselua napsauttamalla tietueen linkkiä. Tällaisia linkkejä on ohjelman Oracle CRM On Demand eri osissa, esimerkiksi seuraavissa:

- Oma kotisivu
- Tietueiden kotisivut
- Tietueluettelosivut
- Tietueen tietosivut (myös liittyvien tietueiden luettelot)
- Toimintopalkki

Esikatseluikkuna näkyy tietueen tietosivun ensimmäisessä osassa. Voit määrittää tietueen esikatselutilan Henkilökohtaiset tiedot -sivulla. Valitun asetuksen mukaan esikatseluikkuna aukeaa, kun siirrät osoittimen linkin päälle tietueessa tai kun napsautat esikatselukuvaketta, joka tulee näyttöön, kun siirrät osoittimen linkin päälle tietueessa. Esikatselutoiminnon voi myös poistaa käytöstä.

Yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää tietueiden esikatseluasetuksen yritystasolla. Jokainen käyttäjä voi myös määrittää tietueen esikatseluasetuksen Henkilökohtaiset tiedot -sivulla. Oma asetus ohittaa yrityksen oletusasetuksen. Jos et muuta tietueen esikatseluasetusta Henkilökohtaiset tiedot -sivulla, yrityksen oletusasetus otetaan käyttöön.

Määritä tietueen esikatselutila noudattamalla seuraavia ohjeita.

Tietueen esikatselutilan määrittäminen

- 1 Valitse Omat asetukset minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Valitse Henkilökohtainen profiili -osassa Henkilökohtainen profiili.
- 3 Valitse Henkilötiedot-osassa Oma profiili.
- 4 Valitse Henkilökohtaiset tiedot -sivulla Muokkaa.
- 5 Siirry henkilökohtaisten tietojen muokkaussivulla Lisätiedot-osaan.
- 6 Valitse tietueen esikatselutilan kentän valintaluettelosta haluamasi tila.

Jos haluat käyttää tietueiden esikatselun yrityksen oletusasetusta, valitse valintaluettelosta tyhjä asetus.

- 7 Tallenna tietue.

Kieliasetuksen muuttaminen

Henkilötietojen kieliasetus määrittää käyttöliittymän, käytönaikaisen ohjeen ja opetusohjelman kielen. Yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää kielen alustavasti, mutta voit muuttaa tätä määritystä henkilötiedoissasi. Yrityksesi oletuskielen mukaan jotkin raporttien kohteet saattavat näkyä muulla kuin oletusarvoksi määrittämälläsi kielellä.

Voit muuttaa kieliasetusta tekemällä seuraavat vaiheet.

Kieliasetuksen muuttaminen

- 1 Napsauta Omat asetukset -yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Valitse Henkilökohtainen profiili -osassa Henkilökohtainen profiili.
- 3 Valitse Henkilötiedot-osassa Oma profiili.

- 4 Valitse Omat tiedot -sivulla Muokkaa.
- 5 Siirry Omien tietojen muokkaus -sivulla Käyttäjän maantieteelliset tiedot -osaan.
- 6 Valitse kielen valintaluettelosta haluamasi kieli.
- 7 Tallenna tietue.
- 8 Aktivoi muutos kirjautumalla ensin ulos sovelluksesta Oracle CRM On Demand ja kirjautumalla sen jälkeen uudelleen sisään.

Kirjausketjun kenttien katselu

Voit katsella ohjelmistosovellusten, kuten Web-palveluiden ja kohteen Oracle Outlook Email Integration On Demand, toimintoja suorittamalla seuraavat vaiheet.

Kirjausketjun kenttien katselu

- 1 Napsauta Omat asetukset -yhteislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Napsauta Henkilökohtainen profiili -osan Henkilökohtainen profiili -linkkiä.
- 3 Napsauta henkilötietojen osan Oma profiili -linkkiä
- 4 Siirry Kirjausketju-osaan ja tarkista kirjauskäytössä olevat kentät.

Oman kiintiön hallinta

Oman kiintiön voi määrittää itse, tai sen voi määrittää yrityksen järjestelmänvalvoja. Kiintiön määrittäminen ei edellytä käyttäjältä erityistä käyttöoikeutta, mutta yrityksen järjestelmänvalvoja tarvitsee siihen Käyttäjien ja käyttöoikeuksien hallinta -oikeuden.

Voit tarkistaa ja muokata olemassa olevia kiintiöitä tai määrittää uusia kiintiöitä ja laskea ne seuraavasti:

- Määritä vuosikiintiö, jonka järjestelmä jakaa tasan koko vuoden kattavalle ajanjaksolle.
- Määritä kiintiö jokaiselle kuukaudelle. Järjestelmä laskee vuoden kokonaiskiintiön.

Kiintiön voi muuttaa aktiiviseksi milloin tahansa. Kun olet aktivoinut kiintiön, Oracle CRM On Demand täyttää kiintiön tiedot ennustesivujen kenttiin. Ohjelma tallentaa kunkin vuoden tavoitteet, joten voit tarkistaa tavoitehistorian ja verrata ennusteita kiintiöihin. Lisätietoja on kohdassa [Kiintiöiden hallinta](#) (sivulla 264).

HUOMAUTUS: Voit määrittää vuodelle useita aktiivisia kiintiöitä. Koska ennustetta luotaessa käytetään vain aktiivisia kiintiöitä, muista aktivoida kaikki ennusteeseen sisällytettävät kiintiöt.

Oman kiintiön määrittäminen

- 1 Napsauta Omat asetukset -yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Napsauta Henkilökohtainen profiili -osan Henkilökohtainen profiili -linkkiä.
- 3 Napsauta Oma profiili -linkkiä Henkilökohtaiset tiedot -osiossa.
- 4 Siirry Henkilökohtaiset tiedot -sivulla Kiintiöt-osaan.
- 5 Valitse Kiintiöt-osassa Uusi kiintiö.
- 6 Syötä Muokkaa kiintiötä -näytössä kiintiön aloitusajankohta ja nimi.
- 7 Tee jokin seuraavista toimista:
 - Jos haluat jakaa kiintiön tasaisesti koko tilivuodelle, määritä summa Kiintiö yhteensä -kenttään ja valitse Hajonta.
 - Jos haluat laskea kuukausikiintiöt yhteen, määritä kunkin kuukauden summa ja valitse Summa.

HUOMAUTUS: Kun valitset Summa, kaikki kuukausikiintiömerkinnät lasketaan yhteen ja kokonaissumma näytetään Yhteensä-kentässä.
- 8 Tallenna tietue.

Sisäänkirjausaktiviteetin tarkastelu

Voit tarkistaa kaikki sisäänkirjautumisaktiviteetit, esimerkiksi sovellukseen kirjautumisten määrän.

Sisäänkirjautumisaktiviteetin tarkistus

- 1 Napsauta Omat asetukset -yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Napsauta Henkilökohtainen profiili -osan Henkilökohtainen profiili -linkkiä.
- 3 Napsauta Oma profiili -linkkiä Henkilökohtaiset tiedot -osiossa.
- 4 Siirry Henkilökohtaiset tiedot -sivulla Sisäänkirjautumishistoria-osaan ja tarkista sisäänkirjautumisaktiviteetti.

Tämä aktiviteetti sisältää muiden sovellusten, kuten Oracle CRM On Demand Integration for Office ja Oracle Outlook Email Integration On Demand, sisäänkirjautumisaktiviteetin.

Salasanan muuttaminen

Sovelluksen Oracle CRM On Demand avulla voit muuttaa salasanan milloin tahansa, jos rooliisi kuuluvat henkilökohtaisen salasanan palautusoikeudet.

Huomautus: Jos yritys on ottanut käyttöön ratkaisun, jossa ohjelman Oracle CRM On Demand käyttö edellyttää kertakirjautumisen (SSO) käyttöä, salasana on palautettava tämän ratkaisun, ei ohjelman Oracle CRM On Demand avulla.

Salasanan muuttaminen

- 1 Napsauta Omat asetukset -yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Napsauta Henkilökohtainen profiili -osan Henkilökohtainen profiili -linkkiä.
- 3 Napsauta Henkilötiedot-osan Salasanan päivitys -linkkiä.
- 4 Tarkista Salasanan päivitys -sivun salasanamenettely, ennen kuin muutat salasanan.
Yleensä yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää salasanamenettelyn. Salasanamenettely saattaa muuttua.
- 5 Täytä Salasanan päivitys -osan kentät.
- 6 Tallenna tietue.

Suojauskysymysten määrittäminen

Jos unohdat sovelluksen Oracle CRM On Demand salasanasi, tällöin käytetään suojauskysymyksiä. Suojauskysymykset määritetään, kun käyttäjä kirjautuu sovellukseen Oracle CRM On Demand ensimmäisen kerran. Voit kuitenkin milloin tahansa muuttaa suojauskysymyksiä ja -vastauksia.

Mitä tapahtuu, jos unohdat salasanasi?

Jos unohdat sovelluksen Oracle CRM On Demand salasanasi, voit napsauttaa Etkö voi käyttää tiliäsi? -linkkiä sovelluksen Oracle CRM On Demand kirjautumissivulla. Palauta sitten salasanasi napsauttamalla Olen unohtanut salasanani -linkkiä. Oracle CRM On Demand lähettää sinulle sähköpostiviestin, joka sisältää tilapäisen linkin sovellukseen. Kun käytät tilapäistä linkkiä, käyttäjän todentaminen edellyttää, että vastaat suojauskysymyksiin. Kun vastaat kysymyksiin oikein, voit määrittää salasanan sovelluksessa Oracle CRM On Demand. Lisätietoja unohtuneen salasanan palauttamisesta on kohdassa [Käyttäjän sisäänkirjautumistunnuksen noutaminen tai salasanan vaihtaminen](#) (sivulla 126).

HUOMAUTUS: Jos unohdat käyttäjän sisäänkirjautumistunnuksesi, voit silloinkin käyttää sovelluksen Oracle CRM On Demand kirjautumissivun Etkö voi käyttää tiliäsi? -linkkiä ja lähettää pyynnön, että käyttäjän sisäänkirjautumistunnukset lähetetään sähköpostitse.

Seuraavassa kuvataan, miten suojauskysymykset määritetään.

Suojauskysymysten määrittäminen

- 1 Napsauta Omat asetukset -yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.

- 2 Napsauta Henkilökohtainen profiili -osan Henkilökohtainen profiili -linkkiä.
- 3 Napsauta Henkilökohtainen profiili -sivulla Omat suojauskysymykset -linkkiä
- 4 Jos et määritä suojauskysymyksiä ensimmäistä kertaa, anna sovelluksen Oracle CRM On Demand salasana Omat suojauskysymykset -sivulla Nykyinen salasana -kenttään.
- 5 Valitse kysymykset ja syötä niihin vastaukset.
HUOMAUTUS: Vastaus voi olla enintään 100 merkkiä pitkä.
- 6 Tallenna tietue.

VIHJE: Kirjoita suojauskysymykset ja vastaukset muistiin, jotta ne ovat nopeasti käytettävissä, jos unohdat salasanasasi.

Delegointitietojen tarkistus

Käyttäjien delegointi on ominaisuus, jonka avulla useita henkilöitä tukeva käyttäjä näkee näiden henkilöiden kaikki tietueet. Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on ottanut käyttöön käyttäjien delegointiominaisuuden ja käyttäjärooliisi on määritetty käyttäjien delegointi, seuraavat toiminnot ovat mahdollisia:

- Sellaisten käyttäjien luettelon tarkastelu, joille olet delegoitu
- Sellaisten käyttäjien luettelon tarkastelu, jotka ovat delegoituja sinulle
- Delegoitujen käyttäjien lisääminen itselle

Lisätietoja delegoitujen käyttäjien lisäämisestä on kohdassa [Delegoitujen käyttäjien lisääminen](#) (katso "[Delegoitujen käyttäjien lisäys](#)" sivulla 701).

Kun haluat tarkastella luetteloa käyttäjistä, joiden delegoima olet, noudata seuraavaa menettelytapaa.

Sellaisten käyttäjien luettelon tarkastelu, joille olet delegoitu

- 1 Napsauta Omat asetukset -yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Napsauta Henkilökohtainen profiili -osan Henkilökohtainen profiili -linkkiä.
- 3 Napsauta henkilötietojen osan Oma profiili -linkkiä
- 4 Siirry omien tietojen sivulla Delegoineet käyttäjät -osaan nähdäksesi luettelon käyttäjistä, joille olet delegoitu.

Kun haluat tarkastella luetteloa käyttäjistä, jotka ovat sinun delegoimiasi, noudata seuraavaa menettelytapaa.

Sellaisten käyttäjien luettelon tarkastelu, jotka ovat delegoituja sinulle

- 1 Napsauta Omat asetukset -yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.

- 2 Napsauta Henkilökohtainen profiili -osan Henkilökohtainen profiili -linkkiä.
- 3 Napsauta henkilötietojen osan Oma profiili -linkkiä
- 4 Siirry omien tietojen sivulla Delegoitu käyttäjille -osaan nähdäkseen luettelon käyttäjistä, jotka on delegoitu sinulle.

HUOMAUTUS: Jos omien tietojen sivulla ei näy Delegoitu käyttäjiltä -osaa tai Delegoitu käyttäjille -osaa, valitse sivun oikeasta yläkulmasta Muokkaa asettelua ja lisää osa sivun asetteluun. Jos et voi lisätä osaa sivun asetteluun, ota yhteys yrityksen järjestelmänvalvojaan.

Liittyvät aiheet

Tietoja käyttäjien delegoinnista

Delegoitujen käyttäjien lisäys

Käyttäjän delegoinnin avulla useita henkilöitä tukeva käyttäjä voi nähdä kaikki näille henkilöille kuuluvat tietueet. Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on ottanut käyttöön käyttäjän delegointiominaisuuden ja käyttäjän delegointi on määritetty omassa käyttäjäroolissasi, niin voit sallia toisen käyttäjän toimia delegoituna käyttäjänäsi lisäämällä hänet delegoitujen käyttäjien luetteloon. Delegoidut käyttäjät saavat omistajan käyttöoikeudet omistamiisi tietueisiin.

Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi myös nimittää sinulle delegoituja käyttäjiä. Lisätietoja siitä, kuinka yritysten järjestelmänvalvojat nimittävät delegoituja käyttäjiä, on kohdassa Delegoitujen käyttäjien hallinta (järjestelmänvalvoja).

Delegoitujen käyttäjien lisäys

- 1 Napsauta Omat asetukset -yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Napsauta Henkilökohtainen profiili -osan Henkilökohtainen profiili -linkkiä.
- 3 Napsauta henkilötietojen osan Oma profiili -linkkiä
- 4 Siirry Delegoituihin käyttäjiin -osaan ja valitse Lisää käyttäjiä.
HUOMAUTUS: Jos Delegoituihin käyttäjiin -osa ei ole näkyvässä omien tietojen sivulla, valitse Muokkaa asettelua sivun oikeassa yläkulmassa ja lisää Delegoituihin käyttäjiin -osa sivuasetteluun. Jos et voi lisätä osaa sivun asetteluun, ota yhteys yrityksen järjestelmänvalvojaan.
- 5 Valitse Delegoidut käyttäjät -luetteloon lisättävät käyttäjät napsauttamalla Delegoitujen käyttäjien muokkaus -sivun valintakuvake.
- 6 Jos arvot on määritetty Delegoidun käyttäjän rooli -kentässä, voit halutessasi valita delegoidun käyttäjän roolin jokaiselle käyttäjälle.
- 7 Valitse Tallenna.

Liittyvät aiheet

Tietoja käyttäjien delegoinnista

Sisäänkirjauksen käyttöoikeuden myöntäminen tekniselle tuelle

Voit myöntää teknisen tuen edustajalle käyttöoikeuden sovelluksen Oracle CRM On Demand istuntoon. Tämä saattaa olla välttämätöntä, jotta teknisen tuen edustaja voi tehdä ongelman vianmäärityksen.

Sisäänkirjauksen käyttöoikeuden myöntäminen muille henkilöille

- 1 Napsauta Omat asetukset -yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Napsauta Henkilökohtainen profiili -osan Henkilökohtainen profiili -linkkiä.
- 3 Napsauta henkilötietojen osan Sisäänkirjautumisoikeus-linkkiä.
- 4 Syötä Sisäänkirjautumisoikeus-sivulla päivämäärä ja aikaväli ajanjaksolle, jolla kyseisellä henkilöllä on oikeus käyttää istuntoasi.
- 5 Tallenna tietue.

Huomautus: Jos haluat päättää sisäänkirjautumisoikeuden ennen määrittämääsi oikeuden päättymispäivämäärää ja olet jo myöntänyt käyttöoikeuden tämän ominaisuuden avulla, syötä uusi päivämäärä ja aikaväli käyttäen menneitä päivämääriä.

Välilehtien näyttäminen

Sivujen yläreunoissa näkyvät välilehdet muodostavat tietojen hallinnan lähtökohdan. Yrityksen järjestelmänvalvojan antama rooli määrittää, mitkä välilehdet ovat käytettävissäsi ja missä järjestyksessä ne aluksi näkyvät.

HUOMAUTUS: Voit räätälöidä välilehtiä vain, jos välilehtien räätälöintioikeus on otettu käyttöön roolissasi. Saat lisätietoja yrityksen järjestelmänvalvojalta.

Välilehtien järjestyksen muuttaminen

- 1 Napsauta Omat asetukset -yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Napsauta Asettelen mukauttaminen -osassa Henkilökohtainen asettelu -linkkiä.
- 3 Napsauta Oman välilehden asettelu -osassa Välilehden asettelu -linkkiä.

- 4 Valitse lisättävä välilehti Käytettävissä olevat välilehdet -osassa ja siirrä se Käytettävissä olevat välilehdet -osasta Valitut välilehdet -osaan oikean nuolen avulla.

HUOMAUTUS: Voit valita useita välilehtiä kerralla pitämällä VAIHTO- tai CTRL-näppäintä painettuna samalla, kun valitset välilehdet napsauttamalla.

- 5 Valitse Valitut välilehdet -osassa yksi välilehti kerrallaan ja siirrä se haluamaasi kohtaan nuolien avulla.
- 6 Tallenna tietue.

Tietosivun asettelun muutos

Yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää kullakin tietosivulla näkyvien liittyvien tietojen osien tyyppin ja järjestyksen. Liittyvien tietojen osissa näkyvät eri tietuetyypit, jotka voidaan linkittää valittuun tietueeseen. Esimerkiksi huomautukset ja aktiviteetit ovat liittyviä tietoja, jotka voidaan linkittää myyntimahdollisuuksiin tai yhteyshenkilöihin.

Voit muuttaa liittyvien tietojen järjestystä tai piilottaa tiedot, joita et käytä. Näiden asetusten muutos vaikuttaa vain omaan sovellusnäkymään.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja on saattanut poistaa tietosivun asetteluoikeudet. Tällöin Henkilökohtainen asettelu -osassa kerrotaan, että sinulla ei ole asettelun muokkaussivun käyttöoikeuksia.

Tietosivujen asettelun muokkaus

- 1 Napsauta Omat asetukset -yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Napsauta Asettelun mukauttaminen -osan Henkilökohtainen asettelu -linkkiä.
- 3 Napsauta Omien tietojen sivuasettelu -osassa sen tietosivun asettelun Asettelusivu-linkkiä, jota haluat muuttaa.
- 4 Valitse Käytettävissä olevat liittyvät tiedot -osassa näytettävä liittyvien tietojen osa ja siirrä se oikean nuolen avulla Näytetyt liittyvät tiedot -osaan.

Vihje: Voit valita useita alueita kerralla pitämällä näppäimistön vaihto- tai CTRL-näppäintä painettuna samalla, kun valitset alueet napsauttamalla niitä.

- 5 Valitse yksi Näytetyt liittyvät tiedot -alueen osa kerrallaan ja siirrä sitä nuolien avulla ylös tai alas haluamaasi kohtaan.
- 6 Tallenna tietue.

HUOMAUTUS: Tietosivuilla voi myös muokata sivun asettelua napsauttamalla oikean yläkulman Muokkaa asettelua -linkkiä. Kun napsautat tietosivun Muokkaa asettelua -linkkiä, näyttöön avautuu kyseisen tietosivun Henkilökohtainen asettelu -sivu.

Liittyvien tietojen muoto tietueiden tietosivulla

Jos käyttäjäroolissasi on määritetty Mukauta liittyvien tietojen näyttömuoto -oikeus, voit halutessasi näyttää myös liittyvien tietojen osat tietueen tietosivulla luetteloina tai välilehtinä määrittämällä Liittyvien tietojen muoto -vaihtoehdon henkilökohtaisessa profiilissasi. Jos henkilökohtaisen profiilisi Liittyvien tietojen muoto -vaihtoehto on tyhjä, niin käyttäjäroolisi oletusasetus on käytössä. Jos käyttäjäroolisi Liittyvien tietojen muoto -vaihtoehto on tyhjä, niin yrityksen oletusasetus on käytössä. Lisätietoja Liittyvien tietojen muoto -vaihtoehdon muuttamisesta henkilökohtaisessa profiilissa on kohdassa [Henkilökohtaisten tietojen päivitys](#) (katso "[Omien tietojen päivitys](#)" sivulla 686).

Oman kotisivun asettelujen muuttaminen

Jos käyttäjän rooliisi sisältyy kotisivujen mukauttamisen käyttöoikeus, voit lisätä ja poistaa osia oman kotisivusi asetteluista (oma kotisivu, asiakkaan kotisivu, yhteyshenkilön kotisivu, myyntivihjeen kotisivu, myyntimahdollisuuden kotisivu ja palvelupyynnön kotisivu). Yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää oletuksena näkyvät kotisivun asettelut.

HUOMAUTUS: Voit mukauttaa kotisivuja myös napsauttamalla kunkin kotisivun [Muokkaa asettelua](#) -linkkiä.

Oman kotisivun asettelu muuttaminen

- 1 Napsauta Omat asetukset -yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Valitse Asettelu mukauttaminen -osassa Henkilökohtainen asettelu.
- 3 Valitse Henkilökohtainen asettelu -sivun Oman kotisivun asettelu -osassa muokattava kotisivun asettelu (esimerkiksi oman kotisivun asettelu).
- 4 Valitse sivun Käytettävissä olevat osat -osassa kotisivulla näytettävä osa ja siirrä se nuolien avulla Vasen puoli- tai Oikea puoli -osaan.
Vihje: Voit valita useita osia kerralla pitämällä vaihto- tai CTRL-näppäintä painettuna samalla, kun valitset osat napsauttamalla niitä.
- 5 Valitse Vasen puoli tai Oikea puoli -osassa kukin osa vuorollaan ja siirrä sitä nuolinäppäinten avulla ylös tai alas, kunnes osat näkyvät haluamassasi järjestyksessä kotisivulla.
- 6 Tallenna tietue.

Toimintopalkin asettelu muuttaminen

Yrityksen järjestelmänvalvoja määrittää toimintopalkin asettelut jokaiselle käyttäjäroolille. Yrityksen järjestelmänvalvoja voi myös poistaa toimintopalkin käytöstä käyttäjäroolissasi.

Jos toimintopalkki on käytettävissä käyttäjäroolissasi, se näkyy oletusarvoisesti kaikkien Oracle CRM On Demand -sivujen vasemmalla puolella. Voit piilottaa tai tuoda toimintopalkin näkyviin tarpeen mukaan. Lisätietoja on kohdassa [Toimintopalkin näyttö ja piilotus](#) (sivulla 31).

Jos roolisi sisältää toimintopalkin mukautusoikeuden, voit näyttää tai piilottaa toimintopalkin minkä tahansa osan (Web-applet-sovellukset mukaan lukien), jonka yrityksesi järjestelmänvalvoja on ottanut käyttöön käyttäjäroolisi toimintopalkin asettelussa. Saat lisätietoja käyttäjäroolisi asetuksista yrityksesi järjestelmänvalvojalta.

Toimintopalkin asettelu muuttaminen

- 1 Napsauta Omat asetukset -yhteyslinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Valitse Asettelu mukauttaminen -osassa Henkilökohtainen asettelu.
- 3 Valitse Henkilökohtainen asettelu -sivun Oman toimintopalkin asettelu -osassa Toimintopalkin asettelu.
- 4 Voit siirtää Henkilökohtainen asettelu -sivun osia nuolien avulla seuraavasti:
 - Siirrä toimintopalkissa näytettävät osat Käytettävissä olevat osat -alueelta Näytetyt osat -alueelle.
 - Siirrä toimintopalkissa piilotettavat osat Näytetyt osat -alueelta Käytettävissä olevat osat -alueelle.

HUOMAUTUS: Jotta toimintopalkki näkyisi sovelluksessa Oracle CRM On Demand, sivun Näytetyt osat -alueella on oltava vähintään yksi osa.
- 5 Siirry Suosikkien mukautus -osaan ja valitse, lisätäänkö uudet suosikit suosikkiluettelon alkuun vai loppuun (Suosikkietueet ja Suosikkiluettelot).

Lisätietoja suosikkietueista on [Suosikkietueet-sivulla](#) (katso "[Suosikkietueet-sivu](#)" sivulla 77).

Lisätietoja suosikkiluetteloista on [Suosikkiluettelot-sivulla](#) (katso "[Suosikkiluettelot-sivu](#)" sivulla 91).
- 6 Tallenna etue.

Kalenterin määrittäminen

Voit määrittää oman kalenterisi tekemällä seuraavat vaiheet. Lisätietoja kalentereista on kohdassa [Kalenteri ja aktiviteetit](#) (katso "[Kalenteri ja toimet](#)" sivulla 131).

Ennen aloitusta: Jos haluat suorittaa tämän toimenpiteen, käyttäjäroolillasi on oltava kalenterin joko-oikeus.

Oman kalenterin määrittäminen

- 1 Napsauta Omat asetukset -yhteyslinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Valitse Kalenterin asetukset -osassa Kalenterin asetukset.
- 3 Kalenterin kotisivulla oletuksena näytettävän kalenterinäkymän valinta:
 - a Valitse Kalenterin oletusnäkö.
 - b Valitse kalenterinäkö kalenterin oletusnäkö avattavasta luettelosta.

4 Kalenterin jakaminen toiselle käyttäjälle:

- a Valitse Jaa kalenteri.
- b Valitse oman kalenterin jakoluettelossa Lisää käyttäjiä.
- c Lisää käyttäjät, joiden kanssa haluat jakaa kalenterin, uusien käyttäjien myöntämisikkunan valintakuvakkeen avulla.

5 Mukautetun ryhmän kalenterinäkymien määrittäminen:

- a Valitse Ryhmänäkymien hallinta.
- b Valitse omissa mukautetuissa näkymissä Lisää.
- c Syötä tiedot Näkymän hallinta -ikkunan kenttiin.

Mukautetun ryhmän kalenterinäkymien määrittämisen avulla voit hallita muiden käyttäjien käytettävyyden näkymää. Kun luot uuden tapaamisen, katso käytettävyys siirtymällä ryhmän kalenterin välilehteen ja valitsemalla luomasi tai yrityksen järjestelmänvalvojan luoma kalenteriryhmä.

6 Tallenna tietue.

Tietojen ja integrointityökalujen käyttö

Omalla kotisivulla on linkkejä työkaluihin, joiden avulla voit tuoda tietoja ja integroida sovelluksen Oracle CRM On Demand tietoja muihin sovelluksiin.

Huomautus: Yrityksesi järjestelmänvalvoja määrittää ja aktivoi käytettävissä olevien asiakasohjelmien käyttöoikeudet. Asiakasohjelmiin lukeutuvat: Oracle Outlook Email Integration On Demand ja Oracle Offline On Demand.

Tietojen ja integrointityökalujen käyttö

- 1 Napsauta Omat asetukset -yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Napsauta Oma kotisivu -sivun Tiedot ja integrointityökalut -osassa käyttöönotettavan työkalun linkkiä.
 - Voit tuoda yhteyshenkilöt valitsemalla Tiedot ja integrointityökalut > Tuo omat yhteyshenkilöt.
Lisätietoja on kohdassa [Yhteyshenkilöiden tuonti](#) (sivulla 221).
 - Jos haluat nähdä tietoja odottavista ja valmiista tuontipyyntöistä, valitse Tiedot ja integrointityökalut ja valitse sitten Tuontipyyntöjen jono.
Lisätietoja on kohdassa Tuontitulosten tarkastelu.
 - Jos haluat nähdä tietoja odottavista ja valmiista vientipyyntöistä, valitse Tiedot ja integrointityökalut ja valitse sitten Vientipyyntöjen jono.

Lisätietoja on kohdassa [Vientipyyntöjen tarkastelu](#) (katso "[Vientipyyntöjen katselu](#)" sivulla 707).

- Jos haluat käyttää sovellusta Oracle Offline On Demand (Offline client), valitse Tiedot ja integrointityökalut > Oracle Offline On Demand.

Lisätietoja on kohdassa [Sovelluksen Offline Client käyttö](#) (katso "[Offline Client - käyttö](#)" sivulla 714).

- Jos haluat linkittää määritetyt sähköpostiviestit sovelluksen Oracle CRM On Demand asiakas-, yhteyshenkilö-, myyntivihje-, myyntimahdollisuus- tai palvelupyyntötietueisiin, valitse Tiedot ja integrointityökalut > Oracle Outlook Email Integration On Demand.

Lisätietoja on kohdassa [Sähköpostiviestien lisääminen Microsoft Outlook- ja Lotus Notes - ohjelmistoista](#) (katso "[Sähköpostiviestien lisääminen Microsoft Outlookista ja Lotus Notesista](#)" sivulla 723).

- Jos haluat upottaa lisäosan, valitse Upota CRM On Demand -sisältö.

Lisätietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Suosikkiluetteloiden tuote-esimerkin upotus](#) (sivulla 710)
- [Viestikeskuksen tuote-esimerkin upotus](#) (sivulla 710)
- [Raporttien tuote-esimerkin upotus](#) (sivulla 711)
- [Yksinkertaisten luetteloiden tuote-esimerkin upotus](#) (sivulla 711)

Liittyvä aihe

Tähän liittyviä tietojen ja integrointityökalujen tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Tietoja On Demand -tuote-esimerkeistä](#) (sivulla 709)

Vientipyyntöjen katselu

Omien vientipyyntöjen jonosivulla näkyvät kaikki lähettämäsi odottavat tai valmiit vientipyyntö. Jos pyyntö on sivun Odottavat pyynnöt -osassa, valitse Päivitä nähdäksesi onko pyyntösi valmis. Kun pyyntö on valmis, voit siirtyä pyynnössä eteenpäin ja noutaa tulostustiedoston.

HUOMAUTUS: Käyttöoikeuksistasi johtuen et ehkä näe kaikkia vientipyyntöjä tai et voi noutaa kaikkia tulostustiedostoja.

Vientipyyntöjen tarkastelu

- 1 Valitse Omat asetukset minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Valitse Tiedot ja integrointityökalut
- 3 Valitse Vientipyyntöjono.

Henkilökohtainen vientipyyntöjono -sivu tulee näkyviin ja siinä on vientipyyntöjen tiedot. Seuraavassa taulukossa on vientipyyntöjen kuvaukset.

Vientitietueen tiedot	Kuvaus
Tyyppi	Pyynnön tyyppi: henkilökohtainen tai yritys.
Vientityyppi	Viennin tyyppi: <ul style="list-style-type: none"> ■ Täysi. Yrityksen tietojen täydellinen vienti. ■ Osittain. Yrityksen tietojen osittainen vienti. ■ Luettelo. Luettelosivulta tehty vientipyyntö. ■ Asiakas. Henkilökohtainen poimintapyyntö asiakkaan sovellusta varten.
Tietuetyyppi	Tietuetyyppi. Alatason tietueita sisältäviä osapyyntöjä varten alatason tietueen tunnus on muotoa <i>Päätaso:Alataso</i> , esimerkki: Asiakas:Yhteyshenkilö.
Luettelo	Vientipyyntöjen luettelossa tässä kentässä on luettelon nimi.
Tila	Tila, esimerkiksi Käynnissä tai Valmis.
Asiakkaan nimi	Asiakassovelluksen nimi henkilökohtaisia poimintapyyntöjä varten.
Pyydetty käyttäjälle	Käyttäjä, jota lähetetty pyyntö koskee.
Pyytäjä	Pyynnön lähettänyt käyttäjä. Järjestelmänvalvoja voi luoda henkilökohtaisen poimintapyyntö käyttäjää varten Web-palvelujen kautta.
Lähetetty	Pvm ja aika, jolloin vientipyyntö lähetettiin.
Valmis	Pvm ja aika, jolloin vientipyyntö valmistui.

Seuraavassa kuvataan, miten pyyntöä varten noudetaan ZIP-tiedosto.

Pyynnön ZIP-tiedoston nouto

- 1 Valitse Valmiit pyynnot -osassa Vientityyppi- tai Tietuetyyppi-linkki avataksesi luettelovientipyyntö tai vientipyyntö tietosivun.
- 2 Sivun vientipyyntö liite -osassa, rivillä, jossa on ZIP-tiedosto, jonka haluat ladata, voit tehdä seuraavaa:
 - Valitse Lataa tietueen tason valikosta avataksesi tai tallentaaksesi ZIP-tiedoston.

ZIP-tiedosto sisältää vientiyhteenvedon tekstitiedoston ja CSV-tiedoston jokaisesta viemästäsi tietuetyypistä. Luettelovientipyyntöllä on vain yksi CSV-tiedosto.

- Poista tiedosto valitsemalla Poista.

Tietoja On Demand -tuote-esimerkeistä

Voit käyttää ohjelmaan Oracle CRM On Demand sisältyvää HTML-koodia erilaisten On Demand -tuote-esimerkkien upottamiseen Web-tuote-esimerkkejä tukeviin työpöytäsovelluksiin. Voit upottaa Web-tuote-esimerkkejä myös portaaleihin tai mihin tahansa erillisiin Web-sivuihin. Web-tuote-esimerkki on HTML-koodiin upotettavaa siirrettävää kolmannen osapuolen koodia. Jos yrityksesi järjestelmänvalvoja on määrittänyt tämän toiminnon käyttöösi, ohjelman Oracle CRM On Demand Upota CRM On Demand -sisältö -sivulla on tietoja HTML-koodista, jota voit käyttää On Demand -tuote-esimerkkien upottamiseen muihin sovelluksiin.

Kun olet upottanut tämän HTML-koodin sovellukseesi, näyttöön tulee ohjelman Oracle CRM On Demand sisäänkirjausikkuna. Kun kirjoitat sisäänkirjaustietosi, saat käyttöösi ohjelman Oracle CRM On Demand toimintoja, kuten Suosikkiluettelot ja Viestikeskus. Voit avata ohjelman Oracle CRM On Demand uudessa selainikkunassa valitsemalla Avaa sovellus.

Huomautus: Tämä toiminto on käytettävissä sovelluksessa Oracle CRM On Demand, jos yrityksesi järjestelmänvalvoja on määrittänyt sen käyttöön. Voit varmistaa, onko tämä toiminto otettu käyttöön sovelluksessa Oracle CRM On Demand, napsauttamalla Omat asetukset -yhteislinkkiä. Jos toiminto on määritetty käyttöön, omalla kotisivullasi näkyy linkki Upota On Demand -sisältö. Jos yrityksesi järjestelmänvalvoja ei ole määrittänyt sinulle oikeuksia käyttää On Demand -tuote-esimerkkejä ja yrität kirjautua On Demand -tuote-esimerkkiin, sisäänkirjaus epäonnistuu.

Seuraavat On Demand -tuote-esimerkit ovat käytettävissä:

- **Suosikkiluettelot-tuote-esimerkki** Tämä On Demand -tuote-esimerkki näyttää ohjelmassa Oracle CRM On Demand käyttämäsi suosikkiluettelot, esimerkiksi Kaikki myyntimahdollisuudet ja Omat asiakkaat. Suosikkiluettelot ovat ohjelman Oracle CRM On Demand kotisivun toimintopalkissa. Lisätietoja Suosikkiluettelot-tuote-esimerkin upotuksesta on kohdassa [Suosikkiluettelot-tuote-esimerkin upotus](#) (katso "[Suosikkiluetteloiden tuote-esimerkin upotus](#)" sivulla 710).
- **Viestikeskus-tuote-esimerkki** Tämän On Demand -tuote-esimerkin avulla saat käyttöösi ohjelmassa Oracle CRM On Demand vastaanotettuja viestejä ilman sisäänkirjautumista ohjelmaan Oracle CRM On Demand. Viestikeskus on ohjelman Oracle CRM On Demand kotisivun toimintopalkissa. Lisätietoja Viestikeskus-tuote-esimerkin upotuksesta on kohdassa [Viestikeskus-tuote-esimerkin upotus](#) (katso "[Viestikeskuksen tuote-esimerkin upotus](#)" sivulla 710).
- **Raportit-tuote-esimerkki** Tämä On Demand -tuote-esimerkki näyttää ohjelmassa Oracle CRM On Demand luodut raportit. Lisätietoja Raportit-tuote-esimerkin upotuksesta on kohdassa [Raportit-tuote-esimerkin upotus](#) (katso "[Raporttien tuote-esimerkin upotus](#)" sivulla 711).
- **Yksinkertaisen luettelon tuote-esimerkki** Tämä On Demand -tuote-esimerkki näyttää ohjelman Oracle CRM On Demand tietueiden pikavalintojen yhden sarakkeen luettelon. Lisätietoja yksinkertaisen luettelon tuote-esimerkin upotuksesta on kohdassa [Yksinkertaisen luettelon tuote-esimerkin upotus](#) (katso "[Yksinkertaisten luetteloiden tuote-esimerkin upotus](#)" sivulla 711).

Suosikkiluetteloiden tuote-esimerkin upotus

Voit upottaa sovelluksen Oracle CRM On Demand suosikkiluettelot (esimerkiksi kaikkien myyntimahdollisuuksien ja omien asiakkaiden luettelot) työpöytäsovelluksiin, jotka tukevat Web-tuote-esimerkkejä. Voit upottaa luettelot myös portaaleihin ja erillisiin Web-sivuihin.

HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus on käytettävissä sovelluksessa Oracle CRM On Demand vain, jos yrityksen järjestelmänvalvoja on ottanut sen käyttöön.

Suosikkiluetteloiden upotus

- 1 Napsauta Omat asetukset -yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Valitse oman kotisivun Tiedot ja integrointityökalut -osassa Upota CRM On Demand -sisältö.
- 3 Siirry suosikkiluetteloiden tuote-esimerkin osaan ja kopioi HTML-koodi sovellukseesi.
Kun HTML-koodi on upotettu sovellukseen, näyttöön avautuu sovelluksen Oracle CRM On Demand sisäänkirjausikkuna.
- 4 Tuo suosikkiluetteloiden tiedot näyttöön syöttämällä sovelluksen Oracle CRM On Demand sisäänkirjaustiedot.

VIHJE: Google-lisäispainikkeen avulla voit lisätä tämän On Demand -tuote-esimerkin nopeasti iGoogleen.

Viestikeskuksen tuote-esimerkin upotus

Voit upottaa sovelluksen Oracle CRM On Demand viestikeskuksen työpöytäsovelluksiin, jotka tukevat Web-tuote-esimerkkejä. Voit upottaa sen myös portaaleihin ja erillisiin Web-sivuihin. Viestikeskuksen tuote-esimerkin avulla voit tarkastella sovellukseen Oracle CRM On Demand saapuneita viestejä kirjautumatta itse sovellukseen. Viestikeskus sijaitsee sovelluksen Oracle CRM On Demand kotisivun toimintopalkissa.

HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus on käytettävissä sovelluksessa Oracle CRM On Demand vain, jos yrityksesi järjestelmänvalvoja on ottanut sen käyttöön.

Viestikeskuksen upotus

- 1 Napsauta Omat asetukset -yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Valitse oman kotisivun Tiedot ja integrointityökalut -osassa Upota CRM On Demand -sisältö.
- 3 Siirry viestikeskuksen tuote-esimerkin osaan ja kopioi HTML-koodi sovellukseesi.
Kun HTML-koodi on upotettu sovellukseen, näyttöön avautuu sovelluksen Oracle CRM On Demand sisäänkirjausikkuna.
- 4 Tuo viestikeskuksen sanomat näyttöön syöttämällä sovelluksen Oracle CRM On Demand sisäänkirjaustiedot.

5 Avaa uudet viestit valitsemalla Päivitä.

VIHJE: Google-lisäyspainikkeen avulla voit lisätä tämän On Demand -tuote-esimerkin nopeasti iGoogleen.

Raporttien tuote-esimerkin upotus

Voit upottaa sovelluksen Oracle CRM On Demand raportteja ja dashboardeja työpyöytäsovelluksiin, jotka tukevat Web-tuote-esimerkkejä. Voit upottaa niitä myös portaaleihin ja erillisiin Web-sivuihin tarvitsematta kirjautua sovellukseen Oracle CRM On Demand.

HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus on käytettävissä sovelluksessa Oracle CRM On Demand vain, jos yrityksen järjestelmänvalvoja on ottanut sen käyttöön.

Raporttien ja dashboardien upotus

- 1** Napsauta Omat asetukset -yhteislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2** Valitse oman kotisivun Tiedot ja integrointityökalut -osassa Upota CRM On Demand -sisältö.
- 3** Valitse raporttien tuote-esimerkin osan Tyyppi-kenttään Yksi raportti tai Dashboard.
- 4** Syötä Polku-kenttään näytettävien raporttien (tai dashboardien) polku.
HUOMAUTUS: Polut on erotettava kaksoispisteillä (:). Lisätietoja raporttien polkujen luonnista on kohdassa Kotisivun mukautettujen raporttien luonti.
- 5** Valitse Näytä uusi HTML.
- 6** Kopioi HTML-koodi sovellukseen.
 Kun HTML-koodi on upotettu sovellukseen, näyttöön avautuu sovelluksen Oracle CRM On Demand sisäänkirjausikkuna.
- 7** Tuo raportit tai dashboardit näyttöön syöttämällä sovelluksen Oracle CRM On Demand sisäänkirjaustiedot.
 Lisätietoja raporteista on kohdassa [Raportit](#) (sivulla 747). Lisätietoja dashboardeista on kohdassa [Dashboardit](#) (sivulla 1075).

Yksinkertaisten luetteloiden tuote-esimerkin upotus

Tämän On Demand -tuote-esimerkin avulla voit upottaa tietueiden yksinkertaisen luettelon työpyöytäsovelluksiin, jotka tukevat Web-tuote-esimerkkejä. Voit upottaa luettelot myös portaaleihin ja erillisiin Web-sivuihin ilman, että sinun on kirjauduttava sisään sovellukseen Oracle CRM On Demand. Yksinkertaisen luettelon tuote-esimerkki näyttää muiden vakiotietueityyppien, paitsi Varat- ja Varojen pyyntö -tyyppiä olevien, luetteloiden pikavalinnat.

HUOMAUTUS: Tämä ominaisuus on käytettävissä sovelluksessa Oracle CRM On Demand vain, jos yrityksesi järjestelmänvalvoja on ottanut sen käyttöön.

Yksinkertaisten luetteloiden upotus

- 1** Napsauta Omat asetukset -yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2** Valitse oman kotisivun Tiedot ja integrointityökalut -osassa Upota CRM On Demand -sisältö.
- 3** Valitse Yksinkertaisten luetteloiden tuote-esimerkki -osan valikosta luettelo.
- 4** Kopioi HTML-koodi sovellukseen.
Kun HTML-koodi on upotettu sovellukseen, näyttöön avautuu sovelluksen Oracle CRM On Demand sisäänkirjausikkuna.
- 5** Tuo luettelon tiedot näyttöön syöttämällä sovelluksen Oracle CRM On Demand sisäänkirjaustiedot.
- 6** Valitse Määritä, kun haluat katsella eri luetteloa.

HUOMAUTUS: Tämä toimi muuttaa istunnon aikana käytettävissä olevan luettelon. Voit muuttaa luetteloa istunnon aikana niin monta kertaa kuin haluat. Luettelo kuitenkin palaa alkuperäiseksi luetteloksi, kun kirjaudut ulos istunnosta.

13 Muiden sovellusten käyttö

Oracle CRM On Demand toimii seuraavien sovellusten kanssa, mikä parantaa toiminnallisuutta:

■ Oracle Offline On Demand

Voit kopioida asiakkaat (ja asiakkaisiin liittyvät yhteyshenkilöt ja myyntimahdollisuudet), tehtävät ja tapaamiset kannettavan tietokoneen tai pöytätietokoneen ohjelmaan Oracle Offline On Demand (Offline client). Näin voit työskennellä myös offline-tilassa ilman Internet-yhteyttä. Kun muodostat uudelleen yhteyden Internetiin, voit ladata muutokset yrityksen sovellukseen (Oracle CRM On Demand).

■ Microsoft Outlook- ja Lotus Notes -sähköpostiohjelmistojen integrointi

Voit linkittää tietyt sähköpostiviestit sovelluksen Oracle Outlook Email Integration On Demand asiakas-, yhteyshenkilö-, myyntivihje-, myyntimahdollisuus- tai palvelupyyntötietueisiin sovellusten Oracle Notes Email Integration On Demand ja Oracle CRM On Demand avulla. Tällä toiminnolla voit myös tallentaa tärkeät sähköpostiviestit niihin liittyvien tietueiden mukana.

■ Microsoft Word

Ohjelman Oracle CRM On Demand tietojen avulla voit yhdistää postin ja laatia joukkosähköpostiviestejä Microsoft Wordissa käyttämällä ohjelmaa Oracle CRM On Demand Integration for Office.

■ Microsoft Excel

Käyttämällä ohjelmaa Oracle CRM On Demand voit laatia offline-tilassa päivitettäviä Microsoft Excel -raportteja, jotka sisältävät ohjelman Oracle CRM On Demand Integration for Office tietoja.

■ Ohjattu segmentointitoiminto

Ohjatun segmentointitoiminnon avulla voit luoda yhteyshenkilösegmenttejä (yhteyshenkilöluetteloita), jotka perustuvat ohjelman Oracle CRM On Demand asiakas-, yhteyshenkilö-, myyntimahdollisuus- ja palvelupyöntökenttien yhdistelmään.

Järjestelmävaatimusten tarkistaminen

Varmista, että tietokoneesi täyttää järjestelmävaatimukset, ennen kuin asennat ohjelmiston. Lisätietoja on [Sovelluksen Oracle CRM On Demand Web-sivustossa](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

Huomautus: Saat lisätietoja järjestelmävaatimuksista kunkin työpöytäintegroinnin työaseman noutosivulta.

Voit tarkistaa järjestelmävaatimukset seuraavasti:

- 1 Napsauta Omat asetukset -linkkiä millä tahansa ohjelman Oracle CRM On Demand sivulla.
- 2 Napsauta Oma kotisivu -sivulla Tiedot ja integrointityökalut -linkkiä.
- 3 Napsauta Tiedot ja integrointityökalut -sivulla sen sovelluksen kohdalla olevaa linkkiä, josta olet kiinnostunut.
- 4 Varmista näyttöön tulevan sivun Järjestelmävaatimukset-kohdasta, että laitteistosi ja ohjelmistosi täyttävät luetellut vaatimukset.

Offline Client - käyttö

Ohjelman Oracle Offline On Demand (Offline client) avulla voit suorittaa monenlaisia toimia. Voit esimerkiksi lisätä asiakkaita, päivittää asiakkaisiin linkitettyjä myyntimahdollisuuksia, merkitä tehtäviä valmiiksi ja määrittää tapaamisia luomatta Internet-yhteyttä.

Kun aloitat ohjelman Offline client käytön, asenna ensin työasema kannettavaan tietokoneeseen tai pöytäkoneeseen kohdassa [Offline Client - asennus](#) (katso "[Sovelluksen Offline Client asennus](#)" sivulla 716) kuvatulla tavalla. Kopioi tai lataa tietueet sovelluksesta Oracle CRM On Demand tietokoneeseesi. Kun lataat tietueita, voit rajoittaa niitä määrittämällä ehtoja.

Latauksen jälkeen voit katsella tai päivittää tietueita ja luoda uusia tietueita offline-tilassa. Sovelluksen Offline client käyttöliittymä on samanlainen kuin sovelluksen Oracle CRM On Demand käyttöliittymä, mutta Offline client sisältää vain osan sovelluksen Oracle CRM On Demand toiminnoista. Seuraavia ominaisuuksia ei tueta sovelluksessa Offline client:

- **Liiketoimintaprosessin hallinta** Koska Offline client toimii yhteydettömänä työasemana, se ei tue palvelin pohjaisia toimintoja, kuten työnkuluja, kentän tarkistusta, mukautettuja oletusarvoja tai jälkeensetustuksia. Lisätietoja on kohdassa Tietoja kentän hallinnasta.
- **Sivun asettelut** Microsoft Excel -sovelluksen rajoituksia noudattaen sovelluksen Offline client sivun asettelussa näytettävien kenttien enimmäismäärä on 250. Koska Offline client noutaa sivun asettelut käyttäjälle määritetystä online-sivun asettelusta, rajoitus koskee myös sovellusta Offline client.
- **Välilehden näyttö** Jotta tietueiden lataus sovellukseen Offline client onnistuisi, vastaavan tietuetyypin välilehden tulee näkyä osana käyttäjän online-välilehden asettelua. Jos esimerkiksi haluat ladata asiakkaita sovellukseen Offline client, Asiakkaat-välilehden tulee näkyä sovelluksen Oracle CRM On Demand käyttäjälle.

Kun luot uudestaan yhteyden Internetiin, voit ladata uudet tietueen tiedot yrityksesi sovellukseen Oracle CRM On Demand. Tietuejoukkojen yhdenmukaistamista kutsutaan *synkronoinniksi*.

HUOMAUTUS: Jotta voit käyttää ohjelmaa Offline client, järjestelmänvalvojan on määritettävä käyttäjän rooliisi offline-käyttöoikeuden käyttöönotto-oikeus.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Offline-tilassa käytettävissä olevat tietueet](#) (sivulla 715)

- [Offline Client - asennus](#) (katso "[Sovelluksen Offline Client asennus](#)" sivulla 716)
- [Tietueiden lataus kohteeseen Offline Client](#) (sivulla 719)
- [Tietueiden lataus kohteesta Offline Client](#) (sivulla 722)
- [Tietoja ristiriitojen ratkaisusta kohteessa Offline Client](#) (sivulla 722)

Offline-tilassa käytettävissä olevat tietueet

Voit ladata niiden ohjelman Oracle CRM On Demand loppusummien alijoukon, joihin sinulla on käyttöoikeus. Seuraava taulukko sisältää tietuetyypit, joita voit ladata, sekä näihin tietueisiin linkitetyt tietueet.

Tämän ensisijaisen tietueen tyyppi	Sisältää toissijaiset tietuetyypit latauksen jälkeen	Sisältää myös seuraavat kolmanneksi tärkeimmät tietuetyypit
Asiakkaat	<ul style="list-style-type: none"> ■ Myyntimahdollisuudet 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Yhteyshenkilöt ■ Tapaamiset ■ Tehtävät
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Yhteyshenkilöt 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Valmiit aktiviteetit 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Avoimet aktiviteetit 	
Yhteyshenkilöt	<ul style="list-style-type: none"> ■ Asiakkaat 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Myyntimahdollisuudet ■ Yhteyshenkilöt ■ Tapaamiset ■ Tehtävät
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Myyntimahdollisuudet 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Yhteyshenkilöt ■ Tapaamiset ■ Tehtävät
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Avoimet aktiviteetit 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Valmiit aktiviteetit 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Yhteyshenkilöiden väliset suhteet 	
Myyntimahdollisuudet	<ul style="list-style-type: none"> ■ Yhteyshenkilöt 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Asiakkaat ■ Yhteyshenkilöt

Tämän ensisijaisen tietueen tyyppi	Sisältää toissijaiset tietuetyypit latauksen jälkeen	Sisältää myös seuraavat kolmanneksi tärkeimmät tietuetyypit
		<ul style="list-style-type: none">■ Tapaamiset■ Tehtävät
	<ul style="list-style-type: none">■ Avoimet aktiviteetit	
	<ul style="list-style-type: none">■ Valmiit aktiviteetit	

Sovelluksen Offline Client asennus

Kaikilla käyttäjillä, paitsi huoltoedustaja- ja huoltopäällikkörooleilla, on verkon ulkopuolisen pääsyn oikeus oletusarvoisesti käytössä. Näin he voivat asentaa ohjelmiston Oracle Offline On Demand (Offline client) pöytätietokoneelleen tai kannettavalle tietokoneelleen. Yrityksesi järjestelmänvalvoja voi roolinhallinnan avulla määrittää huoltoedustaja- ja huoltopäällikkörooleille oikeuden, joka tarvitaan ohjelmiston Offline client asentamiseen.

Ennen aloittamista. Varmista, että tietokoneesi täyttää ohjelmistolle Oracle CRM On Demand Oracle Offline On Demand määritetyt järjestelmävaatimukset. Lisätietoa järjestelmävaatimusten tarkistamisesta on kohdassa [Muiden sovellusten käyttö](#) (sivulla 713).

Ohjelmiston Offline client asennus

- 1 Kirjaudu ohjelmistoon Oracle CRM On Demand.
 - 2 Napsauta Omat asetukset -linkkiä minkä tahansa sivun yläosasta.
 - 3 Napsauta omalla kotisivulla Tiedot ja integrointityökalut -linkkiä.
 - 4 Napsauta Tiedot ja integrointityökalut -sivulla linkkiä Oracle Offline On Demand.
 - 5 Lue tiedot sivulla Oracle Offline On Demand ja napsauta sitten linkkiä Lataa Oracle Offline On Demand.
 - 6 Lue toisella kohteen Oracle Offline On Demand sivulla lisätiedot ja valitse sitten Lataa Oracle Offline On Demand.
 - 7 Ikkunassa voit
 - valita Tallenna, mikä tallentaa kopion Offline_OnDemand.exe-tiedostosta kovalevyillesi asennusta varten, kun olet verkon ulkopuolella (suositeltava vaihtoehto)
 - Voit valita Suorita, mikä aloittaa asennuksen. Sinun täytyy pysyä yhteydessä Internetiin, jotta voit jatkaa asennusta.
 - 8 Suorita asennus loppuun noudattamalla ohjeita.
- 716** Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

9 Jos kopioit tiedoston, avaa Offline_OnDemand.exe-tiedosto.

10 Jos saat viestin makrojen käyttöönotosta, kun avaat Offline_OnDemand.xls-tiedoston, varmista, että makrot ovat käytössä, ja valitse vaihtoehto, että Oraclen makroiin luotetaan aina.

Jos sinulla on ongelmia ohjelmiston Offline client avaamisessa käyttäessäsi Excel 2007 -ohjelmaa, tee seuraavat toimet:

■ **Jos huomaat yhteensopivuusvirheitä:** Avaa Microsoft Excel. Valitse Excel-ikkunassa Avaa ja valitse selausikkunasta verkon ulkopuolinen asiakassovellus.

■ **Jos näet käytönaikaisen virheen näytöllä tai jos Offline client on auki, mutta et näe sitä,** tee seuraavat toimet:

- a** Sulje Offline client.
- b** Napsauta Excelin päävalikkoa näytön yläosasta.
- c** Valitse Excelin asetukset.
Excelin asetukset -ikkuna avautuu.
- d** Valitse navigointipalkista Valvontakeskus.
- e** Valitse Valvontakeskuksen asetukset.
Valvontakeskuksen asetukset -ikkuna avautuu.
- f** Valitse navigointipalkista ActiveX-asetukset.
- g** Valitse Ota käyttöön kaikki komponentit ilman rajoituksia ja kysymättä.
- h** Valitse navigointipalkista Makrojen asetukset.
- i** Valitse Poista käytöstä kaikki makrot digitaalisesti allekirjoitettuja makroja lukuun ottamatta.
- j** Valitse OK ja sulje Microsoft Excel.
- k** Avaa Offline client.

Sovelluksen Offline Client määrittäminen

Tässä aiheessa kuvataan, kuinka sovelluksen Oracle Offline On Demand latausmäärittäykset määritetään Järjestelmän tiedot -sivulla.

Sovelluksen Offline Client järjestelmätietojen määrittäminen

- 1** Avaa Offline client.
- 2** Valitse Ohje ja avaa Järjestelmän tiedot -sivu valitsemalla Tiedot.

3 Käytä seuraavia tietoja järjestelmävaatimusten määrittämisessä:

- **Käyttäjän sisäänkirjautumistunnus.** Sovelluksen Oracle CRM On Demand sisäänkirjautumistunnus, jota käytettiin edellisessä latauksessa. Tämä kenttä täytetään automaattisesti.
- **Kertasisäänkirjaustunnus.** Anna kertasisäänkirjaustunnus. Täytä tämä kenttä vain, jos yrityksesi käyttää kertasisäänkirjautustunnusta sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
- **Todentamistyyppi.** Valitse yksi seuraavista sisäänkirjautumistyypeistä, joita sovelluksen Offline client tulee käyttää:
 - **Käyttäjän sisäänkirjautumistunnus.** Offline client kehottaa käyttäjää antamaan perusmuotoisen sovelluksen Oracle CRM On Demand sisäänkirjautumistunnuksen ja salasanan tunnistetiedot. Tämä on oletusasetus.
 - **Käyttäjän sisäänkirjaus / Kertasisäänkirjaus** Offline client kehottaa käyttäjää valitsemaan sisäänkirjautumistyyppin, jota käytetään jokaisessa latauspyynnössä.
 - **Kertasisäänkirjaus** Offline client kehottaa käyttäjää valitsemaan tunnistetiedot, joita käytetään kertasisäänkirjauksessa.
- **Tallenna latausmääritykset.** Valitse valikosta Tosi, jos haluat, että Offline client tallentaa ensisijaisen tietueluettelon ja tapaamiset sekä tehtävien asetukset seuraavissa latauksissa. Jos valitset Tosi, asetukset tallennetaan seuraavaan lataukseen. Jos valitset Epätosi, Offline client kehottaa valitsemaan ensisijaisen tietueluettelon joka kerta, kun lataat tietoja.

HUOMAUTUS: Jos tallennettu ensisijaisen tietuetyypin luettelo on nimetty uudelleen tai poistettu, Oracle CRM On Demand kehottaa valitsemaan uuden luettelon seuraavaa latauspyyntöäsi varten.

- **Luettelo ladattu.** Tämä on viimeisin ladattu ensisijaisen tietuetyypin luettelo, joka on valittu Lataa offline-asiakasohjelmaan -ikkunasta. Tämä asetus on vain luku -muotoinen.
- **Tapaamiset ja tehtävät ladattu.** Tämä on viimeisin ladattu tapaamisten ja tehtävien asetus, joka on valittu Lataa offline-asiakasohjelmaan -ikkunasta. Tämä asetus on vain luku -muotoinen.
- **Ota käyttöön loki.** Valitse Tosi ennen kuin lataat tietoja. Näin luot asiakaspalvelun lokitiedoston.

HUOMAUTUS: seuraavat ominaisuudet Järjestelmän tiedot -sivulla ovat vain luku -muotoisia: Latausaika, On Demand -palvelin, Protokolla, Offline-versio, Käyttöjärjestelmä, Excel-versio, Välipalvelimen sisäänkirjaus, Välipalvelimen salasana ja Latauksen aikakatkaisu.

4 Palaa sovellukseen Offline client valitsemalla Koti.

Tietoja sovelluksen Offline Client hallinnasta

Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat määrittää sovelluksen Oracle Offline On Demand (Offline client) Offline-asiakasohjelman muokkausoikeudet sovelluksen Oracle CRM On Demand Yrityksen profiili -sivulla.

Nämä asetukset määrittävät, milloin tietueen muokkausoikeus vahvistetaan käyttäjälle. Offline-asiakasohjelman muokkausoikeuden kolme määrittämisvaihtoehtoa ovat seuraavat:

- **Tarkista latauksen yhteydessä** Kun tietueet ladataan sovelluksesta Oracle Offline On Demand sovellukseen Oracle CRM On Demand, tietueen muokkausoikeus vahvistetaan. Tätä asetusta suositetaan optimaalisen suorituskyvyn takaamiseksi.

- **Tarkista noudon yhteydessä** Kun tietuetta muokataan, muokkausoikeus tarkistetaan sovelluksessa Oracle Offline On Demand.
- **Ei mitään** Jos tämä vaihtoehto valitaan, Oracle CRM On Demand tarkistaa muokkausoikeuden kuten Tarkista noudon yhteydessä -vaihtoehdossa.

Lisätietoja yrityksen profilista on kohdassa Yrityksen profiiliin ja yleisten oletusarvojen määrittäminen.

Tietueiden lataus kohteeseen Offline Client

Tämä aihe kuvaa, miten tietueet ladataan ohjelmistoon Oracle Offline On Demand (Offline client) ja miten latausasetukset tallennetaan ohjelmistoon Oracle Offline On Demand.

Ennen kuin aloitat:

- Määritä ohjelmassa Oracle CRM On Demand ne suodatetut luettelot, joiden avulla haluat rajoittaa tietokoneeseesi ladattavien asiakas-, yhteyshenkilö- tai myyntimahdollisuustietueiden lukumäärää. Ohjeet ovat kohdassa [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78).
- Voit ladata 250 asiakasta, 750 yhteyshenkilöä tai 750 myyntimahdollisuutta kerralla. Jos tietueissa on tätä enemmän tietoja, Oracle CRM On Demand kehottaa vähentämään tietueiden määrää latauspyynnössä. Voit vähentää tietueiden määrää käyttämällä suodatettuja luetteloita.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja voi pyytää lisäämään ladattavien tietueiden määrää. Jos määrää lisätään, lataamiseen kuluu enemmän aikaa.

- Päivämäärä ja aika määrittyvät tietokoneesi aluekohtaisten ja kieliasetusten perusteella. Niissä voidaan muuttaa päivämäärän ja kellonajan esitystavan oletusasetuksia. Päivämäärässä ja kellonajassa ei voida käyttää samaa erotinta. Esimerkiksi pilkkua ei voida käyttää sekä päivämäärän ja kuukauden välissä että tuntien ja minuuttien erottimena. Jos erotin on sama, tietueiden lataus ohjelmaan Oracle Offline On Demand (Offline client) epäonnistuu.
- Tietueiden lataus edellyttää Internet-yhteyttä.

Kun olet asentanut ohjelman Offline client, lataa tietueet, joita haluat käyttää verkon ulkopuolella. Täydellinen tietuevalikoima, jonka voit ladata, koostuu omistamistasi tietueista sekä kanssasi jaetuista tietueista.

HUOMAUTUS: Ennen kuin alat ladata tietueitasi, määritä Office 2007 -asetuksesi käyttämään makroja.

Tietueiden lataaminen

- 1 Avaa Offline client.
- 2 Napsauta Lataa-painiketta.
- 3 Kun Oracle CRM On Demand pyytää kirjautumaan, syötä käyttäjätunnuksesi ja salasanasi.

HUOMAUTUS: Oracle CRM On Demand edellyttää, että turvatarkistustiedot määritetään. Tämä koskee myös tarkistuskysymyksiä. Jos et määritä tietoja, se saattaa aiheuttaa virheen (sivua ei löydy).

- 4 Tee jokin seuraavista toimista:

- Valitse kohdassa Asiakkaat, mitkä asiakkaat haluat ladata luettelosta.
- Valitse yhteyshenkilöistä, minkä yhteyshenkilöluettelon haluat ladata luettelosta.
- Valitse myyntimahdollisuuksista, minkä myyntimahdollisuusluettelon haluat ladata luettelosta.

HUOMAUTUS: Kaikki luettelot, jotka sinä tai esimiehesi loitte sinulle, näkyvät ensisijaisessa tietueluettelossa ohjelmassa Offline client.

5 Jos haluat ladata tapaamiset ja tehtävät, jotka liittyvät ensisijaiseen tietuetyyppiin, valitse tehtävät ja tapaamiset, jotka haluat ladata:

- **Omat oletustapaamiset ja -tehtävät.** Nämä ovat sellaisia tapaamisia ja tehtäviä viimeisiltä 60 päivältä plus kuudelta tulevalta kuukaudelta, joissa sinä olet omistaja, delegoija-käyttäjä tai aktiviteettitietueen käyttäjä.
- **Omat laajennetut tapaamiset ja tehtävät.** Nämä ovat sellaisia tapaamisia ja tehtäviä edelliseltä vuodelta sekä kuudelta tulevalta kuukaudelta, joissa olet omistaja, delegoija-käyttäjä tai aktiviteettitietueen käyttäjä.
- **Oletustapaamiset ja tehtävät.** Nämä ovat tapaamisia ja tehtäviä viimeisiltä 60 päivältä ja kuudelta tulevalta kuukaudelta.
- **Laajennetut tapaamiset ja tehtävät.** Nämä ovat tapaamisia ja tehtäviä edelliseltä vuodelta ja kuudelta tulevalta kuukaudelta.
- **Seuraavat 7 päivää (plus edelliset 60 päivää).** Nämä ovat tapaamisia ja tehtäviä seuraavilta 7 päivältä sekä viimeisiltä 60 päivältä.
- **Seuraavat 14 päivää (plus edelliset 60 päivää).** Nämä ovat tapaamisia ja tehtäviä seuraavilta 14 päivältä sekä viimeisiltä 60 päivältä.
- **Seuraavat 21 päivää (plus edelliset 60 päivää).** Nämä ovat tapaamisia ja tehtäviä seuraavilta 21 päivältä sekä viimeisiltä 60 päivältä.
- **Seuraavat 31 päivää (plus edelliset 60 päivää).** Nämä ovat tapaamisia ja tehtäviä seuraavilta 31 päivältä sekä viimeisiltä 60 päivältä.
- **Seuraavat 60 päivää (plus edelliset 60 päivää).** Nämä ovat tapaamisia ja tehtäviä seuraavilta 60 päivältä sekä viimeisiltä 60 päivältä.
- **Ei mitään.** Tapaamisia tai tehtäviä ei ladata.

HUOMAUTUS: Valittu Tapaamiset ja tehtävät -luettelo suodattaa vain toissijaisen tason aktiviteetit, ts. vain ne tapaamiset ja tehtävät, jotka liittyvät suoraan valitsemaasi ensisijaiseen tietuetyyppiin. Kolmannen tason aktiviteetit latautuvat aina oletusasetuksella kaikki tietueet 60 edelliseltä päivältä ja kuudelta tulevalta kuukaudelta.

HUOMAUTUS: Tehtävät ja tapaamiset -luettelot on sisäänrakennettu tuotteeseen eikä niitä voi muuttaa.

6 Napsauta Lataa-painiketta.

Edistymispalkit osoittavat, mikä latauksen kolmesta vaiheesta on meneillään:

- a Järjestelmä pyytää yhteyttä palvelimeen.
- b Järjestelmä kerää tietoja ohjelmaan Offline client.

- c Offline client käsittelee tietoja.

Kun lataus on valmis, näyttöön ilmestyy sanoma, jossa kerrotaan, että lataus onnistui.

VIHJE: Ohjelman Offline client virheiden kirjauksen käyttöönotto voi auttaa määrittämään, tapahtuiko latauksen aikana virheitä. Kun kirjaus on käytössä ja virhesanoma tulee näyttöön, siirry verkon ulkopuoliseen hakemistoon tarkistamaan virhelokitiedostosta tarkka virhesanoma. Lisätietoja virheiden kirjauksen käyttöönotosta on kohdassa [Sovelluksen Offline Client määrittäminen](#) (sivulla 717).

Latausasetusten tallentaminen sovelluksessa Oracle Offline On Demand

- 1 Avaa Offline client.
- 2 Valitse Ohje ja sitten Tiedot avataksesi Järjestelmän tiedot -sivun.
- 3 Valitse Tallenna latausmäärittäykset -valikosta Tosi.

Tällä asetuksella voit tallentaa valitut luettelot seuraavissa latauksissa, kun käytät ohjelmistoa Oracle Offline On Demand. Se tallentaa sekä ensisijaisen tietueluettelon että tapaamisten ja tehtävien asetusarvot edellisiltä latauskerroilta.

Tietueiden lisäys ja päivitys ohjelmassa Oracle Offline Client

Voit lisätä tai päivittää tietueita ohjelmassa Oracle Offline On Demand (Offline client) ja ladata ne myöhemmin ohjelmaan Oracle CRM On Demand.

Ennen aloitusta: Varmista, että kannettavan tai pöytätietokoneen aikavyöhyke on määritetty samaksi kuin ohjelmassa Oracle CRM On Demand. Tietoja ohjelman Oracle CRM On Demand aikavyöhykkeen katselusta on kohdassa [Omien tietojen päivitys](#) (sivulla 686).

Tietueet lisätään ja päivitetään ohjelmassa Offline client samalla tavoin kuin yrityksen ohjelmassa Oracle CRM On Demand.

- Voit lisätä tietueita vasemman toimintopalkin Luo-ruudun tai minkä tahansa sivun Uusi-painikkeen avulla.
- Voit päivittää tietueet Muokkaa-painikkeen tai Muokkaa-linkin avulla.

Jos yrityksesi järjestelmänvalvoja on määrittänyt Offline-asiakasohjelman muokkausoikeus -kentän arvoksi Tarkista latauksen yhteydessä, kaikissa tietueissa näkyy Muokkaa-painike tai -linkki ja Oracle CRM On Demand tarkistaa muokkausoikeuden seuraavalla kerralla, kun tietueita ladataan sovelluksesta Offline client. Lisätietoja Offline-asiakasohjelman muokkausoikeus -asetuksesta on kohdassa Yritysprofiilin ja yleisten oletusarvojen määrittäminen.

Jos sinulla ei ole tietueen muokkausoikeutta, Oracle CRM On Demand lähettää virhesanoman, jossa kerrotaan, ettei sinulla ole oikeutta muokata kaikkia tietueita. Siinä sanotaan myös, että vain osa tietueista ladattiin, ja kehoitetaan katsomaan lisätietoja lokitiedostosta. Virhesanoma sisältää linkin automaattisesti luotuun lokitiedostoon, jossa nimetään lataamatta jääneet tietueet ensin niiden käsittelyjärjestyksessä ja sen jälkeen tietuejärjestyksessä. Jos saat virhesanoman, Oracle CRM On Demand jatkaa silti niiden tietueiden latausta, joihin sinulla on riittävät oikeudet.

VIHJE: Vasemmalla olevissa offline-tilan tiedoissa näkyy offline-tilassa tekemiesi muutosten määrä.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavassa aiheessa:

- [Tietueiden lataus kohteesta Offline Client](#) (sivulla 722)

Tietueiden lataus kohteesta Offline Client

Kun olet lisännyt tai päivittänyt tietueita kohteeseen Oracle Offline On Demand (oma Offline client), uudet tiedot ladataan yrityksen sovellukseen Oracle CRM On Demand.

HUOMAUTUS: Kun haluat poistaa tietueita, poista ne sovelluksessa Oracle CRM On Demand. Älä poista tietueita kohteesta Offline client. Jos haluat siirtää asiakkaan-omistajuuden itseltäsi toiselle työntekijälle, lataa asiakas-ensin sovellukseen Oracle CRM On Demand ja muuta omistajuus sitten sovelluksessa Oracle CRM On Demand.

Ennen kuin aloitat. Tietueiden lataaminen edellyttää, että muodostat ensin yhteyden Internetiin.

Tietueiden lataus

- 1 Napsauta kohteen Offline client Lataa-painiketta.
- 2 Kirjaudu sisään ohjelmaan Oracle CRM On Demand.
Näyttöön tulee etenemispalkki. Tämän jälkeen näyttöön tulee viesti, joka ilmoittaa latauksen onnistuneen. Jos näyttöön tulee virheilmoitus, latausprosessi jatkuu mutta ristiriitaisia muutoksia sisältävät tietueet ohitetaan.
- 3 Kun lataus on valmis, järjestelmä kehottaa aloittamaan latauksen.
HUOMAUTUS: Lataa uusi tietojoukko. Muussa tapauksessa Offline client on vain luku -tilassa.
- 4 Valitse Kyllä ja jatka latausta.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavassa aiheessa:

- [Tietueiden lisäys ja päivitys ohjelmassa Offline Client](#) (sivulla 721)
- [Tietoja ristiriitojen ratkaisusta kohteesta Offline Client](#) (sivulla 722)

Tietoja ristiriitojen ratkaisusta kohteesta Offline Client

Kenttätason ristiriitoja, kun saman tietueen sama kenttä on päivitetty ohjelmassa Oracle CRM On Demand ja Oracle Offline On Demand (Offline client). Toinen työntekijä voi esimerkiksi päivittää sähköpostiosoitteen

722 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

ohjelmaan Oracle CRM On Demand samalla, kun päivität saman sähköpostiosoitteen ohjelmaan Offline client. Tämä ristiriita huomataan synkronoinnin aikana.

Ohjelman Oracle CRM On Demand kenttämuutos voittaa ristiriidan ratkaisussa. Jos virhettä ei kuitenkaan voida ratkaista tämän säännön avulla, ongelma on ratkaistava manuaalisesti. Voit tarkistaa virheet avaamalla Offline On Demandin hakemiston UploadError-tiedoston tai tulostamalla sen.

Virheet tallennetaan lokitiedostoon, joka on sama hakemisto kuin kohteella Offline client. Lokitiedoston nimen muoto (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) osoittaa muutosten teon päivämäärän, esimerkiksi UploadErrors2009-10-22.html.

VIHJE: Voit korjata virheet tulostamalla lokitiedoston ja tekemällä muutokset sovellukseen Oracle CRM On Demand.

Sähköpostiviestien lisääminen Microsoft Outlookista ja Lotus Notesista

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) ja Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) ovat moduuleja, joiden avulla voit lisätä sähköpostiviestejä Microsoft Outlookista ja Lotus Notesista Oracle CRM On Demand -ohjelmaan. Nämä sähköpostiviestit toimivat kaikkia asiakastapahtumia koskevin historiatietoina, ja ne ovat koko myyntitiimin käytettävissä.

Kun lisäät sähköpostiviestejä (vastaanotettuja tai lähteviä) sovellukseen, voit tehdä seuraavia toimia:

- Voit lisätä sähköpostiviestin tehtävä tietueena (suoritettu aktiviteetti), joka on linkitetty Oracle CRM On Demand -ohjelmassa asiakas-, yhteyshenkilö-, myyntivihje-, myyntimahdollisuus- tai palvelupyynnöt tietueeseen.
- Voit lisätä sähköpostiviestin vastaanottajia Oracle CRM On Demand -ohjelmaan yhteyshenkilöinä, myyntivihjeinä, myyntimahdollisuuksina tai palvelupyynnöinä.
- Voit luoda sähköpostiviesteistä seurantatehtäviä tai tapaamisia sovelluksessa Oracle CRM On Demand.
- Voit päivittää Oracle CRM On Demand -tietueita, myös uusia sähköpostiosoitteita, suoraan Outlookissa tai Notesissa.
- Voit etsiä osoitetietoja ohjelmasta Oracle CRM On Demand (vain Outlook Email Integration client).

Moduulin Outlook Email Integration client tai Notes Email Integration client käyttö edellyttää, että asennat sen kannettavaan tietokoneeseen tai työpöytätietokoneeseen.

HUOMAUTUS: Moduulin Outlook Email Integration client tai Notes Email Integration client käyttö edellyttää, että käyttäjäroolillasi on Outlookin/Notesin sähköpostiviestien integrointioikeus.

Moduulin Oracle Outlook Email Integration On Demand asennus

Moduulin Outlook Email Integration client asennus edellyttää, että lataat ja suoritat asennusohjelman, joka suorittaa ohjatun InstallShield-toiminnon. Ohjattu toiminto luo Outlook-laajennuksen, joka lisää seuraavat kuvakkeet tai kohteet Outlook-työkalupalkkiin:

- Add to CRM On Demand (Lisää CRM On Demandiin). Tämä tulee näkyviin Saapuneet-työkalupalkkiin.

- Send & Add to CRM On Demand (Lähetä ja lisää CRM On Demandiin). Tämä tulee näkyviin viesti-ikkunan työkalupalkkiin.
- CRM On Demand Find (CRM On Demandin Etsi-toiminto). Tämä kuvake tulee näkyviin viesti-ikkunan työkalupalkkiin.

Ennen ohjelman Outlook Email Integration client asennuksen aloittamista:

- Varmista, että tietokoneesi täyttää ohjelmassa Oracle CRM On Demand käytettävän kohteen Oracle Outlook Email Integration On Demand edellyttämät järjestelmävaatimukset. Lisätietoja järjestelmävaatimusten tarkistamisesta on kohdassa [Muiden sovellusten käyttö](#) (sivulla 713).
- Jos käytössä on Microsoft Outlook 2003, tarkista, että Microsoft Wordia ei ole valittu sähköpostieditoriksi. Voit tarkistaa tämän valitsemalla Outlookin valikkoriviltä Työkalut ja valitsemalla Asetukset. Poista Sähköpostin muoto -kohdassa Muokkaa sähköpostiviestejä Microsoft Wordilla -valintaruudun valinta

Ohjelman Outlook Email Integration client asennus

- 1 Lopeta Microsoft Outlook ja sulje kaikki sen avoimet ikkunat.
- 2 Kirjaudu ohjelmaan Oracle CRM On Demand.
- 3 Valitse sivun yläosasta Omat asetukset.
- 4 Napsauta Oma kotisivu -sivulla Tiedot ja integrointityökalut -linkkiä.
- 5 Napsauta Tiedot ja integrointityökalut -sivulla Oracle Outlook Email Integration On Demand -linkkiä.
- 6 Lue Oracle Outlook Email Integration On Demand -sivun tiedot ja napsauta sitten Lataa Oracle Outlook Email Integration On Demand -linkkiä.
- 7 Lue lisätiedot toisella Oracle Outlook Email Integration On Demand -sivulla ja napsauta sitten Lataa Oracle Outlook Email Integration On Demand -linkkiä.
- 8 Tässä ikkunassa voit tehdä seuraavia toimia:
 - Voit valita Tallenna, jos haluat kopioida Oracle_OEI_OnDemand.exe-tiedoston kiintolevyillesi offline-tilassa asentamista varten. (Suositus)
 - Voit valita Suorita, jos haluat aloittaa asennuksen. Jotta voisit jatkaa asennusta, Internet-yhteyden on oltava muodostettuna.
- 9 Suorita asennus ohjeiden mukaisesti.

Moduulin Oracle Notes Email Integration On Demand asennus

Lotus Notes -sähköpostin integrointi Oracle CRM On Demand -ohjelman kanssa on kaksivaiheinen prosessi:

- Lotus Notes -mallin muokkaaminen
- Kohteen Notes Email Integration client asentaminen käyttäjän tietokoneeseen

Lotus Notes -mallin muokkaaminen

Lotus Notes -järjestelmänvalvoja muokkaa Lotus Notes -mallia yrityksen tasolla siten, että esiin tulevat kohteen Notes Email Integration client käyttöliittymän näyttämiseen tarvittava koodi ja tarvittavat käyttöliittymän osat.

Kohteen Oracle Notes Email Integration On Demand tiedostot ladataan seuraavien vaiheiden mukaisesti.

Kohteen Oracle Notes Email Integration On Demand tiedostojen lataaminen

- 1 Napsauta minkä tahansa sivun oikean yläkulman Koulutus ja tuki -linkkiä ja kirjaudu My Oracle Support -sivustoon.

Jos sinulla on jo Oracle.com-tili, voit kirjautua My Oracle Support -sivustoon rekisteröitymättä. Jos sinulla ei ole Oracle.com-tiliä, rekisteröidy uutena käyttäjänä.
- 2 Napsauta My Oracle Support -sivuston Downloads-linkkiä ja lataa sitten sovelluksen Oracle CRM On Demand versiota varten tarkoitetut kohteen Oracle Notes Email Integration On Demand tiedostot.

Sovelluksen Notes Email Integration Client asennus

Voit asentaa kohteen Notes Email Integration client suorittamalla asennusohjelman, joka suorittaa ohjatun InstallShield-toiminnon. Ohjattu toiminto asentaa ja rekisteröi kohteen Notes Email Integration client, joka lisää seuraavat painikkeet Lotus Notesin kansio- ja muistionäkymiin:

- Lisää kohteeseen Oracle CRM On Demand. Tämä painike tulee näkyviin Saapuneet- ja Lähetetyt-kansionäkymiin.
- Lähetä ja lisää sovellukseen Oracle CRM On Demand. Tämä painike tulee näkyviin Uusi sanoma- ja Vastaa-näkymiin.

Ennen kohteen Notes Email Integration client asennuksen aloittamista:

- Notes Email Integration client käyttää reitityspalvelinta käyttäjän instanssin URL-osoitteen dynaamisessa haussa. Varmista, että reititin on määritetty toimimaan yhdessä sovelluksen Notes Email Integration client kanssa. Saat lisätietoja asiakaspalvelusta.
- Tarkista ohjelman Oracle CRM On Demand järjestelmänvalvojalta, onko Notes Email Integration client otettu käyttöön yrityksessäsi. Notes Email Integration client toimii vasta, kun yrityksesi Lotus Notes -järjestelmänvalvojan on muokannut yrityksesi Lotus Notes -mallia.

VAROITUS: Älä yritä asentaa moduulia Notes Email Integration client, ellet ole varma, että se on otettu käyttöön yrityksessäsi. Jos asennat moduulin Notes Email Integration client, mutta sitä ei ole otettu käyttöön yrityksessäsi, moduulin asennus on poistettava ja moduuli on asennettava uudelleen.

- Voit ladata moduulin Notes Email Integration client asennuspaketin avaamalla koulutus- ja tukikeskussivun napsauttamalla Koulutus ja tuki -linkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa. Napsauta näkyviin tulevalla sivulla Tietämys ja koulutus -linkkiä ja kirjaudu sitten My Oracle Support -sivustoon. Napsauta My Oracle Support -sivuston Downloads-linkkiä ja lataa sitten asennuspaketti.
- Varmista, että tietokoneesi täyttää ohjelmassa Oracle CRM On Demand käytettävän moduulin Oracle Notes Email Integration On Demand edellyttämät järjestelmävaatimukset. Lisätietoja järjestelmävaatimusten tarkistamisesta on kohdassa [Muiden sovellusten käyttö](#) (sivulla 713).

Moduulin Notes Email Integration client asennus

- 1 Lopeta Lotus Notes ja sulje kaikki sen ikkunat.
- 2 Hanki moduulin Notes Email Integration client asennustiedosto ohjelman Oracle CRM On Demand järjestelmänvalvojalta ja tallenna tiedosto työpöydällesi.
- 3 Suorita asennustiedosto työpöydältä ja viimeistele asennus noudattamalla ohjeita.

Moduulin Oracle Outlook Email Integration On Demand tai Oracle Notes Email Integration On Demand asennuksen poisto

Voit poistaa moduulin Oracle Outlook Email Integration On Demand tai Oracle Notes Email Integration On Demand asennuksen milloin tahansa käyttämällä Microsoft Windowsin Lisää tai poista sovellus -apuohjelmaa.

Sähköpostiviestien lisääminen ohjelmaan Oracle CRM On Demand

Kun lisäät sähköpostiviestejä ohjelmaan Oracle CRM On Demand, sähköpostiviestin ja liitetiedoston yhteiskoko ei saa olla suurempi kuin 5 megatavua (Mt). Oracle Outlook Email Integration On Demand ja Oracle Notes Email Integration On Demand eivät tue pakattuja liitteitä, kuten .zip, .rar, .7z, .cab jne.

HUOMAUTUS: Kun avaat tai luot sähköpostiviestejä Outlook 2007:ssä, CRM On Demand -painikkeet tulevat näkyviin valintanauhan Viesti-välilehden CRM On Demand -ryhmään.

Sähköpostiviestien lisääminen

- 1 Korosta tai avaa sähköpostiviesti, jonka haluat lisätä Oracle CRM On Demand -ohjelmaan.
- 2 Valitse Microsoft Outlookissa Add to CRM On Demand (Lisää CRM On Demandiin). Valitse Lotus Notesissa Add to Oracle (Lisää Oracleen).
- 3 Kirjoita kirjautumisikkunaan sähköpostiosoite ja salasana, joiden avulla käytät Oracle CRM On Demand -ohjelmaa.

HUOMAUTUS: Kuhunkin Outlook- tai Notes-istuntoon on kirjauduttava vain kerran. Sinun ei tarvitse kirjautua uudelleen, kunnes suljet Outlookin tai Notesin. Ohjelmaan Oracle CRM On Demand ja ohjelmasta Outlook Email Integration client tai ohjelman Notes Email Integration client avulla lähetetyt tiedot suojataan salaamalla.

- 4 Voit linkittää sähköpostiviestejä tämän istunnon aikana automaattisesti Vastaanottaja-, Kopio- ja Lähettäjä-kentissä oleviin yhteyshenkilöiden nimiin valitsemalla Automatic Association (Automaattinen liitos) -kohdassa Yes (Kyllä).

Kun käytät Automatic Association (Automaattinen liitos) -ominaisuutta, sovellus etsii sähköpostiviestejä Oracle CRM On Demand -ohjelmasta ja lisää tämän sähköpostiviestin valmiina tehtävänä. Jos vastineita ei löydy, näkyviin tulee ikkuna, jossa voit etsiä sähköpostiviestejä ja liittää niitä tietueisiin manuaalisesti.

- 5 Napsauta kirjautumispainiketta.

Sovellus etsii tietueita Oracle CRM On Demand -ohjelmasta ja näyttää tulokset Create a Task (Luo tehtävä) -ikkunassa seuraavassa taulukossa kuvatun mukaisesti.

Tämä alue	Sisältää nämä tietueet
Valitut tietueet	<p>Aluksi tässä alueessa näkyvät yhteyshenkilötietueet, joiden sähköpostiosoitteet Oracle CRM On Demand -ohjelmassa vastaavat sähköpostiviestien Vastaanottaja-, Kopio- ja Lähettäjä-kentissä olevia sähköpostiosoitteita.</p> <p>Voit siirtää tietueita tämän ikkunan muista alueista Selected Records (Valitut tietueet) -alueeseen. Kun valitset tässä ikkunassa Save (Tallenna), sovellus tallentaa sähköpostiviestin kaikkiin tämän alueen tietueisiin ja niihin linkitettyihin asiakastietueisiin.</p> <p>HUOMAUTUS: Yhteyshenkilöllä on oltava linkitetty asiakastietue, jotta tämän sähköpostiviestin voi tallentaa siihen.</p>
Sähköpostiviestin vastaanottajia ei löydy	Tässä alueessa näkyvät sen sähköpostiviestin Vastaanottaja- tai Kopio-kentän sisältämät nimet, jota ei voi linkittää Oracle CRM On Demand -ohjelmassa jo oleviin yhteyshenkilöihin.
Liittyvät tietueet	Tässä alueessa näkyvät ne Oracle CRM On Demand -ohjelman tietueet, jotka on linkitetty sähköpostiviestin vastaanottajia vastaaviin yhteyshenkilötietueisiin, esimerkiksi myyntimahdollisuustietueisiin.

6 Create a Task (Luo tehtävä) -ikkunassa voit tehdä seuraavia toimia:

Toimi	Ohjeet
Lisää seurantatehtävät tai tapaamiset Oracle CRM On Demand -ohjelmaan	<ol style="list-style-type: none"> Valitse Options After Saving (Asetukset tallentamisen jälkeen) -alueessa Create a New Task (Luo uusi tehtävä)- tai Create a New Appointment (Luo uusi tapaaminen)-valintaruutu. Valitse Tallenna. Päivitä tiedot New Task (Uusi tehtävä)- tai New Appointment (Uusi tapaaminen) -lomakkeessa ja tallenna tietue.
Lisää sähköpostiviestin vastaanottajaan linkitetty uusi myyntimahdollisuus tai palvelupyyntö	<ol style="list-style-type: none"> Napsauta sähköpostiviestin vastaanottajan nimeä hiiren kakkospainikkeella Valitut tietueet -alueessa. Valitse Add New Opportunity to On Demand (Lisää uusi myyntimahdollisuus On Demandiin) tai Add New Service Request to On Demand (Lisää uusi palvelupyyntö On

	<p>Demandiin).</p> <p>3 Päivitä New Opportunity (Uusi myyntimahdollisuus)- tai New Service Request (Uusi palvelupyyntö) -lomakkeen tiedot.</p> <p>4 Valitse Tallenna.</p>
Lisää sähköpostiviestin vastaanottaja yhteyshenkilönä tai myyntivihjeenä	<p>1 Napsauta sähköpostiviestin vastaanottajan nimeä hiiren kakkospainikkeella Email Recipients Not Found (Sähköpostiviestin vastaanottajaa ei löydy) -alueessa.</p> <p>2 Valitse Add to On Demand (Lisää On Demandiin) (kun kyseessä on uusi yhteyshenkilötietue) tai Add New Lead to On Demand (Lisää uusi myyntivihje On Demandiin) (kun kyseessä on uusi myyntivihjetietue).</p> <p>3 Päivitä New Contact (Uusi yhteyshenkilö)- tai New Lead (Uusi myyntivihje) -lomakkeen tiedot.</p> <p>4 Valitse Tallenna.</p> <p>Sähköpostiviestin vastaanottajan nimi siirtyy ikkunassa Selected Records (Valitut tietueet) -alueeseen.</p>
Lisää tämä sähköpostiviesti valmiina tehtävänä	<p>1 Varmista, että tietue näkyy Selected Records (Valitut tietueet) -alueessa.</p> <p>2 Valitse Tallenna.</p> <p>Sähköpostiviesti tallennetaan valmiina tehtävänä, joka on linkitetty kuhunkin Selected Records (Valitut tietueet) - alueen tietueeseen sekä näihin tietueisiin linkitettyihin asiakkaisiin. Activity Details (Aktiviteetin tiedot) -alueessa näkyviä oletusarvoja käytetään, ellet päivitä niitä.</p>
Linkitä tämä sähköpostiviesti toiseen tietueeseen	<p>1 Voit siirtää haluamasi löydetyt tietueet Selected Records (Valitut tietueet) - alueeseen kaksoisnapsauttamalla niitä Create a Task (Luo tehtävä) -ikkunassa.</p> <p>2 (Valinnainen) Päivitä Activity Details (Aktiviteetin tiedot) -alueen oletusasetukset.</p>

	<p>3 Valitse Tallenna.</p> <p>Tämä sähköpostiviesti tallennetaan valittuihin tietueisiin linkitettynä tehtävänä, jonka arvot näkyvät Activity Details (Aktiviteetin tiedot) -alueessa.</p>
Poista tietue Selected Records (Valitut tietueet) -alueesta	<p>■ Kaksoisnapsauta tietuetta. Se siirtyy ikkunaan vasemmalle, jotta sitä ei linkitetä tähän sähköpostiviestiin.</p>
Etsi Oracle CRM On Demand -ohjelmasta muita yhteyshenkilöitä, asiakkaita, myyntimahdollisuuksia, myyntivihjeitä tai palvelupyyntöjä	<p>1 Valitse tietuetyyppi avattavasta hakuluettelosta.</p> <p>2 Kirjoita nimi, jonka haluat etsiä.</p> <p>3 Valitse Lähetä.</p> <p>Nimeä vastaavat tietueet tulevat näkyviin hakutulosalueeseen.</p>
Päivitä tietue	<p>1 Napsauta tietuetta hiiren kakkospainikkeella.</p> <p>2 Valitse Muokkaa.</p> <p>3 Päiviä Edit (Muokkaa) -lomakkeen tiedot.</p> <p>4 Valitse Tallenna.</p>
Päivitä Oracle CRM On Demand -ohjelmassa oleva sähköpostiosoite tästä sähköpostiviestistä	<p>1 Napsauta tietuetta hiiren kakkospainikkeella hakutulosalueessa.</p> <p>2 Valitse Associate email address (Liitä sähköpostiosoite).</p> <p>3 Valitse Associate Contact with Recipient (Liitä yhteyshenkilö vastaanottajaan) -ikkunan avattavasta luettelosta päivitetty sähköpostiosoite.</p> <p>4 Valitse Tallenna.</p> <p>Uusi sähköpostiosoite tulee näkyviin yhteyshenkilötietueeseen.</p>
Näytä tietueen tiedot, kuten tietueen nimi, sähköpostiosoite ja liittyvien tietueiden nimet	<p>■ Vie hiiri tietueen päälle ja pidä sitä paikoillaan, kunnes näkyviin tulee nämä tiedot sisältävä työkaluvihje.</p>

Sähköpostiviestin lähettäminen ja sähköpostiviestin lisääminen Oracle CRM On Demand -ohjelmaan

- 1** Napsauta Microsoft Outlookissa työkalupalkin Uusi-painiketa. Napsauta Lotus Notesissa Uusi sanoma- tai Vastaa-painiketta.
- 2** (Valinnainen) Lisää sähköpostiviestin vastaanottajat Oracle CRM On Demand -ohjelman yhteyshenkilötietueista:
 - a** Kirjoita Viesti-ikkunassa nimi CRM On Demand -ohjelman hakukenttään.
 - b** Paina Enter-näppäintä.
Näkyviin tulee ikkuna, jossa näkyvät Oracle CRM On Demand -ohjelmasta löytyneet yhteyshenkilöt.
 - c** Valitse jokin seuraavista vaihtoehdoista: Vastaanottaja, Kopio tai Piilokopio.
 - d** Valitse Valitse.
- 3** Kirjoita muut tiedot, kuten normaalistikin sähköpostiviestin lähettämisen yhteydessä.
- 4** Valitse Microsoft Outlookissa Add to CRM On Demand (Lisää CRM On Demandiin). Valitse Lotus Notesissa Send & Add to Oracle (Lähetä ja lisää Oracleen).

Kun valitset ikkunassa Save (Tallenna), sähköpostiviesti lähetetään valitsemillesi vastaanottajille ja sähköpostiviesti tallennetaan Create a task (Luo tehtävä) -ikkunassa olevien tietojen mukaisesti.

Oracle CRM On Demand Integration for Office - Käyttö

Oracle CRM On Demand Integration for Office koostuu seuraavista ladattavista mallitiedostoista:

- Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa
- Excelin raportit ja analyysi
- ohjattu segmentointitoiminto.

Nämä mallitiedostot lisäävät erityiset työkalupalkit Microsoft Wordiin ja Microsoft Exceliin. Näiden työkalupalkkien avulla voit muokata ohjelman Oracle CRM On Demand tietoja Microsoft Wordissa tai Excelissä ja näin luoda suoramarkkinointia, joukkosähköposteja, päivitettäviä offline-raportteja sekä yhteystietoluetteloita (eli segmenttejä) markkinointikampanjoita varten.

Seuraavissa osissa kuvataan ohjelman Oracle CRM On Demand Integration for Office mallien käyttöä:

- [Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon käyttö](#) (sivulla 731). Kuvaa Microsoft Wordin työkalupalkkia On Demand Integration. Kuvaa, miten Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon mallit avataan oikein ja miten Microsoft Wordissa luodaan suoramarkkinointia ja joukkosähköposteja ohjelman Oracle CRM On Demand tietojen avulla.
- [Excelin raportit ja analyysi -mallin käyttö](#) (katso "[Excel-ohjelman raporttien ja analyysien käyttö](#)" sivulla 735). Kuvaa Microsoft Excelin työkalupalkkia On Demand Integration ja sisältää taustatietoja raporttien

luonnista Excelin raportit ja analyysi -mallin avulla. Kuvaa, miten aiemmin luotuja raportteja suoritetaan ja miten uusia raportteja luodaan Excelin raportit ja analyysi -mallin avulla.

- [Ohjatun segmentointitoiminnon käyttö](#). (katso "[Ohjatun segmentointitoiminnon käyttö](#)" sivulla 740). Kuvaa Microsoft Excelin Target Builder -työkalupalkkia. Sisältää taustatietoja segmenttityypeistä ja kuvaa segmenttien luontia, latausta sekä vientiä.

HUOMAUTUS: Kohteen Oracle CRM On Demand Integration for Office käyttö edellyttää, että järjestelmänvalvoja on ottanut verkkopalvelut käyttöön ohjelmassa Oracle CRM On Demand.

HUOMAUTUS: Todennettuja välityspalvelimia käyttäviä verkkoja ei tueta.

Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon käyttö

Kun käytät Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toimintoa, voit ladata ohjelman Oracle CRM On Demand tiedot Microsoft Word -ohjelmaan ja luoda suoramarkkinointi- tai joukkosähköpostiviestejä. Ennen tätä sinun on kuitenkin määritettävä Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon mallit.

Napsauttamalla aihetta voit tarkastella seuraavan toimen vaiheittaisia menettelytapaohteja:

- [Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon mallin lataus](#) (sivulla 732)
- [Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon mallien luonti](#) (sivulla 733)
- [Suoramarkkinointi- ja joukkosähköpostiviestien luonti Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon avulla](#) (sivulla 734)

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavassa aiheessa:

- [Tietoja Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon työkalupalkista On Demand Integration](#) (sivulla 731)

Tietoja Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon työkalupalkista On Demand Integration

Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa sisältää työkalupalkin On Demand Integration, jonka avulla voidaan yhdistää ohjelman Oracle CRM On Demand sähköpostitietoja.

HUOMAUTUS: Jos käytät Microsoft Office 2007 -versiota, työkalupalkki On Demand Integration sijaitsee Apuohjelmat-välilehdessä. Voit näyttää työkalupalkin On Demand Integration kaikki asetukset avaamalla Apuohjelmat-välilehden.

Seuraavassa taulukossa kuvataan postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon työkalupalkin On Demand Integration toimintoja.

Työkalupalkin asetus	Kuvaus
----------------------	--------

Työkalupalkin asetus	Kuvaus
1. OnDemand-tietojen haku	Voit kirjautua sisään ohjelmaan Oracle CRM On Demand ja ladata tiedot Microsoft Wordiin. Vaihtoehdot ovat yhteyshenkilöt, myyntivihjeet, asiakkaat, myyntimahdollisuudet, palvelupyynnot ja tallennetun luettelon käyttö. Jos valitset tallennetun luettelon käytön, voit valita luetteloksi tallennetun tietolähteen omasta tietokoneesta.
2. Vastaanottajien tarkennus	Voit valita ladatuista tiedoista vastaanottajat.
3. Viestin tarkennus	Sisältää seuraavat asetukset: <ul style="list-style-type: none"> ■ Automaattinen teksti. Voit lisätä viestiin ennalta määritetyt kentät. Tällä toiminnolla voit lisätä jokaiseen viestiin esimerkiksi viestin viimeisen rivin. ■ Oracle-kentän lisäys. Voit lisätä kentän ohjelman Oracle CRM On Demand tietueesta viestiin. Voit esimerkiksi lisätä Full_Name-kentän jokaisen viestin tervehdykseen.
4. Esikatselu	Voit esikatsella jokaisen viestin. Viestejä voi selata nuolilla.
5. Viestin tulostus tai lähetys	Voit yhdistää tiedot malliin ja tulostaa sen, yhdistää erilliseen Word-asiakirjaan tai yhdistää erillisiin sähköpostiviesteihin ja lähettää ne.
6. Kirjaus On Demand -aktiviteettina	Voit luoda aktiviteetin ohjelmassa Oracle CRM On Demand viestinnän tietueena. Tämä yksittäinen aktiviteetti liitetään viestin kaikkiin vastaanottajiin. Mallin teksti lisätään automaattisesti tämän aktiviteetin kuvaukseen.

Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon mallin lataus

Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon malli lisää Microsoft Word -ohjelmaan On Demand -integroinnin työkalupalkin. Seuraavissa ohjeissa kuvataan mallin lataus.

Word-ohjelman postin yhdistämistoiminnon mallin lataus

- 1 Napsauta sovelluksen Oracle CRM On Demand yläkulmassa olevaa Koulutus ja tuki -linkkiä ja kirjaudu My Oracle Support -sivustoon.

Jos sinulla on jo Oracle.com-tili, voit kirjautua My Oracle Support -sivustoon rekisteröitymättä. Jos sinulla ei ole Oracle.com-tiliä, rekisteröidy uutena käyttäjänä.

- 2 My Oracle Support -sivuston tietämyskannan sivulla Downloads-linkki. Lataa sen jälkeen Word-ohjelman postin yhdistämistoiminnon malli valitsemalla linkki.
- 3 Lataa malli noudattamalla Web-sivun ohjeita.

Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon mallien luonti

Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon työkalupalkki (ohjelman On Demand Integration työkalupalkki) on liitetty kuhunkin mallitiedostoon. Seuraava menettelytapa kuvaa, miten sähköpostin yhdistetään Word-mallissa kohteen On Demand Integration työkalupalkin avulla. Käyttämällä työkalupalkkia sähköpostin yhdistämiseen Word-malleissa voit varmistaa, että kohteen Oracle CRM On Demand tiedot tukevat personalisointia, jota upotat malliin.

Tietoja Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon mallien avaamisesta

Varmista, että Wordin sähköpostin yhdistäminen on liitetty kaikkiin luomiisi tai muokkaamiisi malleihin, avaamalla aina alkuperäiset mallitiedostot. Voit varmistaa otsikkoriviltä, että olet avannut alkuperäisen mallitiedoston. Asiakirjan nimessä täytyy olla .dot -tiedostopäätte.

HUOMAUTUS: Älä avaa tiedostoa kaksoisnapsauttamalla, koska tämä toiminto avaa uuden Word-asiakirjan, joka perustuu mallitiedostoon. Jos tallennat muutokset tässä tilassa, tallennat silloin normaalin Word-asiakirjan, johon ei sisälly kohteen On Demand Integration työkalupalkkia.

Sähköpostin yhdistämisen luonti tai muokkaus Word-malleissa

- 1 Napsauta lataamaasi ja paikallisesti tallentamaasi sähköpostin yhdistävää Word-mallia hiiren oikealla painikkeella ja valitse Avaa.
Tiedosto avautuu Microsoft Wordiin.
- 2 Luo tyypillinen viesti käyttämällä työkalupalkkia On Demand Integration ja Wordin toiminnallisuutta.
Voit määrittää vastaanottajat, lisätä ohjelman Oracle CRM On Demand kenttiä, esikatsella jne.
Lisätietoja viestien luomisesta työkalupalkin avulla on kohdassa [Suoramarkkinointi- ja joukkosähköpostiviestien luonti Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon avulla](#) (sivulla 734).
- 3 Ennen mallin tallentamista poista tietolähteen linkitys mallista seuraavasti:
 - a Napsauta pääasiakirjan asetuspainiketta Microsoft Wordin Yhdistäminen-työkalupalkista.
 - b Valitse Pääasiakirjan laji -valintaikkunassa normaalin Word-asiakirjan valintanappi.
HUOMAUTUS: Jos Microsoft Wordin Yhdistäminen-työkalupalkki ei ole näkyvissä, avaa se valitsemalla Näytä, Työkalupalkit ja sitten Yhdistäminen Wordin valikkopalkista. Jos käytät Microsoft Office 2007 -versiota, napsauta Postitukset-välilehteä ja valitse sitten Aloita yhdistäminen.

VAROITUS: Jos tallennat ja julkaiset mallin ennen tietolähteen kytkemistä pois, tiedosto yrittää yhdistää paikallisen koneen tietolähteeseen, kun sitä käytetään.

4 Tee jokin seuraavista toimista:

- Jos tallennat uutta mallia, valitse Tiedosto ja sitten Tallenna nimellä.
- Jos tallennat muutoksia olemassa olevaan malliin, valitse Tiedosto ja sitten Tallenna.

Suoramarkkinointi- ja joukkosähköpostiviestien luonti Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon avulla

Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon avulla voit ladata tietoja ohjelmasta Oracle CRM On Demand ja yhdistää ne Word-asiakirjaan. Seuraavassa esimerkissä on käytetty yhteyshenkilötietoja, mutta voit yhdistää posteja myös käyttämällä ohjelmiston Oracle CRM On Demand myyntivihje-, asiakas-, myyntimahdollisuus- ja palvelupyyntötietoja tai paikallisesti tallentamaasi vastaanottajaluetteloa.

HUOMAUTUS: tietueita voidaan ladata enintään 4 000.

Suoramarkkinointi- tai joukkosähköpostiviestin luonti Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon avulla

- 1 Avaa Word-malli, jota haluat käyttää suorapostituksessa.
- 2 Valitse työkalupalkissa On Demand Integration vaihtoehto On Demand -tietojen haku ja valitse sen jälkeen Yhteyshenkilöt.
- 3 Kirjaudu ohjelmaan Oracle CRM On Demand täyttämällä tarvittavat tiedot On Demand -kirjautumisruutuun.
- 4 Toimi luettelon määrittäminen -valintaikkunassa seuraavalla tavalla:

- a Määritä suodattimien välilehdessä Word-ohjelmaan ladattavien tietojen suodatusperusteet. Lisätietoja suodattimien luonnista on kohdassa [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78).
- b Valitse kenttien välilehdessä ne kentät, jotka haluat ladata. Kenttiä voidaan valita enintään 40. Järjestelmä käy läpi nykyisen mallin ja valitsee automaattisesti tarvittavat kentät. Voit muokata mallia yksilöllisemmäksi valitsemalla siihen haluamiasi lisäkenttiä.

HUOMAUTUS: Lisäkenttien valinta voi myös olla välttämätöntä postin lähettämistä varten. Jos aiot esimerkiksi lähettää joukkosähköpostia, muista sisällyttää vastaanottajatiedostoon sähköpostiosoite.

- c Valitse OK.

- 5 Toimi Tallennetaanko luettelo? -valintaikkunassa seuraavalla tavalla:

- a** Jos haluat tallentaa luettelon paikallisesti myöhempää käyttöä varten, valitse Kyllä. Täytä tarvittavat kentät nimen tallennuksen valintaikkunassa ja valitse Tallenna.
- b** Jos aiot käyttää luetteloa vain kerran, valitse Ei ja tämän jälkeen OK. Tällöin järjestelmä tallentaa vastaanottajaluettelon tilapäistiedostona ja poistaa sen käytön jälkeen.
- 6** Yhdistetyn postin vastaanottajien valintaikkunassa voit:
- poistaa vastaanottajia poistamalla valinnat valintaruudusta ja
 - valita vastaanottajia valitsemalla kyseiset valintaruudut.
- Kun olet lopettanut vastaanottajien muokkaamisen, valitse OK.
- HUOMAUTUS:** Voit avata yhdistetyn sähköpostin vastaanottajien valintaikkunan uudelleen napsauttamalla työkalupalkissa On Demand Integration vaihtoehtoa vastaanottajaluettelon tarkennus.
- 7** Lisää ohjelman Oracle CRM On Demand kenttiä tai automaattista tekstiä Word-asiakirjaan valitsemalla viestin tarkennus. Lisätietoja viestin tarkennus -painikkeen toiminnoista on kohdassa [Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon käyttö](#) (sivulla 731).
- 8** Voit tarkastella, miltä viestit näyttävät tulostettuna tai sähköpostissa valitsemalla esikatseluvaihtoehdon ja selaamalla viestejä nuolinäppäinten avulla.
- Lisätietoja esikatselupainikkeen toiminnoista on kohdassa [Tietoja Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon työkalupalkista On Demand Integration](#) (sivulla 731).
- 9** Valitse viestin tulostus tai lähetys ja sen jälkeen jokin seuraavista vaihtoehdoista:
- a** Jos haluat lähettää toisen Word-asiakirjan, valitse yhdistäminen asiakirjaan.
 - b** Jos haluat tulostaa, valitse yhdistäminen tulostimeen.
 - c** Jos haluat lähettää joukkosähköpostin, valitse lähetys sähköpostina.
 - d** Jos haluat lähettää joukkofaksin, valitse lähetys faksina.
- HUOMAUTUS:** Jos haluat lähettää viestin joukkofaksina, sinun on ensin määritettävä Microsoft Officen asetukset. Hae lisätietoja asiasta Microsoft Officen Ohje-valikosta hakusanalla "faksi".
- 10** (Vaihtoehto) Luo yksittäinen ohjelman Oracle CRM On Demand aktiviteetti, johon liitetään kaikki postien yhdistämisessä valitut yhteyshenkilöt, valitsemalla kirjaus On Demand -aktiviteettina. Mallin teksti kopioituu automaattisesti aktiviteetin kuvauksen kenttään. Täytä tarvittavat kentät tehtävien valintaikkunassa ja valitse tallennus.

Excel-ohjelman raporttien ja analyysien käyttö

Kun käytät Excel-ohjelman raportteja ja analyysijä, voit ladata ohjelman Oracle CRM On Demand tiedot Microsoft Excel -ohjelmaan ja luoda raportit siellä. Tässä osassa käsitellään seuraavia aiheita:

- [Tietoja Excel-ohjelman raporttien ja analyysien kohteen On Demand Integration työkalupalkista](#) (sivulla 736)
- [Tietoja raporttien luonnista Excel-ohjelman raporttien ja analyysien avulla](#) (katso "Tietoja raporttien luonnista Excel-ohjelmiston raporttien ja analyysien avulla" sivulla 736)
- [Excel-ohjelman raporttien ja analyysien mallin lataus](#) (sivulla 737)
- [Raporttien luonti Excel-ohjelman raporttien ja analyysien avulla](#) (katso "Raporttien luonti Excel-ohjelmiston raporttien ja analyysien avulla" sivulla 737)

Tietoja Excel-ohjelman raporttien ja analyysien kohteen On Demand Integration työkalupalkista

Excel-ohjelman raportit ja analyysit sisältävät kohteen On Demand Integration työkalupalkin, jota voi käyttää ohjelman Oracle CRM On Demand tietojen avulla luotavien raporttien luonnissa.

HUOMAUTUS: Jos käytössä on Office 2007, kohteen On Demand Integration työkalupalkki on käytettävissä apuohjelmien välilehdessä. Valitse apuohjelmien välilehti, kun haluat tuoda kaikki kohteen On Demand Integration asetukset esille.

Seuraavassa taulukossa on Excel-ohjelman raporttien ja analyysin kohteen On Demand Integration työkalupalkin kuvaukset.

Työkalupalkkivalinta	Kuvaus
On Demand -raportin määrittäminen	Tämän ominaisuuden avulla voit kirjautua sisään ohjelmaan Oracle CRM On Demand ja ladata tietoja Excel-ohjelmaan.
On Demand -raportin päivitys	Päivittää Excel-ohjelmassa tarkastelemasi tiedot uusimmilla ohjelmasta Oracle CRM On Demand saatavilla tiedoilla.

Tietoja raporttien luonnista Excel-ohjelmiston raporttien ja analyysien avulla

Excel-ohjelmiston raporttien ja analyysien avulla voit ladata sovelluksen Oracle CRM On Demand tietoja ja käsitellä niitä Microsoft Excel -sovelluksessa. Kun valitset Excel-ohjelmiston raporttien ja analyysien kohteen On Demand Integration työkalupalkin On Demand -raportin määrittäminen, näyttöön avautuu raporttien määrittäminen valintaikkuna. Raporttien määrittäminen valintaikkunassa voit muokata aiemmin luotuja raportteja, luoda uusia raportteja tai poistaa aiemmin luotuja raportteja. Seuraavassa taulukossa on raporttien määrittäminen valintaikkunassa käytettävissä olevien valintojen kuvaukset.

Painike	Huomautukset
---------	--------------

Painike	Huomautukset
Muokkaa raporttia	Valitsemalla tämän voit muokata valittuun raporttiin sisältyviä suodatinmäärittäjiä ja kenttiä.
Uusi raportti	Valitsemalla tämän voit luoda valitulle tietuetyypille mukautetun raportin. Voit määrittää suodatusehdot, jotka koskevat kyseisen tietuetyypin vakiokenttiä ja mukautettuja kenttiä. Tietoja luetteloiden suodatusehtojen määrittämisestä on kohdassa Luetteloiden käsittely (sivulla 78).
Poista raportti	Valitsemalla tämän voit poistaa raportin Excelin työkirjasta.
Aja raportti	Valitsemalla tämän voit ajaa valitun raportin. Ajon jälkeen raportti lisätään työkirjaan uutena työarkkina.
Lopeta	Valitsemalla tämän voit sulkea raporttien määrittäksen valintaikkunan.

Excel-ohjelman raporttien ja analyysien mallin lataus

Excel-ohjelman raporttien ja analyysien malli lisää Microsoft Excel -ohjelmistoon sovelluksen Oracle CRM On Demand integroinnin työkalupalkin. Seuraavissa ohjeissa kuvataan mallin lataus.

Excel-ohjelman raporttien ja analyysien mallin lataus

- 1 Napsauta sovelluksen Oracle CRM On Demand yläkulmassa olevaa Koulutus ja tuki -linkkiä.
- 2 Valitse Tuki-välilehti.
- 3 Valitse My Oracle Support -sivuston sisäänkirjaus.
- 4 Valitse Sign In ja syötä sisäänkirjauksen tunnistetiedot.
- 5 Syötä Search Knowledge Base -kenttään 433624.1 ja käynnistä haku.
- 6 Napsauta Excel-ohjelman Oracle-raporttien ja -analyysien mallin latauslinkkiä.
- 7 Lataa malli (ZIP-tiedosto) noudattamalla Web-sivun ohjeita.
- 8 Pura ZIP-tiedosto paikalliseen hakemistoon.

Raporttien luonti Excel-ohjelmiston raporttien ja analyysien avulla

Tämä osa sisältää seuraavat aiheet:

- Aiemmin luotujen raporttien ajo
- Uusien raporttien luonti

Aiemmin luotujen raporttien ajo

Seuraava ohje koskee aiemmin luodun raportin ajoa Excel-ohjelmiston raporttien ja analyysien avulla. Se sisältää myös valinnaisen vaiheen ohjeen, joka koskee aiemmin luodun raportin muokkausta. Raportin ajon jälkeen voit käsitellä tietoja työkirjassa. Voit muodostaa pivot-taulukkoita, pivot-diagrammeja, diagrammeja ja kaavioita sekä laskea kenttiä raportin työarkkien tietojen pohjalta.

HUOMAUTUS: Kun lisäät pivot-taulukkoita, pivot-diagrammeja, diagrammeja ja kaavioita, luo ne uusiin työarkkeihin. Muutoin ne saattavat korvautua raporttien päivityksen yhteydessä.

Aiemmin luotujen raporttien ajo

- 1 Avaa Excel-ohjelmiston mallin tiedosto.
- 2 Valitse kohteen On Demand Integration työkalupalkissa On Demand -raportin määrittäminen.
- 3 Syötä tiedot CRM On Demand -sovelluksen sisäänkirjautumisen valintaruudun kenttiin ja kirjaudu sovellukseen Oracle CRM On Demand valitsemalla Kirjaudu sisään.
- 4 Valitse raportille haluamasi raporttityyppi raporttien määrittäminen valintaruudun tietuetyypin valinnan avattavasta luettelosta. Vaihtoehtoja ovat:
 - Asiakas
 - Yhteyshenkilö
 - Myyntimahdollisuus
 - Myyntivihje
 - Palvelupyyntö
 - Ratkaisu
 - Talous
 - Mukautettu objekti 1
 - Mukautettu objekti 2
 - Kampanjan vastaanottajat
 - Mukautettu objekti 1 Asiakkaat
 - Mukautettu objekti 1 Myyntimahdollisuudet
 - Mukautettu objekti 2 Asiakkaat
 - Mukautettu objekti 2 Myyntimahdollisuudet

Valitun tietuetyypin käytettävissä olevat raportit näkyvät käytettävissä olevien raporttien luettelossa. Voit muokata aiemmin luotua raporttia, poistaa aiemmin luodun raportin tai luoda uusia raportteja.

Lisätietoja raporttien määrittäminen valintaruudusta on kohdassa [Tietoja raporttien luonnista Excel-](#)

[ohjelmiston raporttien ja analyysien avulla](#) (sivulla 736). Lisätietoja uusien raporttien luonnista on tämän aiheen kohdassa Uusien raporttien luonti.

- 5 Valitse aiemmin luotu raportti käytettävissä olevien raporttien luettelosta.
- 6 (Valinnainen) Muokkaa valittuna olevan raportin suodatinmäärittäjiä ja kenttiä valitsemalla Muokkaa raporttia.
 - a Määritä ladattavien tietojen ehdot raportin määrittäksen valintaruudun Suodattimet-välilehdessä. Lisätietoja suodattimien luonnista on kohdassa [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78).
 - b Valitse ladattavat tietokentät Kentät-välilehdessä ja valitse sitten OK.

HUOMAUTUS: Voit sisällyttää raporttiin enintään 100 kenttää.
- 7 Valitse Aja raportti.

Pyydetty tiedot lisätään Excel-työkirjaan uutena työarkkina, jonka otsikkona on raportin nimi.
- 8 Valitse raporttien määrittäksen valintaruudussa Lopeta ja aloita tietojen muokkaus Excel-ohjelmassa.
- 9 Päivitä uusimmat sovelluksen Oracle CRM On Demand tiedot Microsoft Excel -ohjelmassa muokattaviin tietoihin napsauttamalla On Demand -raportin päivytyspainiketta.

HUOMAUTUS: Kun napsautat On Demand -raportin päivytyspainiketta, kaikkien työkirjan raportin työarkkien tiedot korvautuvat uusimmilla sovelluksen Oracle CRM On Demand tiedoilla.

Uusien raporttien luonti

Seuraava ohje koskee uuden raportin luontia ja ajoa Excel-ohjelmiston raporttien ja analyysien avulla.

Uusien raporttien luonti

- 1 Avaa Excel-ohjelmiston mallin tiedosto, jota haluat käyttää raportin luonnissa.
- 2 Valitse kohteen On Demand Integration työkalupalkissa On Demand -raportin määrittäminen.
- 3 Syötä tiedot CRM On Demand -sovelluksen sisäänkirjautumisen valintaruudun kenttiin ja kirjaudu sovellukseen Oracle CRM On Demand valitsemalla Kirjaudu sisään.
- 4 Valitse raportille haluamasi raporttityyppi raporttien määrittäksen valintaruudun tietuetyypin valinnan avattavasta luettelosta. Vaihtoehdot ovat: Asiakas, Yhteyshenkilö, Myyntivihje, Myyntimahdollisuus, Palvelupyyntö tai Ratkaisu.

Valitun tietuetyypin käytettävissä olevat raportit näkyvät käytettävissä olevien raporttien luettelossa.
- 5 Voit luoda oman kyselyn valitsemalla uuden raportin painikkeen.

HUOMAUTUS: Uuden raportin luonti mahdollistaa mukautetun raportin luonnin valitulle tietuetyypille. Voit määrittää suodatusehdot, jotka koskevat kyseisen tietuetyypin vakiokenttiä ja mukautettuja kenttiä.

- 6 Tee raportin määrittelyn valintaruudussa seuraavat toimet:
 - a Määritä ladattavien tietojen ehdot Suodattimet-välilehdessä.
Lisätietoja suodattimien luonnista on kohdassa [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78).
 - b Valitse ladattavat tietokentät Kentät-välilehdessä ja valitse sitten OK.
HUOMAUTUS: Voit sisällyttää raporttiin enintään 100 kenttää.
- 7 Syötä raporttien tallennuksen valintaruudun Raportin nimi -kentässä raportin nimi myöhempää käyttöä varten ja valitse Tallenna.
- 8 Valitse raporttien määrittelyn valintaikkunassa juuri luomasi raportti ja valitse sitten Aja raportti.
Luomasi raportti näkyy Excel-ohjelmistossa työarkkina, jonka otsikkona on määrittämäsi nimi.
- 9 Kun olet lisännyt kaikki tarvitsemasi raportit, sulje raporttien määrittelyn valintaikkuna valitsemalla Lopeta ja voit aloittaa työarkissa olevien tietojen käsittelyn.
- 10 Päivitä uusimmat sovelluksen Oracle CRM On Demand tiedot Microsoft Excel -ohjelmassa muokattaviin tietoihin napsauttamalla On Demand -raportin päivytyspainiketta.
On Demand -raportin päivytyspainikkeen painaminen päivittää kaikki työkirjan raportit työarkit.

Ohjatun segmentointitoiminnon käyttö

Ohjatun segmentointitoiminnon avulla voit määrittää yhteyshenkilöiden segmentit useiden tietuetyyppien perusteella. Segmentti on ohjelman Oracle CRM On Demand yhteyshenkilöluettelo. Tämä osa sisältää seuraavat aiheet:

- [Tietoja ohjatun segmentointitoiminnon kohteen muodostuksen työkalupalkista](#) (sivulla 740)
- [Tietoja ohjatusta segmentointitoiminnosta](#) (sivulla 741)
- [Ohjatun segmentointitoiminnon lataus](#) (sivulla 742)
- [Segmenttien luonti](#) (sivulla 742)
- [Segmenttien lataus](#) (sivulla 745)
- [Segmenttien vienti](#) (sivulla 745)

Tietoja ohjatun segmentointitoiminnon kohteen muodostuksen työkalupalkista

Ohjattu segmentointitoiminto sisältää kohteen muodostimen työkalupalkin, jota käytetään ohjelman Oracle CRM On Demand tietojen avulla luotavien yhteyshenkilön segmenttien luonnissa.

Seuraavassa taulukossa on ohjatun segmentointitoiminnon kohteen muodostimen työkalupalkki.

Työkalupalkin valinta	Kuvaus
Segmenttien hallinta	Tämän ominaisuuden avulla voit luoda ja päivittää segmenttejä ohjelman Oracle CRM On Demand tietojen avulla ja viedä segmenttejä CSV-tiedostoina.
Segmentin päivitys	Päivittää Microsoft Excel -ohjelmassa katseltavat tiedot ohjelman Oracle CRM On Demand uusimmilla käytettävissä olevilla tiedoilla.
Segmenttien nouto	Noutaa segmenttiluettelon ohjatusta segmentointitoiminnosta ohjelmaan Oracle CRM On Demand.

Tietoja ohjatusta segmentointitoiminnosta

Ohjatun segmentointitoiminnon avulla voit luoda yhteyshenkilösegmenttejä (yhteyshenkilöluetteloita), jotka perustuvat ohjelman Oracle CRM On Demand asiakas-, yhteyshenkilö-, myyntimahdollisuus- ja palvelupyyntökenttien yhdistelmään. Tuloksena olevat segmentit ovat monipuolisia asiakasluetteloita kampanjoiden kohdistamista varten.

Voit luoda seuraavanlaisia segmenttejä:

- **Dynaaminen segmentti.** Dynaaminen segmentti voidaan päivittää tarvittaessa milloin tahansa. Kun päivität dynaamisen segmentin, segmentin mukana tallennetut suodattimet suodattavat ohjelman Oracle CRM On Demand tietueet uudelleen ja segmentti päivittyy uusien tietueiden mukaisesti. Uusi segmentti korvaa aiemman segmentin.
- **Staattinen segmentti.** Staattiset segmentit säilytetään otoksina. Staattiseen segmenttiin voidaan valita luetteloon sisällytettävät yhteyshenkilöt myös manuaalisesti. Staattista segmenttiä ei voi päivittää.
- **Ulkoinen segmentti.** Ulkoiset segmentit perustuvat ulkoisen järjestelmän tai lähteen tietoihin. Ohjattu segmentointitoiminto etsii ulkoisen luettelon tietoja vastaavat ohjelman Oracle CRM On Demand tietueet ja palauttaa linkitetty yhteyshenkilöt.

Ohjatulla segmentointitoiminnolla voit tehdä lisäksi seuraavat toiminnot:

- Segmenttien lataaminen kampanjan vastaanottajiksi ohjelmaan Oracle CRM On Demand
- Segmenttien vieminen CSV-tiedostoina

Esimerkki ohjatun segmentointitoiminnon käyttämisestä

Markkinointitiimisi suunnittelee markkinointitapahtumaa Saksassa autoteollisuuden sektorin johtajia varten. Tapahtumassa yrityksesi johto voi auttaa saamaan päätökseen suuria, aktiivisia myyntimahdollisuuksia ennen vuosineljänneksen päättymistä.

Voit luoda näitä liiketoimintatarpeita tukevan segmentin käyttämällä seuraavia suodattimia:

- Yhteyshenkilön tehtävänimikkeeksi määritetään toimitusjohtaja.
- Asiakkaan sijainniksi määritetään Saksa.

- Asiakkaan toimialaksi määritetään autoteollisuus.
- Myyntimahdollisuuden myyntivaiheeksi määritetään neuvottelumyyntimahdollisuus.
- Tulo on suurempi kuin 1 000 000 €.

Tulokseksi saadaan segmentti, joka sisältää luettelon ohjelman Oracle CRM On Demand yhteyshenkilöistä, jotka täyttävät määritetyt ehdot.

Yhteyshenkilötietue sisällytetään luetteloon, jos se on linkitetty asiakas- ja myyntimahdollisuustietueisiin, jotka täyttävät tietuetyypeille asetetut ehdot (sen lisäksi, että tietueen tehtävänimikkeenä on toimitusjohtaja).

Ohjattu segmentointitoiminnon lataus

Ohjattu segmentointitoiminto sisältää kohteen muodostuksen työkalupalkin, jota käytetään luotaessa yhteyshenkilön segmenttejä sovelluksen Oracle CRM On Demand tietojen avulla. Seuraavissa ohjeissa kuvataan, kuinka ohjattu segmentointitoiminto ladataan (Excel-tiedostona).

Ohjattu segmentointitoiminnon lataus

- 1 Napsauta sovelluksen Oracle CRM On Demand yläkulmassa olevaa Koulutus ja tuki -linkkiä ja kirjaudu My Oracle Support -sivustoon.

Jos sinulla on jo Oracle.com-tili, voit kirjautua My Oracle Support -sivustoon rekisteröitymättä. Jos sinulla ei ole Oracle.com-tiliä, rekisteröidy uutena käyttäjänä.
- 2 Valitse Lisäsovellukset Tuki -välilehdellä.
- 3 Valitse Ohjattu segmentointi Lisäsovellukset-sivulla.
- 4 Lataa tiedosto noudattamalla Web-sivun ohjeita.
- 5 Tallenna tiedosto paikalliseen hakemistoon.

Segmenttien luonti

Kun segmentti luodaan, ensin määritetään luotavan segmentin tyyppi. Sitten segmentti määritetään suodattimia asettamalla, syötetään sille nimi ja luodaan segmentti ohjelman Oracle CRM On Demand tietueista.

Seuraavassa kuvataan segmentin luonti.

Ennen aloitusta Varmista, että syöttämäsi suodatinarvot vastaavat tietueita, jotka haluat mukaan segmenttiin. Luetteloiden suodattamisesta ohjelmassa Oracle CRM On Demand on lisätietoja kohdassa [Luetteloiden käsittely](#) (sivulla 78).

HUOMAUTUS: Ohjattu segmentointitoiminto ei tue monivalintaluetteloiden kenttiä.

Segmentin luonti

- 1 Avaa Segmentoinnin ohjattu toiminto (Excel) -tiedostopohja.
- 2 Napsauta Segmenttien hallinta Kohteen rakentaminen -työkalupalkissa.
- 3 Jos järjestelmä pyytää, valitse makrojen käyttöönottoon liittyviä vaihtoehtoja.
- 4 Jos järjestelmä pyytää, kirjaudu sisään ohjelman Oracle CRM On Demand sähköpostiosoitteellasi ja salasanallasi.
- 5 Napsauta Segmenttien hallinta -ikkunassa Uusi.
- 6 Valitse segmentin tyyppi Uusi segmentti -ikkunasta:
 - **Dynaaminen.** Voit tallentaa segmentin kriteerit ja päivittää segmentin uusimmilla tiedoilla ohjelmasta Oracle CRM On Demand.
 - **Staattinen.** Voit suodattaa sisällysluettelon alustavasti ja valita sitten, mitkä yhteyshenkilöt haluat mukaan segmenttiin.
 - **Ulkoinen.** Voit käyttää ulkoista tietoluetteloa (ulkoinen CSV-tiedosto) yhteyshenkilöiden luettelon hakemiseksi ohjelmasta Oracle CRM On Demand. Tämän segmenttityypin segmentit voi sijoittaa kolmannen osapuolen tiedostoon, jonka olet esimerkiksi ostanut tai hankkinut muista sisäisistä tietojärjestelmistä.

Segmentoinnin ohjatussa toiminnossa segmentti luodaan kohdistamalla ohjelman Oracle CRM On Demand tiedostot CSV-tiedostosi tietueisiin. Voit määrittää kentät, joita haluat käyttää tietueiden kohdistamisessa.
- 7 (Vain dynaamiset ja staattiset segmentit) Aseta suodattimet eri tietuetyypeille Aseta segmenttien suodattimet -ikkunassa.

HUOMAUTUS: Numeeristen kenttien suodattimien arvot syötetään ilman tuhatlukujen erotinmerkkejä, ja luvuissa käytetään desimaalipistettä (.). Esimerkiksi USA:n valuutaksi määritettyyn kenttään summa tuhatviisikymmentä senttiä syötettäisiin muodossa 1000.50.

 - a Napsauta ensimmäisen suodattimen tietuetyyppiä vastaavaa välilehteä.
 - Kun asetat suodattimia mille tahansa tietuetyypille, tietueisiin liittyvät ja nämä kriteerit täyttävät yhteyshenkilöt tulevat mukaan segmenttiin.
 - b Määrittele ensimmäinen suodatin valitsemalla kenttä, ehto ja suodattimen arvo.
 - c Toista vaiheita a ja b, kunnes olet määrittänyt kaikki tämän segmentin suodattimet.
 - d Napsauta Tallenna segmentti.
- 8 (Vain ulkoiset segmentit) Määrittele segmentti seuraavasti:
 - a Määrittele Ulkoisten luetteloiden ikkunassa ulkoisen luettelon sisältämien tietueiden tyyppi ja määrittele, haluatko käyttää vielä muita yhteyshenkilösuodattimia.
 - b Valitse CSV-tietue Hae ulkoinen luettelo -ikkunasta.

- c Valitse Ulkoinen luettelo -ikkunassa ne kentät, joita haluat segmentoinnin ohjatun toiminnon käyttävän kohdistettaessa CSV-tietuetta ja ohjelman Oracle CRM On Demand kenttiä toisiinsa. Kohdista sitten CSV-tiedoston kentät vastaaviin ohjelman Oracle CRM On Demand kenttiin ja napsauta Tallenna.

- 9 Syötä segmentin nimi Tallenna segmentti -ikkunaan ja napsauta Tallenna.

Segmentoinnin ohjatussa toiminnassa luodaan tietueista yhteyshenkilöluettelo, joka täyttää kaikki asettamasi kriteerit. Luettelo näkyy uudessa työkirjassa, ja sen otsikkona on syöttämäsi segmentin nimi.

HUOMAUTUS: Kun segmentti luodaan segmentoinnin ohjatussa toiminnassa, toiminto palauttaa vain ne tietueet, joihin sinulla on pääsy ohjelmassa Oracle CRM On Demand.

- 10 (Valinnainen, vain staattiset segmentit) Valitse tai poista yhteyshenkilöitä Luettele jäsenet -ikkunassa ja napsauta Tallenna.

Seuraavassa kuvataan dynaamisen segmentin uudelleen lataaminen.

HUOMAUTUS: Kun lataat dynaamisen segmentin uudelleen, päivitetty segmentti tallentuu vanhan päälle eikä vanhaa segmenttiä voi palauttaa.

Dynaamisen segmentin uudelleen lataaminen

- 1 Avaa Segmentoinnin ohjattu toiminto (Excel) -tiedostopohja.
- 2 Napsauta Lataa segmentti uudelleen Kohteen rakentaminen -työkalupalkissa.
- 3 Valitse segmentti Lataa dynaamiset segmentit uudelleen -ikkunasta.
- 4 Napsauta Päivitä.

Seuraavassa kuvataan dynaamisen tai staattisen segmentin päivittäminen.

Dynaamisen ja staattisen segmentin päivittäminen

- 1 Avaa Segmentoinnin ohjattu toiminto (Excel) -tiedostopohja.
- 2 Napsauta Kohteen rakentaminen -työkalupalkissa Segmenttien hallinta.
- 3 Valitse dynaaminen tai staattinen segmentti, jota haluat päivittää.
- 4 Valitse Muokkaa.
- 5 Tee jompikumpi seuraavista toimista:
 - Jos päivität staattisia segmenttejä, valitse tai poista yhteyshenkilöitä Valitse segmentin jäsenet -ikkunassa.
 - Jos päivität dynaamisia segmenttejä, päivitä suodattimet.
- 6 Valitse Tallenna.

Segmentoinnin ohjatussa toiminnassa luodaan segmentti määritettyjen uusien kriteerien avulla.

Segmenttien lataus

Voit ladata ohjatun segmentointitoiminnon avulla luomasi segmentit sovellukseen Oracle CRM On Demand. Kun lataat segmentin, Oracle CRM On Demand linkittää luettelon yhteyshenkilöt sovelluksen Oracle CRM On Demand kampanjaan. Yhteyshenkilöt näkyvät kampanjan tietosivun Vastaanottajat-osassa.

Seuraavissa ohjeissa kuvataan segmenttien lataus sovellukseen Oracle CRM On Demand.

Ennen aloitusta: Luo sovelluksessa Oracle CRM On Demand kampanja, jonka haluat linkittää segmenttiin.

Segmentin lataus

- 1 Avaa Segmentoinnin ohjattu toiminto (Excel) -tiedostopohja.
- 2 Valitse segmenttien lataus kohteen muodostuksen työkalupalkissa.
- 3 Tee segmenttien latausikkunassa seuraavat toimet:
 - a Valitse ladattavat segmentit
 - b Valitse segmentille kampanja.
 - c Valitse ladattaville vastaanottajille toimituksen tila.
Valitsemasi arvo näkyy kampanjan tietosivulla Vastaanottajat-osassa toimituksen tilan sarakkeessa.
 - d Valitse Lataa.

HUOMAUTUS: Voit ladata samaan kampanjaan kaikkiaan 10 000 vastaanottajaa.

Segmenttien vienti

Voit viedä segmentin CSV-tiedostona, joka voidaan jakaa kolmansille osapuolille. Segmenttien vienti tapahtuu seuraavalla tavalla:

Segmentin vienti

- 1 Avaa ohjatun segmentointitoiminnon mallitiedosto (Excel).
- 2 Valitse kohteen muodostuksen työkalupalkin Segmenttien hallinta.
- 3 Valitse segmenttien hallintaikkunassa vietävä segmentti, järjestä segmentit haluamaasi järjestykseen ja valitse Vie.

- 4 Siirrä sisällytettävät kentät Valitut kentät -alueelle, järjestä kentät haluamaasi järjestykseen ja valitse Vie.
- 5 Kirjoita tiedoston nimi Tallenna nimellä -ikkunaan ja tallenna tiedosto haluamaasi sijaintiin.

14 Raportit

Käytä raporttien kotisivua luodaksesi ja näyttääksesi raportit ja kaaviot liiketoimintatiedoistasi. Raporttien kotisivu näyttää luettelon käytettävissä olevista raporteista. Se tarjoaa lähtökohdan raporttien ajolle, tulostamiselle ja tallennukselle. Jos roolisi sisältää Mukautettujen raporttien hallinta -oikeuden, voit myös luoda asiakasraportteja tällä sivulla ja tuoda ne yritykseen työntekijöiden käytettäväksi.

Voit vaihtaa näkyvyyttäsi suhteessa eri tietueisiin tai eri kirjoihin käyttämällä kirjan valitsinta. Lisätietoja näkyvyydestä suhteessa tietueisiin ja siitä, mitä tietueita voit käyttää, on kohdassa [Tietoja Analytics-tietueiden näkyvyydestä](#) (sivulla 748).

HUOMAUTUS: Henkilökohtaisen profiilisivun Oletuskieli-, Valuutta- ja Maa-kenttiin tehdyt muutokset vaikuttavat raportteihin tai analyyseihin vasta, kun kirjaudut ulos ja uudelleen sisään. Yrityksen oletuskieliasetuksen mukaisesti joissakin raporttien kohdissa saatetaan käyttää muuta kuin omaa oletuskieltäsi. Vaikka aikavyöhykkeen muutokset eivät näy raportissa, istunnon muuttujille annetaan uudet, aikavyöhykkeen mukaiset arvot, kun kirjaudut seuraavan kerran järjestelmään.

Huomautus ensi kertaa käyttäville: jotkut raportit päivitetään öisin, joten et ehkä näe raporttien tietoja ensimmäisten 24 tunnin sisällä sisäänkirjautumisestasi. Esimerkiksi myyntitehokkuusraportit eivät näytä tietoja ennen niiden alkuperäistä kautta.

Raporttityyppejä on kaksi:

- **Räätälöidyt raportit.** Räätälöidyt raportit ovat raportteja, jotka sinä itse tai työtoverisi luovat. Ne ovat käytettävissä Mukautetut raportit ja analyysit -osassa raporttien kotisivulla. Voit käyttää viimeksi luomiasi raportteja käyttäen Omat analyysit -linkkiä. Voit käyttää omia tai kanssatyöntekijöiden luomia jaettuja raportteja Jaetut mukautetut analyysit -linkin kautta. Saat lisätietoja asiakasraporttien käytöstä kohdasta [Raporttikansoiden määrittäminen](#). (katso "[Raporttikansoiden määrittäminen](#)" sivulla 778) Voit luoda oman mukautetun raportin valitsemalla Analyysin suunnittelu -linkki. Saat lisätietoja oman mukautetun raportin luomisesta kohdasta [Vastauksien käytön aloitus \(asiakasraportit\)](#) (katso "[Vastausten käytön aloitus \(mukautetut raportit\)](#)" sivulla 789).
- **Esimääritetyt raportit.** Oracle CRM On Demand sisältää esimääritettyjä raportteja. Ne ovat käytettävissä raporttien kotisivun Pikaluettelo-, Potentiaalianalyysit-, Myyntitehokkuus-, Asiakkaat-, Palvelu- ja Markkinointitehokkuus-osissa. Et voi muokata tai poistaa esimääritettyjä raportteja. Voit kuitenkin avata, muokata ja tallentaa näitä raportteja eri nimillä. Voit käyttää niitä luodaksesi pohjan uudelle asiakasraportille. Saat lisätietoja esimääritetyistä raporteista kohdasta [Tietoja esimääritetyistä raporteista](#). (katso "[Tietoja esimääritetyistä raporteista](#)" sivulla 772)

Liittyvät aiheet

Kohteeseen liittyvää tietoa on seuraavissa aiheissa:

[Tietoja Analytics-tietueiden näkyvyydestä](#) (sivulla 748)

[Tietoja esimääritetyistä raporteista](#) (sivulla 772)

[Tietoja mukautetusta tilivuosisikalerista sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers](#) (sivulla 777)

[Raporttien hallinta](#) (sivulla 778)

[Vastauksien käytön aloitus \(mukautetut raportit\)](#) (katso "[Vastausten käytön aloitus \(mukautetut raportit\)](#)" sivulla 789)

[Tietoja raporttien rajoituksista](#) (sivulla 791)

[Dashboardit](#) (sivulla 1075)

[Suorituksen optimointi](#) (sivulla 1069)

Tietoja Analytics-tietueiden näkyvyydestä

Monet asetukset ohjaavat tietojen näkyvyyttä Analyticsissä. Asetuksia käytetään seuraavassa järjestyksessä:

- 1 Kaikkien Analytics-tietojen käyttöoikeus -asetus (roolin käyttöoikeuksissa)
- 2 Raportoinnin aihealue -asetus käyttäjäprofiilissa
- 3 Aihealuehistoria-asetus käyttäjäprofiilissa
- 4 Kirjat ja kirjan valitsin
- 5 Käyttäjän delegointi
- 6 Rooliin perustuva, voi lukea kaikkia tietueita -asetus (yritys- ja käyttäjäprofiileissa)

Yrityksen järjestelmänvalvoja käyttää näitä asetuksia määrittäessään, mitä tietueet näkyvät suoritettavissa raporteissa. Esimerkiksi esimies voi määrittää, että raportissa näkyvät hänen omat myyntimahdollisuutensa sekä hänen alustensa myyntimahdollisuudet, mutta myyntiedustajan asetusten mukaan raporteissa näytetään vain myyntiedustajalle kuuluvat myyntimahdollisuudet.

Kaikkien Analytics-tietojen käyttöoikeus -asetus

Jos käyttäjän rooliin sisältyy kaikkien Analytics-tietojen käyttöoikeus, käyttäjä näkee koko organisaation kaikki tiedot, myös yksityisiksi merkityt tiedot. Tämä käyttöoikeus myönnetään yleensä yrityksen järjestelmänvalvojalle. Tämä käyttöoikeus ohittaa kaikki Analyticsin näkyvyysasetukset.

Jos käyttäjärooli ei sisällä kaikkien Analytics-tietojen käyttöoikeutta, yritys- tai käyttäjäprofiilissa määritetty Analyticsin näkyvyysasetus ilmaisee, mitkä tiedot käyttäjä näkee raporteissa.

Raportoinnin aihealue -asetus

Tämä asetus on yleensä käytössä organisaation kaikilla käyttäjillä, jotka eivät ole yrityksen järjestelmänvalvoja. Tämä asetus on käytettävissä sekä yrityksen että käyttäjän profiilissa. Jos tätä asetusta ei määritetä käyttäjän profiilissa, käytetään yrityksen profiilia. Asetuksella on seuraavat arvot:

- **Esimiehen näkyvyys.** Voit näyttää omat tietosi sekä alaistesi omistamat tiedot, myös yksityisiksi merkityt tietueet.
- **Tiimin näkyvyys.** Voit näyttää omat tiedot sekä asiakas- ja myyntimahdollisuustiimien sekä ryhmämääritysten kautta jaetut tiedot.

Aihealuehistoria

Tämä asetus on yleensä käytössä organisaation kaikilla käyttäjillä, jotka eivät ole yrityksen järjestelmänvalvoja. Tämä asetus on käytettävissä sekä yrityksen että käyttäjän profiilissa. Jos tätä asetusta ei määritetä käyttäjän profiilissa, käytetään yrityksen profiilia.

Asetuksella on seuraavat arvot:

- **Esimiehen näkyvyys.** Voit näyttää omat tietosi sekä alaistesi omistamat tiedot, myös yksityisiksi merkityt tietueet.
- **Tiimin näkyvyys.** Voit näyttää omat tiedot sekä asiakas- ja myyntimahdollisuustiimien sekä ryhmämääritysten kautta jaetut tiedot.
- **Täysi näkyvyys.** Näyttää sekä esimiehen että tiimin tiedot eli omistamasi tiedot, alaistesi omistamat tiedot sekä tiedot, jotka jaat yhdessä alaistesi kanssa.

Kirjat ja kirjan valitsin

Jos käytössä on Täysi näkyvyys -asetus, voit Kirjat-toiminnon avulla määrittää tarkemmin, mitkä tiedot näytetään raporteissa. Raportit-sivun kirjan valitsimella voit määrittää, että raporteissa näytetään vain kirjan ja sen alikirjojen tiedot. Tämä toiminto on käytettävissä vain, jos sinulle on määritetty vähintään yksi kirja Analytics-aihealueella (ei raportoinnin aihealueella). Jos käytössäsi on kaikkien Analytics-tietojen käyttöoikeus, voit näyttää kaikki tiedot valitusta kirjasta huolimatta. Lisäksi Rooliin perustuva, voi lukea kaikkia tietueita -asetus ohittaa kirjan näkyvyyden Analyticsissä.

Yrityksen järjestelmänvalvoja voi määrittää kullekin käyttäjälle kirjan, joka näkyy oletusarvoisesti Raportit-sivun kirjan valitsimessa. Tämä asetus määritetään käyttäjän profiilin Analytics-oletuskirjan kentässä.

Huomautus: Jos profiilisi oletuskirjaksi on määritetty kirja, joka ei voi sisältää tietoja tai johon sinulla ei ole käyttöoikeutta, saat ilmoituksen käyttökiellosta.

Kirjaan liittyviä tietoja käytetään alueen hallintaan ja kohdistuksen aktivointiin kohteessa Oracle CRM On Demand, ja niitä tuetaan myös kohteessa Oracle CRM On Demand Answers kirjan näkyvyyden kautta. Kun valitset kirjan kirjavalitsimesta, Oracle CRM On Demand Answers näyttää vain aktiivisen tilin sekä kirjaan liittyvät yhteystietotietueet. Ne tietueet, joiden yhteys kirjaan on poistettu tai jotka tulevat aktiivisiksi, eivät näy raporteissa.

Kirjan omistus

Käyttäjät ja mukautetut kirjat voivat omistaa asiakas- ja yhteyshenkilötietueita. Kirja omistus antaa mahdollisuuden simuloida alueita. Kun kirja omistaa tietueen yksinomaan, kyseinen tietue näkyy ainoastaan kirjan näkyvyyden kautta. Vastaavasti kun käyttäjä omistaa tietueen yksinomaan eikä se liity mihinkään kirjaan, kyseinen tietue ei näy kirjan näkyvyyden kautta. Tietueen omistustilaa on havainnollistettu enemmän seuraavassa taulukossa.

Asiakastietue	Tietueen omistus	Kirjan liitos	Kuvaus
Action Rentals	Käyttäjä (Lucy Harris)	Ei mitään	Lucy Harris omistaa Action Rentalsin eikä se liity mihinkään kirjaan.
Bobcat Corp.	Kirja (West)	West	Bobcat Corp. on West bookin omistuksessa, joten Westistä tulee ensisijainen kirja.
Coastal Company	Käyttäjä (Lucy Harris)	West	Lucy Harris omistaa Coastal Companyn, ja se liittyy West bookiin alatasen appletin kohdalla.

Tulokset

Lucy Harris näkee seuraavat tietueet Esimies-, Tiimi ja Täysi näkyvyys -tiloissa, koska hän omistaa tai jakaa tietueet:

- Action Rentals
- Coastal Company

Bobcat Corp.:n tietue ei näy näissä tiloissa, koska West book omistaa tietueen yksinomaisesti. Seuraavat tietueet tulevat näkyviin, kun West book valitaan kirjavalitsimesta, koska West book joko omistaa tietueet tai liittyy niihin:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

Action Rentalsin tietue ei näy Kirjan näkyvyys -tilassa, koska sen käyttäjä Lucy Harris omistaa tietueen yksinomaisesti. Lisätietoa on kohdassa [Tietoa tietojen käyttöoikeuksista, tietueen jakamisesta ja tietueen omistuksesta](#) (katso "[Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä](#)" sivulla 38) sekä kohdassa Tietoa tietueen omistustiloista.

Käyttäjän delegointi

Käyttäjän delegointi -toiminnon avulla voidaan tarkentaa raporteissa näkyviä tietoja. Voit kirjan valitsimella valita tietoja käyttäjiltä, jotka ovat lisänneet sinut delegoitujen käyttäjien luettelonsa. Voit näyttää käyttäjän raportin tiedot valitsemalla käyttäjän nimen kirjan valitsimesta. Tällöin raportissa näkyvät omien tietojen sijaan valitun käyttäjän tiedot. Analyticsin näkyvyysasetus on kuitenkin yhtä toiminnassa. Jos esimerkiksi Ryan lisäsi sinut delegoitujen käyttäjien luettelonsa ja hänen Analyticsin näkyvyysasetuksensa on Esimiehen näkyvyys, et välttämättä näe raportissa samoja tietoja kuin Ryan, ellei myös sinun näkyvyysasetuksesi ole Esimiehen näkyvyys.

Rooliin perustuva, voi lukea kaikkia tietueita -asetus

Tämä asetus voidaan valita sekä yrityksen profiilissa että käyttäjien profiilissa. Asetus määrittää, ottaako Oracle CRM On Demand Answers huomioon roolin tietuetyyppien Voi lukea kaikkia tietueita -asetuksen. Kun tämän asetuksen arvoksi on määritetty Kyllä yrityksen profiilissa tai Kyllä tai ei mitään käyttäjän profiilissa ja tietuetyypin Voi lukea kaikkia tietueita -ilmaisoin on valittuna, käyttäjä voi näyttää kyseisen tietuetyypin kaikki

tietueet raporteissa. Jos nämä ehdot eivät täyty, Oracle CRM On Demand Answers ottaa käyttöön raportoinnin aihealueella ja Analytics-aihealueella määritetyn oletusnäkyvyysasetuksen.

Jos käyttäjän Rooliin perustuva, voi lukea kaikkia tietueita -asetus on käytössä, Oracle CRM On Demand Answers ohittaa näkyvyysasetuksen tietuetyypeissä, joiden Voi lukea kaikkia tietueita -asetus on valittu roolin määrittämisessä. Muissa tietuetyypeissä Oracle CRM On Demand Answers ottaa käyttöön näkyvyysasetuksen, joka perustuu raportoinnin aihealueen ja aihealuehistorian oletusnäkyvyysasetuksiin. Jos Rooliin perustuva, voi lukea kaikkia tietueita -asetus on otettu käyttöön omassa profiilissasi, raportoinnin aihealueiden näkyvyysasetukseksi määritetään Esimiehen näkyvyys. Jos Voi lukea kaikkia tietueita -asetus otetaan käyttöön myyntimahdollisuusobjekteissa mutta ei yhteyshenkilön tietuetyypeissä, raportissa näytetään kaikki myyntimahdollisuudet mutta vain yhteyshenkilöille, jotka omistat itse tai jotka alaisesi omistavat.

Yritysten ja järjestelmänvalvojien on otettava huomioon seuraavat seikat, kun Rooliin perustuva, voi lukea kaikkia tietueita -asetusta käytetään Analyticsissä:

- Rooliin perustuva tietuetyypin näkyvyys ohittaa kirjan näkyvyyden. Kun valitset kirjan valitsimesta kirjan, roolin perustuva tietuetyypin näkyvyys on käytössä ja tietuetyypin Voi lukea kaikkia tietueita -asetus on otettu käyttöön roolissasi, raportissa näytetään tietuetyypin kaikki tietueet, ei pelkästään kirjan sisältämät tietueet.
- Rooliin perustuva tietuetyypin näkyvyys ohittaa Analyticsin käyttäjähierarkian ja käyttäjän delegoinnin näkyvyysasetukset. Kun valitset käyttäjän valitsimesta kirjan, roolin perustuva tietuetyypin näkyvyys on käytössä ja tietuetyypin Voi lukea kaikkia tietueita -asetus on otettu käyttöön roolissasi, raportissa näytetään tietuetyypin kaikki tietueet, ei pelkästään valitun käyttäjän tietueet.
- Jos raportti käsittää useita tietuetyyppejä, tietueiden näkyvyys perustuu tietuetyyppiin, jolla on rajoittavin näkyvyysasetus. Jos roolin perustuva tietuetyypin näkyvyys otetaan käyttöön esimerkiksi yhteyshenkilön tietuetyypissä mutta ei myyntimahdollisuuden tietuetyypissä ja molemmat tietuetyypit sisältyvät raporttiin, Analytics näyttää ainoastaan myyntimahdollisuudet, joiden käyttöoikeus käyttäjällä on, sekä liittyvät yhteyshenkilöt.
- Aihealuehistorian työntekijän tietuetyypin käyttöoikeus perustuu aina esimiehen näkyvyyteen. Tämä rajoitus ei kuitenkaan koske reaaliaikaisia aihealueita. Rooliin perustuva tietuetyypin näkyvyys ei vaikuta tähän.
- Käyttäjän kiintiön käyttöoikeus perustuu aina esimiehen näkyvyyteen sekä reaaliaikaisilla aihealueilla että aihealuehistoriassa. Rooliin perustuva tietuetyypin näkyvyys ei vaikuta tähän.

Suojaus ja tietojen näkyvyys analyttisissä ja raportoinnin aihealueissa

Raporteissa näkyvät tiedot määräytyvät tietuetyypin suojauksen ja objekteille määritettyjen tietojen näkyvyysasetusten sekä analyttisten ja raportoinnin aihealueiden oletusarvoisten näkyvyysasetusten mukaan. Useimmat tietuetyypit on suojattu kaikissa aihealueissa, mutta joissakin tilanteissa raportoinnin tarpeet edellyttävät lisätietuetyyppejä, vaikka käyttäjä ei jakaisi tai omistaisi näitä tietuetyyppejä. Esimerkiksi asiakkaan tietuetyypin suojataan vain aihealueissa, joissa asiakas on ensisijainen tietuetyypin, mutta muissa aihealueissa sitä ei rajoiteta.

Kun tietuetyypille ei aseteta aihealueessa rajoituksia, tietuetyypin välisiä yhteyksiä voidaan raportoida. Esimerkiksi Myyntivihjeen historia -aihealueessa voit raportoida myyntivihjeitä, jotka omistat tai jotka jaat, mutta myös näitä myyntivihjeitä vastaavia asiakkaita, vaikka et omistaisi tai jakaisikaan näitä asiakkaita.

Seuraava taulukko sisältää analyttisten aihealueiden tietuetyypin näkyvyydet.

Tietuetyyppi	Aihealue	BT si ii rr ii er H er nä r ä v k v r y ä v k y s v v s v v s	BT si ii rr ii er H er nä r ä v k v r y ä v k y s v v s v v s
Asiakas	Asiakkaan osoite	SS UU CC JJ AA TT TT UU	SS UU CC JJ AA TT TT UU
	Asiakkaan kilpailijan historia	SS UU CC JJ AA TT TT UU	SS UU CC JJ AA TT TT UU
	Asiakkaan ja kumppanin historia	SS UU CC JJ AA TT TT UU	SS UU CC JJ AA TT TT UU
	Asiakkaan ja tähän liittyvän asiakkaan historia	SS UU CC JJ AA TT TT	SS UU CC JJ AA TT TT

Tietuetyyppi	Aihealue	BT si ii rr ii er n k er nä y k v r y ä k y s y v s y s
Tietue		U U U
	Asiakkaan yhteyshenkilön historia	S S S U U U C C C j j j ä ä ä t t t t t t U U U
	Asiakkaan historia	S S S U U U C C C j j j ä ä ä t t t t t t U U U
	Asiakastiimin historia	S S S U U U C C C j j j ä ä ä t t t t t t U U U t t t t i i i i i i r r r r i i i

Tietuetyyppi	Aihealue	BT si ii rr ii er H er r ä y k v v y y s s	T ä y s i n ä k v v y y s s
		r r r	
		r r r	
		ä ä ä	
		k k k	
		y y y	
		v v v	
		y y y	
		y y y	
		c c c	
		e e e	
		r r r	
		f f f	
		e e e	
		r r r	
		u u u	
		s s s	
		t t t	
		e e e	
		e e e	
		l l l	
		l l l	
		a a a	
	Muut aihealueet	E E E	
		i i i	
		r r r	
		a a a	
		j j j	
		c c c	
		i i i	

Tietuetyyppi	Aihealue	BT si ii rr ii er H er nä k v y y s ä k y s y s y s	T
		ttt eee ttt ttt uuu	
Asiakkaan kilpailija	Kaikki	EE ii rr ra aa jj cc it ii ee tt ee tt uu tt uu	E i i r a a j o c c i i e t t u t t u
Asiakkaan kumppani	Kaikki	EE ii rr ra aa jj cc it ii ee tt ee tt uu tt uu	E i i r a a j o c c i i e t t u t t u

Tietuetyyppi	Aihealue	BT si i r i i e H e r ä r ä y k v r y ä k y s y s y s	T ä y s i n ä k y s y s
Asiakkaaseen liittyvä asiakas	Kaikki	EE i i r r a a j j o c c i t i e t t t e t t t u t t u	EE i i r r a a j j o c c i t i e t t t e t t t u t t u
Asiakkaan tuotto	Kaikki	SE u i c r j r a a j t j o t c i t u i e t t t e t t u t t u	SE u i c r j r a a j t j o t c i t u i e t t t e t t u t t u
Toimi	Kaikki	SS u u u c c o j j j a a a	SS u u u c c o j j j a a a

Tietuetyyp pi	Aihealue	BT si ii rr ii er H er nä k v ry ä k y y v y s	BT si ii rr ii er H er nä k v ry ä k y y v y s	BT si ii rr ii er H er nä k v ry ä k y y v y s
		ttt ttt uuu	ttt ttt uuu	ttt ttt uuu
Omaisuus	Kaikki	SSS UUU CCO JJJ AAA TTT TTT UUU a aas ssi ii a aak kkk kka aaa aan rrti e ttt iiu eee ttt Uuy eey ttp yyi yyn ffp	SSS UUU CCO JJJ AAA TTT TTT UUU a aas ssi ii a aak kkk kka aaa aan rrti e ttt iiu eee ttt Uuy eey ttp yyi yyn ffp	SSS UUU CCO JJJ AAA TTT TTT UUU a aas ssi ii a aak kkk kka aaa aan rrti e ttt iiu eee ttt Uuy eey ttp yyi yyn ffp

Tietuetyyp pi	Aihealue	BT si ii rr ii er H er nä r ä k v r y ä k y s v s v s v s	T ä y s i n ä k v y s
		i r r u p s e e r e u e s s l t t a e e e l l l a	e r u s t e e l l a
Yhteydenoto n toimi	Kaikki	S S S u u u c c o j j j a a a t t t t t t u u	S S S u u u c c o j j j a a a t t t t t t u u
Kampanja	Kaikki	E E E i i i r r r a a a j j j o o o c c c i i i t t t	E E E i i i r r r a a a j j j o o o c c c i i i t t t

Tietuetyyp pi	Aihealue	BT si ii rr ii er H er rä k v r y ä k y s y v s y s	T ä y s i n ä k y s v y s
		et tt tt tt	
Yhteyshenkil ö	Yhteyshenkilötiimin historia	SS UU CC JJ AA TT TT UU ti tt ii ii rr ii rr ä k rr ä k ky yy vd yy yn cc ee rr u ff	SS UU CC JJ AA TT TT UU ti tt ii ii rr nn ii nn rä k rr y ä v k k y y y v d y y e n c c p e e e r r r u u f f f

Tietuetyyppi	Aihealue	BT si ii rr ii er H er r ä y k v r y ä k y s v v s v v s	T ä y s i n ä k v y s
		ee rr ee uu ee ss ll tt aa ee ee ll ll aa	
	Muut aihealueet	ss ss uu uu cc cc jj jj aa aa tt tt tt tt uu	
Yhteyshenkilön kiinnostuksen kohteet	Kaikki	ss ss uu uu cc cc jj jj aa aa tt tt tt tt uu	S S S S o o j j a a t t t t u
Yhteyshenkilön tulot	Kaikki	ss ss uu uu cc cc jj jj aa aa	S S S S o o j j a a

Tietuetyyppi	Aihealue	BT si ii rr ii er H er nä k v y y s ä v y s k y s v y s v y s	T
		tt tt uu	t
Kauppias	Kauppiashistoria	SS uu cc jj aa tt tt uu	S
	Muut aihealueet	EE ii rr aa jj cc ii tt ee tt tt uu	E
Työntekijä	Kaikki	SS uu cc jj aa tt tt	S

Tietuetyyppi	Aihealue	BT si ii rr ii er H er nä r ä v k v r y ä v k y s v v s v v s	T ä y s i n ä k y s v v s
		uu	
Talous	Kaikki	SS uu cc jj aa tt tt uu	S
Lääketieteell inen koulutus	Kaikki	SS uu cc jj aa tt tt uu	S
Myyntimahd ollisuus	Kaikki	SS uu cc jj aa tt tt uu	S
Myyntimahd ollisuuden kilpailija	Kaikki	EE ii rr aa jj	E r a j

Tietuetyyppi	Aihealue	BT Si ii nn ii en H er nä k v ry ä kys yy vs yy ys	T ä y s i n ä k y s
		jj cc ii tt ee tt tt uu	
Myyntimahdollisuuden kumppani	Kaikki	EE ii rr ra aa jj jo cc it ii ee tt tt ee tt uu	
Kumppani	Kaikki	SS uu cc oo jj aa tt tt uu	S
Salkku	Kaikki	SS uu	S

Tietuetyyppi	Aihealue	BT si ii rr ii er H er r ä y k v r y ä k y s v s v s v s	T ä y s i n ä k y s
		cc jj aa tt tt tt uu	co jj aa tt tt tt uu
Tuotetuotto	Kaikki	SS uu cc jj aa tt tt tt uu e ts ui cm ti ee th le cn tn tä ck jy ev ry y rd ye	SS uu cc jj aa tt tt tt uu e ts ui cm ti ee th le cn tn tä ck jy ev ry y rd ye

Tietuetyyppi	Aihealue	BT si ii rr ii er H er nä r ry ä kys yy vs yy s	T ä y s i n ä k y v v y s
		yn rm ta ih rd ao hll ci cs lu lu id se un uti ce et ru e tt iy ey tp ui en tp ye yr pu is rt e pe	

Tietuetyyp pi	Aihealue	T s i i r r i i e r k r ä r y v v s s
		e l l r a u j s a t t i e i e m l i l n a n ä k y v y y d e n t u o t e t u o t t o j e n

Tietuetyyp pi	Aihealue	Tietueiden näkyvyys
		myynti- mahdollisuus- identiteetti- tyypin peru-

Tietuetyyp pi	Aihealue	ET si ii rr er er rää kv ry äv ky yy vs yy ys	T ä y s i n ä k y v y s s
			s t e e ll a
Kiintiö	Kaikki	SS UU CC JJ AA TT TT UU EE SS II RR II EE HH HE EN RR ä rk ää kk yy vv yy ye	SS UU CC JJ AA TT TT UU EE SS II RR II EE HH HE EN RR ä rk ää kk yy vv yy ye

Tietuetyyppi	Aihealue	BT si ii rr ii er H er nä k v y y s ä v y s k y s v s v y s	T
		cc ee rr rr pp ee rr tt uu ss tt ee ee ll ll aa	n p e r u es rt e se ll a e l l a
Suhdeyhteyshenkilö	Kaikki	EE ii rr rr aa jj cc ii tt ee tt tt ll	E i r a j o it e t t u t u
Palvelupyyntö	Kaikki	SS uu cc	S u o

Tietuetyyppi	Aihealue	Esimiehen näkyvyys	Tiimin näkyvyys
		jjj aaa ttt ttt uuu	

Seuraava taulukko sisältää raportoinnin aihealueiden tietuetyyppien näkyvyydet.

Tietuetyyppi	Aihealue	Esimiehen näkyvyys	Tiimin näkyvyys
Asiakas	Asiakkaat	Suojattu	Suojattu
	Asiakkaat ja kilpailijat	Suojattu	Suojattu
	Asiakkaat ja kumppanit	Suojattu	Suojattu
	Asiakkaat ja niihin liittyvät asiakkaat	Suojattu	Suojattu
	Mukautetut objektit 1,2,3 ja Asiakkaat	Suojattu	Suojattu
	Muut aihealueet	Ei rajoitettu	Ei rajoitettu
Asiakkaan kilpailija	Kaikki	Ei rajoitettu	Ei rajoitettu
Asiakkaan kumppani	Kaikki	Ei rajoitettu	Ei rajoitettu
Asiakkaasee	Kaikki	Ei rajoitettu	Ei rajoitettu

Tietuetyyppi	Aihealue	Esimiehen näkyvyys	Tiimin näkyvyys
n liittyvä asiakas			
Toimi	Jaetut toimet	Suojattu tiimin näkyvyyden perusteella	Suojattu tiimin näkyvyyden perusteella
	Muut aihealueet	Suojattu	Suojattu
Omaisuus	Kaikki	Suojattu asiakkaan perusteella	Suojattu asiakkaan perusteella
Kampanja	Kaikki	Ei rajoitettu	Ei rajoitettu
Yhteyshenkilö	Kaikki	Suojattu	Suojattu
Mukautetut objektit 1 - 15	Kaikki	Suojattu	Suojattu
Kauppia	Kaikki	Ei rajoitettu	Ei rajoitettu
Työntekijä	Kaikki	Ei rajoitettu	Ei rajoitettu
Talous	Kaikki	Suojattu	Suojattu
Myyntivihje	Kaikki	Suojattu	Suojattu
Myyntimahdollisuus	Kaikki	Suojattu	Suojattu
Myyntimahdollisuuden kilpailija	Kaikki	Ei rajoitettu	Ei rajoitettu
Myyntimahdollisuuden kumppani	Kaikki	Ei rajoitettu	Ei rajoitettu
Tuotetuotto	Kaikki	Suojattu	Suojattu tuotetuottojen myyntimahdollisuuden tietuetyypin perusteella
Kiintiö	Kaikki	Suojattu esimiehen näkyvyyden perusteella	Suojattu esimiehen näkyvyyden perusteella
Suhdeyhteys henkilö	Kaikki	Ei rajoitettu	Ei rajoitettu

Tietuetyyppi	Aihealue	Esimiehen näkyvyys	Tiimin näkyvyys
Palvelupyyntö	Kaikki	Suojattu	Suojattu
Ajoneuvo	Kaikki	Suojattu	Suojattu

Huomautukset:

1. Roolipohjainen tietuetyyppien näkyvyys on käytössä kaikissa tietuetyypeissä.
2. Kirjan näkyvyys on sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers käytössä seuraavissa tietuetyypeissä: Asiakas, Toimi, Omaisuus (asiakkaan perusteella), Yhteyshenkilö, Talous, Myyntivihje, Lääketieteellinen koulutus, Myyntimahdollisuus, Tuotetuotto, Palvelupyyntö ja Mukautetut objektit 1–15. Kirjan näkyvyys näyttää raportoinnin aihealueissa aktiivisen kirjan tietueet, mutta analyttisissä aihealueissa näytetään myös alikirjojen tietueet.

Tietoja esimääritetyistä raporteista

Oracle CRM On Demand sisältää useita esimääritettyjä raportteja. Niitä ei voi muokata tai poistaa. Voit kuitenkin avata esimääritetyn raportin, muokata sitä ja tallentaa sen uudella nimeä. Näin voit luoda uuden mukautetun raportin. Nämä raportit ovat raporttien kotisivulla, ja ne on järjestetty seuraavasti:

- Pikaluettelot
- Potentiaalianalyysi
- Myynnin tehokkuus
- Asiakkaat
- Palvelu
- Markkinoinnin tehokkuus
- Käytön seuranta

Huomautus; Valmiit raportit näkyvät vain, jos käyttäjäroolilla on seuraava käyttöoikeus: Analyysiraportit ja valmiiden analyysien katselu-oikeus.

Pikaluettelot

Seuraava taulukko sisältää tiedot.

Raportin nimi	Kuvaus
Myyntimahdollisuudet asiakkaan mukaan	Näyttää kaikki myyntimahdollisuudet asiakkaan mukaan
Myyntimahdollisuudet myynnin vaiheen mukaan	Näyttää kaikki myyntimahdollisuudet myynnin vaiheen mukaan

Raportin nimi	Kuvaus
Toimet myyntimahdollisuuden mukaan	Luo ja tarkistaa aktiviteetit myyntimahdollisuuden mukaan
Asiakkaat myyntiedustajittain	Näyttää kaikki asiakkaat myyntiedustajan mukaan
Yhteyshenkilön postituslista	Näyttää ja tulostaa kaikkien yhteyshenkilöiden postituslistan asiakkaan mukaan
Työntekijäluettelo	Näyttää ohjelman Oracle CRM On Demand kaikki käyttäjät yrityksessä

Potentiaalianalyysi

Seuraava taulukko sisältää tiedot.

Raportin nimi	Kuvaus
Potentiaalianalyysi	Analysoi potentiaalin ja määrittää näin myyntimahdollisuudet ja haasteet
Myyntimahdollisuuden tuottoanalyysi	Analysoi oman myyntimahdollisuuden tulon
Potentiaalin laadun analyysi	Arvioi myyntivihjeiden laadun ja määrittää tärkeimmät kaupat, jotka voidaan kohdistaa ja sulkea nopeasti
Tiimin potentiaalianalyysi	Analysoi kaupat tiimin mukaan
10 parasta myyntimahdollisuutta	Näyttää ja analysoi kymmenen parasta kauppaa
Potentiaalin aika-analyysi	Analysoi potentiaalin ajan perusteella ja vertaa näin nykyistä tehokkuutta aiempiin odotuksiin
Tuloennusteen aika-analyysi vuosineljänneksittäin	Vertaa aiempaa odotettua tuloa nykyiseen tuloon vuosineljänneksittäin
Myyntimahdollisuuden aika-analyysi vuosineljänneksittäin	Vertaa aiempaa myyntimahdollisuuden tuloa nykyiseen tuloon vuosineljänneksittäin
Vuosineljänneksen päätetyn tuoton analyysi	Vertaa edellisen vuosineljänneksen suljettua tuottoa nykyiseen tuottoon
Myyntimahdollisuus vs. Odotettu tuotto vs. Päätetty tuotto	Lisätietoja vuosineljänneksen tuotosta
Myyntivaiheen historia-analyysi	Analysoi myyntivaiheen historian potentiaaliaktiviteettia ja muita mittareita

Myynnin tehokkuus

Seuraava taulukko sisältää tiedot.

Raportin nimi	Kuvaus
Tehokkaimpien työntekijöiden luettelo	Näyttää, analysoi ja määrittää esimerkiksi alueiden ja toimialojen tehokkaimmat työntekijät
Myynnin tehokkuuden vuosineljännesanalyysi	Analysoi vuosineljänneksen mukaisen myynnin tehokkuuden alaisen mukaan
Tiimin myyntitehokkuusanalyysi	Analysoi myynnin tehokkuuden tiimin mukaan
Tiimin toimien analyysi	Lisää tiimin tehokkuutta analysoimalla tiimin aktiviteetin
Tiimin voittoprosentin analyysi	Arvioi tiimin voittoprosentin tehokkuuden
Tiimin keskimääräisen myyntijakson analyysi	Analysoi tiimin keskimääräisen myyntijakson tehokkuuden

Asiakkaat

Seuraava taulukko sisältää tiedot.

Raportin nimi	Kuvaus
Asiakkaiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä -analyysi	Analysoi niiden asiakkaiden kokonaismäärän, joilla on myyntimahdollisuuksia. Tiedot analysoidaan eri demografioiden mukaan
Asiakkaiden lukumäärän analyysi	Analysoi asiakkaiden kokonaismäärän eri demografioiden mukaan
Yhteyshenkilön analyysi myyntimahdollisuuden mukaan	Analysoi niiden yhteyshenkilöiden lukumäärän, joilla on myyntimahdollisuuksia. Tiedot analysoidaan useiden kriteerien mukaan
Asiakaskohtainen yhteyshenkilöanalyysi	Analysoi yhteyshenkilöiden kokonaismäärän asiakkaan kriteerien mukaan
10 parasta asiakasta	Näyttää ja analysoi kymmenen parasta asiakasta
Asiakasanalyysi	Analysoi asiakkaat
Toteutunut tulo asiakkaan mukaan -analyysi	Analysoi toteutuneen tuoton asiakkaan demografian mukaan

Palvelu

Seuraava taulukko sisältää tiedot.

Raportin nimi	Kuvaus
---------------	--------

Raportin nimi	Kuvaus
Palveluanalyysi	Määrittää alueen merkittävät palveluongelmat ja palvelutrendit.
Palveluraporttiluettelo	Näyttää tärkeiden palvelupyynnöiden luettelon. Nämä tiedot päivitetään päivittäin.
Nykyisen palvelupyynnön vanhentumisanalyysi	Analysoi ja hallitsee palvelupyynnöiden vanhentumista.
Avointen palvelupyynnöiden analyysi	Arvioi ja analysoi avoimet palvelupyynnot.
Palvelupyynnöiden määrän analyysi	Arvioi ja analysoi avoimet palvelupyynnön kokonaismäärän.
Tiimin palveluanalyysi	Analysoi palvelupyynnot tiimin jäsenen mukaan.

Markkinoinnin tehokkuus

Seuraava taulukko sisältää tiedot.

Raportin nimi	Kuvaus
Aktiivisen kampanjan tila	Analysoi aktiivisten kampanjoiden tehokkuuden mittareita.
Valmiin kampanjan tulokset	Luo kaavioita ja vertaa valmiiden kampanjoiden tehokkuuden mittareita.
Kampanjan tehokkuus kampanjan nimen mukaan	Arvioi valmiiden kampanjoiden valittuja tehokkuuden mittareita.
Kampanjan tehokkuus kampanjan tyypin mukaan	Arvioi valmiiden kampanjoiden valittuja tehokkuuden mittareita kampanjan tyypin mukaan.
Myyntivihjeen seurannan analyysi	Analysoi myyntivihjeiden iän, seurannan ja tilan trendit.
Myyntivihjeen lähteen analyysi	Analysoi myyntivihjeiden määrän trendit myyntivihjeen lähteen mukaan.
Myyntimahdollisuuden lähteen analyysi sulkemispäivämäärän mukaan	Seuraa myyntimahdollisuuksien myyntivihjeen lähteiden trendiä myyntivihjeen sulkemispäivämäärän mukaan.
Myyntimahdollisuuden lähteen analyysi luontipäivämäärän mukaan	Seuraa myyntimahdollisuuksien myyntivihjeen lähteiden trendiä myyntivihjeen luontipäivämäärän mukaan.
Tuottoarvio	Arvioi tulevaa toteutunutta tuottoa. Arvio perustuu aiempiin tehokkuusmittareihin.

Käytön seuranta

Käyttäjät, joilla on käytön seuranta-oikeus, voivat käyttää käytön seurantaraportteja. Seuraava taulukko sisältää tiedot.

Raportin nimi	Kuvaus
Sovellusobjektien käytön analyysi	Analysoi tietuetyypin käyttöä sovelluksessasi valitun vuoden kalenterin vuosineljänneksen mukaan.
Käyttäjän käyttöönoton analyysi	Analysoi sovelluksen käyttäjäksi ottamisen käyttäjien sisäänkirjautumisten mukaan.
Asennuksen ja kokoonpanon yleiskatsaus	Näyttää yrityksen sovelluksen asetusten ja kokoonpanon tietojen yhteenvedon.
Käyttäjien sisäänkirjaukset roolin perusteella	Näyttää ja analysoi käyttäjien sisäänkirjaukset roolin perusteella kalenterivuoden ja kuukauden mukaan.
Käyttäjien sisäänkirjaukset 25 eniten kirjautuneen käyttäjän perusteella	Näyttää ja analysoi eniten sisäänkirjautuneiden käyttäjien sisäänkirjaukset kalenterivuoden ja kuukauden mukaan.
10 parasta sivunäkymää	Näyttää ja analysoi sovelluksesi 10 parhaan sivunäkymän suoritustason.
Analytics-sovelluksen suoritustaso	Näyttää analyysin raportoinnin, analyttisten kyselyjen ja dashboardien suorituskvyyvystä.

Raportoinnin mittarit

Seuraavat mittarit sisältyvät joihinkin edellä kuvatuista raporteista:

- **Kaupan keskimääräinen koko.** Kaupan keskimääräinen koko myyntimahdollisuuden tuoton perusteella käyttäjän oletusvaluutassa.
- **Kustannukset suljetun myynnin mukaan.** Kustannukset jaettuna voittojen määrällä.
- **Kustannus myyntivihjettä kohti.** Kustannus jaettuna myyntivihjeiden lukumäärällä.
- **ROI (sijoitetun pääoman tuotto).** Sijoitetun pääoman tuoton suhde lasketaan kampanjasta johdetun myyntimahdollisuuden kokonaistuoton (voitto) ja kampanjan kokonaiskustannusten (kustannukset) perusteella. Kaava (voitto vähennettynä kustannuksilla) jaetaan kustannuksilla.
- **Myyntimahdollisuuden voittoprosentti.** Voitettujen myyntimahdollisuuksien prosentti.

Tietoja mukautetusta tilivuosisikalenterista sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers

Oracle CRM On Demand Answers tukee useita kalenterin vaihtoehtojen muotoja:

- **Kalenterin vuosineljännes.** Tilivuoden kalenterin tyyppi, jossa tilivuosi voi alkaa minä tahansa päivänä missä tahansa kuussa. Jokainen 12 kuukauden tilivuosi koostuu neljästä kolmen kuukauden mittaisesta vuosineljänneksestä. Jokainen kuukausi on kokonainen kuukausi, joka alkaa ja päättyy samalla päivämäärällä.
- **5-4-4 malli.** Tilivuosisikalenterin tyyppi, jossa tilivuosi voi alkaa minä tahansa päivänä missä tahansa kuussa. Jokainen 12 kuukauden tilivuosi koostuu neljästä kolmen kuukauden mittaisesta vuosineljänneksestä. Ensimmäinen kuukausi on 5 viikon mittainen ja toinen ja kolmas kuukausi ovat 4 viikon mittaisia.
- **4-4-5 malli.** Tilivuosisikalenterin tyyppi, jossa tilivuosi voi alkaa minä tahansa päivänä missä tahansa kuussa. Jokainen 12 kuukauden tilivuosi koostuu neljästä kolmen kuukauden mittaisesta vuosineljänneksestä. Ensimmäinen ja toinen kuukausi ovat 4 viikon mittaisia ja kolmas kuukausi on 5 viikon mittainen.
- **Mukautettu tilivuosisikalenteri.** Tilivuosisikalenterityyppi, jossa on yksilöivät aloitus- ja päättymispäivämäärät jokaiselle vuodelle. Tässä tyyppissä yritys voi yksilöivästi käsitellä vuosia, joilla on 53. viikko tai karkausviikko.

Päivämäärädimensio on luotu jo 20 vuotta sitten (2000–2020) kaikkiin kalenterityyppeihin, paitsi mukautettuun tilivuosisikalenteriin. Näin ollen yritykset, joille on määritetty kalenterin vuosineljännes, 4-4-5 tai 5-4-4 -kalenterityyppi, voivat analysoida tilivuosisien mittareiden tietoja niiltä päiviltä, jotka osuvat kyseiselle alueelle (2000–2020). Tietojen analysointi tilivuoden tai kalenterin kauden mukaan ja käytettäessä päivämäärädimensioita, jotka ovat tämän alueen ulkopuolella, ei ole mahdollista.

Yritykset, joilla on käytössä mukautettu tilivuosisikalenteri, voivat analysoida tilivuoden mittareita päivämäärädimension kautta vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand määritettyinä vuosina. Jos esimerkiksi määrität tilivuosisikalenterisi vuosiksi 2000–2010, voit analysoida tilivuoden mittareita vain näiltä yhdeltätoista vuodelta. Jos tietue on luotu tai sen alkamis- tai päättymispvm on alueen ulkopuolella, tietue on edelleen näkyvissä sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers raporteissa niin kauan kuin se ei ole käytössä päivämäärädimension taulukon kautta.

Sinun tulee ottaa huomioon seuraavat asiat, jos yrityksesi käyttää mukautettua tilivuosisikalenteria:

- Jos yrityksesi vaihtaa tilivuosisikalenterin tyyppin vakiomuotoisesta tai tavallisesta tilivuosisikalenterista (kalenterin vuosineljännes, 4-4-5 ja 5-4-4 -mallit) mukautettuun tilivuosisikalenteriin, muutos ei tapahdu välittömästi. Yrityksesi tulee pyytää täysi ETL (Poimi, Muunna ja lataa), jotta vaihdosta tulee täydellinen.
- Jos yrityksesi vaihtaa tilivuosisikalenterin vakiomuotoisesta tai tavallisesta tilivuosisikalenterista mukautettuun tilivuosisikalenteriin, sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers ei ole mahdollista analysoida menneitä potentiaalin otoksia tilivuosisilta, joita ei ole määritetty mukautettuun tilivuosisikalenteriin. Menneet tilannevedokset voidaan tasata uuden kalenterin määrittämisessä.
- Jos yrityksesi vaihtaa mukautetun tilivuosisikalenterin määrittämiä olemassa olevalta vuodelta, muutokset näkyvät vasta kun täysi ETL on suoritettu.
- Uusien yritysten mukautetun tilivuosisikalenterin määrittämiset sekä olemassa olevien yritysten uuden tilivuosisikalenterin määrittämiset hoidetaan yön aikana suoritettavissa päivityksissä.
- Päivämäärädimension tilivuosisikalenterin koodikenttää voidaan käyttää tilivuosisikalenterin määrittämisen dekodeauksessa yrityksillä, joilla on vakiomuotoinen kalenteri tai tavallinen tilivuosisikalenteri. Yrityksillä,

jotka käyttävät mukautettua tilivuosikalenteria, tämän koodin ei kuitenkaan voida taata olevan johdonmukainen eikä sitä sen vuoksi voida luotettavasti dekodata.

- Yritysten, jotka valitsevan mukautetun tilivuosikalenterin, tulee kirjata tilivuosikalenterin määritykset aloittaen aikaisimmasta käytettävästä vuodesta, ja jatkettava järjestelmällisesti ilman, että tilivuoden määrityksiin tulee aukkoja. Jos haluat määrittää tilivuosikalenteriin aikaisempia vuosia, voit tehdä sen, mutta silloin tulee vaatia täysi ETL.

Raporttien hallinta

Tee seuraavat tehtävät raporttien hallintaa varten:

- [Raporttikansioden määrittäminen](#) (sivulla 778)
- [Jaettujen raporttikansioden käyttäjänäkävyyden määrittely](#) (sivulla 780)
- [Raportin tietojen tarkastelu](#) (sivulla 782)
- [Raporttien tulostus](#) (sivulla 783)
- [Raporttien ajo](#) (katso "[Raporttien suoritus](#)" sivulla 784)
- [Raporttien lataus](#) (sivulla 785)
- [Raporttien poisto](#) (sivulla 787)
- [Raporttien nimeäminen uudelleen](#) (sivulla 787)
- [Raporttien kopiointi ja siirtäminen](#) (sivulla 788)

Jos rooliisi kuuluvat mukautettujen raporttien hallintaoikeudet, voit suorittaa seuraavat lisätoimet:

- [Vastausten käytön aloitus \(mukautetut raportit\)](#) (sivulla 789)
- [Mukautettujen raporttien julkaiseminen](#) (sivulla 1025)

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavassa aiheessa:

- [Raportit](#) (sivulla 747)

Raporttikansioden määrittäminen

Voit määrittää raporttikansioita ja rajoittaa niiden näkyvyyttä käyttäjille. Tämän jälkeen vain määritetyt käyttäjät näkevät tietyt kansiot omalla raporttien kotisivullaan.

Raporttikansioden luonnin yleiset vaiheet:

- 1 Luo kansiot ja alikansiot (sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers).

- 2 Määritä kansioden näkyvyys käyttäjille (sovelluksen Oracle CRM On Demand hallintasivuilla).

Lisätietoja näkyvyyden määrittämisestä käyttäjille on kohdassa [Jaettujen raporttikansioden näkyvyyden määrittäminen käyttäjille](#) (katso "[Jaettujen raporttikansioden käyttäjänäkyvyyden määrittely](#)" sivulla 780).

- 3 Lisää raportit kansioihin (sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers).

Huomautus: Tämä toimenpiteen suorittaminen edellyttää, että käyttäjärooli sisältää Mukautettujen raportti luonti -oikeuden.

Raporttikansion luonti

- 1 Valitse sovelluksen Oracle CRM On Demand Raportit-välilehti.
- 2 Avaa Oracle CRM On Demand Answers valitsemalla raporttien kotisivun Mukautetut raportit ja analyysit - osassa Analyysien suunnittelu.
- 3 Valitse sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers Analyysien hallinta.
- 4 Valitse Analyysien hallinta -ikkunassa jompikumpi seuraavista vaihtoehtoista:
 - Omat kansiot. Uusi kansio tallennetaan yksityisten kansioidesi hakemistoon.
 - Jaetut kansiot. Uusi kansio tallennetaan koko yrityksen käyttöön jaettuun kansioon.
- 5 Jos haluat luda kansion toisen kansion alikansioksi, avaa pääkansio.
- 6 Valitse Luo uusi kansio.
- 7 Anna kansion nimi ja kuvaus.

HUOMAUTUS: Kansion nimessä saa olla enintään 255 merkkiä. Näkyvyysasetuksia ei voi määrittää jaetuille kansioille, joiden nimessä on enemmän kuin 255 merkkiä.

- 8 Valitse Luo kansio.

Kun kansio luodaan, se näkyy raporttien kotisivulla. Kaikki käyttäjät, joilla on oikeus käyttää jaettujen mukautettujen analyysien kansiota, näkevät uudet yrityksen jaetut kansiot. Tarvittaessa jaetun kansion näkyvyyttä voidaan rajoittaa linkittämällä siihen käyttäjärooleja. Jos kansioon ei linkitetä yhtään käyttäjäroolia, se on julkinen.

Jos uusi kansio luodaan Omat kansiot -kansioon, se näkyy Omat analyysit -kansiossa, jota voidaan käyttää sovelluksen Oracle CRM On Demand Raportit-välilehdeltä käsin. Tämä kansio sisältää vain yksityisiä raportteja, joita muut käyttäjät eivät näe.

Lisätietoja on kohdassa [Jaettujen raporttikansioden näkyvyyden määrittäminen käyttäjille](#) (katso "[Jaettujen raporttikansioden käyttäjänäkyvyyden määrittely](#)" sivulla 780).

Kansion nimeäminen uudelleen

- 1 Valitse Analyysien hallinta -ikkunan kansion rivillä Nimeä uudelleen.

- 2 Anna uusi nimi.
- 3 (Suositellaan) Valitse Säilytä viitteet tämän kohteen vanhaan nimeen.
- 4 Valitse Päivitä.

Kansion poisto

- Valitse Analyysien hallinta -ikkunan kansion rivillä Poista ja vahvista toimi.

Raporttien lisäys raporttikansioon

- Tee jokin seuraavista toimista:
 - Luo raportti ja tallenna se kansioon.
 - Kopioi tai siirrä aiemmin tallennettu raportti kansiota toiseen kansioon.

Lisätietoja raporttien kopioinnista ja siirrosta on kohdassa [Raporttien kopiointi ja siirtäminen](#) (sivulla 788).

Jaettujen raporttikansioiden käyttäjänäkyvyyden määrittely

Oletuksena on, että kaikki jaetut kansiot näkyvät kaikille käyttäjärooleille. Oletuksen voi kumota liittämällä määrättyjä rooleja yksittäisiin kansioihin manuaalisesti. Jos liität käyttäjäroolin kansioon manuaalisesti, Oracle CRM On Demand peruuttaa kansion näkymisen kaikilta muilta käyttäjärooleilta (paitsi järjestelmänvalvojalta). Jokainen rooli, jolle kansion halutaan näkyvän, on tällöin liitettävä siihen erikseen manuaalisesti.

Jos liität roolin kansioon, jossa on alikansioita, rooli liitetään myös kaikkiin alikansioihin. Tämän voi muuttaa menemällä alikansioon ja tekemällä tarvittavat muutokset.

Kaikki kansiot näkyvät aina järjestelmänvalvojalle. Siten järjestelmänvalvojan roolia ei voi manuaalisesti liittää kansioon eikä poistaa siitä. Kaikilla sellaisilla mukautetuilla rooleilla, jotka on muodostettu kopioimalla järjestelmänvalvojarooli, on myös oikeus nähdä aina kaikki kansiot, riippumatta siitä liitetäänkö rooli manuaalisesti johonkin kansioon tai poistetaan siitä.

Ennen aloitusta: Seuraavia toimia varten roolillasi on oltava sisällönhallintaoikeus.

Käyttäjänäkyvyyden määrittely jaetulle raporttikansiolle

- 1 Napsauta millä tahansa ohjelman Oracle CRM On Demand (ei Oracle CRM On Demand Answers) sivulla oikeassa yläkulmassa olevaa Yleinen ylläpito -linkkiä.
- 2 Napsauta ylläpidon kotisivulla Sisällön hallinta -osaa, napsauta Sisällön hallinta -linkkiä.
- 3 Napsauta Jaetut mukautetut analyysit -linkkiä Sisällön hallinta -sivun Raporttikansiot-osassa.
Kansioluettelo-sivulla näytetään kaikki Jaetut mukautetut analyysit -kansion alikansiot.

HUOMATUTUS: Kaikki käyttäjät näkevät Jaetut mukautetut analyysit -juurikansion.

4 Valitse kansio seuraavasti:

- Jos kansio, jossa haluat määrittää näkyvyyden, on ylimmän tason kansio, napsauta kansion nimeä.
- Jos kansio, jossa haluat määrittää näkyvyyden, on alikansio, napsauta pääkansion Alikansiot-linkkiä, kunnes pääset haluamaasi kansioon. Napsauta sitten kansion nimeä.

5 Kansion näkyvyyden määrittäminen tietyille rooleille:

- a** Valitse Lisää rooleja Kansion tiedot -sivulla.
- b** Liitä haluamasi käyttäjäroolit napsauttamalla kunkin kentän vieressä olevaa Haku-kuvaketta.
- c** Valitse Tallenna.

6 Näkyvyyden poistaminen roolilta, jolle kansion näkyvyys on aikaisemmin määritetty:

- a** Valitse Kansion tiedot -sivulla roolin tietueason valikosta Poista.
- b** Vahvista, että haluat poistaa roolin kansiosta.

7 Valitse Poista poistaaksesi käyttäjäroolilta raporttikansion näkyvyyden.

8 Valitse Tallenna.

VIHJE: Kun määrität alikansiolle näkyvyyden, voit napsauttaa Pääkansio-kentässä olevaa kansion nimeä päästäksesi takaisin pääkansion Kansion tiedot -sivulle.

Yksityisten raporttien jakaminen

Käyttäjän yksityinen Omat analyysit -raporttikansio näkyy ainoastaan ohjelman Oracle CRM On Demand käyttäjälle. Omat analyysit -kansio sisältää raportteja, jotka käyttäjä on luonut ja tallentanut yksityisinä. Käyttäjät, joilla on mukautettujen raporttien hallintaoikeus, voivat jakaa yksityisiä raportteja muiden kanssa tallentamalla ne yrityksen jaettuun kansioon.

Yksityisen raportin jakaminen

- 1** Valitse sovelluksen Oracle CRM On Demand Raportit-välilehti.
- 2** Avaa Oracle CRM On Demand Answers valitsemalla raporttien kotisivun Mukautetut raportit ja analyysit -osassa Analyysien suunnittelu.
- 3** Valitse sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers Avaa analyysi.
- 4** Valitse Avaa analyysi -valintaikkunasta analyysi ja valitse OK.
- 5** Valitse Muodosta ja näytä analyysi -sivulla Tallenna.

- 6 Valitse Tallenna analyysi -valintaikkunasta Jaetut kansiot -kansioista kohdekansio (esimerkiksi Yrityksen jaettu kansio) ja valitse OK.

Valmiiden raporttien jakaminen ja piilottaminen

Valmiit raportit jaetaan kaikille käyttäjille yrityksessä.

Analyysiraportteihin pääsy- ja valmiiden analyysien katseluoikeuden avulla määritellään, näkyvätkö jaetut valmiit analyysit tietyille käyttäjärooleille. Jos käyttäjäroolilla on analyysiraportteihin pääsy- ja valmiiden analyysien katseluoikeus, kaikki jaetut valmiit analyysit näkyvät Raportit-välilehdellä. Jos käyttäjäroolilla ei ole tätä oikeutta, kaikki valmiit analyysit piilotetaan.

Piilottaaksesi määrättyt valmiit raportit ja näyttääksesi muita poista analyysiraportteihin pääsy- ja valmiiden analyysien katseluoikeus -valintaruudun valinta. Tällöin kaikki jaetut valmiit raportit piilotetaan. Jakaaksesi määrättyjä valmiita raportteja siirry ohjelmaan Oracle CRM On Demand Answers, avaa jaettava raportti ja tallenna se johonkin Yrityksen jaetun kansion jaettuun kansioon. Konfiguroi jaetun kansion näkyvyys tarpeen mukaan.

HUOMAUTUS: Analyysiraportteihin pääsy- ja valmiiden analyysien katseluoikeuden avulla määritetään, onko sinulla pääsyä valmiisiin raportteihin. Jos tämä käyttöoikeus ei ole käytössä, raportteja ei näytetä ja saatat saada virheviestin riippumatta siitä, mistä niitä käytät (esimerkiksi Raportit-välilehti, kotisivu, dashboard, Web-applet tai Web-välilehti).

Raportin tietojen tarkastelu

Raportin tiedot näytetään luetteloina, taulukoina, diagrammeina tai kaavioina. Monissa raporteissa voit valita eri luokkia ja organisoida niiden avulla samat tiedot uudelleen eri näkökulmasta. Voit esimerkiksi tarkastella ensin asiakkaita ryhmitettyinä alueen mukaan ja ryhmittää heidät sen jälkeen toimialan mukaan.

Jos luetteloissa ja taulukoissa on arvo NULL, muut kuin seuraavat kentät ovat tyhjiä:

- tunnuskentät, kuten Asiakkaan tunnus ja Yhteyshenkilön tunnus, joissa arvot näkyvät negatiivisina numeroina
- tietuetyypin nimikentät, kuten Asiakkaan nimi, Yhteyshenkilön koko nimi, Mukautetun objektin 1 nimi, joissa näkyy arvo *Määrittämätön*.

Diagrammien ja kaavioiden osiin voi myös siirtyä, niin että osaan sisältyvät tietueet tulevat näkyviin.

Monet kaavioraportit sisältävät myös tukitietojen mittarien taulukon, jonka avulla suhteellisia ja absoluuttisia lukuja voi verrata.

Raportin näkökulman muuttaminen

- Valitse avattavasta luettelosta toinen luokka, jonka avulla voit organisoida samat tiedot eri näkökulmasta.

Diagrammin tai kaavion osaan sisältyvien tietueiden tarkastelu

- Valitse ympyräkaavion tai pylväsdiagrammin osa.

Näyttöön avautuu osaan sisältyvien perustana olevien myyntimahdollisuuksien, asiakkaiden tai palvelupyyntöjen luettelo.

Raporttien tulostus

Voit tulostaa raportin raporttien kotisivulta. Jos käytössä oleva rooli sisältää Mukautettujen raporttien hallinta -oikeuden, raportteja voi tulostaa myös ohjelmasta Oracle CRM On Demand Answers.

Vihje: Vaaka-tilaa käytettäessä raporttien ulkoasu optimoidaan.

Raportin tulostus raporttien kotisivulta

- 1 Valitse sovelluksen Oracle CRM On Demand Raportit-välilehti.
- 2 Napsauta raporttien kotisivulla tulostettavan raportin linkkiä.
 - Jos haluat tulostaa ennalta muodostetun raportin, napsauta sen linkkiä raporttien kotisivulla.
 - Jos haluat tulostaa mukautetun raportin, avaa Jaetut analyysit -kansion Omat analyysit -kansio ja napsauta mukautetun raportin linkkiä.
- 3 Selaa näyttöä raportin loppuun, napsauta Tulostukseen sopiva -linkkiä ja valitse tarpeen mukaan HTML tai PDF.
Raportti avautuu erilliseen ikkunaan.
- 4 Valitse raportti-ikkunan selaimen valikosta Tiedosto > Tulosta.
- 5 Valitse asetukset tulostusikkunassa ja tulosta raportti.
- 6 Sulje raportti-ikkuna.

Raportin tulostus ohjelmassa Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Valitse sovelluksen Oracle CRM On Demand Raportit-välilehti.
- 2 Avaa Oracle CRM On Demand Answers valitsemalla raporttien kotisivun Mukautetut raportit ja analyysit -osassa Analyysien suunnittelu.
- 3 Valitse sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers Avaa analyysi.
- 4 Etsi ja valitse tulostettava analyysi Avaa analyysi -valintaikkunassa ja valitse sitten OK.
- 5 Valitse Analyysin luonti ja katselu -sivun otsikkorivillä Analyysin esikatselu.
- 6 Selaa näyttöä raportin loppuun ja valitse Tulostukseen sopiva > HTML/PDF.
Raportti avautuu erilliseen ikkunaan.

- 7 Valitse raportti-ikkunan selaimen valikosta Tiedosto > Tulosta.
- 8 Valitse asetukset tulostusikkunassa ja tulosta raportti.
- 9 Sulje raportti-ikkuna.

Raporttien suoritus

Vaikka voitkin tarkastella raportteja sovelluksen eri sivuilla, raporttien kotisivulla voit käyttää kaikkia ennalta määritettyjä raportteja ja julkisia mukautettuja raportteja.

Raportin suoritus

- 1 Valitse sovelluksen Oracle CRM On Demand Raportit-välilehti.

Raporttien kotisivulla raportit ryhmitellään seuraaviin luokkiin:

Pääluokka	Kuvaus
Mukautetut raportit ja analyysit	Kaikki mukautetut raportit ovat oman yrityksesi käyttäjien luomia. Joillekin tai kaikille työntekijöille julkaistut raportit ovat jaettuja mukautettuja analyysieja, kun taas yksityiset raportit näkyvät kohdassa Omat analyysit. Vain käyttäjät, joilla on mukautettujen raporttien hallintaoikeudet, voivat luoda mukautettuja raportteja käyttämällä Analyysien suunnittelu -linkkiä.
Pikaluettelot	Tavallisessa luetteloraportoinnissa käytettävät raportit vuorovaikutteisen tai graafisen analytiikan asemesta.
Potentiaalialaalyysi	Auttaa arvioimaan yrityksen myynnin ja tiimien tehokkuutta.
Myynnin tehokkuus	Raportit, joiden avulla voidaan arvioida yrityksen potentiaalitrendejä ja suorituskyyä menneisyydessä ja tällä hetkellä.
Asiakkaat	Raportit, joiden avulla voidaan arvioida asiakkaiden ja yhteyshenkilöiden laatu- ja väestöryhmätietoja.
Palvelu	Raportit, joilla arvioidaan yrityksen palveluorganisaation tehokkuutta.
Viestintä	Raportit, joiden avulla voidaan arvioida sovelluksen Oracle Contact On Demand käyttöön liittyviä tilastotietoja kunkin työryhmän ja projektin perusteella. Viestintä-osa näkyy, jos käyttäjäroolisi sisältää oikeuden tarkastella tätä dashboardia.
Markkinoinnin tehokkuus	Raportit, joilla voidaan arvioida kampanja-aktiviteettien ja myyntivihjeiden hallintaan liittyvien aktiviteettien tehokkuutta.

- 2 Napsauta raporttien kotisivulla haluamasi ennalta määritetyn raportin linkkiä tai avaa kansio ja napsauta haluamasi mukautetun raportin linkkiä.

Raportin tiedot näkyvät Raportit-sivulla.

3 Raportin mukaan voit ehkä tehdä seuraavia toimia Raportit-sivulla:

- Voit tarkastella tietoja eri näkökulmista valitsemalla muita vaihtoehtoja avattavista luetteloista.
- Voit tarkastella kaavion segmentin kokonaissummia asettamalla osoittimen segmentin päälle.
- Voit tarkastella segmenttiin kuuluvia tietueita napsauttamalla segmenttiä. Näyttöön tulee tietueluettelo ja siihen liittyviä tietoja.
- Voit suodattaa tietoja raportointitasolla valitsemalla haluamasi vaihtoehdon avattavasta Raportointitaso-luettelosta.

Raportointitaso	Kuvaus
(Kaikki valinnat)	Raportti, joka muodostetaan minkä tahansa käyttäjän omistamasta datasta, joka on istunnon käyttäjän tarkasteltavissa sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers.
0	Raportti muodostetaan vain istunnon käyttäjän omistamasta datasta.
1	Raportti muodostetaan datasta, jonka omistavat käyttäjät ovat istunnon käyttäjää yhtä porrasta alempana operationaalisessa hierarkiassa ja kaikilla tasoilla valitun tason yläpuolella.
2	Raportti muodostetaan datasta, jonka omistavat käyttäjät ovat istunnon käyttäjää kahta porrasta alempana operationaalisessa hierarkiassa ja kaikilla tasoilla valitun tason yläpuolella.

- Lataa raportti selaamalla raportin sivun loppuun, napsauttamalla Lataa-linkkiä ja valitsemalla haluamasi vaihtoehto. Lataa sitten raportti näytön ohjeiden avulla.
- Voit päivittää nykyiset, reaaliaikaiset tiedot (käytettävissä useimmissa raporteissa, mutta ei kaikissa) napsauttamalla sivun alaosassa olevaa Päivitä-painiketta.
- Voit tulostaa raportin napsauttamalla sivun alaosassa olevaa Tulostettava versio -linkkiä.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Raportit](#) (sivulla 747)
- [Raporttitietojen tarkastelu](#) (katso "[Raportin tietojen tarkastelu](#)" sivulla 782)

Raporttien lataus

Voit ladata raportteja Raportit-kotisivulta tai ohjelmasta Oracle CRM On Demand Answers, jos rooliisi kuuluu mukautettujen raporttien hallintaoikeus.

Raportin lataus Raportit-kotisivulta

- 1 Napsauta Raportit-välilehteä.
- 2 Napsauta raporttien kotisivulla ladattavan raportin linkkiä.
- 3 Selaa raportin sivun loppuun, napsauta Lataa-linkkiä ja valitse avattavasta luettelosta jokin seuraavista vaihtoehtoista:
 - Lataa Microsoft Exceliin (Excelin versio 2002 tai uudempi)
 - Lataa Excel 2000:een

HUOMAUTUS: Kaavioiden latausta Excel 2000:een ei tueta; vain tietoja voi ladata.

 - Lataa tiedot (.csv)
 - Lataa tiedot (.txt)
 - Lataa Web-sivu (MHTML)
- 4 Lataa raportti noudattamalla näyttöön tulevia ohjeita.
- 5 Valitse Palaa raporttien kotisivulle, kun haluat palata raporttien kotisivulle.

Raportin lataus ohjelmasta Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Napsauta Raportit-välilehteä.
- 2 Napsauta raporttien kotisivun mukautettujen raporttien ja analyysien osiossa analyysien suunnittelulinkkiä.

Oracle CRM On Demand Answers avautuu uuteen sivuun, joka toimii muista sovelluksen Oracle CRM On Demand sivuista erillään.
- 3 Valitse Avaa aiemmin luotu analyysi -osasta Avaa analyysi.
- 4 Etsi ja valitse Avaa analyysi -valintaikkunassa analyysi, jonka haluat ladata, ja valitse OK.
- 5 Valitse Analyysin luonti ja katselu -sivun otsikkorivillä Analyysin esikatselu.
- 6 Selaa raportin loppuun, napsauta Lataa-linkkiä ja valitse jokin seuraavista vaihtoehtoista:
 - Lataa Microsoft Exceliin (Excelin versio 2002 tai uudempi)
 - Lataa Exceliin (2000)
 - Lataa tiedot (.csv)
 - Lataa tiedot (.txt)
 - Lataa Web-sivu (MHTML)
- 7 Lataa raportti noudattamalla näyttöön tulevia ohjeita.

- 8 Palaa kohteen Oracle CRM On Demand Answers sivulle valitsemalla raportin oikeassa yläkulmassa oleva Sulje ikkuna -vaihtoehto.
- 9 Palaa raporttien kotisivulle valitsemalla kohteen Oracle CRM On Demand Answers sivulla oleva Sulje ikkuna -vaihtoehto.

Ladatun raportin tuonti

Tuo ladattu raportti valitsemalla Excelissä Tiedosto ja sen jälkeen Avaa. Jos tiedot näkyvät yhdessä sarakkeessa, valitse sarake ja sen jälkeen Tiedot ja Teksti sarakkeisiin -vaihtoehto. Joissakin Excel-versioissa voit myös tuoda ladatun raportin kaksoisnapsauttamalla ladatun tiedoston kuvaketta Windowsin Resurssienhallinnassa. Saat lisätietoja Excel-versiosi yhteensopivuudesta yrityksesi IT-tukitiimiltä.

Raporttien poisto

Voit poistaa itse luomiasi raportteja. Et voi poistaa muiden käyttäjien luomia raportteja.

Luotujen raporttien poisto

- 1 Napsauta Raportit-välilehteä.
- 2 Napsauta raporttien kotisivun mukautettujen raporttien ja analyysien osassa analyysien suunnittelulinkkiä.
- 3 Napsauta ohjelman Oracle CRM On Demand Answers sivun Analyysien hallinta -osan analyysien hallintapainiketta.
- 4 Valitse analyysien hallintaikkunassa raportin sisältävä kansio.
- 5 Valitse raporttirivin Poista-painike ja vahvista poisto valitsemalla Kyllä.
- 6 Voit palata takaisin Vastausten käytön aloitus -sivulle napsauttamalla sivun yläosassa näkyvää linkkiä.

Raporttien nimeäminen uudelleen

Voit määrittää luomillesi raporteille uuden nimen. Voit kuitenkin nimetä uudelleen vain itse luomiasi raportteja, et toisten käyttäjien luomia raportteja.

Luotujen raporttien uudelleennimeäminen

- 1 Napsauta Raportit-välilehteä.
- 2 Napsauta raporttien kotisivun mukautettujen raporttien ja analyysien osassa analyysien suunnittelulinkkiä.

- 3 Napsauta ohjelman Oracle CRM On Demand Answers sivun Analyysien hallinta -osan analyysien hallintapainiketta.
- 4 Valitse analyysien hallintaikkunassa kansio, joka sisältää uudelleennimettävän raportin.
- 5 Valitse raporttirivin Nimeä uudelleen -painike.
- 6 Päivitä nimi.
- 7 Päivitä Kuvaus-kentän tiedot tarvittaessa (enintään 2 000 merkkiä).
Jos raporttisi on julkinen, nimi- ja kuvauskenttiin kirjoittamasi tiedot näkyvät täsmälleen kirjoittamassasi muodossa järjestelmän käyttäjien raporttien kotisivulla.
- 8 Valitse Päivitä.
- 9 Voit palata takaisin Vastausten käytön aloitus -sivulle napsauttamalla sivun yläosassa näkyvää linkkiä.

Raporttien kopiointi ja siirtäminen

Voit kopioida raportin kansioista toiseen kahdella tavalla:

- Avaamalla raportin sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Analyysin luonti ja katselu -sivulla ja tallentamalla raportin toiseen kansioon.

HUOMAUTUS: Käytä tätä menetelmää, kun haluat kopioida raportin omasta kansioista jaettuun kansioon.

- Kopioi-/Siirrä-toiminnolla sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Analyysien hallinta -ikkunassa.

HUOMAUTUS: Älä käytä tätä menetelmää, kun kopioit raportin omasta kansioista jaettuun kansioon.

Voit myös siirtää raportin kansioista toiseen sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Analyysien hallinta -ikkunan Kopioi-/Siirrä-toiminnon avulla.

Seuraavassa kuvataan, miten voit kopioida raportin omasta kansioista jaettuun kansioon.

Raportin kopiointi omasta kansioista jaettuun kansioon

- 1 Valitse sovelluksen Oracle CRM On Demand Raportit-välilehti.
- 2 Avaa Oracle CRM On Demand Answers valitsemalla raporttien kotisivun Mukautetut raportit ja analyysit -osassa Analyysien suunnittelu.
- 3 Valitse sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers Avaa analyysi.
- 4 Siirry Avaa analyysi -valintaikkunassa raporttiin, jonka haluat jakaa, valitse se ja valitse OK.
- 5 Valitse Muodosta ja näytä analyysi -sivulla Tallenna.
- 6 Siirry Tallenna analyysi -valintaikkunassa kansioon, johon haluat kopioida tai siirtää raportin.

7 Valitse OK.

Seuraavassa kuvataan, miten voit kopioida tai siirtää raportin kansioista toiseen.

Raportin kopiointi tai siirto kansioista toiseen Analyysien hallinta -ikkunassa

- 1** Valitse sovelluksen Oracle CRM On Demand Raportit-välilehti.
- 2** Avaa Oracle CRM On Demand Answers valitsemalla raporttien kotisivun Mukautetut raportit ja analyysit -osassa Analyysien suunnittelu.
- 3** Valitse sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers Analyysien hallinta.
- 4** Valitse Analyysien hallinta -ikkunan kansion rivillä Kopioi/Siirrä.
- 5** Valitse raportin hakemistossa kansio, johon haluat kopioida tai siirtää raportin.
- 6** Valitse Kopioi tai Siirrä.

Vastausten käytön aloitus (mukautetut raportit)

HUOMAUTUS: Mukautettujen raporttien luonti edellyttää, että käyttäjärooli sisältää mukautettujen raporttien hallintaoikeudet tai omien raporttien hallintaoikeudet.

Answers-sovelluksen käytön aloitus -sivulla on linkit seuraaviin toimiin:

- **Avaa aiemmin luotu analyysi.** Napsauttamalla tätä linkkiä voit avata aiemmin luodun analyysin, joka on tallennettu yksityiseen kansioosi tai jaettuun kansioon. Lisätietoja on kohdassa [Raporttien hallinta](#) (sivulla 778).
- **Analyysien hallinta.** Napsauttamalla tätä linkkiä voit poistaa tai nimetä uudelleen aiemmin luodun analyysin. Lisätietoja on kohdassa [Raporttien hallinta](#) (sivulla 778).
- **Luo uusi analyysi.** Tämä osa sisältää linkkejä aihealueisiin, jotka muodostavat mukautetun raportin perustan.

Uuden analyysin luonti (mukautettu raportti)

Luo uusi analyysi -osassa on kaksi aihealueluettelo, joita voit käyttää raportissasi: Analyysit-aihealueet ja Raportointi-aihealueet. Useimmat raportit käyttävät yhden aihealueen tietoja. Raportti voidaan luoda käyttäen tietoja kahdelta aihealueelta, mutta se on edistynyt tehtävä.

Kullakin aihealueella on tietokenttiä (jotka on järjestetty mitoiksi) ja niihin liittyvät mittarit.

Analyysit-aihealueet käyttävät joka yö koottuja tietoja. Näillä aihealueilla on yleensä historiallisia tietoja tai trenditietoja tai ne sisältävät monimutkaisempia laskentoja kuin Raportointi-aihealueilla ovat tiedot. Analyysit-aihealueilta tehdyissä raporteissa näkyy viimeisen päivityksen päivämäärä ja aika sivun alareunassa. Jos tämä on ensimmäinen kerta, kun kirjaudut, historia-analyyseissä ei näy tietoja ensimmäisiltä 24 tunnilta.

Raportointi-aihealueet tarjoavat tosiaikaisia analyyskejä. Näiden raporttien tiedot voivat muuttua työpäivän aikana. Raportointi-aihealueelta tehdyissä raporteissa on Päivitä-painike, jotta ne voidaan päivittää

tosiaikaisesti. Lisätietoa aihealueista on kohdassa [Tietoa aihealueista raporteissa](#) (katso "[Raporttien aihealueista](#)" sivulla 794).

Ennen kuin aloitat Tee seuraavat toimet:

- Varmista, että lisättävät tiedot eivät sisälly johonkin järjestelmän ennalta luoduista raporteista.
- Tutustu raporttien ja raportoinnin tietuetyyppien rajoituksiin. Lisätietoa on kohdassa [Tietoa raporttien rajoituksista](#) (katso "[Tietoja raporttien rajoituksista](#)" sivulla 791).
- Tarkista tiedot mukautetuista raporteista. Jos olet lisännyt uusia kenttiä, voit käyttää näitä mukautettuja kenttiä raportissa. Jos olet muuttanut kenttien näytettäviä nimiä, uusia näytettäviä nimiä käytetään raporteissa. Jos kuitenkin nimeät tietuetyyppejä, kuten asiakkaita, uudelleen, uusia nimiä ei käytetä raporteissa.

HUOMAUTUS: Jos päätit lisätä valintaluettelon arvoja tuodessasi tietoja, valintaluettelon uudet arvot eivät ehkä näy raporteissa 24 tuntiin. Siksi et ehkä voi käyttää valintaluettelon uusia arvoja suodattimina tänä aikana.

Voit luoda mukautetun raportin napsauttamalla yhtä Analyysit- tai Raportointi-aihealuetta. Oracle CRM On Demand Answers ohjaa sinua sitten mukautetun raportin määrittämisessä ja dynaamisen analyysin tekemisessä. Tämä prosessi sisältää nämä yleisvaiheet:

1 Vaihe 1: kriteerien määrittäminen (sivulla 943)

Määritä sarakkeet ja suodattimet. Lisäämällä suodattimia määrität raporttiin lisättävät tiedot (valinnainen, mutta suositeltu). Suodattimet rajoittavat näytettävien tietojen määrää, pienentävät tietojoukon kokoa ja auttavat välttämään suorituskykyongelmia.

2 Vaihe 2: asettelujen luonti (sivulla 971)

Lisää diagrammeja tai taulukoita (valinnainen), jotka esittävät tiedot graafisesti tai muulla tavalla.

3 Vaihe 3: kehoitteiden määrittäminen (valinnainen) (sivulla 1020)

Lisää kehoitteita, jotka auttavat käyttäjiä määrittämään suodatinarvoja raporttien ajamisen yhteydessä.

4 Vaihe 4: raporttien tarkistus (sivulla 1024)

Tarkista raportti ennen tallentamista.

Mukautetun raportin luomisen aloitus

- 1** Napsauta sivun yläosassa olevaa raporttien välilehteä.
- 2** Valitse raporttien kotisivun mukautettujen raporttien ja analyysien osiosta analyysien suunnittelulinkki.
Oracle CRM On Demand Answers avautuu uuteen sivuun, joka toimii muista sovelluksen Oracle CRM On Demand sivuista erillään.
- 3** Napsauta Analyysit- tai Raportointi-aihealuetta.

Tietoja raporttien rajoituksista

Raporttien rajoitukset on lueteltu seuraavissa osissa.

Mukautettujen objektien raportointi

Oracle CRM On Demand Answers tarjoaa kattavaa tukea mukautettujen objektien raportointiin. Voit raportoida mukautetuista objekteista 1, 2 ja 3 ja niiden moni moneen -suhteesta asiakkaisiin, yhteyshenkilöihin, myyntimahdollisuuksiin ja palvelupyyntöihin erityisten aihealueiden kautta. Mukautetut lisäobjektit -aihealueella voi raportoida mukautettujen objektien 4–15 välisistä suhteista sekä muista esimääritetyistä objekteista, kuten mukautetuista objekteista 1, 2 ja 3. Mukautetun objektin raportointia tuetaan kuitenkin vain tosiaikaisissa aihealueissa. Toiminto ei ole saatavilla historia-aihealueilla.

Kuvaustekstin rajoitukset

Kuvausteksti-kentät rajoittavat, kuinka paljon tekstiä raporttiin voi tulostaa:

- Jos merkistö käyttää yhden bitin merkkejä, ensimmäiset 2000 merkkiä näkyvät, jos kokonaisbittikoko on alle 4000.
- Jos merkistö käyttää useabittisiä merkkejä, ensimmäiset 1000 merkkiä näkyvät, jos kokonaisbittikoko on yli 2000.

Rivien enimmäismäärä

Tietueiden enimmäismäärä voi näkyä seuraavasti:

- **Taulukkonäkymä.** Tässä näkymässä näkyvien tietueiden enimmäismäärä on 10 000. Tämä on myös ladattavien rivien enimmäismäärä. CSV- tai tekstitiedostoja ladattaessa näkymä tukee kuitenkin 65 000 riviä.
- **Pivot-tilukkonäkymä.** Tässä näkymässä näkyvien tietueiden enimmäismäärä on 20 000 ja täytettyjen solujen (rivit kertaa sarakkeet) enimmäismäärä on 200 000. Ulkopuolelle jätettyjä ja piilotettuja sarakkeita ei oteta huomioon tässä rajassa.
- **Avattavat luettelot.** Avattavissa luetteloissa näkyvien arvojen enimmäismäärä on 1000. Tämä määrä sisältää avattavat luettelot suodatinehdoissa ja raporttien ja dashboardien kehoteissa.

Kyselyn aikaraja

Oracle CRM On Demand Answers ajaa kyselyt ja raportit tehokkaasti ja täsmäyttää toimintonsa sovelluksen Oracle CRM On Demand suorituskykyyn. Jotta pitkäkestoiset ja päättymättömät kyselyt heikentäisivät sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers suoritusasoa mahdollisimman vähän, sekä reaaliaikaisille raporteille että historiaraporteille voidaan ottaa käyttöön aikaraja. Kyselyt, jotka ylittävät aikarajan, käynnistävät aikakatkaisuvirhesanomien. Jos haluat lisätietoja tietyistä aikakatkaisurajoista, jotka soveltuvat omaan Oracle CRM On Demand-esiintymään, ota yhteyttä asiakaspalveluun. Kaikkien esiintymien enimmäiskyselyaika on 10 minuuttia raportoinnin (reaaliaikaisessa) aihealueissa ja 180 minuuttia analyysin (historiallisen) aihealueissa. Tietoja kyselyjen suoritusaikojen optimoinnista on kohdissa [Tietoja raporttien suorituksista](#) (katso "Tietoja raporttien suorituskyvystä" sivulla 1068) ja [Suorituksen optimointi](#) (sivulla 1069).

Monivalintaluettelot

Monivalintaluetteloiden arvoja ei tueta tosiaikaisessa aihealueiden raportoinnissa. Niitä tuetaan historia-aihealueissa seuraavilla aihealueilla:

- Asiakas
- Toimi
- Yhteyshenkilö
- Kauppias
- Myyntivihje
- Myyntimahdollisuus
- Palvelupyyntö

Sarakesuodattimen kehote yhdistelmäanalyysissä

Sarakesuodattimen kehoitteet mahdollistavat sarakkeen yleisen suodatuksen pyynnön sisällä. Tämä sarakesuodattimen kehote ei kuitenkaan ole saatavilla yhdistetyissä analyysipyynnöissä.

Kirjan näkyvyys

Kun valitset kirjan kirjavalitsimesta historia-aihealueella, siinä näkyy sekä kirjaan että sen alikirjoihin sisältyvät tietueet. Historia-aihealueilla ei ole mahdollista jättää ulkopuolelle alikirjoihin sisältyviä tietueita. Toisin kuin tosiaikaisessa aihealueiden raportoinnissa, siinä näkyvät vain tietueet, jotka liittyvät senhetkiseen kirjaan, ei alikirjoihin liittyviä tietueita.

Vaihtokurssit

Jos yrityksessäsi on useampi kuin yksi aktiivinen valuutta, yrityksesi järjestelmänvalvojan täytyy määrittää vaihtokurssit kullekin valuutalle. Vaihtokurssien muutokset näkyvät raporteissa yöllisen analyysitietojen päivityksen jälkeen. Yksittäinen vaihtokurssi määritetään kullekin kuulle ja kaikki kuussa tapahtuvat toimenpiteet käyttävät sitä kurssia.

Joillakin tietuetyypeillä on useita päivämääräkenttiä. Vain yhtä päivämääräkenttää käytetään määrittämään kuukauden vaihtokurssi. Omaisuuden valuuttamuunnoksissa Ostopvm-kenttä määrittää käytetyn kuukauden. Myyntimahdollisuuden kohdalla käytetään myyntimahdollisuuden sulkemispäivämäärää, joka on lähinnä vaihtokurssin voimaantulopäivämäärää.

Lokalisointiasetukset

Jos muutat oletuskieltä, raportointielementit näkyvät juuri valitulla kielellä. Kuitenkin tiedot raporteissa tai dashboardeissa riippuvat yrityksesi oletusarvoisesta kielestä valitusta kielestä huolimatta.

Päivämäärätuki

Oracle CRM On Demand Answers tukee mittareiden päivämääräanalyysiä päivämäärädimension kautta 20 vuotta (2000–2020) yrityksille, jotka käyttävät kalenterin vuosineljänneistä tai vakiomuotoisia tilivuosiskalenterimalleja. Jos yritys käyttää mukautettua tilivuosiskalenteria, Oracle CRM On Demand Answers

voi tukea mittareiden päivämääräanalyysiä vain ohjelmassa Oracle CRM On Demand määritettyinä vuosina. Jos tämän kauden ulkopuolella luodaan tietue, voit silti näyttää tämän tietueen, kunhan sitä ei analysoida päivämäärädimension kautta.

Päivämäärädimensiot määritetään analyysin (historiallisilla) aihealueilla eri tavalla kuin raportoinnin (reaaliaikaisilla) aihealueilla. Analyysin aihealueilla on vain yksi päivämäärädimensio (vakio tai kanoninen), ja mittarijoukkoja voi olla yksi tai useita ja niissä voi olla käytössä eri päivämäärät, joten nämä mittarit voidaan raportoida minkä tahansa halutun jakson päivämäärän mukaan. Raportoinnin aihealueilla voi olla yksi tai useita päivämäärädimensioita (roolien mukaan) ja vain yksi mittarijoukko, joten nämä mittarit voidaan analysoida käyttämällä eri päivämäärädimensioita.

Esimerkiksi Myyntimahdollisuuden historian analyysin aihealue sisältää yhden päivämäärädimension (Sulkemispäivämäärä) ja kaksi mittarijoukkoa. Oletusmittarijoukko, Myyntimahdollisuuden mittarit, perustuu Sulkemispäivämäärään, mutta käytössä on lisäksi toinen mittarijoukko, Myyntimahdollisuuden mittarit avauspäivämäärän mukaan, jonka avulla myyntimahdollisuuksia voidaan analysoida avauspäivämäärän mukaan. Myyntimahdollisuuksien raportoinnin aihealue sisältää kuitenkin kaksi päivämäärädimensiot, Avauspäivämäärän ja Sulkemispäivämäärän, ja yhden mittarijoukon (Myyntimahdollisuuden mittarit). Analyysin aihealueen päivämäärädimension käyttämisen etuna on mahdollisuus analysoida useita aiheeseen liittyviä mittareita koko aikajaksolla ja käyttää kussakin raportissa mitä tahansa haluttuun jaksoon sisältyviä päivämääriä.

Seuraavassa taulukossa on yhteenveto analyysin ja raportoinnin aihealueiden päivämäärädimensioiden asetuksista.

Ominaisuus	Analyysin aihealueet	Raportoinnin aihealueet
Päivämäärädimensiot	Yksi	Yksi tai useita
Mittarijoukot	Yksi tai useita	Yksi

Kellonajan tuki

Raporttien päivämäärät ja kellonajat näytetään yrityksen aikavyöhykkeen ajassa, joten kaikki raportin käyttäjät näkevät tiedot samassa muodossa. Päivämäärät ja kellonajat voidaan näyttää käyttäjän aikavyöhykkeen ajassa (vain Raportoinnin aihealueet), jos yrityksen järjestelmänvalvoja on ottanut käyttöön Raportoinnin aihealueet -kentässä Käyttäjän aihevyöhyketuen ja jos tämä on kenttä on valittuna käyttäjän profiilissa. Tämän asetuksen muuttaminen vaikuttaa ainoastaan itse näyttämiisi raportteihin, ei muiden näyttämiin raportteihin. Kun jaat raportteja, näkemäsi päivämäärä- ja aikatiedot saattavat poiketa muiden näkemistä tiedoista.

Käyttäjäkiintiöt

Käyttäjäkiintiöt ovat käytettävissä raportointiin seuraavilla aihealueilla: aktiviteetit, aktiviteetin historia, myyntimahdollisuudet, myyntimahdollisuuden historia, myyntimahdollisuus-tuotteet ja myyntimahdollisuus-tuotehistoria. Sinun täytyy tutustua seuraaviin seikkoihin, kun raportoit käyttäjäkiintiöistä:

- Käyttäjäkiintiöt liittyvät tilivuosikalenterin määrittäisiin. Jos tilivuosikalenterin käytössä on 12 jaksoa, jotka alkavat aina 1.7., sama pätee käyttäjäkiintiöihin. Raporteissa käyttäjäkiintiön vuosi määräytyy tilivuoden viimeiden jakson perusteella. Esimerkiksi jos tilivuosi päättyy 30.6.2011, käyttäjäkiintiön vuosi 2011 on 1.7.2010-30.6.2011.

- Jos yrityksesi muuttaa tilivuosisikalenterin määritelmää, sinun täytyy poistaa ja luoda uudelleen käyttäjäkiintiöt, jos neljännesvuosittaisen ja vuosittaisen käyttäjien kiintiöarvojen käytön täytyy vastata sovellusten Oracle Contact On Demand ja Oracle CRM On Demand Answers käyttäjäkiintiöitä. Käyttäjäkiintiön suhde tilivuoteen sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers perustuu kuitenkin silti vuoteen, jolloin tilivuoden viimeinen kausi päättyy.
- Käyttäjäkiintiöt määritetään kiintiön nimelle, päivämäärälle (kuukausi tai suurempi) ja käyttäjälle. Niitä ei määritetä myyntimahdollisuuden tasolla. Jos yrität raportoida kiintiön mittarit ja myyntimahdollisuuden mittarit myyntimahdollisuuden dimensiokentällä, siitä voi aiheutua ODBC-virheitä. ODBC-virheitä voi aiheutua myös, kun käyttäjäkiintiö raportoidaan dimensio-objektin tasolla, joka on alhaisempi kuin määritetty tai saatavilla oleva taso. Esimerkiksi käyttäjäkiintiöt määritetään kuukausitasolla. Jos yrität raportoida päivämäärän tasolla, saatat saada ODBC-virheen.
- Käyttäjän kiintiön mittarit luodaan aina Esimiehen näkyvyys -toiminnolla huolimatta käyttäjän näkyvyydestä. Siten käyttäjät, jotka eivät ole yrityksen järjestelmänvalvojia, eivät voi raportoida käyttäjän kiintiöitä myyntimahdollisuuden mittareiden kanssa, kun niiden näkyvyys asetetaan Tiimin näkyvyys -asetukseen.
- ODBC-virheitä saattaa aiheutua, jos raportoit käyttäjäkiintiön mittarit noudattamattomalla dimensiolla. Esimerkiksi käyttäjäkiintiön mittareita ei määritetä myyntimahdollisuuden dimensiossa myyntimahdollisuuden historia -aihealueella ja siten ODBC-virheitä saattaa syntyä, jos yritit raportoida käyttäjän kiintiöt ja myyntimahdollisuuden mittarit myyntimahdollisuuden dimensiokenttien ohella.
- Jos määrität tietylle vuodelle useamman kuin yhden kiintiön, raporteissa näkyvät käyttäjäkiintiön arvot ovat yhdistelmä kaikista kiintiötyypeistä sinä vuonna. Sinun täytyy käyttää suodatinta mittareittain, jos haluat raportin näyttävän käyttäjäkiintiöiden arvot valituista kiintiötyypeistä sinä vuonna. Esimerkiksi jos palvelukiintiö ja lisenssiikiintiö ovat kaksi tilivuoden 2009 kiintiötyyppiä ja haluat vain palvelukiintiön näkyvän raporteissa, kun raportoit myyntimahdollisuuden tuloa, käytä seuraavaa suodatin-mittari-kaavaa käyttäjäkiintiön arvosarakkeeseen:

```
SUODATIN("Kiintiön mittari"."KIINTIÖN ARVO" KÄYTTÄEN (Kiintiö."KIINTIÖN NIMI" =  
'Palvelukiintiö')
```

Raporttien aihealueista

Answers-sovelluksen käytön aloitus -sivulla on kahden luokan aihealueita: Analyysit ja Raportointi. Analyysit-luokan aihealueet luovat historiaraportteja, joissa näkyvät trendianalyysit joka yö päivitettyjen tietojen perusteella. Raportointi-luokan aihealueet tarjoavat sekunnilleen tarkkoja tietanalyysijä ja tosiaikaisia tietoja.

Aihealueet edustavat tiettyyn liiketoiminnan alueeseen liittyvä tietoja tai tietyn yleisön raportointi- ja analyysitarpeita. Aihealueiden nimet vastaavat niiden sisältämien tietojen tyyppiä, kuten dimensio-objekteja (tietuetyyppejä) ja faktamittareita, joita liiketoiminnan käyttäjät haluavat analysoida. Aihealueiden nimet järjestävät ja luokittelevat nämä tiedot useisiin kansioihin.

Analyysin aihealueet

Seuraavat linkit antavat tarkkoja tietoja kustakin aihealueesta, mukaan lukien sen liiketoiminnallisesta tarkoituksesta, sen tyypistä (yksi yhteen, yksi moneen, moni moneen jne.) ja luettelevat kaikki saatavilla olevat dimensiot ja mittarit:

- [Asiakkaan osoitteet](#) (katso "[Asiakkaan osoitteiden analyysin aihealue](#)" sivulla 801)
- [Asiakkaan ja kilpailijan historia](#) (katso "[Asiakkaan ja kilpailijan historian analyysin aihealue](#)" sivulla 801)
- [Asiakkaan ja kumppanin historia](#) (katso "[Asiakkaan ja kumppanin historian analyysin aihealue](#)" sivulla 804)
- [Asiakkaan ja siihen liittyvän asiakkaan historia](#) (katso "[Asiakkaan ja tähän liittyvän asiakkaan historian analyysin aihealue](#)" sivulla 807)
- [Asiakkaan yhteyshenkilön historia](#) (katso "[Asiakkaan yhteyshenkilön historian analyysin aihealue](#)" sivulla 809)
- [Asiakkaan historia](#) (katso "[Asiakkaan historian analyysin aihealue](#)" sivulla 810)
- [Asiakastiimin historia](#) (katso "[Asiakastiimin historian analyysin aihealue](#)" sivulla 812)
- [Toimen historia](#) (katso "[Aktiviteetin historian analyysin aihealue](#)" sivulla 813)
- [Omaisuuistoria](#) (katso "[Omaisuuistorian analyysin aihealue](#)" sivulla 815)
- [Käyntiaktiviteetin historia](#) (katso "[Käyntiaktiviteetin historian analyysin aihealue](#)" sivulla 816)
- [Kampanjan historia](#) (katso "[Kampanjan historian analyysin aihealue](#)" sivulla 818)
- [Kampanjan vastausten historia](#) (katso "[Kampanjan vastauksen historian analyysin aihealue](#)" sivulla 820)
- [Yhteyshenkilön osoitteet](#) (katso "[Yhteyshenkilön osoitteen analyysin aihealue](#)" sivulla 821)
- [Yhteyshenkilön historia](#) (katso "[Yhteyshenkilön historian analyysin aihealue](#)" sivulla 822)
- [Yhteyshenkilön mielenkiinnon kohteiden historia](#) (katso "[Yhteyshenkilön mielenkiinnon kohteiden analyysin aihealue](#)" sivulla 823)
- [Yhteyshenkilön tulohistoria](#) (katso "[Yhteyshenkilön tulohistorian analyysin aihealue](#)" sivulla 824)
- [Yhteyshenkilöitiimin historia](#) (katso "[Yhteyshenkilöitiimin historian analyysin aihealue](#)" sivulla 825)
- [Kaupan rekisteröinnin historia](#) (katso "[Kaupan rekisteröinnin historian analyysin aihealue](#)" sivulla 826) (vain Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management -versiossa)
- [Kaupan rekisteröinnin tuotetulon historia](#) (katso "[Kaupan rekisteröinnin tuotteen tulohistorian analyysin aihealue](#)" sivulla 828) (vain Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management -versiossa)
- [Kauppiashistoria](#) (katso "[Kauppiaan historian analyysin aihealue](#)" sivulla 830) (vain Oracle CRM On Demand Automotive -versiossa)
- [Taloushistoria](#) (katso "[Talouden historian analyysin aihealue](#)" sivulla 831) (vain Oracle CRM On Demand Financial Services -versiossa)
- [Myyntivihjeen historia](#) (katso "[Myyntivihjeen historian analyysin aihealue](#)" sivulla 833)
- [Markkinointirahapyyntön historia](#) (katso "[Markkinointirahapyyntön historian analyysin aihealue](#)" sivulla 835) (vain Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management -versiossa)
- [Lääketieteellisen koulutustapahtuman historia](#) (katso "[Lääketieteellinen koulutustapahtuma historian analyysin aihealue](#)" sivulla 837) (vain Oracle CRM On Demand Life Sciences -versiossa)
- [Myyntimahdollisuuden ja kilpailijan historia](#) (katso "[Myyntimahdollisuuden ja kilpailijan historian analyysin aihealue](#)" sivulla 839)

- [Myyntimahdollisuuden ja kumppanin historia](#) (katso "[Myyntimahdollisuuden ja kumppanin historian analyysin aihealue](#)" sivulla 841)
- [Myyntimahdollisuuden historia](#) (katso "[Myyntimahdollisuuden historian analyysin aihealue](#)" sivulla 843)
- [Myyntimahdollisuuden tuotetulon historia](#) (katso "[Myyntimahdollisuuden tuotteen tulohistorian analyysin aihealue](#)" sivulla 846)
- [Kumppanin historia](#) (katso "[Kumppanin historian analyysin aihealue](#)" sivulla 847) (vain Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management -versiossa)
- [Potentiaalın historia](#) (katso "[Potentiaalın historian analyysin aihealue](#)" sivulla 849)
- [Salkun historia](#) (katso "[Salkun historian analyysin aihealue](#)" sivulla 850) (vain Oracle CRM On Demand Financial Services -versiossa)
- [Tuotteen historia](#) (katso "[Tuotteen historian analyysin aihealue](#)" sivulla 852)
- [Myyntin vaiheen historia](#) (katso "[Myyntin vaiheen historian analyysin aihealue](#)" sivulla 853)
- [Palvelupyynnön historia](#) (katso "[Palvelupyynnön historian analyysin aihealue](#)" sivulla 854)
- [Eriyishinnoittelutuotteen historia](#) (katso "[Eriyishinnoitellun tuotteen historian analyysin aihealue](#)" sivulla 856)
- [Käytön seurannan analyysi](#) (katso "[Käytön seurannan analyysin analyttinen aihealue](#)" sivulla 858)

Raportoinnin aihealueet

Seuraavat linkit antavat tarkkoja tietoja kustakin aihealueesta, mukaan lukien sen liiketoiminnallisesta tarkoituksesta, sen tyypistä (yksi yhteen, yksi moneen, moni moneen jne.) ja luettelevat kaikki saatavilla olevat dimensiot ja mittarit:

- [Asiakkaan osoitteet](#) (katso "[Asiakkaan tuottojen raportoinnin aihealue](#)" sivulla 864)
- [Asiakkaat](#) (katso "[Asiakkaiden raportoinnin aihealue](#)" sivulla 865)
- [Asiakkaat ja kilpailijat](#) (katso "[Asiakkaiden ja kilpailijoiden raportoinnin aihealue](#)" sivulla 868)
- [Asiakkaat ja yhteistyökumppanit](#) (katso "[Asiakkaiden ja kumppanien raportoinnin aihealue](#)" sivulla 870)
- [Asiakkaat ja niihin liittyvät asiakkaat](#) (katso "[Asiakkaiden ja liittyvien asiakkaiden raportoinnin aihealue](#)" sivulla 873)
- [Toimet](#) (katso "[Aktiviteettien raportoinnin aihealue](#)" sivulla 875)
- [Edistyneet Asiakaskohteet](#) (katso "[Mukautettujen lisäobjektien raportoinnin aihealue](#)" sivulla 877)
- [Arvioinnit](#) (katso "[Arviointien raportoinnin aihealue](#)" sivulla 889)
- [Omaisuuks](#) (katso "[Käyttöomaisuusraportoinnin aihealue](#)" sivulla 893)
- [Liiketoiminnan suunnittelu](#) (katso "[Liiketoiminnan suunnittelun raportoinnin aihealue](#)" sivulla 894)
- [Kampanjat](#) (katso "[Kampanjoiden raportoinnin aihealue](#)" sivulla 897)
- [Yhteyshenkilöiden väliset suhteet](#) (katso "[Yhteyshenkilösuhteiden raportoinnin aihealue](#)" sivulla 899)
- [Yhteyshenkilöt](#) (katso "[Yhteyshenkilöiden raportoinnin aihealue](#)" sivulla 900)

- [Mukautettu objekti 1 ja asiakkaat](#) (katso "[Mukautettujen objektien ja asiakkaiden raportoinnin aihealue](#)" sivulla 901)
- [Mukautettu objekti 1 ja yhteyshenkilöt](#) (katso "[Mukautettujen objektien ja yhteyshenkilöiden raportoinnin aihealue](#)" sivulla 903)
- [Mukautettu objekti 1 ja myyntimahdollisuudet](#) (katso "[Mukautettujen objektien ja myyntimahdollisuuksien raportoinnin aihealue](#)" sivulla 905)
- [Mukautettu objekti 1 ja palvelupyynnöt](#) (katso "[Mukautettujen objektien ja palvelupyyntöjen raportoinnin aihealue](#)" sivulla 907)
- [Mukautettu objekti 1s](#) (katso "[Mukautettujen objektien raportoinnin aihealue](#)" sivulla 909)
- [Mukautettu objekti 2 ja asiakkaat](#) (katso "[Mukautettujen objektien ja asiakkaiden raportoinnin aihealue](#)" sivulla 901)
- [Mukautettu objekti 2 ja yhteyshenkilöt](#) (katso "[Mukautettujen objektien ja yhteyshenkilöiden raportoinnin aihealue](#)" sivulla 903)
- [Mukautettu objekti 2 ja myyntimahdollisuudet](#) (katso "[Mukautettujen objektien ja myyntimahdollisuuksien raportoinnin aihealue](#)" sivulla 905)
- [Mukautettu objekti 2 ja palvelupyynnöt](#) (katso "[Mukautettujen objektien ja palvelupyyntöjen raportoinnin aihealue](#)" sivulla 907)
- [Tyypin asiaskasohde 2 tietueet](#) (katso "[Mukautettujen objektien raportoinnin aihealue](#)" sivulla 909)
- [Mukautettu objekti 3 ja asiakkaat](#) (katso "[Mukautettujen objektien ja asiakkaiden raportoinnin aihealue](#)" sivulla 901)
- [Mukautettu objekti 3 ja yhteyshenkilöt](#) (katso "[Mukautettujen objektien ja yhteyshenkilöiden raportoinnin aihealue](#)" sivulla 903)
- [Mukautettu objekti 3 ja myyntimahdollisuudet](#) (katso "[Mukautettujen objektien ja myyntimahdollisuuksien raportoinnin aihealue](#)" sivulla 905)
- [Mukautettu objekti 3 ja palvelupyynnöt](#) (katso "[Mukautettujen objektien ja palvelupyyntöjen raportoinnin aihealue](#)" sivulla 907)
- [Mukautettu objekti 3s](#) (katso "[Mukautettujen objektien raportoinnin aihealue](#)" sivulla 909)
- [Ennusteet](#) (katso "[Ennusteiden raportoinnin aihealue](#)" sivulla 911)
- [Taloudet](#) (katso "[Talouksien raportoinnin aihealue](#)" sivulla 916) (vain Oracle CRM On Demand Financial Services -versiossa)
- [Myyntivihjeet](#) (katso "[Myyntivihjeraportoinnin aihealue](#)" sivulla 919)
- [Myyntimahdollisuuksien aihealue](#) (katso "[Myyntimahdollisuuksien raportoinnin aihealue](#)" sivulla 921)
- [Myyntimahdollisuudet ja kilpailijat](#) (katso "[Myyntimahdollisuuksien ja kilpailijoiden raportoinnin aihealue](#)" sivulla 923)
- [Myyntimahdollisuudet ja yhteistyökumppanit](#) (katso "[Myyntimahdollisuuksien ja kumppaneiden raportoinnin aihealue](#)" sivulla 925)
- [Myyntimahdollisuus-tuotteet](#) (katso "[Myyntimahdollisuuden tuotetulojen raportoinnin aihealue](#)" sivulla 928)
- [Myyntimahdollisuuden ryhmä](#) (katso "[Myyntimahdollisuuden ryhmän raportoinnin aihealue](#)" sivulla 929)

- [Kumppanit](#) (katso "[Kumppaniraportoinnin aihealue](#)" sivulla 930) (vain Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management -versiossa)
- [Mukautettu sisällön toimitus](#) (katso "[Mukautetun sisällön toimituksen raportoinnin aihealue](#)" sivulla 932) (vain Oracle CRM On Demand Life Sciences -versiossa)
- [Palvelupyynnöt](#) (katso "[Palvelupyyntöjen raportoinnin aihealue](#)" sivulla 935)
- [Jaetut toimet](#) (katso "[Jaettujen aktiviteettien raportoinnin aihealue](#)" sivulla 937)
- [Ajoneuvot](#) (katso "[Ajoneuvojen raportoinnin aihealue](#)" sivulla 938)

Seuraavassa taulukossa on järjestelmän Oracle CRM On Demand viisi eri aihealuetta.

Aihealueen tyyppi	Kuvaus
Yksinkertainen	<p>Tämäntyyppisissä aihealueissa on yksi faktataulukko, jossa on tietyn tietuetyypin kaikki mittarit. Raportti sisältää aina selkeän tuloksen. Toisin sanoen raportti palauttaa aina tuloksen, joka kuvaa järjestelmässä Oracle CRM On Demand olevaa tietoa riippumatta siitä, mitä ominaisuuksia ja mittareita olet valinnut raporttiin.</p> <p>Yksinkertaiset aihealueet soveltuvat yksittäisen mittarijoukon raportointiin. Niissä voit paneutua tapahtumiin liittyvän tiedon yksityiskohtiin.</p>
Useita tietoja sisältävä aihe	<p>Tämäntyyppisissä aihealueissa on vähintään kaksi tietotaulukkoa, joissa on eri ulottuvuuksia. Taulukoita yhdistävät niiden yhteiset ulottuvuudet. Useita tietoja sisältävissä alueissa voit analysoida useita tietoja yhtä aikaa.</p> <p>Kaikilla ulottuvuuksilla ei ole suhdetta kaikkiin tietotaulukoihin. Esimerkiksi kiintiömittarin taulukko liittyy vain ulottuvuuksiin omistaja, kiintiö ja päivämäärä. Näitä ulottuvuuksia kutsutaan myös vastaaviksi ulottuvuuksiksi. Jos valitset useita tietoja sisältävässä aihealueessa ominaisuuksia jonkin tiedon sellaisesta ulottuvuudesta ja mittarista, joilla ei ole suoraa yhteyttä toisiinsa, raportti ei toimi oikein. Joissakin tapauksissa mittarin kenttä jää tyhjäksi tai raportissa tapahtuu virhe.</p> <p>Useita tietoja sisältävät aihealueet soveltuvat useiden toisiinsa liittyvien mittarijoukkojen raportointiin.</p>
Yhteenveto	<p>Tämäntyyppisessä aihealueessa on yksi yhteenvetona laadittu faktataulukko. Sen avulla voit laatia mittarien yhteenvetoanalyysseja käyttäen jotakin avainulottuvuutta. Sitä sanotaan <i>yhteenvedoksi</i>, koska sen avulla saa yhteenvetona laadittua tietoa tietystä analytiikan Oracle CRM On Demand ulottuvuudesta tai tietuetyypistä, kuten Asiakas-tietueesta. Tämän aihealueen kautta pääset kaikkiin CRM-toimintoihin liittyviin mittareihin (esim. myyntituotto, palvelupyyntö, aktiviteetti ja myyntivihje-mittarit).</p> <p>Aihealueiden yhteenvedot ovat sopivia, kun haluat yhteenvedon mittareista käyttäen avainulottuvuutta, mutta ilman mittarien analysointia käyttäen muita dimensioita.</p>
Monta-moneen (M:M)	<p>Tämä aihealuetyyppi edustaa sekä moni-moneen- että yksi-moneen-suhteita kahden tietuetyypin välillä. Se sisältää faktataulukon, mutta se voi olla myös aihealue ilman faktataulukkoa.</p>

Aihealueen tyyppi	Kuvaus
	<p>Myös tietuetyyppien asiakaskohde 1 ja asiakas välinen yksi-moneen-vastaavuus voidaan raportoida tämän aihealueen mukaan. Älä kuitenkaan käytä tätä aihealuetta, jos haluat raportoida tietuetyyppien asiakas ja asiakaskohde 1 välistä monta-yhteen-vastaavuussuhdetta. Voit raportoida kaikki perustietuetyyppien ja tietuetyypin asiakaskohde 1 väliset monta-yhteen-vastaavuussuhteet käyttäen aihealuetta asiakaskohde 1.</p> <p>Moni-moneen-aihealueet ovat ainoita, joita voi käyttää raportoimaan tietuetyyppien välisistä moni-moneen- ja yksi-moneen-suhteista.</p>
Yhdistetty	<p>Tämä aihealuetyyppi tuo kaikki ulottuvuus- ja mittarikansiot yhteen aihealueeseen. Sen mukaan voit luoda kaikkia tietuetyyppejä ja niihin liittyviä tietuetyyppejä koskevia raportteja. Niinpä tässä aihealuetyypissä ei ole mitään yksittäistä määräävää tietuetyyppiä. Voit raportoida uusien mukautettu objekti -tyyppisten tietueiden (mukautettu objekti 4–12) ja muiden tietuetyyppien välisiä yksi-moneen- ja moni-yhteen-suhteita, mutta et moni-moneen-suhteita.</p> <p>Mukautetut lisäobjektit -aihealue on ainoa, joka kuuluu tähän aihealuetyyppiin. Se on myös ainoa, jolla voidaan raportoida suhteesta mukautetun objektin 4 - mukautetun objektin 15 ja muiden vakio-objektien, mukaan lukien mukautettu objekti 1, 2 ja 3, välisestä suhteesta. Kaikista suhdetyypeistä voidaan raportoida tällä aihealueella, lukuun ottamatta moni-moneen-suhdetta.</p>

Neljän ensin mainitun tyyppin (yksinkertainen, useita tietoja sisältävä aihe, yhteenveto ja moni-moneen) aihealueet ovat perusaihealueita. Viides tyyppi on yhdistetty aihealue, jota käytetään uusien mukautettu objekti -tyypin tietueiden tapauksessa.

Perusaihealueet

Perusaihealueet on tarkoitettu perustietuetyyppien (mukaan lukien asiakaskohde 1, 2 ja 3) välisten vastaavuussuhteiden raportoimiseen. Perustietueilla ja tyyppien asiakaskohde 1, 2 ja 3 tietueilla voi olla seuraavanlaisia vastaavuussuhteita:

- Yksi-moneen
- Moni-yhteen
- Monta-moneen

Järjestelmässä Oracle CRM On Demand on erityisiä aihealueita, joiden avulla voi raportoida jonkin perustietuetyypin ja muiden tietuetyyppien välisiä moni-yhteen-vastaavuussuhteita. Esimerkiksi aihealueessa myyntimahdollisuudet voi raportoida myyntimahdollisuuden tietuetyypin suhteita muihin kohteisiin. Erityisissä aihealueissa voi myös raportoida kahden tietuetyypin välisen moni-moneen-suhteen. Esimerkiksi aihealueessa myyntimahdollisuus ja kumppanistoria voi raportoida myyntimahdollisuuden ja kumppanin tietuetyyppien välisen moni-moneen-vastaavuussuhteen.

Aihealue Yhdistetty

Yhteen liitetyt -aihealueetypit mahdollistaa raportoinnin mukautetusta objektista 4 - mukautetusta objektista 15 ja muista vakio-objekteista, mukaan lukien mukautetuista objekteista 1, 2 ja 3. Mukautetut lisäobjektit -aihealue on ainoa tähän versioon sisältyvä tämäntyyppinen aihealue, joka yhdistää mukautettujen objektien ja niihin liittyvien objektien raportoinnin yhteen aihealueeseen.

Tämä lähestymistapa mahdollistaa täydellisemmän toiminnallisuuden tietuetyyppejä ja niihin liittyviä tietuetyyppejä koskien. Yksittäisen tietuetyypin käsitettä ei enää käytetä. Ajotietuetyypin puuttuminen tarkoittaa, että sinun täytyy aina lisätä oletusmittari raporttiin. Koska yhdistetyllä aihealueella ei ole yksittäistä ajo-objektia, raportin täytyy aina sisältää mittari, jotta objektien välinen suhdetietä voidaan valita. Yhdistämättömillä aihealueilla ei tarvitse valita mittaria, koska suhde määritetään jo tietovarastossa käyttäen epäsuoraa faktamittaria.

Aihealueesta edistynyt mukautettu objekti on pääsy kaikkiin siihen liittyviin tietuetyypimittareihin. Tästä aihealueesta voit laatia kaikkia siihen liittyviä mittareita, mukaan lukien kaikkia järjestelmän Oracle CRM On Demand tietuetyyppejä, koskevia yhteenvetoraportteja.

Mukautetut lisäobjektit -aihealueesta voit laatia raportteja, jotka kuvastavat kaikkien tietuetyypien yksi-moneen- ja moni-moneen-vastaavuussuhteita. Kun kyseessä on moni-moneen-vastaavuussuhde, on käytettävä aihealuetta asiakas ja mukautettu objekti 1 näiden tietueiden välisen yksi-moneen-vastaavuussuhteen raportointiin ja aihealuetta mukautettu objekti 1 muiden tietueiden ja mukautettu objekti 1 -tietueiden välisen yksi-moneen-vastaavuussuhteen raportointiin. Aihealueesta Mukautetut lisäobjektit on pääsy kumpiinkin vastaavuussuhteisiin. Et kuitenkaan voi tehdä moni-moneen-raporttia tässä aihealueessa.

Seuraavassa taulukossa on uusien mukautettujen objektien aihealueet.

Aihealueen nimi	Aihealueen tyyppi
Aihealue mukautettu objekti	
Edistyneet Asiakaskohteet	Edistynyt tai yhdistetty

Tietuetyypin uudelleennimeäminen Analytics-sovelluksessa

Oracle mahdollistaa tietueen uudelleennimeämisanalyysit kaikista vakiotietuetyypeistä. Yrityksen järjestelmänvalvojat voivat nimetä tietuetyyppejä uudelleen sovelluksessa Oracle CRM On Demand. Nämä uudet nimet näkyvät ohjelman Oracle CRM On Demand analyysiosassa. Uudelleennimetyt tietuetyypit näkyvät uusilla nimillään aihealueissa, raporteissa ja dashboardeissa. Esimerkiksi jos yrityksen järjestelmänvalvoja muuttaa asiakkaan tietuetyypin nimeksi *Lääkäri* sovelluksessa Oracle CRM On Demand, sana *Asiakas* korvautuu kaikissa vastauksissa ja kaikilla aihealueilla. Joten aihealueesta *Asiakkaan osoite* tulee *Lääkärin osoite*, aihealueesta *Asiakasmittarit* tulee *Lääkärimittarit* jne. Tietuetyypien nimeämistä uudelleen ei kuitenkaan tällä hetkellä tueta raporttien ja dashboardien nimille.

Row_ID ja objektin tunnus

Tietokannan jokaisen aihealueen tietuetyypin (kuten asiakas, toimi tai omaisuusyksikkö) kenttä Row_ID määritetään <object> tunnus -nimisen kentän kanssa. Kenttä voi olla esimerkiksi Asiakkaan tunnus, Myyntivihjeen tunnus tai Palvelupyynnön tunnus.

Asiakkaan osoitteiden analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa monta-moneen-suhteen raportoinnin asiakkaiden ja osoitteiden välillä. Muissa aihealueissa on mahdollista raportoida vain asiakkaan ensisijainen osoite. Tässä aihealueessa voit raportoida asiakkaan kaikki osoitteet ja useiden asiakkaiden yhteisen osoitteen. Tällä aihealueella ei ole mittareita.

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Osoite

Mittarit

Ei mitään

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Asiakkaan ja kilpailijan historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa monta-moneen-suhteen raportoinnin asiakkaiden ja kilpailijan asiakkaiden välillä. Tämä aihealue on lähes identtinen asiakkaan aihealueiden kanssa. Ainoa ero on, että se sisältää kilpailijan dimension, jolla on monta-moneen-suhde asiakkaan tietuetyypin kanssa. Tämä aihealue mahdollistaa

raporttien luonnin kaikkien asiakkaan kilpailijoiden näyttämiseksi. Koska tämä aihealue esittää monta-moneen-suhteen asiakkaiden ja kilpailijan asiakkaiden välillä, asiakkaita, jotka eivät liity vähintään yhteen kilpailijan asiakkaaseen, ei raportoida tämän aihealueen avulla. Raportoinnissa käytettävissä olevat määritteet, jotka määrittävät kilpailijan asiakkaan suhteen, ovat seuraavat:

- Ensisijainen yhteyshenkilö
- Rooli
- Käänteinen rooli
- Aloituspvm
- Päättyispvm
- Vahvuudet
- Heikkoudet
- Huomautukset

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Asiakkaan kilpailija
- Kampanja
- Päivämäärä
- Omistava käyttäjä
- Suhdeyhteyshenkilö
- Alue

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Asiakkaan mittarit
 - Asiakkaan mukautetut mittarit
 - Asiakkaiden määrä
 - Asiakkaiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä
 - Toimien lukumäärä
 - Yhteyshenkilöiden lukumäärä

- Myyntivihjeiden määrä
- Arkistoitujen myyntivihjeiden lukumäärä
- Hyväksytyjen myyntivihjeiden lukumäärä
- Hylättyjen myyntivihjeiden lukumäärä
- Myyntimahdollisuuksiksi muunnettujen myyntivihjeiden lukumäärä (Määritelmä: niiden myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muunnettu myyntimahdollisuuksiksi.)
- Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat menetettyyn myyntimahdollisuuteen)
- Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat voitettuun myyntimahdollisuuteen) (Määritelmä: myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muutettu myyntimahdollisuuksiksi ja jotka ovat Toteutunut/Voitettu myynti -tilassa.)
- Palvelupyyntöjen määrä
- Peruutettujen palvelupyyntöjen määrä
- Toteutuneiden palvelupyyntöjen määrä
- Avoimien palvelupyyntöjen määrä
- Odottavien palvelupyyntöjen määrä
- Myyntimahdollisuuksien määrä
- Voittojen lukumäärä
- Mahdollinen tuotto
- Mahdollinen tuotto (000)
- Mahdollinen tuotto keskimäärin
- Avoimen palvelupyyntöjen keskimääräinen ikä
- Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin
- Palvelupyyntöjen sulkemiseen kuluvat minuutit keskimäärin
- Avoimen palvelupyyntöjen keskimääräinen ikä (minuutit)
- Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin (Määritelmä: myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvien päivien kokonaismäärä jaettuna voittojen määrällä)
- Toteutunut tuotto
- Toteutunut tuotto (000)
- Keskimääräinen toteutunut tuotto
- Tuotto
- Tuotto (000)
- Toteutuneet tuotetulot
- Keskimääräinen tuotto
- Tuotto

- Tuotetulot (000)
- Toteutuneet tuotetulot (000)

Käyttöön liittyvät huomautukset

Tämä aihealue on yksi kohteeseen liittyvien aihealueiden ryhmästä. Kaikilla tämän ryhmän aihealueilla on samat mittarit ja ne jakavat useimmat samat dimensioid. Ainoa ero niiden välillä on, että ensimmäinen dimensioluettelon dimensio on ominainen aihealueelle. Aihealueet tässä ryhmässä ovat seuraavat:

- Asiakkaan ja kilpailijan historia
- Asiakkaan ja kumppanin historia
- Asiakkaan ja tähän liittyvän asiakkaan historia

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Asiakkaan ja kumppanin historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa monta-moneen-suhteen raportoinnin asiakkaiden ja kumppanin asiakkaiden välillä. Tämä aihealue on lähes identtinen asiakkaan aihealueiden kanssa. Ainoa ero on, että se sisältää kumppanin dimension, jolla on monta-moneen-suhde asiakkaan tietuetyypin kanssa. Tämä aihealue mahdollistaa raporttien luonnin kaikkien asiakkaan kumppanien näyttämiseksi. Koska tämä aihealue esittää monta-moneen-suhteen asiakkaiden ja kumppanin asiakkaiden välillä, asiakkaita, joilla ei ole tekemistä vähintään yhden kumppanin asiakkaan kanssa, ei voida raportoida tämän aihealueen avulla. Raportointia varten käytettävissä olevat kumppanin asiakkaan suhteen määritteet ovat seuraavat:

- Ensisijainen yhteyshenkilö
- Rooli
- Käänteinen rooli
- Aloituspvm
- Päätymispvm
- Vahvuudet
- Heikkoudet
- Huomautukset

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Asiakkaan kumppani
- Kampanja
- Päivämäärä
- Omistava käyttäjä
- Suhdeyhteyshenkilö
- Alue

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Asiakkaan mittarit
 - Asiakkaan mukautetut mittarit
 - Asiakkaiden määrä
 - Asiakkaiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä
 - Toimien lukumäärä
 - Yhteyshenkilöiden lukumäärä
 - Myyntivihjeiden määrä
 - Arkistoitujen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Hyväksytyjen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Hylättyjen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Myyntimahdollisuuksiksi muunnettujen myyntivihjeiden lukumäärä (Määritelmä: niiden myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muunnettu myyntimahdollisuuksiksi.)
 - Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat menetettyyn myyntimahdollisuuteen)
 - Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat voitettuun myyntimahdollisuuteen) (Määritelmä: myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muutettu myyntimahdollisuuksiksi ja jotka ovat Toteutunut/Voitettu myynti -tilassa.)
 - Palvelupyyntöjen määrä
 - Peruutettujen palvelupyyntöjen määrä
 - Toteutuneiden palvelupyyntöjen määrä

- Avoimien palvelupyyntöjen määrä
- Odottavien palvelupyyntöjen määrä
- Myyntimahdollisuuksien määrä
- Voittojen lukumäärä
- Mahdollinen tuotto
- Mahdollinen tuotto (000)
- Mahdollinen tuotto keskimäärin
- Avoimien palvelupyyntöjen ikä keskimäärin
- Palvelupyyntöjen sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin
- Palvelupyyntöjen sulkemiseen kuluvat minuutit keskimäärin
- Avoimen palvelupyyntöjen ikä keskimäärin (minuuttia)
- Toteutuneiden myyntimahdollisuuksien päivät keskimäärin (Määritelmä: päivien lukumäärä, jolloin voidaan toteuttaa myyntimahdollisuus, joka on jaettu voittojen lukumäärällä.)
- Toteutunut tuotto
- Toteutunut tuotto (000)
- Toteutunut tuotto keskimäärin
- Tuotto
- Tuotto (000)
- Toteutuneet tuotetulot
- Tuotto keskimäärin
- Tuotto
- Tuotetulot (000)
- Toteutuneet tuotetulot (000)

Käyttöön liittyvät huomautukset

Tämä aihealue on yksi kohteeseen liittyvien aihealueiden ryhmästä. Kaikilla tämän ryhmän aihealueilla on samat mittarit ja ne jakavat useimmat samat dimensioidut. Ainoa ero niiden välillä on, että ensimmäinen dimensioluettelon dimensio on ominainen aihealueelle. Aihealueet tässä ryhmässä ovat seuraavat:

- Asiakkaan ja kilpailijan historia
- Asiakkaan ja kumppanin historia
- Asiakkaan ja tähän liittyvän asiakkaan historia

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Asiakkaan ja tähän liittyvän asiakkaan historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa monta-moneen-suhteen raportoinnin asiakkaiden ja tähän liittyvien asiakkaiden välillä. Tämä aihealue on lähes identtinen asiakkaan aihealueiden kanssa. Ainoa ero on, että se sisältää tähän liittyvän asiakkaan dimension, jolla on monta-moneen-suhde asiakkaan tietuetyypin kanssa. Tämä aihealue mahdollistaa raporttien luonnin kaikkien asiakkaaseen liittyvien asiakkaiden näyttämiseksi. Koska tämä aihealue esittää monta-moneen-suhteen asiakkaiden ja tähän liittyvien asiakkaiden välillä, asiakkaita, joilla ei ole tekemistä vähintään yhden tähän liittyvän asiakkaan kanssa, ei voida raportoida tämän aihealueen avulla. Valmiit määritteet, jotka määrittävät tähän liittyvän asiakkaan suhteen, ovat saatavilla raportointia varten ja sisältävät seuraavaa:

- Ensisijainen yhteyshenkilö
- Rooli
- Käänteinen rooli
- Aloituspvm
- Päättyispvm
- Vahvuudet
- Heikkoudet
- Huomautukset

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Kampanja
- Päivämäärä
- Omistava käyttäjä
- Liittyvä asiakas
- Suhdeyhteyshenkilö

■ Alue

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Asiakkaan mittarit
 - Asiakkaan mukautetut mittarit
 - Asiakkaiden määrä
 - Asiakkaiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä
 - Toimien lukumäärä
 - Yhteyshenkilöiden lukumäärä
 - Myyntivihjeiden määrä
 - Arkistoitujen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Hyväksytyjen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Hylättyjen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Myyntimahdollisuuksiksi muunnettujen myyntivihjeiden lukumäärä (Määritelmä: niiden myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muunnettu myyntimahdollisuuksiksi.)
 - Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat menetettyyn myyntimahdollisuuteen)
 - Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat voitettuun myyntimahdollisuuteen) (Määritelmä: myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muutettu myyntimahdollisuuksiksi ja jotka ovat Toteutunut/Voitettu myynti -tilassa.)
 - Palvelupyyntöjen määrä
 - Peruutettujen palvelupyyntöjen määrä
 - Toteutuneiden palvelupyyntöjen määrä
 - Avoimien palvelupyyntöjen määrä
 - Odottavien palvelupyyntöjen määrä
 - Myyntimahdollisuuksien määrä
 - Voittojen lukumäärä
 - Mahdollinen tuotto
 - Mahdollinen tuotto (000)
 - Mahdollinen tuotto keskimäärin
 - Avoimien palvelupyyntöjen ikä keskimäärin
 - Palvelupyyntöjen sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin
 - Palvelupyyntöjen sulkemiseen kuluvat minuutit keskimäärin
 - Avoimen palvelupyyntöjen ikä keskimäärin (minuuttia)

- Toteutuneiden myyntimahdollisuuksien päivät keskimäärin (Määritelmä: päivien lukumäärä, jolloin voidaan toteuttaa myyntimahdollisuus, joka on jaettu voittojen lukumäärällä.)
- Toteutunut tuotto
- Toteutunut tuotto (000)
- Toteutunut tuotto keskimäärin
- Tuotto
- Tuotto (000)
- Toteutuneet tuotetulot
- Tuotto keskimäärin
- Tuotto
- Tuotetulot (000)
- Toteutuneet tuotetulot (000)

Käyttöön liittyvät huomautukset

Tämä aihealue on yksi kohteeseen liittyvien aihealueiden ryhmästä. Kaikilla tämän ryhmän aihealueilla on samat mittarit ja ne jakavat useimmat samat dimensiot. Ainoa ero niiden välillä on, että ensimmäinen dimensioluettelon dimensio on ominainen aihealueelle. Aihealueet tässä ryhmässä ovat seuraavat:

- Asiakkaan ja kilpailijan historia
- Asiakkaan ja kumppanin historia
- Asiakkaan ja tähän liittyvän asiakkaan historia

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Asiakkaan yhteyshenkilön historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa monta-moneen-suhteen raportoinnin asiakkaiden ja yhteyshenkilöiden välillä. Voit käyttää sitä raportoidessasi kaikkia asiakkaaseen liittyviä yhteyshenkilöitä tai yhteyshenkilöä, joka liittyy useaan asiakkaaseen. Et voi käyttää tätä aihealuetta raportoidessasi asiakkaita, joita ei ole liitetty yhteyshenkilöön, tai yhteyshenkilöitä, joita ei ole liitetty asiakkaaseen. Tällä aihealueella ei ole mittareita.

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Yhteyshenkilö

Mittarit

Ei mitään

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Asiakkaan historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue sisältää yrityksen asiakkaiden keskeisten toimintomittareiden yhteenvedon. "Asiakkaan tietuetyyppi" on analysoitava tietuetyyppi. Asiakkaan tietuetyypin avulla voit vastata asiakkaan suorituskyyä koskeviin peruskysymyksiin: Millä yrityksillä on eniten palvelupyynnöjä? Millä yrityksillä on eniten myyntimahdollisuuksia? Tässä aihealueessa voit ryhmittää ja vyöryttää kaikkien tasojen mittareita asiakkaan, asiakkaan alueen ja päivämäärän dimensioiden mukaan. Yksityiskohtaisemmissa, muita liiketoiminta-alueita koskevissa analyyseissa on käytettävä muita aihealueita.

Suhdetyyppi

Yhteenveto

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Kampanja

- Omistava käyttäjä
- Päivämäärä
- Alue

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Asiakkaan mittarit
 - Asiakkaan mukautetut mittarit
 - Asiakkaiden määrä
 - Asiakkaiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä
 - Toimien lukumäärä
 - Yhteyshenkilöiden lukumäärä
 - Myyntivihjeiden määrä
 - Arkistoitujen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Hyväksytyjen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Hylättyjen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Myyntimahdollisuuksiksi muunnettujen myyntivihjeiden lukumäärä (Määritelmä: niiden myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muunnettu myyntimahdollisuuksiksi.)
 - Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat menetettyyn myyntimahdollisuuteen)
 - Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat voitettuun myyntimahdollisuuteen) (Määritelmä: myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muutettu myyntimahdollisuuksiksi ja jotka ovat Toteutunut/Voitettu myynti -tilassa.)
 - Palvelupyyntöjen määrä
 - Peruutettujen palvelupyyntöjen määrä
 - Toteutuneiden palvelupyyntöjen määrä
 - Avoimien palvelupyyntöjen määrä
 - Odottavien palvelupyyntöjen määrä
 - Myyntimahdollisuuksien määrä
 - Voittojen lukumäärä
 - Mahdollinen tuotto
 - Mahdollinen tuotto (000)
 - Mahdollinen tuotto keskimäärin
 - Avoimien palvelupyyntöjen ikä keskimäärin
 - Palvelupyyntöjen sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin

- Palvelupyyntöjen sulkemiseen kuluvat minuutit keskimäärin
- Avoimen palvelupyyntöjen ikä keskimäärin (minuuttia)
- Toteutuneiden myyntimahdollisuuksien päivät keskimäärin (Määritelmä: päivien lukumäärä, jolloin voidaan toteuttaa myyntimahdollisuus, joka on jaettu voittojen lukumäärällä.)
- Toteutunut tuotto
- Toteutunut tuotto (000)
- Toteutunut tuotto keskimäärin
- Tuotto
- Tuotto (000)
- Toteutuneet tuotetulot
- Tuotto keskimäärin
- Tuotto
- Tuotetulot (000)
- Toteutuneet tuotetulot (000)

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Asiakastiimin historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa monta-moneen-suhteen raportoinnin asiakkaiden ja tiimin käyttäjien välillä. Koska asiakkaan voi sovelluksessa Oracle CRM On Demand liittää useaan tiimin jäseneen, voit käyttää tätä aihealuetta laatiessasi luettelon kaikista asiakkaaseen liittyvistä tiimin jäsenistä tai kaikista asiakkaista, joiden kohdalla käyttäjä on määritetty tiimin jäseneksi. Et voi käyttää tätä aihealuetta raportoidessasi asiakkaista, joita ei ole liitetty käyttäjään, tai käyttäjistä, joita ei ole liitetty asiakkaaseen. Tällä aihealueella ei ole mittareita.

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Tiimin jäsen

Mittarit

Ei mitään

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Aktiviteetin historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämän aihealueen avulla voit analysoida laajaa aktiviteettien mittareiden joukkoa aktiviteetin, asiakkaan, myyntimahdollisuuden, myyntivihjeen, kampanjan, yhteyshenkilön, palvelupyynnön ja päivämäärän dimensioiden mukaan. Tämä aihealue sisältää pienimmän mahdollisen määrän tietoja, koska alue sisältää jokaisen näihin tietuetyyppeihin liittyvän toimitapahtuman ja vuorovaikutuksen. Tämän aihealueen määrittävä toimitietoluettelo voi siis sisältää eniten tietoja. Tässä aihealueessa voi kerätä tiedot ja analysoida aktiviteettien mittarit laajimman mahdollisen dimensiojoukon avulla. Tämä aihealue koostuu vähintään kahdesta taulukosta, joiden avulla käyttäjien kiintiöt voidaan raportoida suhteessa aktiviteettien mittareihin.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Toimi
- Kampanja
- Yhteyshenkilö

- Päivämäärä
- Myyjä
- Myyntivihje
- Lääketieteellinen koulutustapahtuma
- Myyntimahdollisuus
- Omistava käyttäjä
- Kiintiö
- Palvelupyyntö

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Toimen mittarit
 - Toimen mukautetut mittarit
 - Aktiviteettien mittarit luontipvm:n mukaan
 - Aktiviteettien lukumäärä (luontipvm)
 - Tapaamisten lukumäärä (luontipvm)
 - Suljettujen aktiviteettien lukumäärä (luontipvm)
 - Avoimien aktiviteettien lukumäärä (luontipvm)
 - Tehtävien lukumäärä (luontipvm)
 - Aktiviteettien mittarit muiden pvm:ien mukaan
 - Tapaamisten lukumäärä (päättymispvm)
 - Tapaamisten lukumäärä (aloituspvm)
 - Tehtävien lukumäärä (määräpäivä)
 - Asiakkaiden (joilla on aktiviteetteja) lukumäärä
 - Toimien määrä
 - Ajoitettujen tapaamisten lukumäärä
 - Soitettujen puheluiden lukumäärä
 - Saavutettujen puheluiden lukumäärä
 - Toteutuneiden aktiviteettien määrä
 - Avoimien aktiviteettien lukumäärä
- Kiintiön mittarit
 - Kiintiön arvo

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Käyttäjän aikavyöhykkeellä käytössä olevat kentät

Tavallisesti kaikki analyttisen aihealueen raporttiin sisältyvät ajat ovat yrityksen aikavyöhykkeen mukaisia, millä varmistetaan yhdenmukainen aikatieto riippumatta siitä, kuka luo raportin. Toimi-ulottuvuus sisältää seuraavat kentät:

- Päätymisaika
- Päätymisaika käyttäjän aikavyöhykkeellä
- Alkamisaika
- Alkamisaika käyttäjän aikavyöhykkeellä

Päättämis- ja alkamisajan kentät ilmoittavat toimen ajan yrityksen aikavyöhykkeellä. Päättämisaika käyttäjän aikavyöhykkeellä- ja Alkamisaika käyttäjän aikavyöhykkeellä -kentät ilmoittavat samat tiedot kuin vakiokentät mutta käyttäjän paikallisella aikavyöhykkeellä.

Omaisuushistorian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tässä aihealueessa voit analysoida omaisuuden mittareita asiakkaan, omaisuuden, tuotteen ja käyttäjän ulottuvuuden mukaan. Voit seurata asiakkaalle tai yritykselle myytyjä käyttöomaisuuksia ja tuotteita. Tämä on yksi harvoista aihealueista, joissa käyttöomaisuustietueiden näkyvyys perustuu liittyvien asiakastietueiden näkyvyyteen.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Omaisuus
- Päivämäärä
- Omistava käyttäjä

- Tuoteluokka
- Tuote

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Omaisuuden mittarit
 - Omaisuuden mittarit ostopvm:n mukaan
 - Omaisuuden määrä
 - Ostohinta
 - Määrä
 - Keskimääräinen ostohinta
 - Keskimääräinen määrä
 - Omaisuuden mittarit toimituspvm:n mukaan
 - Omaisuuden määrä
 - Ostohinta
 - Määrä
 - Keskimääräinen ostohinta
 - Keskimääräinen määrä
- Omaisuuden määrä
- Ostohinta
- Määrä
- Keskimääräinen ostohinta
- Keskimääräinen määrä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Voit analysoida omaisuuden mittareita Omistava käyttäjä -ulottuvuuden mukaan. Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Käyntiaktiviteetin historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Käyntiaktiviteetin historian aihealueen avulla myyntipäälliköt ja myyntiedustajat voivat analysoida käyntiaktiviteettitietoja asiakkaan, yhteyshenkilön, aktiviteetin, omistajan, tuotteen, tuoteluokan ja päivämäärän mukaan. Toimihistorian aihealueen mittareista poiketen yhteydenoton toimen historian aihealueen mittarit perustuvat toimeen liittyvien biotieteiden tietuetyyppeihin. Näitä ovat eritellyt tuotteet, näytetoimitus ja mainontanimiketoimitus. Tämä tarkoittaa, että toimia, joilla ei ole yhden tai usean liittyvän alatasen tietuetyypin tietueita, ei voida raportoida tämän aihealueen avulla. Tämän aihealueen mittareita ovat:

- Käyntien lukumäärä
- Käyntien lukumäärä (ja näytetoimitukset)
- Yhteydenottojen lukumäärä (ja mainontanimiketoimitukset)

Tuoteluokan dimension avulla voi tehdä yhteenvedon tuotehierarkian, kuten tuotemerkin, alimarkkinoiden ja markkinoiden, eri tasojen käyntiaktiviteetin mittareista.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Yhteyshenkilö
- Yhteydenoton toimi
- Kampanja
- Myyntimahdollisuus
- Tuoteluokka
- Tuote
- Omistava käyttäjä
- Eritellyt tuotteet
- Näytetoimitukset

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Yhteydenoton toimen mittarit
 - Eriteltyjen tuotteiden mukautetut mittarit
 - Indeksoitu valuutta
 - Indeksoitu numero

- Indeksoitu valuutta keskimäärin
- Keskimääräinen indeksoitu numero
- Näytetoimitusten mukautetut mittarit
 - Indeksoitu valuutta
 - Indeksoitu numero
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin
 - Keskimääräinen indeksoitu numero
- Asiakkaiden määrä
- Käynnin tietojen lukumäärä tuotteen mukaan
- Käynnin eriteltyjen tuotteiden lukumäärä
- Yhteydenottojen lukumäärä
- Yhteydenottojen lukumäärä (ja mainontanimiketoimitukset)
- Käyntien lukumäärä (ja näytetoimitukset)
- Yhteyshenkilöiden lukumäärä
- Mainontanimiketoimitusten lukumäärä
- Näytetoimitusten lukumäärä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Kampanjan historian analyysin aihealue

Saatavuus

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa ohjelman Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämän aihealueen avulla voit tehdä kattavan kampanjoiden analyysin kampanjan, käyttäjän ja päivämäärän dimensioiden mukaan. Voit analysoida kampanjan tuloksia, suorituskykyä ja sijoitetun pääoman tuottoa (ROI). Alue sisältää myös mittareita, joiden avulla voi ratkaista kampanjan tavoitteiden saavuttamiseen ja tulevien kampanjoiden optimointiin liittyviä ongelmia.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Dimensiot

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Kampanjat
- Omistava käyttäjä
- Päivämäärä

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Mittarit
 - Kampanjoiden määrä
 - Aktiivisten kampanjoiden määrä
 - Valmiiden kampanjoiden määrä
 - Suunniteltujen kampanjoiden määrä
 - Myyntivihjeiden määrä
 - Myyntimahdollisuuksien lukumäärä
 - Voittojen lukumäärä
 - Kampanjan asiakkaiden määrä
 - Kampanjan yhteyshenkilöiden määrä
 - Budjetin prosenttiosuus (Määritys: kustannus kerrottuna luvulla 100 ja jaettuna budjetoiduilla kustannuksilla)
 - Myyntivihjeen saavutetun tavoitteen prosenttiosuus (määritys: myyntivihjeiden lukumäärä kerrottuna luvulla 100 ja jaettuna myyntivihjeen tavoitteella).
 - Saavutetun tulotavoitteen prosenttiosuus (määritys: toteutunut tuotto kerrottuna luvulla 10 ja jaettuna tulotavoitteella)
 - Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin (Määritelmä: myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät jaettuna voittojen määrällä)
 - Myyntivihjeen muuntamiseen kuluvat päivät keskimäärin (Määritys: myyntivihjeen luontipäivämäärän ja muuttopäivämäärän välipäivien määrä jaettuna myyntimahdollisuuksiksi muunnettujen myyntivihjeiden määrällä)
 - Kustannukset suljetun myynnin mukaan (Määritys: kustannukset jaettuna voittojen määrällä)
 - Kustannukset suljetun myynnin mukaan keskimäärin: Kustannukset keskimäärin jaettuna voittojen lukumäärällä.
 - Kustannus myyntivihjettä kohti (määritys: kustannus jaettuna myyntivihjeiden lukumäärällä).
 - Keskimääräinen kustannus myyntivihjettä kohti (Määritys: keskimääräinen kustannus jaettuna myyntivihjeiden määrällä)
 - Myyntivihjeen muuntokurssi (Määritys: asiakkaiksi muuttuneet myyntivihjeet prosentteina)

- Tulo
- Suljettu tuotto
- Keskimääräinen toteutunut tuotto
- Myyntimahdollisuuden voittosuhte (Määritys: voitettujen myyntimahdollisuuksien määrä jaettuna voitettujen ja menetettyjen myyntimahdollisuuksien kokonaismäärällä)
- Sijoitetun pääoman tuotto (ROI)

Käyttöön liittyvät huomautukset

Ei mitään

Kampanjan vastauksen historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämän aihealueen avulla voit analysoida kampanjan vastaustiedot. Ne täydentävät kampanjan tehokkuustiedot sisältäviä kampanjan aihealueita. Yritykset voivat analysoida kampanjan aiheuttamaa reaktiota vastaamalla esimerkiksi seuraaviin kysymyksiin: Miten monta henkilöä kampanjoinnin kohteina? Miten moni näistä vastasi? Miten he vastasivat? Miten kauan vastaaminen kesti?

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Kampanja
- Kampanjan vastaanottaja
- Kampanjan vastaus
- Päivämäärä

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

820 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

■ Mittarit

- Vastausten lukumäärä. Tämä mittari perustuu kampanjan vastaanottajan kenttään.
- Virheen vuoksi tehtävien palautusten lukumäärä. Tämä mittari perustuu seuraaviin vastaustyyppisiin: osoite vaihtunut, virheellinen osoite ja virheellinen lähettäjä.
- Epäonnistuneen toimituksen vuoksi tehtävien palautusten lukumäärä. Tämä mittari perustuu seuraaviin vastaustyyppisiin: postilaatikko-ongelma, järjestelmäongelma, verkko-ongelma, yhteyskäytäntöongelma, suojausongelma, liian pitkä viesti, loma ja viimeinen keino.
- Vastaajien lukumäärä. Tämä mittari perustuu toimituksen tilaan.
- Vastausten määrä. Tämä mittari perustuu toimituksen tilaan.
- Avointen vastausten lukumäärä. Tämä mittari perustuu vastaustyyppiin Viesti avattu.
- Linkin käyttökertojen lukumäärä. Tämä mittari perustuu vastaustyyppiin Linkkiä käytetty.
- Osallistumisten lukumäärä. Tämä mittari perustuu vastaustyyppiin Luetteloon osallistuminen.
- Poisjättäytymisten lukumäärä. Tämä mittari perustuu vastaustyyppiin Luettelosta poisjättäytyminen.
- Yleisten osallistumisten lukumäärä. Tämä mittari perustuu vastaustyyppiin Yleinen osallistuminen.
- Yleisten poisjättäytymisten lukumäärä. Tämä mittari perustuu vastaustyyppiin Yleinen poisjättäytyminen.
- Keskimääräinen vastaamiseen kuluvien päivien määrä. Tämä mittari perustuu toimituksen tilaan.

Käyttöön liittyvät huomautukset

Kampanjan vastausmittarit perustuvat joko toimituksen tilaan tai vastaustyyppiin. Esimerkiksi virheen vuoksi tapahtuneiden palautusten lukumäärä perustuu vastaustyyppiin eikä toimituksen tilaan, vaikka Palautuksella virheen vuoksi on toimituksen tila.

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Yhteyshenkilön osoitteen analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa monta-moneen-suhteen raportoinnin yhteyshenkilöiden ja osoitteiden välillä. Muissa aihealueissa on mahdollista raportoida vain yhteyshenkilön ensisijainen osoite. Tässä aihealueessa voit raportoida yhteyshenkilön kaikki osoitteet ja useiden yhteyshenkilöiden yhteisen osoitteen. Tällä aihealueella ei ole tietotauluja tai mittareita.

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Yhteyshenkilö
- Osoite

Mittarit

Ei mitään

Käyttöön liittyvät huomautukset

Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Yhteyshenkilön historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa yhteyshenkilön mittareiden raportoinnin yhteyshenkilön, asiakkaan, omistavan käyttäjän ja pvm-dimensioiden mukaan. Tietojen määrä tässä aihealueessa on yksi rivi jokaista sovelluksessa Oracle CRM On Demand luotua yhteyshenkilöä kohden. Tämän aihealueen avulla voit saada nopeasti vastaukset seuraaviin kysymyksiin: Keillä kymmenellä työntekijällä on eniten yhteyshenkilöitä? Keillä asiakkailla ei ole yhtään yhteyshenkilöä? Mitkä ovat suurimmat kampanjat yhteyshenkilöiden mukaan? Miten monta mahdollista asiakasta tietty yhteyshenkilö tuo yritykseen?

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Kampanja

- Yhteyshenkilö
- Päivämäärä
- Omistava käyttäjä

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Yhteyshenkilön mittarit
 - Asiakkaiden lukumäärä
 - Yhteyshenkilöiden lukumäärä
 - Mahdollisten asiakkaiden lukumäärä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Yhteyshenkilön mielenkiinnon kohteiden analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Yhteyshenkilön mielenkiinnon kohteiden analyysin aihealueessa voit luoda yhteyshenkilön dimension yhteyshenkilöiden mielenkiinnon kohteita koskevia raportteja. Tämän raportin avulla neuvonantajat ja esimiehet voivat selvittää asiakkaidensa mielenkiinnon kohteet ja harrastukset ja valita sen perustella asiakkaille mielekkäitä lahjoja. Näitä tietoja voidaan käyttää hyväksi myös tapahtumien, esimerkiksi golfkilpailujen järjestämisessä. Näin neuvonantajat voivat syventää suhdettaan asiakkaidensa ja näiden ystävien ja perheiden kanssa. Tämä voi auttaa uuden liiketoiminnan luomisessa.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Yhteyshenkilö

- Omistava käyttäjä
- Päivämäärä
- Yhteyshenkilön kiinnostuksen kohteet

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Yhteyshenkilön kiinnostuksen mittarit
 - Yhteyshenkilön kiinnostuksen kohteiden lukumäärä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Yhteyshenkilön tulohistorian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Yhteyshenkilön tulohistorian aihealueen avulla voi analysoida tuotetulon tietoja yhteyshenkilön, tuotteen, tuoteluokan, omistajan ja päivämäärän mukaan. Tämän aihealueen mittareita ovat:

- Tuotteiden lukumäärä
- Tuotteiden määrä keskimäärin
- Tuotto keskimäärin

Tämän avulla käyttäjät voivat luoda raportteja, joissa esitetään eri tyyppiset tuotetulot ajan mukaan (esimerkiksi tuloarvio verrattuna toteutuneeseen tuloon). Vertailun avulla käyttäjä ymmärtää paremmin mahdollisen tulon ja tuotteiden myynnin määritettynä yhteyshenkilöiden mukaan. Tuoteluokan dimension avulla voi tehdä yhteenvedon tuotteen hierarkian, kuten tuotemerkin, alimarkkinoiden ja markkinoiden, eri tasojen yhteyshenkilöiden tulojen mittareista.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Yhteyshenkilö
- Tuoteluokka
- Tuote
- Yhteyshenkilön tulot
- Päivämäärä
- Omistava käyttäjä

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Yhteyshenkilön tulojen mittarit
 - Keskimääräinen tuotteiden lukumäärä
 - Tuotteiden lukumäärä
 - Tuotto keskimäärin

Käyttöön liittyvät huomautukset

Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Yhteyshenkilötiimin historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa monta-moneen-suhteen raportoinnin yhteyshenkilöiden ja tiimin jäsenten välillä. Voit käyttää sitä laatiessasi luettelon kaikista yhteyshenkilöön liittyvistä tiimin jäsenistä ja kaikista yhteyshenkilöistä, joiden kohdalla käyttäjä on määritetty tiimin jäseneksi. Et voi käyttää tätä aihealuetta raportoidessasi yhteyshenkilöistä, joita ei ole liitetty käyttäjään, tai käyttäjistä, joita ei ole liitetty yhteyshenkilöön. Tällä aihealueella ei ole tietotauluja eikä mittareita.

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Yhteyshenkilö
- Tiimin jäsen

Mittarit

Ei mitään

Käyttöön liittyvät huomautukset

Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Kaupan rekisteröinnin historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Kaupan rekisteröinnin raportoinnin aihealue sisältää tietoja siitä, miten kumppanit käyttävät kaupan rekisteröintejä ja kaupan rekisteröintien vaikutuksesta liiketoimintaasi. Voit tehdä esimerkiksi seuraavaa:

- Luo raportti, joka kertoo kaupan rekisteröintien arvioidun kokonaistuoton.
- Määritä kaupan rekisteröinnin hyväksyntään kuluviin päivien keskimääräinen määrä.
- Määritä rekisteröityjen myyntimahdollisuuksien prosenttiosuus.
- Raportti niiden kaupan rekisteröintien määrästä, joiden tuloksena saatiin uusia myyntimahdollisuuksia.
- Määritä kaupan rekisteröintien keskimääräinen voimassaolokausi.
- Raportoi neljännesvuosittain tapahtuvista kaupan rekisteröintien aiheuttamista muutoksista.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Liitetty asiakas

- Liittyvä myyntimahdollisuus
- Yhteyshenkilö
- Päivämäärä
- Kaupan rekisteröinti
- Lopullinen hyväksyjä
- Omistava käyttäjä
- Pääasiallinen kumppaniasiakas

Muun kuin sulkemispvm:n mittarit

Seuraavia mittareita ei ole määritetty rekisteröintien sulkemispäivämäärän perusteella:

- Kaupan rekisteröinnin mittarit
 - Kaupan rekisteröinnin mukautetut mittarit
 - Kaupan rekisteröintien lukumäärä
 - Kaupan rekisteröintien (joilla on myyntimahdollisuuksia) lukumäärä
 - Kaupan rekisteröintien (joilla ei ole myyntimahdollisuuksia) lukumäärä
 - Uusien myyntimahdollisuuksien kaupan rekisteröintien lukumäärä
 - Olemassa olevien asiakkaiden kaupan rekisteröintien lukumäärä
 - Uusien asiakkaiden kaupan rekisteröintien lukumäärä
 - Myyntimahdollisuudeksi muunnettujen kaupan rekisteröintien lukumäärä
 - Hyväksyntää odottavien kaupan rekisteröintien lukumäärä
 - Hyväksytyjen kaupan rekisteröintien lukumäärä
 - Vanhentuneiden kaupan rekisteröintien lukumäärä
 - Hyväksyntää odottavien päivien lukumäärä
 - Keskimääräinen hyväksyntäaika päivinä
 - Keskimääräinen voimassaoloaika (päivinä)
 - Hyväksytyjen kaupan rekisteröintien prosenttiosuus
 - Hylättyjen kaupan rekisteröintien prosenttiosuus
 - Palautettujen kaupan rekisteröintien prosenttiosuus
 - Myyntimahdollisuudeksi muunnettujen kaupan rekisteröintien prosenttiosuus
 - Voittoon johtavien kaupan rekisteröintien lukumäärä

Sulkemispvm:n mittarit

Seuraavat mittarit on määritetty rekisteröintien sulkemispäivämäärän perusteella:

- Kaupan rekisteröinnin mittarit
 - Avointen kaupan rekisteröintien kauppojen koko yhteensä
 - Avointen kaupan rekisteröintien kauppojen koko yhteensä keskimäärin
 - Kaupan rekisteröintien kokonaistuotto
 - Kaupan rekisteröintien kokonaistuotto keskimäärin
 - Kaupan rekisteröintien kokonaistuotto vuosineljännes sitten
 - Kaupan rekisteröintien kokonaistuotto keskimäärin vuosineljännes sitten

Käyttöön liittyvät huomautukset

Liittyvä yhteyshenkilö -ulottuvuus sisältää kirjahierarkian, jonka avulla voit analysoida mittareita ja liittyviä määritteitä millä tahansa tasolla.

Kaupan rekisteröinnin tuotteen tulohistorian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Kaupan rekisteröinnin tuotteen tulohistorian aihealue auttaa käyttäjää tunnistamaan kaupan rekisteröinnin rivinimikkeisiin liittyviä trendejä ja suuntauksia. Käyttäjä voi sen avulla luoda kaupan rekisteröinnin tuotteen tulon mittareita sisältäviä peruskyselyjä ydindimensioiden määritteiden avulla. Se voi auttaa vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Mikä on yhden kaupan rekisteröinnin yhden tuotteen arvioitu enimmäistuotto?
- Mikä on kunkin kaupan rekisteröinnin keskimääräinen tuotto, kun vain avoimet kaupan rekisteröinnit otetaan huomioon (tulotietueiden mukaan laskettuna)?
- Kuinka moneen eri tuotteeseen kaikissa kaupan rekisteröinneissä viitataan (kun hyväksynnän tilaa ei oteta huomioon)?
- Mitkä ovat kaikkien avointen kaupan rekisteröintien huipputuotteita: kokonaismäärän mukaan, kokonaistuoton mukaan, esiintymien mukaan, kunkin kaupan rekisteröinnin keskimääräisen määrän mukaan tai kunkin kaupan rekisteröinnin keskimääräisen tuoton mukaan?
- Luettelo kaikista avoimista kaupan rekisteröinneistä, joissa ainakin yhden tuotteen tuottorivin nimikkeen määrä tai hinta on nolla tai tyhjäarvo.
- Mitkä olivat edellisen vuosineljänneksen huipputuotteet: määrän mukaan, tuoton mukaan, esiintymien mukaan, kaupan rekisteröintien keskimääräisen määrän mukaan tai kunkin kaupan rekisteröinnin keskimääräisen tuoton mukaan?

Suhdetyyppi

Yksi-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Liittyvä yhteyshenkilö
- Liitetty asiakas
- Liittyvä myyntimahdollisuus
- Päivämäärä (kaupan rekisteröinnin sulkemispäivämäärän mukaan)
- Kaupan rekisteröinti
- Kaupan rekisteröintien tuotetulot
- Pääasiallinen kumppaniasiakas (käytettävissä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Tuote
- Tuoteluokka

Mittarit

Aihealue sisältää seuraavat mittarit:

- Kaupan rekisteröintien tuotetulon mittarit
 - Kaupan rekisteröintien tuotetulon mukautetut mittarit:
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin
 - Indeksoitu lukumäärä keskimäärin
 - Indeksoitu valuutta
 - Indeksoitu numero
 - Tuotteiden lukumäärä
 - Niiden kaupan rekisteröinnin tuotteiden määrä, joilla ei ole myyntimahdollisuuksia
 - Avoimen kaupan rekisteröinnin tuotteiden määrä
 - Niiden kaupan rekisteröinnin tuotteiden keskimääräinen määrä, joilla ei ole myyntimahdollisuuksia
 - Avoimen kaupan rekisteröinnin tuotteiden keskimääräinen määrä
 - Keskimääräinen hinta
 - Keskimääräinen määrä
 - Edellisen vuosineljänneksen keskimääräinen kokonaistuotto
 - Tuotto keskimäärin

- Niiden kaupan rekisteröintien keskimääräinen kokonaismäärä, joilla ei ole myyntimahdollisuuksia
- Avointen kaupan rekisteröintien keskimääräinen kokonaismäärä
- Niiden kaupan rekisteröintien keskimääräinen kokonaistuotto, joilla ei ole myyntimahdollisuuksia
- Avointen kaupan rekisteröintien keskimääräinen kokonaistuotto
- Tuotteiden keskimääräinen määrä (kaupan rekisteröintien mukaan)
- Edellisen vuosineljänneksen kokonaistuotto
- Edellisen vuosineljänneksen kokonaistuotto (000)
- Kokonaismäärä
- Kokonaismäärä (000)
- Niiden kaupan rekisteröintien kokonaismäärä, joilla ei ole myyntimahdollisuuksia
- Avointen kaupan rekisteröintien kokonaismäärä
- Kokonaistuotto
- Kokonaistuotto (000)
- Niiden kaupan rekisteröintien kokonaistuotto, joilla ei ole myyntimahdollisuuksia
- Niiden kaupan rekisteröintien kokonaistuotto, joilla ei ole myyntimahdollisuuksia (000)
- Avointen kaupan rekisteröintien kokonaistuotto
- Avointen kaupan rekisteröintien kokonaistuotto (000)
- Pääasiallinen kumppaniasiakas

Käyttöön liittyvät huomautukset

Ei mitään

Kauppiaan historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä vain kohteessa Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Myyjän historian analyysin aihealueessa voit analysoida myyjän historian palvelupyyntöjen ja aktiviteettien kannalta.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

830 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

Dimensiot

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Kauppias
- Omistava käyttäjä
- Päivämäärä

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Kauppiaan mittarit
 - Kauppiaan mukautetut mittarit
 - Kauppiaiden määrä
 - Palvelupyyntöjen määrä
 - Aktiviteettien määrä
 - Avoimien aktiviteettien lukumäärä
 - Suljettujen aktiviteettien määrä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Ei mitään

Talouden historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä vain Oracle CRM On Demand Financial Services -versiossa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Talouden historian analyysin aihealueessa voit luoda raportteja talouksista yhteyshenkilön dimensiolle. Tämän raportin avulla neuvonantajat ja heidän esimiehensä voivat vastata muun muassa seuraavanlaisiin kysymyksiin:

- Mitkä asiakkaat kuuluvat mihinkin talouteen?
- Miten liiketoimintakirjassa oleva talouksien omaisuus jakautuu asiakkaiden kesken?
- Mitkä ovat parhaat taloudet kokonaisarvon mukaan?

Voit yhdistää talousraportteja salkkuraportteihin ja parantaa näin asiakaspalvelua ymmärtämällä paremmin asiakkaiden aseman talouksien jäsenenä.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Yhteyshenkilö
- Talous
- Talouden yhteyshenkilö

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Talouden mittarit
 - Talouden koko omaisuus
 - Talouden omaisuudet yhteensä
 - Talouden koko omaisuus keskimäärin
 - Talouden kulut yhteensä
 - Talouden kulut yhteensä
 - Talouden kaikki kulut keskimäärin
 - Talouden tulot yhteensä
 - Talouden tulot yhteensä
 - Talouden tulot yhteensä keskimäärin
 - Talouden velat yhteensä
 - Talouden velat yhteensä
 - Talouden velat yhteensä keskimäärin
 - Talouden nettoarvo
 - Talouden nettoarvo
 - Talouden nettoarvo yhteensä keskimäärin
- Yhteyshenkilön omaisuus yhteensä
 - Koko omaisuus
 - Omaisuus yhteensä keskimäärin
- Yhteyshenkilön kokonaiskustannukset
 - Kulut yhteensä
 - Kaikki kulut keskimäärin

- Yhteyshenkilön tulot yhteensä
 - Tulot yhteensä
 - Tulot yhteensä keskimäärin
- Yhteyshenkilön velat yhteensä
 - Velat yhteensä
 - Velat yhteensä keskimäärin
- Yhteyshenkilön nettoarvo yhteensä
 - Nettoarvo yhteensä
 - Nettoarvo yhteensä keskimäärin
- Talouden mukautetut mittarit
- Yhteyshenkilöiden summattu lukumäärä
- Palvelupyyntöjen summattu lukumäärä
- Myyntivihjeiden summattu lukumäärä
- Yhteyshenkilöiden lukumäärä
- Yhteyshenkilön palvelupyyntöjen lukumäärä
- Yhteyshenkilön myyntivihjeiden lukumäärä
- Talouksien lukumäärä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Myyntivihjeen historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämän aihealueen avulla voit analysoida myyntivihjeen mittareita asiakkaan, asiakkaan alueen, kampanjan, yhteyshenkilön, päivämäärän, myyntivihjeen, myyntimahdollisuuden, omistavan käyttäjän ja pääasiallisen kumppaniasiakkaan mukaan. Tämä aihealue sisältää myyntivihjeen laadun, myyntivihjeen muunnon ja myyntivihjeisiin liittyvien tuottojen mittareihin viittaavat tietuetyypit.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Asiakkaan alue
- Kampanja
- Yhteyshenkilö
- Päivämäärä
- Myyntivihje
- Myyntimahdollisuus
- Omistava käyttäjä
- Pääasiallinen kumppaniasiakas (käytettävissä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Myyntivihjeen mittarit
 - Arkistoitujen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Myyntivihjeiden määrä
 - Myyntimahdollisuuksiksi muunnettujen myyntivihjeiden lukumäärä (Määritelmä: niiden myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muunnettu myyntimahdollisuuksiksi.)
 - Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat menetettyyn myyntimahdollisuuteen)
 - Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat voitettuun myyntimahdollisuuteen) (Määritelmä: myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muutettu myyntimahdollisuuksiksi ja jotka ovat Toteutunut/Voitettu myynti -tilassa.)
 - Uusien myyntimahdollisuuksien määrä
 - Hyväksytyjen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Hylättyjen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Voittojen lukumäärä
 - Myyntivihjeen muuntamiseen kuluvat päivät keskimäärin (määritys: myyntivihjeen luontipäivämäärän ja muuntopäivämäärän välisten päivien lukumäärä jaettuna myyntimahdollisuutta varten muunnettujen myyntivihjeiden lukumäärällä).
 - Myyntivihjeen seurantapäivät keskimäärin

- Myyntivihjeen toteutunut tuotto
- Myyntivihjeen tuloennuste
- Myyntivihjeen myyntimahdollisuuden tuotto
- Tuottoarvio

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Markkinointirahapyynnön historian analyysin aihealue

Saatavuus

Tämä aihealue on käytettävissä vain kohteessa Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Markkinointirahat (MDF) tarjoavat merkin omistajalle mahdollisuudet tuoda markkinointimäärärahat kumppaneiden käyttöön järjestelmällisesti, niin että kumppanit myyvät merkin omistajan tuotteita tietyillä maantieteellisillä alueilla tai markkinoivat merkkiä. Markkinointirahapyyntöjen välityksellä kumppanit pyytävät esihyväksyntää markkinointitoimien määrärahoille. Kun merkin omistaja hyväksyy markkinointirahapyynnön, kumppanit voivat suorittaa toimet, jonka jälkeen he lähettävät markkinointirahakorvausvaatimuksen lunastaakseen käyttämänsä etukäteen myönnetyt rahat.

Merkin omistajat edellyttävät mittareita ja tietoa markkinointirahapyynnöistä jokaiselta kumppaniltaan ja jokaiselta vuosineljännekseltä voidakseen tasata markkinointia ja kanavan myyntiä. Markkinointirahapyynnön historian analyysin aihealue antaa merkin omistajille tarvittavat tiedot, jotta nämä voivat ohjata markkinointirahabudjetteja ja varmistaa, että rahastot kohdentuvat niihin toimenpiteisiin, joilla on maksimaalinen sijoitetun pääoman tuotto.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Dimensiot

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Pääasiallinen kumppaniasiakas
- Kampanja
- Markkinointirahapyyntö

- Päivämäärä
- Omistava käyttäjä
- Hyväksyjä

Mittarit

Näiden aihealueiden täydellinen mittariluettelo:

- Markkinointirahapyynnön mittarit
 - Markkinointirahapyynnön mukautetut mittarit
 - Markkinointirahapyynnön mittarit lähetyspvm:n mukaan
 - Markkinointirahapyyntöjen määrä
 - Pyydetty summa
 - Pyydetty summa keskimäärin
 - Esihyväksytty summa
 - Esihyväksytty summa keskimäärin
 - Korvausvaatimuksen pyydetty kokonaissumma
 - Korvausvaatimuksen pyydetty kokonaissumma keskimäärin
 - Korvausvaatimuksen hyväksytty kokonaissumma
 - Korvausvaatimuksen hyväksytty kokonaissumma keskimäärin
- Markkinointirahapyyntöjen määrä
- Pyydetty summa
- Pyydetty summa keskimäärin
- Esihyväksytty summa
- Esihyväksytty summa keskimäärin
- Pyydetty summa neljännesvuosi sitten
- Pyydetty summa neljännesvuosi sitten keskimäärin
- Esihyväksytty summa neljännesvuosi sitten
- Esihyväksytty summa neljännesvuosi sitten keskimäärin
- Korvausvaatimuksen pyydetty kokonaissumma
- Korvausvaatimuksen pyydetty kokonaissumma keskimäärin
- Korvausvaatimuksen hyväksytty kokonaissumma
- Korvausvaatimuksen hyväksytty kokonaissumma keskimäärin
- Korvausvaatimuksen pyydetty kokonaissumma neljännesvuosi sitten
- Korvausvaatimuksen pyydetty kokonaissumma neljännesvuosi sitten keskimäärin

- Korvausvaatimuksen hyväksytty kokonaissumma neljännesvuosi sitten
- Korvausvaatimuksen hyväksytty kokonaissumma neljännesvuosi sitten keskimäärin
- Odottavien markkinointirahapyyntöjen määrä
- Odottavien markkinointirahapyyntöjen lukumäärä
- Lähetettyjen markkinointirahapyyntöjen määrä
- Hyväksyttyjen markkinointirahapyyntöjen määrä
- Hylättyjen markkinointirahapyyntöjen määrä
- Palautettujen markkinointirahapyyntöjen määrä
- Peruutettujen markkinointirahapyyntöjen määrä
- Vanhentuneiden markkinointirahapyyntöjen määrä
- Lähetettyjen markkinointirahavaatimusten määrä
- Hyväksyttyjen markkinointirahavaatimusten määrä
- Hylättyjen markkinointirahavaatimusten määrä
- Hyväksyttyjen markkinointirahapyyntöjen prosenttiosuus (%)
- Vanhentuneiden markkinointirahapyyntöjen prosenttiosuus (%)
- Hylättyjen markkinointirahapyyntöjen prosenttiosuus (%)
- Palautettujen markkinointirahapyyntöjen prosenttiosuus (%)
- Hyväksyntää odottavien päivien määrä
- Hyväksyntää odottavien päivien määrä
- Hyväksyntää odottavien päivien määrä keskimäärin
- Päivien määrä hyväksyntään keskimäärin

Käyttöön liittyvät huomautukset

Jos yrityksesi vaihtaa markkinointirahapyyntöjen näyttönimen mukautetuksi nimeksi, mukautettu nimi näkyy sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers.

Lääketieteellinen koulutustapahtuma historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä vain Oracle CRM On Demand Life Sciences -versiossa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Lääketieteellinen koulutustapahtuma tarkoittaa myynninedistämis- tai koulutustapahtumaa, johon osallistuu lääkäreitä ja lääketieteen ammattilaisia. Yrityksen näkökulmasta lääketieteellisten koulutustapahtumien tyypit ovat seuraavat:

- **Myyntiedustajan taso** Esimiehen tai yhden tai usean myyntiedustajan toimeenpanema
- **Yritystaso tai kansallinen taso** Kansallinen koulutustapahtuma tai kokous, joka järjestetään tietylle lääketieteen ammattilaisten ryhmälle

Voit suunnitella kansallisen tason tapahtuman tietyn tuotteen tai kauden puitteissa ja kohdistaa sen jälkeen resurssit alueen, kaupunginosan tai myyntiedustajan mukaan. Lääkeyritykset tarvitsevat mittareita ja tietoa lääketieteellisistä tapahtumista myynti- ja markkinointitoimien tasaamista varten. Raportit edistävät yhdenmukaisuutta, sillä ne tarjoavat yrityksille tietoja, joiden avulla voidaan hallita budjetteja ja minimoida poikkeamat.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Dimensiot

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Lääketieteellisen koulutuksen tapahtuma
- Kutsutut
- Tuoteluokka
- Tuote
- Päivämäärä
- Omistava käyttäjä

Mittarit

Näiden aihealueiden täydellinen mittariluettelo:

- Lääketieteellisen koulutuksen mittarit
 - Kutsuttujen määrä
 - Lääketieteellisten koulutustapahtumien määrä
 - Lääketieteellisen koulutustapahtuman kustannukset
(Määrittäminen: Kaikkien lääketieteellisen koulutustapahtuman osanottajien suoritettujen aktiviteettien kustannukset)
 - Lääketieteellisen koulutustapahtuman budjetti

Lääketieteellisen koulutustapahtuman budjetin mittari pohjautuu dimensioon. Kun käytetään vain lääketieteellisen koulutuksen dimensiota, mittarina on dimensiokentän arvon summa. Jos

käytetään muita dimensioita (erityisesti kutsuttua), mittarina toimii dimensiokentän maksimiarvo.

- Budjetin yli- tai alijäämä

(Määrittäminen: Tapahtuman budjetin ja tapahtuman kustannusten erotus)

Käyttöön liittyvät huomautukset

Jos yrityksesi vaihtaa lääketieteellisen koulutustapahtuman näyttönimen mukautetuksi nimeksi, mukautettu nimi näkyy sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers.

Myyntimahdollisuuden ja kilpailijan historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa myyntimahdollisuuksien ja kilpailijan asiakkaiden välisen monta-moneen-suhteen analysoinnin. Tämä aihealue on lähes identtinen myyntimahdollisuuden aihealueiden kanssa. Ainoa ero on, että se sisältää kilpailijan asiakkaan dimension, jolla on monta-moneen-suhde myyntimahdollisuuden tietuetyypin kanssa. Tämä aihealue mahdollistaa raporttien luonnin kaikkien myyntimahdollisuuden kilpailijoiden näyttämiseksi. Koska tämä aihealue esittää monta-moneen-suhteen myyntimahdollisuuksien ja kilpailijan asiakkaiden välillä, myyntimahdollisuuksia, joita ei ole liitetty vähintään yhteen kilpailijan asiakkaaseen, ei voida raportoida. Raportointia varten käytettävissä olevat kilpailijan asiakkaan suhteen määritteet ovat seuraavat:

- Ensisijainen yhteyshenkilö
- Rooli
- Käänteinen rooli
- Aloituspvm
- Päättyispvm
- Vahvuudet
- Heikkoudet
- Huomautukset

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Asiakkaan alue
- Kampanja
- Päivämäärä
- Myyntimahdollisuus
- Myyntimahdollisuuden kilpailija
- Omistava käyttäjä
- Ensisijainen yhteyshenkilö
- Suhdeyhteyshenkilö
- Alue

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Myyntimahdollisuuden mittarit
 - Myyntimahdollisuuden mukautetut mittarit
 - Myyntimahdollisuuden mittarit avauspvm:n mukaan
 - Avoimien myyntimahdollisuuksien määrä
 - Myyntimahdollisuuksien määrä
 - Yhteyshenkilöiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä
 - Toteutunut tuotto
 - Tuloennuste
 - Tuotto
 - Päiviä vaiheessa keskimäärin
 - Voittojen lukumäärä
 - Kaupan keskimääräinen koko (määrittäminen: jokaisen asiakkaan jokaisen myynnin keskimääräinen koko määräyksikköinä tai tuottosummana).
 - Keskimääräinen myyntijakso
 - Myyntimahdollisuuden voittosuhde (määrittäminen: voitettujen myyntimahdollisuuksien lukumäärä jaettuna voitettujen ja menetettyjen myyntimahdollisuuksien lukumäärällä).
 - Myyntimahdollisuuden tappiosuhde
 - Tuotto
 - Tuloennuste

- Toteutunut tuotto
- Myyntimahdollisuuksien määrä
- Avoimien myyntimahdollisuuksien määrä
- Yhteyshenkilöiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä
- Voittojen lukumäärä
- Päiviä vaiheessa keskimäärin
- Kaupan keskimääräinen koko (määritys: jokaisen asiakkaan jokaisen myynnin keskimääräinen koko määräyksikköinä tai tuottosummana).
- Keskimääräinen myyntijakso
- Myyntimahdollisuuden voittosuhde (määritys: voitettujen myyntimahdollisuuksien lukumäärä jaettuna voitettujen ja menetettyjen myyntimahdollisuuksien lukumäärällä).
- Myyntimahdollisuuden tappiosuhde
- Edellisen vuosineljänneksen myyntimahdollisuuden tuotto
- Edellisen vuosineljänneksen toteutunut tuotto

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Pääyhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Myyntimahdollisuuden ja kumppanin historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa myyntimahdollisuuksien ja kumppanin asiakkaiden välisen monta-moneen-suhteen analysoinnin. Tämä aihealue on lähes identtinen myyntimahdollisuuden aihealueiden kanssa. Ainoa ero on, että se sisältää kumppanin asiakkaan dimension, jolla on monta-moneen-suhde myyntimahdollisuuden tietuetyypin kanssa. Tämä aihealue mahdollistaa raporttien luonnin kaikkien myyntimahdollisuuden kumppaneiden näyttämiseksi. Koska tämä aihealue esittää monta-moneen-suhteen myyntimahdollisuuksien ja kumppanin asiakkaiden välillä, myyntimahdollisuuksia, joita ei ole liitetty vähintään yhteen kumppanin asiakkaaseen, ei voida raportoida. Raportointia varten käytettävissä olevat kumppanin asiakkaan suhteen määritteet ovat seuraavat:

- Ensisijainen yhteyshenkilö
- Rooli

- Käänteinen rooli
- Aloituspvm
- Päättyispvm
- Vahvuudet
- Heikkoudet
- Huomautukset

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Asiakkaan alue
- Kampanja
- Päivämäärä
- Myyntimahdollisuus
- Myyntimahdollisuuden kumppani
- Omistava käyttäjä
- Ensisijainen yhteyshenkilö
- Suhdeyhteyshenkilö
- Alue

Mittarit

Tämän aihealueen mittariluettelo:

- Myyntimahdollisuuden mittarit
 - Myyntimahdollisuuden mukautetut mittarit
 - Myyntimahdollisuuden mittarit avauspäivämäärän mukaan
 - Avoimien myyntimahdollisuuksien määrä
 - Myyntimahdollisuuksien määrä
 - Yhteyshenkilöiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä
 - Toteutunut tuotto
 - Tuloennuste

- Tuotto
 - Päiviä vaiheessa keskimäärin
 - Voittojen lukumäärä
 - Kaupan keskimääräinen koko (määritys: jokaisen asiakkaan jokaisen myynnin keskimääräinen koko määräyksikköinä tai tuottosummana).
 - Keskimääräinen myyntijakso
 - Myyntimahdollisuuden voittosuhde (määritys: voitettujen myyntimahdollisuuksien kokonaismäärä jaettuna voitettujen ja menetettyjen myyntimahdollisuuksien lukumäärällä).
 - Myyntimahdollisuuden tappiosuhde
-
- Tuotto
 - Tuloennuste
 - Toteutunut tuotto
 - Myyntimahdollisuuksien määrä
 - Avoimien myyntimahdollisuuksien määrä
 - Yhteyshenkilöiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä
 - Voittojen lukumäärä
 - Päiviä vaiheessa keskimäärin
 - Kaupan keskimääräinen koko (määritys: jokaisen asiakkaan jokaisen myynnin keskimääräinen koko määräyksikköinä tai tuottosummana).
 - Keskimääräinen myyntijakso
 - Myyntimahdollisuuden voittosuhde (määritys: voitettujen myyntimahdollisuuksien kokonaismäärä jaettuna voitettujen ja menetettyjen myyntimahdollisuuksien lukumäärällä).
 - Myyntimahdollisuuden tappiosuhde
 - Edellisen vuosineljänneksen myyntimahdollisuuden tuotto
 - Edellisen vuosineljänneksen toteutunut tuotto

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Pääyhteyshenkilö-olottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Myyntimahdollisuuden historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämän aihealueen avulla voit analysoida myyntimahdollisuudet asiakkaan, alueen, kampanjan, yhteyshenkilön, omistajan ja päivämäärän dimensioiden mukaan. Tämä aihealue koostuu vähintään kahdesta tietotaulukosta ja sisältää myyntimahdollisuuden ja kiintiön mittareita. Myyntimahdollisuuden mittarit on määritetty pienimmällä tarkkuudella, mikä mahdollistaa kaikkien käytettävissä olevien dimensioiden mittareiden analysoinnin. Kiintiöiden mittarit on sitä vastoin määritetty suuremmalla tarkkuudella, minkä vuoksi ne voidaan analysoida vain seuraavien dimensioiden mukaan: päivämäärä (kuukausi), kiintiö ja omistaja.

Suhdetyyppi

Useita tietoja sisältävä aihe

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Asiakkaan alue
- Kampanja
- Päivämäärä
- Myyntimahdollisuus
- Omistava käyttäjä
- Ensisijainen yhteyshenkilö
- Pääasiallinen kumppaniasiakas
- Kiintiö
- Alue

Mittarit

Tämän aihealueen mittariluettelo:

- Myyntimahdollisuuden mittarit

Myyntimahdollisuuden mukautetut mittarit

- Myyntimahdollisuuden mittarit avauspäivämäärän mukaan
 - Avoimien myyntimahdollisuuksien määrä
 - Myyntimahdollisuuksien määrä
 - Yhteyshenkilöiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä
 - Toteutunut tuotto
 - Tuloennuste

- Tuotto
- Päiviä vaiheessa keskimäärin
- Voittojen lukumäärä
- Kaupan keskimääräinen koko (määritys: jokaisen asiakkaan jokaisen myynnin keskimääräinen koko määräyksikköinä tai tuottosummana).
- Keskimääräinen myyntijakso
- Myyntimahdollisuuden voittosuhde (määritys: voitettujen myyntimahdollisuuksien lukumäärä jaettuna voitettujen ja menetettyjen myyntimahdollisuuksien lukumäärällä).
- Myyntimahdollisuuden tappiosuhde
- Tuotto
- Tuloennuste
- Toteutunut tuotto
- Myyntimahdollisuuksien määrä
- Avoimien myyntimahdollisuuksien määrä
- Yhteyshenkilöiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä
- Voittojen lukumäärä
- Päiviä vaiheessa keskimäärin
- Kaupan keskimääräinen koko (määritys: jokaisen asiakkaan jokaisen myynnin keskimääräinen koko määräyksikköinä tai tuottosummana).
- Keskimääräinen myyntijakso
- Myyntimahdollisuuden voittosuhde (määritys: voitettujen myyntimahdollisuuksien lukumäärä jaettuna voitettujen ja menetettyjen myyntimahdollisuuksien lukumäärällä).
- Myyntimahdollisuuden tappiosuhde
- Edellisen vuosineljänneksen myyntimahdollisuuden tuotto
- Edellisen vuosineljänneksen toteutunut tuotto
- Kiintiön mittarit
 - Kiintiön arvo

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Pääyhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Myyntimahdollisuuden tuotteen tulohistorian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämän aihealueen avulla voit analysoida myyntimahdollisuuden tuotetulot asiakkaan, asiakkaan alueen, kumppanin, kampanjan, myyntimahdollisuuden, myyntimahdollisuuden tuotteen, omistavan käyttäjän, käyttäjän, tuotteen ja tuoteluokan mukaan. Jokaisella toistuvalla tuotetulolla voi olla eri aloituspäivä. Sen vuoksi tämän aihealueen tietojen määrä on vähäinen. Aihealue sisältää yhden rivin jokaista tämän myyntimahdollisuuden toistuvaa tuotetulotietuetta kohti. Aihealueen ison tietomäärän vuoksi tiedot voidaan kerätä millä tahansa tuetun dimension tasolla. Aihealue sisältää myös kiintiön dimension ja mittarit, joiden avulla voit raportoida samaan raporttiin myyntimahdollisuuden tuotetulon ja kiintiön mittarit.

Suhdetyyppi

Useita tietoja sisältävä aihe

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Asiakkaan alue
- Kampanja
- Päivämäärä
- Myyntimahdollisuus
- Myyntimahdollisuuden tuotetulot
- Omistava käyttäjä
- Pääasiallinen kumppaniasiakas (käytettävissä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Tuote
- Tuoteluokka
- Kiintiö
- Alue

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Myyntimahdollisuuden tuotetulojen mittarit
 - Tuotteiden lukumäärä
 - Tuotteiden määrä keskimäärin
- Kiintiön mittarit
 - Kiintiön arvo

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Pääyhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Kumppanin historian analyysin aihealue

Saatavuus

Tämä aihealue on käytettävissä vain Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management -versiossa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Kumppanin historian analyysin aihealue mahdollistaa kumppanin historian analysoinnin. Voit analysoida myyntivihjeitä, myyntimahdollisuuksia ja tuottoa kumppanin ja alueen mukaan.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Dimensiot

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Kumppani
- Alue
- Omistava käyttäjä
- Päivämäärä

Mittarit

Näiden aihealueiden täydellinen mittariluettelo:

■ Omistajan kumppanin mittarit

■ Myyntimahdollisuuksien lukumäärä

- Kumppaneiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä
 - Voittojen lukumäärä
 - Keskimääräinen toteutunut tuotto
 - Toteutuneiden myyntimahdollisuuksien päivät keskimäärin (Määritelmä: päivien lukumäärä, jolloin voidaan toteuttaa myyntimahdollisuus, joka on jaettu voittojen lukumäärällä.)
 - Suljettu tuotto
 - Toteutunut tulo (000)
 - Toteutuneet tuotetuotot
 - Toteutuneet tuotetuotot (000)
 - Tuotetulot (000)
 - Myyntivihjeiden lukumäärä
 - Arkistoitujen myyntivihjeiden määrä
 - Hyväksytyjen myyntivihjeiden määrä
 - Hylättyjen myyntivihjeiden määrä
 - Myyntimahdollisuuksiksi muunnettujen myyntivihjeiden lukumäärä (Määritelmä: myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muunnettu myyntimahdollisuuksiksi.)
 - Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat voitettuun myyntimahdollisuuteen) (Määritelmä: myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muutettu myyntimahdollisuuksiksi ja jotka ovat Toteutunut/Voitettu myynti -tilassa.)
 - Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat menetettyyn myyntimahdollisuuteen)
 - Myyntivihjeen muuntamiseen kuluvat päivät keskimäärin (määritys: myyntivihjeen luontipäivämäärän ja muuttopäivämäärän välisten päivien lukumäärä jaettuna myyntimahdollisuutta varten muunnettujen myyntivihjeiden lukumäärällä).
 - Myyntivihjeen seurantapäivät keskimäärin
 - Mahdollinen tuotto keskimäärin
 - Mahdollinen tuotto
 - Mahdollinen tuotto (000)
 - Kumppaneiden (joilla on myyntivihjeitä) lukumäärä
- Kumppanin mukautetut mittarit
- Kumppaneiden määrä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Ei mitään

Potentiaalihistorian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Potentiaalihistorian aihealue sisältää kuukausittaisen otoksen kaikista sovelluksen Oracle CRM On Demand myyntimahdollisuuksista. Potentiaaliotokset otetaan joka yö, mutta arkistointiprosessi säilyttää vain kunkin kuukauden uusimman potentiaaliotoksen ja tyhjentää muut otokset. Tallennettuja otoksia ei koskaan poisteta. Tietojen täydellisessä poiminnassa, muunnossa ja latauksessa (ETL) nämä otokset palautetaan täydellisesti ja niistä luodaan varmuuskopiot. Jos yritykset muuttavat tilivuotensa kalenterin tyyppiä, historiaotoksia ei järjestetä uudelleen uuden tilivuoden kalenterin määrittysten mukaan. Yrityksissä, jotka käyttävät mukautettua tilivuoden kalenterityyppiä, historiaotokset voidaan raportoida vain käyttäen sovelluksen Oracle CRM On Demand tilivuoden määrittymiä. Otoksia otetaan vain myyntimahdollisuuksista, jotka suljettiin edellisen vuosineljänneksen aikana. Otokset otetaan kuitenkin kaikista avoimista myyntimahdollisuuksista.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Päivämäärä
- Myyntimahdollisuus
- Omistava käyttäjä
- Potentiaalın otoksen pvm
- Alue

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Potentiaalın mittarihistoria
 - Tuotto. Tämä mittari osoittaa myyntimahdollisuudesta saadun tuoton.
 - Tuloennuste. Tämä mittari osoittaa myyntimahdollisuuden tuoton kerrottuna myyntimahdollisuuden todennäköisyydellä.
 - Toteutunut tuotto. Tämä mittari osoittaa toteutuneen/voitetun myyntimahdollisuuden tuoton. Kun myyntimahdollisuuden tila on Toteutunut/Voitettu, tuotolla ja toteutuneella tuotolla on sama arvo.

- Tuotto (000). Tämä mittari osoittaa myyntimahdollisuudesta saadun tuoton tuhatlukuina.
- Tuloennuste (000). Tämä mittari osoittaa myyntimahdollisuuden tuoton kerrottuna myyntimahdollisuuden todennäköisyydellä tuhatlukuina.
- Toteutunut tuotto (000). Tämä mittari osoittaa toteutuneen/voitetun myyntimahdollisuuden tuoton tuhatlukuina. Kun myyntimahdollisuuden tila on Toteutunut/Voitettu, tuotolla ja toteutuneella tuotolla on sama arvo.
- Edellisen vuosineljänneksen myyntimahdollisuuden tuotto. Tämä mittari osoittaa tuoton arvon edelliseltä vuosineljännekseltä.
- Edellisen vuosineljänneksen tuloennuste. Tämä mittari osoittaa tuloennusteen arvon edelliseltä vuosineljännekseltä.
- Edellisen vuosineljänneksen toteutunut tuotto. Tämä mittari osoittaa toteutuneen tuoton arvon edelliseltä vuosineljännekseltä.
- Edellisen vuosineljänneksen myyntimahdollisuuden tuotto (000). Tämä mittari osoittaa tuoton arvon edelliseltä vuosineljännekseltä tuhatlukuina.
- Edellisen vuosineljänneksen tuloennuste (000). Tämä mittari osoittaa tuloennusteen arvon edelliseltä vuosineljännekseltä tuhatlukuina.
- Edellisen vuosineljänneksen toteutunut tuotto (000). Tämä mittari osoittaa toteutuneen tuoton arvon edelliseltä vuosineljännekseltä tuhatlukuina.
- Alue

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Salkun historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä vain Oracle CRM On Demand Financial Services -versiossa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tässä aihealueessa voit analysoida salkun historiaa, yhteyshenkilöitä ja tuotteita. Salkkuraporttien avulla voit luoda salkkuraportteja seuraaville dimensioille: yhteyshenkilö, asiakas, tuote, neuvonantaja ja aika. Tämän raportin avulla neuvonantajat ja heidän esimiehensä voivat vastata muun muassa seuraavanlaisiin kysymyksiin:

- Mitä rahoitustuotteita asiakkailla on ja mikä on heidän demografinen profiilinsa?
- Mikä osa asiakkaani omaisuudesta on investoitu mihinkin arvopapereihin ja omaisuusluokkiin?
- Mikä on kunkin neuvonantajan liiketoimintakirjan omaisuuden suuruus?

- Mitkä ovat kunkin neuvonantajan liiketoimintakirjan omaisuusluokat?
- Ketkä ovat parhaat asiakkaani salkun koon ja tulon mukaan?

Näiden tietojen avulla voit analysoida salkkuja sekä asiakkaiden että neuvonantajien kannalta.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Yhteyshenkilö
- Päivämäärä
- Laitos
- Omistava käyttäjä
- Salkku
- Tuote

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Salkun mittarit
 - Salkun mukautetut mittarit
 - Salkkujen määrä
 - Omaisuuden arvo yhteensä
 - Lainamäärä
 - Preemio
 - Tuotto
 - Nimellisarvo
 - Luottoraja
 - Omaisuuden kokonaisarvo keskimäärin
 - Lainasumma keskimäärin
 - Preemio keskimäärin
 - Tuotto keskimäärin
 - Nimellisarvo keskimäärin
 - Luottoraja keskimäärin

Käyttöön liittyvät huomautukset

Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Tuotteen historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämän aihealueen avulla voit analysoida tuoton mittareita tuotteen, asiakkaan, käyttäjän, myyntimahdollisuuden, päivämäärän ja alueen dimensioiden mukaan. Tietojen määrä tässä aihealueessa on hieman suurempi kuin myyntimahdollisuuden ja tuotteen raportoinnin aihealueen tietojen määrä, koska sen avulla voi analysoida myyntimahdollisuuden tuottoja tuotteen dimension näkökulmasta. Tämä aihealue poistaa myyntimahdollisuuksien sekä myyntimahdollisuuden ja tuotteen raportoinnin aihealueen välisen analysoinnin aukon.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Päivämäärä
- Myyntimahdollisuus
- Omistava käyttäjä
- Tuotteet
- Alue

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Tuotetulojen mittarit
 - Tuotetulojen mukautetut mittarit
 - Tuotto
 - Tuotetuloennuste

- Toteutuneet tuotetulot
- Tuotetulot (000)
- Tuotetuloennuste (000)
- Toteutuneet tuotetulot (000)
- Ostohinta
- Keskimääräinen ostohinta
- Keskimääräinen määrä
- Kokonaismäärä
- Edellisen vuosineljänneksen tuotetulot
- Edellisen vuosineljänneksen toteutuneet tuotetulot
- Edellisen vuosineljänneksen tuotetulot (000)
- Edellisen vuosineljänneksen toteutuneet tuotetulot (000)

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Myynnin vaiheen historian analyysin aihealue

Myynnin vaiheen historia sisältää seuraavat aihealueet:

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa Oracle CRM On Demand -ohjelman versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Aihealueella voi analysoida myynnin eri vaiheiden myyntimahdollisuuksia asiakkaan, myyntimahdollisuuden, myynnin vaiheen ja pvm-dimensioiden mukaan. Myynnin vaiheen historian aihealue edustaa myyntimahdollisuuksien tapahtumiin perustuvia historiallista tilannevedoksia. Ne ovat käytettävissä vain historiaosassa. Koska myyntimahdollisuudet ovat mukana useissa myynnin vaiheissa, tämä aihealue on tiheämpi kuin myyntimahdollisuuksien aihealue, jonka tietueiden määrä on sama kuin myyntimahdollisuuksien määrä kerrottuna niiden myyntivaiheiden määrällä, joissa myyntimahdollisuus on mukana.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Myyntivaihehistoria
- Myyntimahdollisuus

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Myynnin vaiheen mittarit
 - Päiviä vaiheessa keskimäärin
 - Päiviä vaiheessa keskimäärin
 - Myyntimahdollisuuksien määrä
 - Rauenneet myyntivihjeet
 - Rauenneiden myyntivihjeiden suhde

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Palvelupyynnön historian analyysin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämän aihealueen avulla voi analysoida palvelupyyntöhistoriaa, asiakkaita ja omaisuutta. Voit analysoida palvelupyyntöjä asiakkaan, yhteyshenkilön, palvelupyynnön, käyttäjän, kumppanin ja päivämäärän dimensioiden mukaan. Aihealueen avulla voi analysoida asiakkaan palvelupyynnön organisaation keskeisiä suorituskyvyn mittareita, joihin kuuluu esimerkiksi tieto siitä, kuinka kauan palvelupyynnöt ovat olleet avoimina ja niiden sulkemiseen kulunut aika keskimäärin. Näiden palvelupyynnön suoritustason mittareiden avulla yritys voi parantaa asiakastyytyväisyyttä, työntekijöiden tuottavuutta sekä vähentää operatiivisia kustannuksia.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Omaisuus
- Yhteyshenkilö
- Päivämäärä
- Kauppias
- Omistava käyttäjä
- Pääasiallinen kumppaniasiakas (käytettävissä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Tuote
- Palvelupyyntö
- Ajoneuvo

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Palvelupyynnön mittarit
 - Palvelupyynnön mittarit sulkemispvm:n mukaan
 - Peruutettujen palvelupyyntöjen määrä (sulkemispvm)
 - Suljettujen palvelupyyntöjen määrä (sulkemispvm)
 - Palvelupyynnön sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin (sulkemispvm)
 - Palvelupyynnön sulkemiseen kuluvat minuutit keskimäärin (sulkemispvm)
- Palvelupyynnön mukautetut mittarit
 - Palvelupyyntöjen määrä
 - Avoimien palvelupyyntöjen määrä
 - Toteutuneiden palvelupyyntöjen määrä
 - Odottavien palvelupyyntöjen määrä
 - Peruutettujen palvelupyyntöjen määrä
 - Avoimien palvelupyyntöjen ikä keskimäärin
 - Palvelupyynnön sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin
 - Avoimen palvelupyynnön ikä keskimäärin (minuuttia)
 - Palvelupyyntöjen sulkemiseen kuluvat minuutit keskimäärin

Käyttöön liittyvät huomautukset

Ajoneuvo-ulottuvuuden mukautetut kentät ovat yhteisiä Ajoneuvo-tietuetyypillä ja Omaisuus-tietuetyypillä. Ajoneuvo-tietuetyypillä on kaksi mukautettujen kenttien joukkoa: yksi on yhteinen Omaisuus-tietuetyypin kanssa ja näkyy Ajoneuvo-ulottuvuudessa, ja toinen on vain Ajoneuvo-tietuetyypin varten. Vain Ajoneuvo-tietuetyypin varten tarkoitettujen mukautettujen kenttien ei ole käytettävissä raporteissa. Kun lisäät mukautettuja kenttiä Ajoneuvo-tietuetyypin, varmista, että kaikki raporteissa näkymään halutut kentät on lisätty yhteisiin mukautettuihin Omaisuus-Ajoneuvo-kenttiin eikä vain mukautettuihin Ajoneuvo-kenttiin.

Asiakas- ja Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Erityishinnoitellun tuotteen historian analyysin aihealue

Saatavuus

Tämä aihealue on käytettävissä vain kohteessa Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Erikoishinnoittelupyynnöillä kumppanit ja tuotemerkin omistajat voivat toteuttaa erilaisia liiketoimintaprosesseja. Kumppani voi esimerkiksi pyytää alentamaan tuotteen hintaa tuotemerkin omistajalta (eri syistä, kuten kilpailukykyisen kaupan tai laskuun kääntyneiden hintojen vuoksi).

Tämän aihealueen avulla voit tehdä historiatietojen analyyskejä ja raportteja erikoishinnoittelupyynnöistä ja erityishinnoitelluista tuotteista kumppanin suorituksen arvioimiseksi. Voit käyttää mittareita ja tietoja, kuten tuote-, kumppani- ja vuosineljänneskohtaisia hyväksytyjä hinnanalennuksia alennuksen tehokkuuden ja tuotekohtaisen tuloksen mittaamiseksi kanavassa.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Dimensiot

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Päivämäärä (perustuu erikoishinnoittelupyynnön aloituspäivään)
- Kaupan rekisteröinti
- Loppuasiakas
- Viimeksi hyväksynyt
- Myyntimahdollisuus
- Omistava käyttäjä
- Pääasiallinen kumppaniasiakas

- Tuote
- Tuotteen luokka
- Erikoishinnoittelupyyntö

Mittarit

Näiden aihealueiden täydellinen mittariluettelo:

- Eriyishinnoitellun tuotteen mittarit
 - Eriyishinnoitellun tuotteen mittarit hyväksymispäivämäärän mukaan
 - Eriyishinnoittelupyyntöjen määrä (hyväksymispäivämäärä)
 - Hyväksytty summa (hyväksymispäivämäärä)
 - Hyväksytty summa (hyväksymispäivämäärä) (000)
 - Pyydetty summa (hyväksymispäivämäärä)
 - Pyydetty summa (hyväksymispäivämäärä) (000)
 - Hyväksytty summa keskimäärin (hyväksymispäivämäärä)
 - Pyydetty summa keskimäärin (hyväksymispäivämäärä)
 - Keskimääräinen määrä (hyväksymispäivämäärä)
 - Määrä (hyväksymispäivämäärä)
 - Eriyishinnoitellun tuotteen mittarit lähetyspäivämäärän mukaan
 - Eriyishinnoittelupyyntöjen määrä (lähetyspäivämäärä)
 - Hyväksytty summa (lähetyspäivämäärä)
 - Hyväksytty summa (lähetyspäivämäärä) (000)
 - Pyydetty summa (lähetyspäivämäärä)
 - Pyydetty summa (lähetyspäivämäärä) (000)
 - Hyväksytty summa keskimäärin (lähetyspäivämäärä)
 - Pyydetty summa keskimäärin (lähetyspäivämäärä)
 - Keskimääräinen määrä (lähetyspäivämäärä)
 - Määrä (lähetyspäivämäärä)
- Eriyishinnoittelupyyntöjen määrä
- Hyväksytty summa
- Hyväksytty summa (000)
- Pyydetty summa
- Pyydetty summa (000)
- Hyväksytty summa keskimäärin

- Pyydetty summa keskimäärin
- Hyväksytyt kustannukset keskimäärin
- Hyväksytty alennusprosentti keskimäärin
- Ovh. (valmistajan ohjevähittäishinta) keskimäärin
- Ostokulu keskimäärin
- Keskimääräinen määrä
- Pyydetty kustannus keskimäärin
- Pyydetty alennusprosentti keskimäärin
- Pyydetty vähittäismyyntihinta keskimäärin
- Ehdotettu vähittäismyyntihinta keskimäärin
- Määrä
- Edellisen vuosineljänneksen hyväksytty summa
- Edellisen vuosineljänneksen hyväksytty summa (000)
- Pyydetty summa neljännesvuosi sitten
- Edellisen vuosineljänneksen pyydetty summa (000)
- Edellisen vuosineljänneksen määrä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Ei mitään

Käytön seurannan analyysin analyttinen aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa. Tämän aihealueen käyttö edellyttää käytön seuranta-oikeutta. Järjestelmänvalvoja-roolille tämä oikeus myönnetään oletusarvoisesti.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämän aihealueen avulla käyttäjät, joilla on käytön seuranta-oikeus, voivat analysoida sovelluksen Oracle CRM On Demand käyttöä yrityksessään. Yritykset voivat analysoida seuraavien sovelluksen Oracle CRM On Demand sovellusalueiden käyttöä:

- Sovelluksen käyttö
- Käyttäjäksi ottaminen
- Asennus ja kokoonpano

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Sisällys
- Päivämäärä
- Objektityyppi
- Käyttäjä

Mittarit

Seuraavassa ovat tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo sekä kentät, joihin mittarit on tallennettu:

Seuraava taulukko sisältää Analytics-sovelluksen suoritustason mittarit. Nämä mittarit osoittavat kyselysuorituskyvyn.

Mittari	Käyttäjä	Päivämäärä (viikko)	Objektityyppi	Kuvaus
Pyyntöjen määrä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Pyyntöjen määrä raportin nimen ja dashboardin nimen sekä viikon mukaan. Jos raportti on käytettävissä myös dashboardissa, raportin pyyntöjen lukumäärä kertoo vain niistä raporteista, jotka ajettiin raporttina sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers. Dashboard sisältää usein enemmän kuin yhden raportin, minkä vuoksi dashboardissa ajettut pyynnöt eivät sisälly raportteja varten laskettuun lukumäärään.
Epäonnistumisten määrä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Pyyntöjen epäonnistumisten määrä raporttien ja dashboardien nimien sekä viikon mukaan.
Keskimääräinen vastausaika (s)	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Pyyntöjen keskimääräinen vastausaika (sekunteina).

Seuraavassa taulukossa ovat sovelluksen Oracle CRM On Demand sovelluksen käytön mittarit. Nämä mittarit edustavat eri sovellusobjektityyppien käyttöä, kuten luotujen, päivitettyjen ja poistettujen tietueiden määrää. Taulukossa *Kyllä* merkitsee sitä, että mittari on käytettävissä kentässä.

Mittari	Käyttäjä	Päivämäärä (viikko)	Objektityyppi	Kuvaus
Luotujen tietueiden määrä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Luotujen tietueiden määrä objektin, käyttäjän ja

				kuukauden mukaan
Päivitettyjen tietueiden määrä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Päivitettyjen tietueiden määrä objektin, käyttäjän ja kuukauden mukaan
Poistettujen tietueiden määrä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Poistettujen tietueiden määrä objektin, käyttäjän ja kuukauden mukaan

Seuraava taulukko sisältää sovelluksen Oracle CRM On Demand sivunäkymän suoritustason mittarit.

Mittari	Käytt äjä	Päivämäärä (viikko)	Objektityyppi	Kuvaus
Pyyntöjen määrä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Pyyntöjen määrä sivun ja viikon mukaan
Keskimääräinen vastausaika (ms)	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Sivunäkymien keskimääräinen vastausaika (millisekunteina)

Seuraavassa taulukossa ovat asennus- ja kokoonpanomittarit. Nämä mittarit ovat tilannekatsaus sovelluksen Oracle CRM On Demand viimeisimmästä asennuksesta ja kokoonpanosta käytön seurantatietojen päivitysajankohtana. Asennus- ja kokoonpanomittarit ovat yksilöiviä, koska ne eivät ole dimensiokohtaisia.

Mittari	Kuvaus
Järjestelmänvalvojien määrä	Sellaisten pääkäyttäjien määrä, joille on myönnetty jokin seuraavista oikeuksista: yrityksen hallinta, yrityksen hallinta - valuuttojen määrittäminen, yrityksen hallinta - kaikkien salasanojen nollaus, teemojen hallinta, sisällön hallinta, sisällön hallinta - liitteiden hallinta, kirjojen hallinta, alueiden hallinta, käyttäjien ja käyttöoikeuksien hallinta, käyttäjien ja käyttöoikeuksien hallinta - delegoitujen käyttäjien hallinta
Toimeksiantosääntöjen määrä	Sovelluksessa Oracle CRM On Demand määritettyjen toimeksiantosääntöjen määrä
Kirjojen määrä	Sovelluksessa Oracle CRM On Demand määritettyjen kirjojen määrä
Valuuttojen määrä	Sovelluksessa Oracle CRM On Demand määritettyjen aktivoitujen valuuttojen määrä
Mukautettujen kenttien määrä	Sovelluksessa Oracle CRM On Demand käytettyjen mukautettujen kenttien määrä
Mukautettujen objektien lukumäärä	Sovelluksessa Oracle CRM On Demand käytettyjen mukautettujen objektien määrä
Mukautettujen välilehtien määrä	Sovelluksessa Oracle CRM On Demand käytettyjen mukautettujen Web-välilehtien määrä
Ryhmiä määrä	Sovelluksessa Oracle CRM On Demand määritettyjen ryhmien määrä

Kielten määrä	Sovelluksessa Oracle CRM On Demand käyttöön otettujen kielten määrä
Tuotteiden lukumäärä	Sovelluksessa Oracle CRM On Demand määritettyjen tuotteiden määrä
Myyntiprosessien määrä	Sovelluksessa Oracle CRM On Demand määritettyjen myyntiprosessien määrä
Alueiden määrä	Sovelluksessa Oracle CRM On Demand määritettyjen alueiden määrä
Verkkosovelmien määrä	Sovelluksessa Oracle CRM On Demand käytettyjen Web-applet-sovellusten määrä
Verkkolinkkien lukumäärä	Sovelluksessa Oracle CRM On Demand käytettyjen Web-linkkien määrä
Työnkulkujen määrä	Sovelluksessa Oracle CRM On Demand määritettyjen työnkulkujen määrä

Seuraavassa taulukossa ovat käyttäjäksi ottamisen mittarit. Näiden mittarien avulla yritykset voivat valvoa ja analysoida sovelluksen Oracle CRM On Demand käyttäjämäärää. Taulukossa *Kyllä* merkitsee sitä, että mittari on käytettävissä kentässä.

Mittari	Käyttäjä	Päivämäärä (kuukausi)	Kuvaus
Aktiivisten käyttäjien määrä	Ei	Kyllä	Sovelluksen aktiivisten käyttäjien määrä
Edellisestä sisäänkirjautumisesta kuluneiden päivien määrä	Kyllä	Ei	Käyttäjän edellisestä sisäänkirjautumisesta kuluneiden päivien määrä
Delegoitujen käyttäjien määrä	Ei	Kyllä	Kyseisen kuukauden delegoitujen käyttäjien määrä
Lisenssien määrä	Ei	Ei	Yritysprofiilissa määritettyjen lisenssien määrä
Kaikkien sisäänkirjautumisten määrä	Kyllä	Kyllä	Käyttäjän sisäänkirjautumisten määrä tietyn kuukauden aikana. Jos käyttäjä on tänään kirjautunut sisään kolmesti, määrä on 3 kuluvalta viikolta.

Yksilöivien sisäänkirjautumisten määrä	Kyllä	Kyllä	Käyttäjän erillisten sisäänkirjautumisten määrä tietyn kuukauden aikana. Jos käyttäjä on tänään kirjautunut sisään kolmesti, määrä on 1 kuluvalta viikolta.
Epäonnistuneiden sisäänkirjautumisten määrä	Kyllä	Kyllä	Käyttäjän epäonnistuneiden sisäänkirjautumisten määrä kuukaudessa
Kirjautuneiden prosenttiosuus	Ei	Kyllä	Kyseisen kuukauden aikana sisäänkirjautuneiden käyttäjien määrä jaettuna aktiivisten käyttäjien määrällä.
Kirjautumisten kuukausittainen keskiarvo	Ei	Kyllä	Tietyn kuukauden yksittäisten sisäänkirjautumisten määrä jaettuna kyseisen kuukauden sisäänkirjautuneiden käyttäjien määrällä.

Käyttöön liittyvät huomautukset

Tämä aihe sisältää käyttöön liittyviä huomautuksia.

Käytön seurannan tiedot

Tiedot päivitetään tietovarastossa oleviin käytön seurantatietoihin viikoittain sovelluksen Oracle CRM On Demand sovellustiedoista. Käytön seurantatietojen päivitys tapahtuu viikonloppuisin, eikä sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers muiden tietojen yöllistä lisäävää päivitystä oteta huomioon.

Käytön seurannan mittarit lasketaan uudelleen vain kuluva kuukauden osalta, eikä edellisen kuukauden tietoja lasketa uudelleen, ellei viikko jatku kuunvaihteen yli. Jos esimerkiksi käytön seurantatietojen päivitys tapahtuu perjantaina 28.5.2010, käytön seurannan mittarit lasketaan uudelleen koko toukokuulta 1.5.2010 alkaen. Jos seurantatietojen lisäävä päivitys tapahtuu perjantaina 4.6.2010, käytön seurannan mittarit lasketaan uudelleen sekä toukokuun että kesäkuun osalta, koska viikolle osuu päiviä sekä toukokuusta että kesäkuusta.

Käytön seurannan mittarien yhteenveto tehdään kalenterikuukauden mukaan. Mittarien analysointi on mahdollista myös yrityksen tilivuoden kalenterin mukaan, mutta tilivuoden kalenterin mukaan analysointia ei käytetä yrityksissä, joissa on käytössä jokin tavallisesta poikkeava kalenteri. Tilivuoden kalenterin määritelmä voi vaihdella sen mukaan, onko käytössä 4-4-5- vai 5-4-4-mallin mukainen kalenteri vai kalenteri, jossa kaksi

kalenterikuukautta alkaa samalla tilikaudella tai jossa mikään kalenterikuukausi ei ala tilikaudella. Tällaisissa tapauksissa käytön seurannan mittarit voivat olla virheellisiä tai ne voivat puuttua tietyltä tilikaudelta.

Suurin osa käytön seurantatiedoista tallennetaan viikkotasolla. Joitakin käyttäjäksi ottamisen mittareita ei tallenneta viikkotasolla. Kaikkia määritysten ja kokoonpanon määritysten mittareita ei tallenneta viikkotasolla. Koska käytön seurantatiedot tallennetaan viikkotasolla, niistä voidaan luoda yhteenveto kuukausi-, neljännesvuosi- ja vuositasolla. Tuloksia ei ehkä kuitenkaan saada, jos raportti yritetään luoda viikkoa lyhyemmästä ajanjaksosta.

Tietoja käyttäjän sisäänkirjautumishistoriasta

Yli 90 päivää vanhat käyttäjän sisäänkirjautumishistorian tiedot tuhotaan toistuvasti sovelluksesta Oracle CRM On Demand. Näin ollen Käytön seuranta -ominaisuus voi tukea käyttäjäksi ottamisen mittareita vain noin 90 päivän ajan siitä lähtien, kun sovelluksen Oracle CRM On Demand uusi versio otetaan käyttöön. Käyttäjäksi ottamisen historiatiedot tallentuvat kuitenkin tietovarastoon, sillä niitä tarvitaan sovelluksen Oracle CRM On Demand Analytics käyttäjäksi ottamisen mittareiden aiemman trendin analyysissä. Tietoja säilytetään seuraavaan täydelliseen päivitykseen asti myös silloin, kun tiedot tuhotaan sovelluksesta Oracle CRM On Demand.

Käytön seurannan mittarit

Käytön seurannan mittarit kerätään kalenteriviikoittain. Jos käytössäsi on muu kuin vakiokalenteri, esimerkiksi 5-4-4, 4-4-5, tai mukautettu tilivuosiskalenteri, tilikuukausi tai tilivuosineljännes voi koostua suuremmasta tai pienemmästä määrästä viikkoja kuin muut tilikuukaudet tai tilivuosineljännekset. Tämän vuoksi mittarit voivat osoittaa hieman todellista suurempia tai pienempiä arvoja tietylle kuukaudelle tai vuosineljännekselle. Näin käy todennäköisesti silloin, kun yrityksen mittareita ei ole täysin kohdistettu tilivuosiskalenterin määrittelyihin, kun analyysi tehdään tilivuosiskalenterin kuukausien ja vuosineljännesten mukaan.

Sisältö-ulottuvuus

Sisältö-dimensiota käytetään sekä Analytics-sovelluksen suoritustason mittareissa että sivunäkymän suoritustason mittareissa.

Kun raportoit Analytics-sovelluksen suoritustason mittarit, käytä Sisältöluokka-kenttää suodattaaksesi tiedot seuraavien ehtojen mukaan:

Sisältöluokka = Analytics

Kun raportoit sivunäkymän suoritustason mittarit, käytä Sisältöluokka-kenttää suodattaaksesi tiedot seuraavien ehtojen mukaan:

Sisältöluokka = sivunäkymä

Sivunäkymän suoritustason mittareiden analyysissä ovat käytettävissä vain seuraavat Sisältö-dimension kentät: Sisältöluokka ja Sisällön nimi. Sivunäkymän suoritustasossa sisällön nimen arvo on sama kuin näytön otsikko. Analytics-sovelluksen suoritustasossa sisällön nimen arvo on sama kuin raportin tai dashboardin nimi.

Analytics-sovelluksen mittarit

Analytics-sovelluksen suoritustason mittareita ei voi yhdistää muihin mittareihin. Sivunäkymän suoritustason mittareita ei voi yhdistää muihin mittareihin. Nämä kaksi suoritustasoon liittyvää mittaria tallennetaan käyttäen tietotasoja, jotka poikkeavat toisistaan ja kaikista muista mittareista. Analytics-sovelluksen

suoritusason mittarit kerätään sisältö-, käyttäjä- ja viikkotasolla. Nämä mittarit kerätään aina, kun käyttäjä käynnistää raportin, ja niistä laaditaan yhteenvedot viikkotasolla. Keskimääräinen vasteaika mitataan sekunneissa.

Sivunäkymän suoritusason mittarit puolestaan kerätään sivu- ja viikkotasolla. Ne kerätään aina, kun sivua tarkastellaan, ja niistä laaditaan yhteenveto viikkotasolla. Keskimääräinen vasteaika mitataan millisekunneissa.

Analytics-sovelluksen suoritusason mittarit voidaan raportoida yksittäisten käyttäjien mukaan. Sivunäkymän suoritusaso raportoidaan kuitenkin aina yritystasolla. Useimmilla sivunäkymillä on otsikko, ja otsikoimattomien sivunäkymien suoritusason käytön mittarit raportoidaan otsikolla *Muut*. Analytics-sovelluksen suoritusason mittarit sisältyvät jaettuihin ja henkilökohtaisiin dashboardeihin mutta ei dynaamisiin kyselyihin. Sekä sivunäkymän että Analytics-sovelluksen sisällön nimissä näkyvät mittarit perustuvat yrityksen oletuskieleen ja objektien nimeämiskäytäntöihin. Ne eivät tue käyttäjän kieltä tai objektien uudelleennimeämistä.

Asiakkaan tuottojen raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Asiakkaan tuoton analyysin aihealue mahdollistaa asiakkaan tuottojen seurannan tuotteen, luokan, alueen ja käyttäjän mukaan.

Suhdetyyppi

Useita tietoja sisältävä aihe

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Asiakkaan tuotto
- Asiakkaan alue
- Kampanja
- Omistava käyttäjä
- Tuote
- Tuoteluokka
- Kiintiö

Optimoidut suodatuskentät

Tällä aihealueella on suodattimissa käytettäviä kenttiä, jotka on optimoitu kyselyajan lyhentämiseksi. Optimoidut kentät päättyvät sanaan *Koodi* tai *UTC*. Asiakas-ulottuvuudella on esimerkiksi Asiakastyyppi-kenttä. Myös Asiakastyypin koodi -kenttä on olemassa, joka on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samoin on olemassa Indeksoidun pvm:n UTC -kenttä, joka on Indeksoitu pvm -kentän optimoitu versio. Kyselyt nopeutuvat, kun suodattimessa käytetään optimoitua kenttää. Tämä menetelmä on nopeampi verrattuna vakiokentän käyttöön. Lisätietoja optimoitujen suodatuskenttien käytöstä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla ulottuvuuksilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Kampanja

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Asiakkaan tuoton mittarit:
 - Asiakkaan tuoton mukautetut mittarit
 - Tuotteiden lukumäärä
 - Tuotteiden määrä keskimäärin
- Kiintiön mittarit:
 - Kiintiön arvo

Käyttöön liittyvät huomautukset

Lisätietoja asiakkaan tuoton ominaisuuksista on kohdassa [Ennusteiden raportoinnin aihealue](#) (sivulla 911). Ennusteiden aihealueessa voit yhdistää ennusteen, kiintiön ja asiakkaan tuotot yhteen kyselyyn raporttiin. Kiintiön kansion dimensiot ja mittarit voi yhdistää vain omistavan käyttäjän kansion dimensioon ja mittareihin.

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Asiakkaiden raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue sisältää yrityksen asiakkaiden toimintomittareiden yhteenvedon. "Asiakkaan tietuetyyppi" on analysoitava tietuetyyppi. Tämän aihealueen avulla voit vastata asiakkaan suorituskykyä koskeviin peruskysymyksiin: Millä yrityksillä on eniten palvelupyyntöjä? Millä yrityksillä on eniten

myyntimahdollisuuksia? Tässä aihealueessa voit ryhmittää ja vyöryttää kaikkien tasojen mittareita asiakkaan, asiakkaan alueen ja päivämäärän dimensioiden mukaan. Yksityiskohtaisemmissa, muita liiketoiminta-alueita koskevissa analyyseissa on käytettävä muita aihealueita.

Suhdetyyppi

Yhteenveto

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Kampanja
- Luontipvm
- Omistava käyttäjä
- Alue

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Viimeisin yhteydenotto päivämäärä - UTC -kenttä on Viimeisin soitto-/käyntipäivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Kampanja

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Asiakkaan mittarit
 - Asiakkaan mukautetut mittarit
 - Tuotto
 - Tuotto (000)
 - Keskimääräinen tuotto
 - Toteutunut tuotto
 - Toteutunut tuotto (000)
 - Keskimääräinen toteutunut tuotto

- Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin (Määritelmä: myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät jaettuna voittojen määrällä)
- Mahdollinen tuotto
- Mahdollinen tuotto keskimäärin
- Tuotto
- Tuotetulot (000)
- Toteutuneet tuotetulot
- Toteutuneet tuotetulot (000)
- Asiakkaiden määrä
- Asiakkaiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä
- Toimien määrä
- Yhteyshenkilöiden lukumäärä
- Myyntimahdollisuuksien määrä
- Voittojen lukumäärä
- Palvelupyyntöjen määrä
- Peruutettujen palvelupyyntöjen määrä
- Toteutuneiden palvelupyyntöjen määrä
- Avoimien palvelupyyntöjen määrä
- Odottavien palvelupyyntöjen määrä
- Avoimen palvelupyyntöjen keskimääräinen ikä
- Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin
- Myyntivihjeiden määrä
- Myyntimahdollisuuksiksi muunnettujen myyntivihjeiden lukumäärä (Määritelmä: niiden myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muunnettu myyntimahdollisuuksiksi.)
- Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat voitettuun myyntimahdollisuuteen) (Määritelmä: myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muutettu myyntimahdollisuuksiksi ja jotka ovat Toteutunut/Voitettu myynti -tilassa.)
- Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat menetettyyn myyntimahdollisuuteen)
- Hyväksytyjen myyntivihjeiden lukumäärä
- Hylättyjen myyntivihjeiden lukumäärä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Asiakkaiden ja kilpailijoiden raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa monta-moneen-suhteen raportoinnin asiakkaiden ja kilpailija-asiakkaiden välillä. Tämä aihealue on lähes identtinen asiakkaan aihealueiden kanssa. Ainoa ero on, että se sisältää kilpailijan dimension, jolla on monta-moneen-suhde asiakkaan tietuetyypin kanssa. Tämä aihealue mahdollistaa raporttien luonnin kaikkien asiakkaan kilpailijoiden näyttämiseksi. Koska tämä aihealue esittää monta-moneen-suhteen asiakkaiden ja kilpailijan asiakkaiden välillä, asiakkaita, jotka eivät liity vähintään yhteen kilpailijan asiakkaaseen, ei raportoida tämän aihealueen avulla. Raportointia varten käytettävissä olevat kilpailijan asiakkaan suhteen määritteet ovat seuraavat:

- Ensisijainen yhteyshenkilö
- Rooli
- Käänteinen rooli
- Aloituspvm
- Päättyispvm
- Vahvuudet
- Heikkoudet
- Huomautukset

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Asiakkaan kilpailija
- Kampanja
- Luontipvm
- Omistava käyttäjä
- Suhdeyhteyshenkilö
- Alue

Optimoidut suodatuskentät

Tällä aihealueella on suodattimissa käytettäviä kenttiä, jotka on optimoitu kyselyajan lyhentämiseksi. Optimoidut kentät päättyvät sanaan *Koodi* tai *UTC*. Asiakas-ulottuvuudella on esimerkiksi Asiakastyyppi-kenttä. Myös Asiakastyypin koodi -kenttä on olemassa, joka on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samoin on olemassa Edellisen yhteydenottopvm:n UTC -kenttä, joka on Edellinen yhteydenotto -kentän optimoitu versio. Kyselyt nopeutuvat, kun suodattimessa käytetään optimoitua kenttää. Tämä menetelmä on nopeampi verrattuna vakiokentän käyttöön. Lisätietoja optimoitujen suodatuskenttien käytöstä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla ulottuvuuksilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Kampanja

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Asiakkaan mittarit
 - Asiakkaan mukautetut mittarit
 - Tuotto
 - Tuotto (000)
 - Keskimääräinen tuotto
 - Toteutunut tuotto
 - Toteutunut tuotto (000)
 - Keskimääräinen toteutunut tuotto
 - Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin (Määritelmä: myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät jaettuna voittojen määrällä)
 - Mahdollinen tuotto
 - Mahdollinen tuotto keskimäärin
 - Tuotto
 - Tuotetulot (000)
 - Toteutuneet tuotetulot
 - Toteutuneet tuotetulot (000)
 - Asiakkaiden määrä
 - Asiakkaiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä
 - Toimien määrä
 - Yhteyshenkilöiden lukumäärä
 - Myyntimahdollisuuksien määrä
 - Voittojen lukumäärä

- Palvelupyyntöjen määrä
- Peruutettujen palvelupyyntöjen määrä
- Toteutuneiden palvelupyyntöjen määrä
- Avoimien palvelupyyntöjen määrä
- Odottavien palvelupyyntöjen määrä
- Avoimen palvelupyyntöjen keskimääräinen ikä
- Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin
- Myyntivihjeiden määrä
- Myyntimahdollisuuksiksi muunnettujen myyntivihjeiden lukumäärä (Määritelmä: niiden myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muunnettu myyntimahdollisuuksiksi.)
- Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat voitettuun myyntimahdollisuuteen) (Määritelmä: myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muutettu myyntimahdollisuuksiksi ja jotka ovat Toteutunut/Voitettu myynti -tilassa.)
- Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat menetettyyn myyntimahdollisuuteen)
- Hyväksyttyjen myyntivihjeiden lukumäärä
- Hylättyjen myyntivihjeiden lukumäärä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Asiakkaiden ja kumppanien raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa monta-moneen-suhteen raportoinnin asiakkaiden ja kumppanin asiakkaiden välillä. Tämä aihealue on lähes identtinen asiakkaan aihealueiden kanssa. Ainoa ero on, että se sisältää kumppanin dimension, jolla on monta-moneen-suhde asiakkaan tietuetyypin kanssa. Tämä aihealue mahdollistaa raporttien luonnin kaikkien asiakkaan kilpailijoiden näyttämiseksi. Koska tämä aihealue esittää monta-moneen-suhteen asiakkaiden ja kumppaniasiakkaiden välillä, asiakkaita, jotka eivät liity vähintään yhteen kumppaniasiakkaaseen, ei raportoida tämän aihealueen avulla. Raportointia varten käytettävissä olevat kumppanin asiakkaan suhteen määritteet ovat seuraavat:

- Ensisijainen yhteyshenkilö
- Rooli

- Käänteinen rooli
- Aloituspvm
- Päättyispvm
- Vahvuudet
- Heikkoudet
- Huomautukset

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Asiakkaan kumppani
- Kampanja
- Luontipvm
- Omistava käyttäjä
- Suhdeyhteyshenkilö
- Alue

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Viimeisin yhteydenottopäivämäärä - UTC -kenttä on Viimeisin soitto-/käyntipäivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Kampanja

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Asiakkaan mittarit
 - Asiakkaan mukautetut mittarit

- Tuotto
- Tuotto (000)
- Keskimääräinen tuotto
- Toteutunut tuotto
- Toteutunut tuotto (000)
- Keskimääräinen toteutunut tuotto
- Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin (Määritelmä: myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät jaettuna voittojen määrällä)
- Mahdollinen tuotto
- Mahdollinen tuotto keskimäärin
- Tuotto
- Tuotetulot (000)
- Toteutuneet tuotetulot
- Toteutuneet tuotetulot (000)
- Asiakkaiden määrä
- Asiakkaiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä
- Toimien määrä
- Yhteyshenkilöiden lukumäärä
- Myyntimahdollisuuksien määrä
- Voittojen lukumäärä
- Palvelupyyntöjen määrä
- Peruutettujen palvelupyyntöjen määrä
- Toteutuneiden palvelupyyntöjen määrä
- Avoimien palvelupyyntöjen määrä
- Odottavien palvelupyyntöjen määrä
- Avoimen palvelupyyntöjen keskimääräinen ikä
- Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin
- Myyntivihjeiden määrä
- Myyntimahdollisuuksiksi muunnettujen myyntivihjeiden lukumäärä (Määritelmä: niiden myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muunnettu myyntimahdollisuuksiksi.)
- Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat voitettuun myyntimahdollisuuteen) (Määritelmä: myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muutettu myyntimahdollisuuksiksi ja jotka ovat Toteutunut/Voitettu myynti -tilassa.)
- Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat menetettyyn myyntimahdollisuuteen)

- Hyväksytyjen myyntivihjeiden lukumäärä
- Hylättyjen myyntivihjeiden lukumäärä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Asiakkaiden ja liittyvien asiakkaiden raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa monta-moneen-suhteen raportoinnin asiakkaiden ja tähän liittyvien asiakkaiden välillä. Tämä aihealue on lähes identtinen asiakkaan aihealueiden kanssa. Ainoa ero on, että se sisältää tähän liittyvän asiakkaan dimension, jolla on monta-moneen-suhde asiakkaan tietuetyypin kanssa. Tämä aihealue mahdollistaa raporttien luonnin kaikkien asiakkaan liittyvien asiakkaiden näyttämiseksi. Koska tämä aihealue esittää monta-moneen-suhteen asiakkaiden ja liittyvien asiakkaiden välillä, asiakkaita, jotka eivät liity vähintään yhteen liittyvään asiakkaaseen, ei raportoida tämän aihealueen avulla. Raportoinnissa käytettävissä olevat määritteet, jotka määrittävät liittyvän asiakkaan suhteen, ovat seuraavat:

- Ensisijainen yhteyshenkilö
- Rooli
- Käänteinen rooli
- Aloituspvm
- Päättyispvm
- Vahvuudet
- Heikkoudet
- Huomautukset

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas

- Kampanja
- Luontipvm
- Omistava käyttäjä
- Liittyvä asiakas
- Suhdeyhteyshenkilö
- Alue

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Viimeisin yhteydenottopäivämäärä - UTC -kenttä on Viimeisin soitto-/käyntipäivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Kampanja

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Asiakkaan mittarit
 - Asiakkaan mukautetut mittarit
 - Tuotto
 - Tuotto (000)
 - Keskimääräinen tuotto
 - Toteutunut tuotto
 - Toteutunut tuotto (000)
 - Keskimääräinen toteutunut tuotto
 - Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin (Määritelmä: myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät jaettuna voittojen määrällä)
 - Mahdollinen tuotto
 - Mahdollinen tuotto keskimäärin
 - Tuotto
 - Tuotetulot (000)
 - Toteutuneet tuotetulot

- Toteutuneet tuotetulot (000)
- Asiakkaiden määrä
- Asiakkaiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä
- Toimien määrä
- Yhteyshenkilöiden lukumäärä
- Myyntimahdollisuuksien määrä
- Voittojen lukumäärä
- Palvelupyyntöjen määrä
- Peruutettujen palvelupyyntöjen määrä
- Toteutuneiden palvelupyyntöjen määrä
- Avoimien palvelupyyntöjen määrä
- Odottavien palvelupyyntöjen määrä
- Avoimen palvelupyyntöjen keskimääräinen ikä
- Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin
- Myyntivihjeiden määrä
- Myyntimahdollisuuksiksi muunnettujen myyntivihjeiden määrä
- Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat voitettuun myyntimahdollisuuteen) (Määritelmä: myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muutettu myyntimahdollisuuksiksi ja jotka ovat Toteutunut/Voitettu myynti -tilassa.)
- Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat menetettyyn myyntimahdollisuuteen)
- Hyväksytyjen myyntivihjeiden lukumäärä
- Hylättyjen myyntivihjeiden lukumäärä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Aktiviteettien raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämän aihealueen avulla voit analysoida aktiviteettimittareiden joukkoa aktiviteetin, asiakkaan, myyntimahdollisuuden, myyntivihjeen, kampanjan, yhteyshenkilön, palvelupyynnön ja päivämäärän dimensioiden mukaan. Tämä aihealue sisältää pienimmän mahdollisen määrän tietoja, koska alue sisältää jokaisen näihin tietuetyyppeihin liittyvän toimen tapahtuman ja vuorovaikutuksen. Tämän aihealueen määrittävä toimitietoluettelo voi siis sisältää eniten tietoja. Tässä aihealueessa voi kerätä tiedot ja analysoida aktiviteettimittarit suurimman mahdollisen dimensiojoukon avulla. Tämä aihealue on useita tietoja sisältävä aihe, jonka avulla voi raportoida käyttäjien kiintiöt suhteessa aktiviteettimittareihin.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Toimi
- Kampanja
- Yhteyshenkilö
- Myyntivihje
- Myyntimahdollisuus
- Palvelupyyntö
- Kiintiö

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Indeksoitu päivämäärä - UTC -kenttä on Indeksoitu päivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Toimi
- Kampanja
- Yhteyshenkilö
- Myyntivihje
- Myyntimahdollisuus

- Palvelupyyntö

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Toimen mittarit
 - Toimien määrä
 - Avoimien aktiviteettien lukumäärä
 - Asiakkaiden (joilla on aktiviteetteja) lukumäärä
 - Toteutuneiden aktiviteettien määrä
- Kiintiön mittarit
 - Kiintiön arvo

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Mukautettujen lisäobjektien raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tässä aihealueessa voit analysoida mukautettuja lisäobjekteja.

Mukautettujen lisäobjektien alue on erikoisaihealue, jossa voi raportoida yksi moneen ja moni yhteen -suhteesta mukautettujen objektien 4–15 välillä ja esirakennetuista objekteista, mukaan lukien mukautetuista objekteista 1, 2 ja 3. Koska Mukautetut lisäobjektit -alue yhdistää kaikkien objektien raportoinnin yhdelle aihealueelle, on tarpeen sisällyttää raporttiin määrittävä mittari, joka auttaa sitä valitsemaan suhdepolun raporttiin sisällytetyistä objekteista. Moni moneen -suhteen raportointi ei ole mahdollista tällä aihealueella, koska Oracle CRM On Demand ei tue sitä suoraan mukautetuille objekteille 4–15.

Moni moneen -suhde on käytössä mukautetuille objekteille 1, 2 ja 3 sekä asiakkaalle, yhteyshenkilölle, palvelupyyntöille ja myyntimahdollisuuksille Analyysit-toiminnossa. Siten on mahdollista raportoida yksi moneen -suhde vain mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 sekä näiden objektien välillä. Ei ole mahdollista raportoida yksi moneen -suhdetta mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 sekä aktiviteettien, omaisuuksien, myyntivihjeiden ja tuotteiden välillä.

Suhdetyyppi

Yhdistetty

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Toimi
- Kohdistus
- Kampanja
- Korvausvaatimus
- Yhteyshenkilö
- Vakuutus
- Mukautettu objekti 1
- Mukautettu objekti 2
- Mukautettu objekti 3
- Mukautettu objekti 04
- Mukautettu objekti 05
- Mukautettu objekti 06
- Mukautettu objekti 07
- Mukautettu objekti 08
- Mukautettu objekti 09
- Mukautettu objekti 10
- Mukautettu objekti 11
- Mukautettu objekti 12
- Mukautettu objekti 13
- Mukautettu objekti 14
- Mukautettu objekti 15
- Vahingot
- Rahatili
- Rahatilin omistaja
- Rahatilin sijoitus
- Rahoitussuunnitelma
- Rahoitustuote

- Rahoitustapahtuma
- Talous
- Vakuutettu omaisuus
- Varastokausi
- Liittyvä osapuoli
- Myyntivihje
- Myyntimahdollisuus
- Kumppani
- Vakuutus sopimus
- Vakuutuksen omistaja
- Tuote
- Näytteen varasto
- Näytetapahtuma
- Palvelupyyntö
- Tapahtumanimike

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyypin kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyypin kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Indeksoitu päivämäärä - UTC -kenttä on Indeksoitu päivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Toimi
- Kohdistus
- Korvausvaatimus
- Yhteyshenkilö
- Vakuutus
- Mukautetut objektit 1 - 15
- Vahingot
- Rahatili
- Rahatilin omistaja
- Rahatilin sijointi

- Rahoitussuunnitelma
- Rahatuote
- Rahoitustapahtuma
- Vakuutettu omaisuus
- Varastokausi
- Liittyvä osapuoli
- Myyntimahdollisuus
- Vakuutus sopimus
- Vakuutuksen omistaja
- Näytteen varasto
- Näytetapahtuma
- Palvelupyyntö

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Asiakkaan mittarit
 - Asiakkaan mukautetut mittarit
 - Asiakkaiden määrä
- Toimen mittarit
 - Asiakkaiden (joilla on aktiviteetteja) lukumäärä
 - Toimien määrä
 - Toteutuneiden aktiviteettien määrä
 - Avoimien aktiviteettien lukumäärä
- Kohdistuksen mittarit
 - Kohdistusten lukumäärä
 - Enimmäismäärä keskimäärin (Avg MaxQty) - kohdistus
 - Enimmäismäärä keskimäärin (Avg MaxQty) - yhteydenotto
 - Keskiarvo - tilaaja
 - Enimmäismäärän (MaxQty) summa - kohdistus
 - Enimmäismäärän (MaxQty) summa - yhteydenotto
 - Summa - tilaaja
- Kampanjan mittarit
 - Kampanjan asiakkaiden lukumäärä

- Kampanjoiden määrä
- Aktiivisten kampanjoiden lukumäärä
- Valmiiden kampanjoiden lukumäärä
- Suunniteltujen kampanjoiden lukumäärä
- Kampanjan yhteyshenkilöiden lukumäärä
- Kampanjan myyntivihjeiden lukumäärä
- Kampanjan myyntimahdollisuuksien määrä
- Kampanjan voittojen lukumäärä
- Budjetin prosenttiosuus (määritys: kustannus kerrottuna luvulla 100 ja jaettuna budjetoiduilla kustannuksilla).
- Myyntivihjeen saavutetun tavoitteen prosenttiosuus (määritys: myyntivihjeiden lukumäärä kerrottuna luvulla 100 ja jaettuna myyntivihjeen tavoitteella).
- Saavutettu tulotavoitteen prosenttiosuus (määritys: toteutunut tuoton lukumäärä kerrottuna luvulla 100 ja jaettuna tuoton tavoitteella).
- Kampanjan myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin
- Kampanjan toteutunut tuotto keskimäärin
- Kampanjan myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin
- Kustannukset suljetun myynnin mukaan keskimäärin (Määritys: keskimääräinen kustannus jaettuna voittojen määrällä)
- Keskimääräinen kustannus myyntivihjettä kohti (Määritys: keskimääräinen kustannus jaettuna myyntivihjeiden määrällä)
- Kampanjan toteutunut tuotto
- Kustannukset suljetun myynnin mukaan (Määritys: kustannukset jaettuna voittojen määrällä)
- Kustannus myyntivihjettä kohti (määritys: kustannus jaettuna myyntivihjeiden lukumäärällä).
- Myyntivihjeen muuntoprosentti kampanjan mukaan
- Kampanjan myyntimahdollisuuden tuotto
- Kampanjan myyntimahdollisuuden voittoprosentti
- Sijoitetun pääoman tuotto (ROI)

- Korvausvaatimuksen mittarit
 - Korvausvaatimuksen mukautetut mittarit
 - Korvausvaatimusten lukumäärä
 - Keskimääräinen korvausvastuun summa
 - Keskimääräinen vahingon summa
 - Loukkaantuneiden työntekijöiden määrä keskimäärin

- Loukkaantuneiden henkilöiden määrä keskimäärin
- Korvausvastuun summa
- Vahingon summa
- Loukkaantuneiden työntekijöiden määrä yhteensä
- Loukkaantuneiden henkilöiden määrä yhteensä
- Yhteyshenkilön mittarit
 - Yhteyshenkilön mukautetut mittarit
 - Yhteyshenkilöiden lukumäärä
- Vakuutuksen mittarit
 - Vakuutuksen mukautetut mittarit
 - Vakuutusten lukumäärä
 - Keskimääräinen vähennys
 - Keskimääräinen yksilöllinen raja
 - Keskimääräinen vakuutussumma
 - Raja yhteensä keskimäärin
 - Yhteenlaskettu vähennys
 - Yhteenlaskettu yksilöllinen raja
 - Yhteenlaskettu vakuutussumma
 - Yhteenlaskettu raja yhteensä
- Mukautetun objektin 1-15 mittarit
 - Mukautetun objektin 1-15 mukautetut mittarit
 - Mukautettujen objektien 1-15 lukumäärä
- Vahingon mittarit
 - Vahingon mukautetut mittarit
 - Vahinkojen lukumäärä
 - Keskimääräinen arvioitu summa
 - Keskimääräinen omaisuuden numero
 - Yhteenlaskettu arvioitu summa
 - Yhteenlaskettu omaisuuden numero
- Rahatilin mittarit
 - Rahatilin mukautetut mittarit

- Rahatilien määrä
- Keskimääräinen saldo
- Yhteenlaskettu saldo
- Rahatilin omistajan mittarit
 - Rahatilin omistajan mukautetut mittarit
 - Rahatilin omistajien määrä
- Rahatilin sijoituksen mittarit
 - Rahatilin omistajan mukautetut mittarit
 - Rahatilin sijoitusten määrä
 - Keskimääräinen suorituskky
 - Keskimääräinen ostohinta
 - Keskimääräinen määrä
 - Keskimääräinen arvo
 - Yhteenlaskettu suorituskky
 - Yhteenlaskettu ostohinta
 - Summamäärä
 - Yhteenlaskettu arvo
- Rahoitussuunnitelman mittarit
 - Rahoitussuunnitelman mukautetut mittarit
 - Rahoitussuunnitelmien määrä
- Rahatuotteen mittarit
 - Rahatuotteen mukautetut mittarit
 - Rahatuotteiden määrä
 - Keskimääräinen nykyinen hinta
 - Yhteenlaskettu nykyinen hinta
- Rahoitustapahtuman mittarit
 - Rahoitustapahtuman mukautetut mittarit
 - Rahoitustapahtumien määrä
 - Keskimääräinen määrä
 - Keskimääräinen tapahtuman hinta
 - Keskimääräinen arvo
 - Summamäärä
 - Yhteenlaskettu tapahtuman hinta

- Yhteenlaskettu arvo
- Talouden mittarit
 - Talouden mukautetut mittarit
 - Yhteyshenkilön omaisuus yhteensä
 - Koko omaisuus keskimäärin
 - Koko omaisuus keskimäärin (000)
 - Koko omaisuus
 - Omaisuudet yhteensä (000)
 - Yhteyshenkilön kokonaiskustannukset
 - Kulut yhteensä keskimäärin
 - Kulut yhteensä keskimäärin (000)
 - Kulut yhteensä
 - Kulut yhteensä (000)
 - Yhteyshenkilön tulot yhteensä
 - Tulot yhteensä keskimäärin
 - Tulot yhteensä keskimäärin (000)
 - Tulot yhteensä
 - Tulot yhteensä (000)
 - Yhteyshenkilön velat yhteensä
 - Velat yhteensä keskimäärin
 - Velat yhteensä keskimäärin (000)
 - Velat yhteensä
 - Velat yhteensä (000)
 - Yhteyshenkilön nettoarvo yhteensä
 - Nettoarvo yhteensä keskimäärin
 - Nettoarvo yhteensä keskimäärin (000)
 - Nettoarvo yhteensä
 - Nettoarvo yhteensä (000)
 - Talouden koko omaisuus
 - Talouden koko omaisuus keskimäärin
 - Talouden koko omaisuus keskimäärin (000)
 - Talouden koko omaisuus

- Talouden omaisuus yhteensä (000)
- Talouden kulut yhteensä
 - Talouden kaikki kulut keskimäärin
 - Talouden kulut yhteensä keskimäärin (000)
 - Talouden kulut yhteensä
 - Talouden kulut yhteensä (000)
- Talouden tulot yhteensä
 - Talouden tulot yhteensä keskimäärin
 - Talouden tulot yhteensä keskimäärin (000)
 - Talouden tulot yhteensä
 - Talouden tulot yhteensä (000)
- Talouden velat yhteensä
 - Talouden velat yhteensä keskimäärin
 - Talouden velat yhteensä keskimäärin (000)
 - Talouden velat yhteensä
 - Talouden velat yhteensä (000)
- Talouden nettoarvo
 - Talouden nettoarvo yhteensä keskimäärin
 - Talouden nettoarvo yhteensä keskimäärin (000)
 - Talouden nettoarvo
 - Talouden nettoarvo (000)
- Yhteyshenkilön myyntivihjeiden lukumäärä
- Yhteyshenkilön palvelupyyntöjen lukumäärä
- Yhteyshenkilöiden lukumäärä
- Talouksien lukumäärä
- Yhteyshenkilöiden summattu lukumäärä
- Myyntivihjeiden summattu lukumäärä
- Palvelupyyntöjen summattu lukumäärä
- Vakuutetun omaisuuden mittarit
 - Vakuutetun omaisuuden mukautetut mittarit
 - Vakuutettujen omaisuuksien määrä
 - Keskimääräinen summa

- Keskimääräinen järjestys
- Summa
- Yhteenlaskettu järjestys
- Varastokauden mittarit
 - Varastokauden mukautetut mittarit
 - Varastokausien määrä
- Liittyvän osapuolen mittarit
 - Liittyvän osapuolen mukautetut mittarit
 - Liittyvien osapuolien määrä
- Myyntivihjeen mittarit
 - Arkistoitujen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Myyntivihjeiden määrä
 - Myyntimahdollisuuksiksi muunnettujen myyntivihjeiden lukumäärä (Määritelmä: niiden myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muunnettu myyntimahdollisuuksiksi.)
 - Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat menetettyyn myyntimahdollisuuteen)
 - Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat voitettuun myyntimahdollisuuteen) (Määritelmä: myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muutettu myyntimahdollisuuksiksi ja jotka ovat Toteutunut/Voitettu myynti -tilassa.)
 - Uusien myyntimahdollisuuksien määrä
 - Hyväksytyjen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Hylättyjen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Voittojen lukumäärä
 - Myyntivihjeen toteutunut tuotto
 - Myyntivihjeen tuloennuste
 - Myyntivihjeen myyntimahdollisuuden tuotto
- Myyntimahdollisuuden mittarit
 - Myyntimahdollisuuden mukautetut mittarit
 - Suljettujen myyntimahdollisuuksien määrä
 - Avoimien myyntimahdollisuuksien määrä
 - Myyntimahdollisuuksien määrä
 - Voittojen lukumäärä
 - Päiviä vaiheessa keskimäärin
 - Toteutunut tuotto
 - Toteutunut tuotto (000)

- Tuloennuste
- Tuloennuste (000)
- Tuotto
- Tuotto (000)
- Kumppanin mittarit
 - Kumppanin mukautetut mittarit
 - Kumppaneiden määrä
- Vakuutuksen mittarit
 - Vakuutuksen mukautetut mittarit
 - Vakuutuksien määrä
 - Keskimääräinen nimellinen summa
 - Keskimääräinen kauden maksu
 - Keskimääräinen maksu yhteensä
 - Yhteenlaskettu nimellinen summa
 - Yhteenlaskettu kauden maksu
 - Yhteenlaskettu kokonaispremio
- Vakuutuksenhaltijan mittarit
 - Vakuutuksenhaltijan mukautetut mittarit
 - Vakuutuksenhaltijoiden määrä
 - Keskimääräinen vakuutettujen prosenttiosuus
 - Yhteenlaskettu vakuutettujen prosenttiosuus
- Näytteen varaston mittarit
 - Näytteen varaston mukautetut mittarit
 - Näytteen varastojen määrä
 - Edellinen fyysinen inventointi keskimäärin
 - Keskimääräinen alkusaldo
 - Fyysinen inventointi keskimäärin
 - Järjestelmän inventointi keskimäärin
 - Edellinen fyysinen inventointi yhteensä
 - Alkusaldo yhteensä
 - Fyysinen inventointi yhteensä
 - Järjestelmän inventointi yhteensä
- Näytetapahtuman mittarit

- Näytetapahtuman mukautetut mittarit
 - Näytetapahtumien määrä
 - Vastaanotetut paketit keskimäärin
 - Lähetetyt paketit keskimäärin
 - Vastaanotetut paketit yhteensä
 - Lähetetyt paketit yhteensä
- Palvelupyynnön mittarit
 - Palvelupyynnön mukautetut mittarit
 - Peruutettujen palvelupyyntöjen määrä
 - Toteutuneiden palvelupyyntöjen määrä
 - Avoimien palvelupyyntöjen määrä
 - Odottavien palvelupyyntöjen määrä
 - Palvelupyyntöjen määrä
 - Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin
 - Avoimen palvelupyynnön keskimääräinen ikä
- Tapahtumanimikkeen mittarit
 - Tapahtumanimikkeen mukautetut mittarit
 - Tapahtumanimikkeiden määrä
 - Keskimääräinen rivinumero
 - Keskimääräinen määrä
 - Keskimääräinen toimitettu määrä
 - Yhteenlaskettu rivinumero
 - Summamäärä
 - Toimitettu määrä yhteensä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Raportteja, joissa ei ole tuloksia, voi esiintyä useista syistä. Yksi syy on mittarin puuttuminen raportista. Raporttisi täytyy sisältää ainakin yksi mittari.

Voit saada raportin ilman tuloksia myös, jos käytät kahta mukautettua objektia, joita ei ole suoraan linkitetty toisiinsa. Esimerkiksi jos Asiakas-objekti on liitetty suoraan mukautettuun objektiin 4 ja 5, voit raportoida liitoksesta asiakkaan ja mukautetun objektin 4 välillä sekä liitoksesta asiakkaan ja mukautetun objektin 5 välillä. Et voi kuitenkaan raportoida yhdistetystä liitoksesta asiakkaan, mukautetun objektin 4 ja mukautetun objektin 5 välillä, ellei mukautetun objektin 4 ja mukautetun objektin 5 välille ole määritetty sovelluksessa suoraa liitosta.

Jos tätä esimerkkiä viedään eteenpäin: jos asiakas-objekti on suoraan liitetty mukautettuun objektiin 4 ja mukautettu objekti 4 on suoraan liitetty mukautettuun objektiin 5, voit raportoida liitoksesta asiakkaan ja mukautetun objektin 4 välillä sekä liitoksesta mukautetun objektin 4 ja mukautetun objektin 5 välillä. Et voi kuitenkaan raportoida yhdistetystä liitoksesta asiakkaan, mukautetun objektin 4 ja mukautetun objektin 5 välillä, ellei asiakkaan ja mukautetun objektin 5 välille ole määritetty sovelluksessa suoraa liitosta.

Asiakas- ja Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Mukautetut lisäobjektit -aihealue ja rahoitus- ja vakuutusobjektit

Mukautetut lisäobjektit -aihealueen avulla on mahdollista raportoida kaikista aihealueen objektien määritteistä ja mittareista. Sen avulla voi myös raportoida näiden objektien välisistä liitoksista. Tällä aihealueella tuetaan kuitenkin vain yhtä liitosta kutakin objektiparia kohden. Esimerkki:

- FinancialAccount-objekti voi olla asiakkaan, toimipaikan ja rahoituslaitoksen aliobjekti. Kuitenkin vain asiakkaan objektin liitos voidaan raportoida.
- FinancialAccount-objekti voi olla yhteyshenkilön ja neuvonantajan aliobjekti. Kuitenkin vain yhteyshenkilön objektin liitos voidaan raportoida.
- Vakuutus-objekti voi olla asiakkaan, yhtiön ja kuljetusliikkeen aliobjekti. Kuitenkin vain asiakkaan objektin liitos voidaan raportoida.
- Vakuutus-objekti voi olla yhteyshenkilön aliobjekti, asiamies ja kuljetusliikkeen takaaaja. Kuitenkin vain asiakkaan objektin liitos voidaan raportoida.

Rahoitusobjektien ja mukautettujen objektien 1-5 välinen liitos ja vakuutusobjektien ja mukautettujen objektien 1-15 välinen liitos eivät ole käytettävissä raportointia varten Mukautetut lisäobjektit -aihealueesta.

Valuutta- ja pvm-kentät on esimuotoiltu rahoitus-, vakuutus- ja näyteulottuvuuksissa. Näiden ulottuvuuksien muut kenttätyyppit kuten kokonaisluku ja prosenttiosuus eivät ole esimuotoiltuja. Näissä kentissä voi käyttää mukautettuja muotoiluja.

Arviointien raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue tuottaa reaaliaikaiset analyysit arviointien käytöstä ja tuloksista. Näet kaikki tiedot arvioinnin valmistumisesta, pisteytyksestä ja muiden liittyvien ulottuvuuksien kuten toimien, yhteyshenkilöiden ja asiakkaiden kanssa käydystä yhteydenpidosta.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Toimi
- Arviointi
- Yhteyshenkilö
- Edellinen muutospvm
- Alkamispvm
- Myyntivihje
- Tavoite
- Myyntimahdollisuus
- Omistava käyttäjä
- Palvelupyyntö

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Indeksoitu päivämäärä - UTC -kenttä on Indeksoitu päivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Toimi
- Yhteyshenkilö
- Myyntimahdollisuus
- Palvelupyyntö

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Asiakkaan mittarit
 - Asiakkaan mukautetut mittarit

- Asiakkaiden määrä
- Toimen mittarit
 - Asiakkaiden (joilla on aktiviteetteja) lukumäärä
 - Toimien määrä
 - Toteutuneiden aktiviteettien määrä
 - Avoimien aktiviteettien lukumäärä
- Arvioinnin mittarit
 - Vastaukset
 - Kriteerivastausten määrä
 - Vastaus valmis
 - Vastaus ei valmis
 - Ehdot
 - Kyselyn kriteerien määrä
 - Keskimääräinen kyselyn kriteerien määrä
 - Keskimääräinen kriteerien pistemäärä
 - Kriteerien pistemäärä
 - Kriteerien enimmäispistemäärä
 - Kriteerien vähimmäispistemäärä
 - Kysely
 - Kyselyn käyttökertojen määrä
 - Valmiiden prosenttiosuus
 - Toteutunut kyselyn pistemäärä
 - Keskimääräinen toteutunut kyselyn pistemäärä
 - Keskimääräinen kyselyn kynnyspistemäärä
 - Toteutunut kyselyn enimmäispistemäärä
 - Toteutunut kyselyn vähimmäispistemäärä
 - Kyselyn kynnyspistemäärä
- Yhteyshenkilön mittarit
 - Yhteyshenkilön mukautetut mittarit
 - Yhteyshenkilöiden lukumäärä
- Myyntivihjeen mittarit
 - Arkistoitujen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Myyntivihjeiden määrä

- Myyntimahdollisuuksiksi muunnettujen myyntivihjeiden määrä
- Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat menetettyyn myyntimahdollisuuteen)
- Voitettuun myyntimahdollisuuteen johtaneiden myyntivihjeiden määrä
- Uusien myyntimahdollisuuksien määrä
- Hyväksytyjen myyntivihjeiden lukumäärä
- Hylättyjen myyntivihjeiden lukumäärä
- Voittojen lukumäärä
- Myyntivihjeen toteutunut tuotto
- Myyntivihjeen tuloennuste
- Myyntivihjeen myyntimahdollisuuden tuotto
- Tavoitteen mittarit
 - Tavoitteen mukautetut mittarit
 - Tavoitteiden määrä
 - Keskimääräinen tavoitetuotto
 - Keskimääräinen tavoitteen kohde
 - Tavoitetuotto
 - Tavoite
- Myyntimahdollisuuden mittarit
 - Myyntimahdollisuuden mukautetut mittarit
 - Suljettujen myyntimahdollisuuksien määrä
 - Avoimien myyntimahdollisuuksien määrä
 - Myyntimahdollisuuksien määrä
 - Voittojen lukumäärä
 - Päiviä vaiheessa keskimäärin
 - Toteutunut tuotto
 - Toteutunut tuotto (000)
 - Tuloennuste
 - Tuloennuste (000)
 - Tuotto
 - Tuotto (000)
- Palvelupyynnön mittarit
 - Palvelupyynnön mukautetut mittarit
 - Peruutettujen palvelupyyntöjen määrä

- Toteutuneiden palvelupyyntöjen määrä
- Avoimien palvelupyyntöjen määrä
- Odottavien palvelupyyntöjen määrä
- Palvelupyyntöjen määrä
- Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin
- Avoimen palvelupyyntöjen keskimääräinen ikä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Arvioinnin mittareita voi käyttää vain Arvioinnit-ulottuvuuden kanssa. Jos joitakin arvioinnin mittareita poistetaan, poistaminen ei vaikuta aiemmin valmistuneisiin arviointeihin, ja tulokset saattavat vaikuttaa epätarkoilta.

Käyttöomaisuusraportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tässä aihealueessa voit analysoida omaisuuden mittareita asiakkaan, omaisuuden, tuotteen ja käyttäjän ulottuvuuden mukaan. Voit seurata asiakkaalle tai yritykselle myytyjä käyttöomaisuuksia ja tuotteita. Tämä on yksi harvoista aihealueista, joissa käyttöomaisuustietueiden näkyvyys perustuu liittyvien asiakastietueiden näkyvyyteen.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Omaisuus
- Omistava käyttäjä
- Tuote

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyypin kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyypin kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Indeksoitu päivämäärä - UTC -kenttä on Indeksoitu päivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Omaisuus

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Omaisuuden mittarit
 - Omaisuuden määrä
 - Käyttöomaisuuksien määrä keskimäärin

Käyttöön liittyvät huomautukset

Voit analysoida omaisuuden mittareita Omistava käyttäjä -ulottuvuuden mukaan. Asiakas-ulottuvuudella on kirjajhierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Liiketoiminnan suunnittelun raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tässä aihealueessa voit tarkastella asiakkaita, yhteyshenkilöitä, myyntimahdollisuuksia ja tuotteita liiketoimintasuunnitelmien, tavoitteiden, suunnitelmatyyppien, kausien, tulotavoitteiden ja mittayksiköiden kannalta. Se myös mahdollistaa todellisen suorituksen vertaamisen liiketoimintasuunnitelmissa määritettyihin tavoitteisiin. Tuloksiin voidaan yhdistää muiden aihealueiden kyselyjä tulosten vertaamiseksi tavoitteisiin.

Suhdetyyppi

Yksi moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Toimi
- Kirja
- Liiketoimintasuunnitelma
- Yhteyshenkilö
- Mukautettu objekti 1
- Mukautettu objekti 2
- Mukautettu objekti 3
- Myyntivihje
- Tavoite
- Myyntimahdollisuus
- Kausi
- Suunnitelman asiakas
- Suunnitelman yhteyshenkilö
- Suunnitelman myyntimahdollisuus
- Pääasiallinen kumppaniasiakas
- Tuote
- Palvelupyyntö

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Indeksoitu päivämäärä - UTC -kenttä on Indeksoitu päivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Toimi
- Yhteyshenkilö
- Myyntivihje
- Myyntimahdollisuus
- Palvelupyyntö

Mittarit

Tämän aihealueen mittariluettelo:

- Asiakkaan mittarit
- Toimen mittarit
- Liiketoimintasuunnitelman mittarit
- Yhteyshenkilön mittarit
- Mukautetun objektin 1 mittarit
- Mukautetun objektin 2 mittarit
- Mukautetun objektin 3 mittarit
- Myyntivihjeen mittarit
- Tavoitteen mittarit
- Myyntimahdollisuuden mittarit
- Kumppanin mittarit
- Kauden mittarit
- Suunnitelman asiakkaan mittarit
- Suunnitelman yhteyshenkilön mittarit
- Suunnitelman myyntimahdollisuuden mittarit
- Palvelupyynnön mittarit

Käyttöön liittyvät huomautukset

Tässä aihealueessa on useita dimensioita, joita on varottava yhdistelemästä harkitsemattomasti. Kaikki yhdistelmät eivät tuota hyödyllisiä tuloksia. Seuraavassa luetellaan ensisijaiset dimensiot lihavoituina sekä dimensiot, joiden yhdistäminen ensisijaiseen dimensioon tuottaa kelvollisia tuloksia.

- **Asiakas:** Tavoite, suunnitelman asiakas
- **Aktiviteetti:** Liiketoimintasuunnitelma, tavoite
- **Liiketoimintasuunnitelma:** Aktiviteetti, tavoite, kumppani, kausi, suunnitelman asiakas, suunnitelman yhteyshenkilö, suunnitelman myyntimahdollisuus, tuote
- **Yhteyshenkilö:** Tavoite, suunnitelman yhteyshenkilö
- **Myyntivihje:** Tavoite
- **Tavoite:** Asiakas, aktiviteetti, liiketoimintasuunnitelma, yhteyshenkilö, myyntivihje, kausi, tuote, palvelupyyntö
- **Myyntimahdollisuus:** Tavoite, suunnitelman myyntimahdollisuus
- **Kumppani:** Liiketoimintasuunnitelma
- **Kausi:** Liiketoimintasuunnitelma, tavoite
- **Suunnitelman asiakas:** Asiakas, liiketoimintasuunnitelma

- **Suunnitelman yhteyshenkilö:** Liiketoimintasuunnitelma, yhteyshenkilö
- **Suunnitelman myyntimahdollisuus:** Liiketoimintasuunnitelma, myyntimahdollisuus
- **Tuote:** Liiketoimintasuunnitelma, suunnitelman yhteyshenkilö
- **Palvelupyyntö:** Tavoite

Huomautus: Kun yhdistät dimensioita raporttiin, muista lisätä myös dimensioiden mittarit, jotta Oracle CRM On Demand yhdistää ne oikein. Jos ensisijainen dimensio on esimerkiksi tavoite ja haluat käyttää yhteyshenkilökenttiä, lisää kyselyyn myös tavoitteen mittari. Voit estää mittarin tulostumisen, mutta sen on oltava mukana kyselyssä.

Kirja-ulottuvuuden avulla voit analysoida asiakkaiden ja yhteyshenkilöiden mittareita ja liittyviä määrittämiä tahansa kirjahierarkian tasolla.

Kampanjoiden raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämän aihealueen avulla voit tehdä kattavan kampanjoiden analyysin kampanjan, käyttäjän ja päivämäärän dimension mukaan. Alueen avulla voit analysoida kampanjan tuloksia, suorituskkyä ja sijoitetun pääoman tuottoa (ROI). Alue sisältää myös mittareita, joiden avulla voi ratkaista kampanjan tavoitteiden saavuttamiseen ja tulevien kampanjoiden optimointiin liittyviä ongelmia.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Kampanja
- Päivämäärä
- Omistava käyttäjä

Optimoidut suodatuskentät

Tällä aihealueella on suodattimissa käytettäviä kenttiä, jotka on optimoitu kyselyajan lyhentämiseksi. Optimoidut kentät päättyvät sanaan *Koodi* tai *UTC*. Kampanja-ulottuvuudella on esimerkiksi Kampanjatyyppi-kenttä. Myös Kampanjatyypin koodi -kenttä on olemassa, joka on Kampanjatyyppi-kentän optimoitu versio. Kyselyt nopeutuvat, kun suodattimessa käytetään optimoitua kenttää. Tämä menetelmä on nopeampi

verrattuna vakiokentän käyttöön. Lisätietoja optimoitujen suodatuskenttien käytöstä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavalla ulottuvuudella on optimoidut suodatuskentät:

■ Kampanja

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

■ Kampanjan mittarit

- Kampanjoiden määrä
- Suunniteltujen kampanjoiden lukumäärä
- Aktiivisten kampanjoiden lukumäärä
- Valmiiden kampanjoiden lukumäärä
- Kampanjan asiakkaiden lukumäärä
- Kampanjan yhteyshenkilöiden lukumäärä
- Kampanjan myyntivihjeiden lukumäärä
- Kampanjan myyntimahdollisuuksien määrä
- Kampanjan voittojen lukumäärä
- Budjetin prosenttiosuus (määritys: kustannus kerrottuna luvulla 100 ja jaettuna budjetoiduilla kustannuksilla).
- Myyntivihjeen saavutetun tavoitteen prosenttiosuus (määritys: myyntivihjeiden lukumäärä kerrottuna luvulla 100 ja jaettuna myyntivihjeen tavoitteella).
- Saavutettu tulotavoitteen prosenttiosuus (määritys: toteutunut tuoton lukumäärä kerrottuna luvulla 100 ja jaettuna tuoton tavoitteella).
- Kampanjan myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin
- Kustannukset suljetun myynnin mukaan (Määritys: kustannukset jaettuna voittojen määrällä)
- Kustannukset suljetun myynnin mukaan keskimäärin (Määritys: keskimääräinen kustannus jaettuna voittojen määrällä)
- Kustannus myyntivihjettä kohti (määritys: kustannus jaettuna myyntivihjeiden lukumäärällä).
- Keskimääräinen kustannus myyntivihjettä kohti (Määritys: keskimääräinen kustannus jaettuna myyntivihjeiden määrällä)
- Myyntivihjeen muuntoprosentti kampanjan mukaan
- Kampanjan toteutunut tuotto
- Kampanjan myyntimahdollisuuden tuotto
- Kampanjan toteutunut tuotto keskimäärin
- Kampanjan myyntimahdollisuuden voittoprosentti

- Sijoitetun pääoman tuotto (ROI)

Käyttöön liittyvät huomautukset

Ei mitään

Yhteyshenkilösuhteiden raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Yhteyshenkilösuhteiden raportoinnin aihealue mahdollistaa yhteyshenkilösuhteiden analysoinnin. Voit analysoida yhteyshenkilösuhteita asiakkaan, yhteyshenkilön ja liittyvän yhteyshenkilön mukaan. Tällä aihealueella ei ole mittareita.

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Yhteyshenkilö
- Omistava käyttäjä
- Liittyvä yhteyshenkilö

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyypin kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyypin kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Indeksoitu päivämäärä - UTC -kenttä on Indeksoitu päivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Yhteyshenkilö

Mittarit

Ei mitään

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Yhteyshenkilöiden raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa yhteyshenkilön mittareiden raportoinnin yhteyshenkilön, asiakkaan, omistavan käyttäjän ja pvm-dimensioiden mukaan. Tietojen määrä tässä aihealueessa on yksi rivi jokaista sovelluksessa Oracle CRM On Demand luotua yhteyshenkilöä kohden. Tämän aihealueen avulla voit saada nopeasti vastaukset seuraaviin kysymyksiin: Keillä kymmenellä työntekijällä on eniten yhteyshenkilöitä? Keillä asiakkailla ei ole yhtään yhteyshenkilöä? Mitkä ovat suurimmat kampanjat yhteyshenkilöiden mukaan?

Suhdetyyppi

Yksinkertainen useita tietoja sisältävä aihe

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Kampanja
- Yhteyshenkilö
- Luontipvm
- Omistava käyttäjä

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Viimeisin yhteydenottopäivämäärä - UTC -kenttä on Viimeisin soitto-/käyntipäivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi

900 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Kampanja

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Yhteyshenkilön mittarit
 - Yhteyshenkilön mukautetut mittarit
 - Indeksoitu valuutta
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin
 - Indeksoitu numero
 - Keskimääräinen indeksoitu numero
 - Yhteyshenkilöiden lukumäärä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Mukautettujen objektien ja asiakkaiden raportoinnin aihealue

Tämä aihealue kattaa seuraavat raportoinnin aihealueet:

- Asiakaskohde 1 ja asiakkaat
- Asiakaskohde 2 ja asiakkaat
- Asiakaskohde 3 ja Asiakkaat

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Nämä aihealueet mahdollistavat monta-moneen-suhteen analysoinnin asiakkaiden ja mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 välillä. Asiakkaan aihealue replikoidaan ja lisätään mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 dimensioihin. Usein yritykset määrittävät mukautetut objektit 1, 2 ja 3 uudelleen ja haluavat raportoida näistä uudelleenmääritetyistä objekteista ja asiakkaista. Tämä aihealue kuvaa asiakkaiden ja mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 välistä monta-moneen-suhdetta, minkä vuoksi asiakkaita, joita ei ole liitetty vähintään yhteen mukautetun objektin 1, 2 tai 3 instanssiin, ei voi raportoida käyttäen näitä aihealueita.

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Nämä aihealueet sisältävät seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Kampanja
- Mukautettu objekti
- Luontipvm
- Omistava käyttäjä
- Alue

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Viimeisin yhteydenottopäivämäärä - UTC -kenttä on Viimeisin soitto-/käyntipäivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Kampanja
- Mukautettu objekti 1
- Mukautettu objekti 2
- Mukautettu objekti 3

Mittarit

Näiden aihealueiden täydellinen mittariluettelo:

- Asiakkaan mittarit
 - Asiakkaan mukautetut mittarit
 - Indeksoitu valuutta
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin
 - Indeksoitu numero
 - Keskimääräinen indeksoitu numero
 - Tuotto

- Tuotto (000)
- Keskimääräinen tuotto
- Toteutunut tuotto
- Toteutunut tuotto (000)
- Keskimääräinen toteutunut tuotto
- Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin (Määritelmä: myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät jaettuna voittojen määrällä)
- Asiakkaiden määrä
- Asiakkaiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä
- Yhteyshenkilöiden lukumäärä
- Myyntimahdollisuuksien määrä
- Voittojen lukumäärä
- Palvelupyyntöjen määrä
- Peruutettujen palvelupyyntöjen määrä
- Toteutuneiden palvelupyyntöjen määrä
- Avoimien palvelupyyntöjen määrä
- Odottavien palvelupyyntöjen määrä
- Avoimen palvelupyynnön keskimääräinen ikä
- Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Mukautettujen objektien ja yhteyshenkilöiden raportoinnin aihealue

Tämä aihealue kattaa seuraavat raportoinnin aihealueet:

- Asiakaskohde 1 ja yhteyshenkilöt
- Asiakaskohde 2 ja yhteyshenkilöt
- Asiakaskohde 3 ja yhteyshenkilöt

Käytettävyys

Nämä aihealueet ovat käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Nämä aihealueet mahdollistavat monta-moneen-suhteen analysoinnin yhteyshenkilöiden ja mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 välillä. Yhteyshenkilön aihealue replikoidaan ja lisätään mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 dimensioihin. Usein yritykset määrittävät mukautetut objektit 1, 2 ja 3 uudelleen ja haluavat raportoida nämä uudelleenmääritetyt objektit yhteyshenkilöihin. Tämä aihealue kuvaa yhteyshenkilöiden ja mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 välistä monta-moneen-suhdetta, minkä vuoksi yhteyshenkilöitä, joita ei ole liitetty vähintään yhteen mukautetun objektin 1, 2 tai 3 instanssiin, ei voi raportoida käyttäen näitä aihealueita.

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Nämä aihealueet sisältävät seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Kampanja
- Yhteyshenkilö
- Mukautettu objekti
- Luontipvm
- Omistava käyttäjä

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Viimeisin yhteydenottopäivämäärä - UTC -kenttä on Viimeisin soitto-/käyntipäivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Kampanja
- Yhteyshenkilö
- Mukautettu objekti 1
- Mukautettu objekti 2
- Mukautettu objekti 3

Mittarit

Näiden aihealueiden täydellinen mittariluettelo:

904 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

- Yhteyshenkilön mittarit
 - Yhteyshenkilön mukautetut mittarit
 - Indeksoitu valuutta
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin
 - Indeksoitu numero
 - Keskimääräinen indeksoitu numero
 - Yhteyshenkilöiden lukumäärä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Mukautettujen objektien ja myyntimahdollisuuksien raportoinnin aihealue

Tämä aihealue kattaa seuraavat raportoinnin aihealueet:

- Asiakaskohde 1 ja myyntimahdollisuudet
- Asiakaskohde 2 ja myyntimahdollisuudet
- Asiakaskohde 3 ja myyntimahdollisuudet

Käytettävyys

Nämä aihealueet ovat käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Nämä aihealueet mahdollistavat monta-moneen-suhteen analysoinnin myyntimahdollisuuksien ja mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 välillä. Myyntimahdollisuuksien aihealue replikoidaan ja lisätään mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 dimensioihin. Usein yritykset määrittävät mukautetut objektit 1, 2 ja 3 uudelleen ja haluavat raportoida nämä uudelleenmääritetyt objektit myyntimahdollisuuksineen. Tämä aihealue kuvaa myyntimahdollisuuksien ja mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 välistä monta-moneen-suhdetta, minkä vuoksi myyntimahdollisuuksia, joita ei ole liitetty vähintään yhteen mukautetun objektin 1, 2 tai 3 instanssiin, ei voi raportoida käyttäen näitä aihealueita.

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Nämä aihealueet sisältävät seuraavat dimensiot:

- Mukautettu objekti
- Asiakas
- Kampanja
- Päätämispvm
- Avauspvm
- Myyntimahdollisuus
- Omistava käyttäjä
- Ensisijainen yhteyshenkilö
- Alue

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Viimeisin yhteydenottopäivämäärä - UTC -kenttä on Viimeisin soitto-/käyntipäivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Kampanja
- Yhteyshenkilö
- Mukautettu objekti 1
- Mukautettu objekti 2
- Mukautettu objekti 3
- Myyntimahdollisuus

Mittarit

Näiden aihealueiden täydellinen mittariluettelo:

- Myyntimahdollisuuden mittarit
 - Myyntimahdollisuuden mukautetut mittarit
 - Indeksoitu valuutta
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin
 - Indeksoitu numero

- Keskimääräinen indeksoitu numero
- Tuotto
- Tuloennuste
- Toteutunut tuotto
- Tuotto (000)
- Tuloennuste (000)
- Toteutunut tuotto (000)
- Myyntimahdollisuuksien määrä
- Avoimien myyntimahdollisuuksien määrä
- Suljettujen myyntimahdollisuuksien määrä
- Voittojen lukumäärä
- Päiviä vaiheessa keskimäärin

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Mukautettujen objektien ja palvelupyyntöjen raportoinnin aihealue

Tämä aihealue kattaa seuraavat raportoinnin aihealueet:

- Asiakaskohde 1 ja palvelupyyntöt
- Asiakaskohde 2 ja palvelupyyntöt
- Asiakaskohde 3 ja palvelupyyntöt

Käytettävyys

Nämä aihealueet ovat käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Nämä aihealueet mahdollistavat monta-moneen-suhteen analysoinnin palvelupyyntöjen ja mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 välillä. Palvelupyyntöjen aihealue replikoidaan ja lisätään mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 dimensioihin. Usein yritykset määrittävät mukautetut objektit 1, 2 ja 3 uudelleen ja haluavat raportoida nämä uudelleenmääritetyt objektit palvelupyyntöineen. Tämä aihealue kuvaa palvelupyyntöjen ja mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 välistä monta-moneen-suhdetta, minkä vuoksi palvelupyyntöjä, joita ei ole liitetty vähintään yhteen mukautetun objektin 1, 2 tai 3 instanssiin, ei voi raportoida käyttäen näitä aihealueita.

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Nämä aihealueet sisältävät seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Yhteyshenkilö
- Mukautettu objekti
- Päätämispvm
- Avauspvm
- Omistava käyttäjä
- Palvelupyyntö

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Viimeisin yhteydenottopäivämäärä - UTC -kenttä on Viimeisin soitto-/käyntipäivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Yhteyshenkilö
- Mukautettu objekti 1
- Mukautettu objekti 2
- Mukautettu objekti 3
- Palvelupyyntö

Mittarit

Näiden aihealueiden täydellinen mittariluettelo:

- Palvelupyyntömittarit
 - Palvelupyyntö mukautetut mittarit
 - Indeksoitu valuutta
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin
 - Indeksoitu numero

- Keskimääräinen indeksoitu numero
- Palvelupyyntöjen määrä
- Avoimien palvelupyyntöjen määrä
- Toteutuneiden palvelupyyntöjen määrä
- Odottavien palvelupyyntöjen määrä
- Peruutettujen palvelupyyntöjen määrä
- Avoimen palvelupyynnön keskimääräinen ikä
- Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Mukautettujen objektien raportoinnin aihealue

Tämä aihealue kattaa seuraavat raportoinnin aihealueet:

- Mukautettu objekti 1
- Mukautettu objekti 2
- Mukautettu objekti 3

Käytettävyys

Nämä aihealueet ovat käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Näiden aihealueiden avulla voit raportoida mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 mittarit asiakkaan, aktiviteetin, kampanjan, yhteyshenkilön, myyntivihjeen, myyntimahdollisuuden, palvelupyynnön, kumppanin tai päivämäärän mukaan sekä mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 dimensiot. Voit analysoida mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 mittarit erilaisten liittyvien objektien mukaan. Mukautettujen objektien 1, 2 ja 3 raportointi on tällä hetkellä käytettävissä vain reaaliajassa. Käytä vain näitä aihealueita, kun analysoit mukautettuja objekteja 1, 2 ja 3.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Nämä aihealueet sisältävät seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Toimi
- Kampanja
- Yhteyshenkilö
- Luontipvm
- Mukautettu objekti 1
- Mukautettu objekti 2
- Mukautettu objekti 3
- Myyntivihje
- Myyntimahdollisuus
- Omistava käyttäjä
- Kumppani (käytettävissä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Palvelupyyntö

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Indeksoitu päivämäärä - UTC -kenttä on Indeksoitu päivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Toimi
- Kampanja
- Yhteyshenkilö
- Mukautettu objekti 1
- Mukautettu objekti 2
- Mukautettu objekti 3
- Myyntivihje
- Myyntimahdollisuus
- Palvelupyyntö

Mittarit

Näiden aihealueiden täydellinen mittariluettelo:

- Mukautetun objektin mittarit
 - Mukautetun objektin mukautetut mittarit
 - Indeksoitu valuutta
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin
 - Indeksoitu numero
 - Keskimääräinen indeksoitu numero
 - Mukautettujen objektien lukumäärä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Ennusteiden raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa raportoinnin ohjelman Oracle CRM On Demand ennustemoduulin luomista tiedoista. Sillä voi verrata ennusteyhteenvetoa viimeisimpiin tosiaikaisiin myyntimahdollisuuden tietoihin asiakkaan, alueen, käyttäjän, myyntitilaisuuden, tuotteen, päivämäärän ja käyttäjäkiintiön perusteella. Voit luoda myyntitiimille suoritusraportin, jossa näkyy potentiaalinen peitto, kiintiön saavutus ja ennusteen tarkkuus. Sen avulla myyntipäälliköt voivat myös tarkkailla yksittäisten tiimijäsenten suoriutumista käyttäen käyttäjähierarkiaa.

Suhdetyyppi

Useita tietoja sisältävä aihe

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Asiakkaan tuotto (katso huomautusta 1)
- Asiakkaan alue

- Kirja
- Sulkemispvm (katso huomautus 2)
- Yhteyshenkilö
- Ennuste
- Ennusteen päivämäärä (katso huomautus 3)
- Myyntimahdollisuus (katso huomautus 4)
- Myyntimahdollisuuden tuotetuotto (katso huomautusta 4)
- Omistava käyttäjä
- Tuote
- Tuoteluokka
- Kiintiö

Huomautus 1: Asiakkaan tuoton dimensiota ei voi yhdistää myyntimahdollisuuden tai myyntimahdollisuuden tuotteen dimensioon.

Huomautus 2: Kiintiöissä sulkemispvm on kiintiökauden kuukauden ensimmäinen päivä. Ennusteessa sulkemispvm on ennusteen tilannekuviissa olevien myyntimahdollisuuksien päättymispvm. Myyntimahdollisuuksissa sulkemispvm on myyntimahdollisuuden päättymispvm.

Huomautus 3: Ennustepäivämäärä on päivämäärä, jolloin ennuste ajettiin. Myyntimahdollisuus voi olla useissa ennusteissa.

Huomautus 4: Myyntimahdollisuuden ja myyntimahdollisuuden tuotteen tuoton voi liittää vain myyntimahdollisuuden ja myyntimahdollisuuden tuotteen tuoton mittareihin.

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Viimeisin yhteydenottopäivämäärä - UTC -kenttä on Viimeisin soitto-/käyntipäivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Yhteyshenkilö
- Myyntimahdollisuus

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Asiakkaan tuoton mittarit
 - Tuotteiden lukumäärä

- Tuotteiden määrä keskimäärin
- Ennusteen mittarit
 - Oman asiakkaan tuotot
 - Oman asiakkaan tuotto
 - Oman yhteyshenkilön tuotot
 - Oman yhteyshenkilön tuotto
 - Omat myyntimahdollisuudet
 - Oman myyntimahdollisuuden tuotto
 - Omat tuotetulot
 - Omat tuotetulot
 - Omat tuotteet
 - Päätetty määrä
 - Toteutunut tuotto
 - Tuloennuste
 - Ennustettu määrä
 - Potentiaalin määrä
 - Tiimin yhteenveto
 - Ennuste
 - Toteutunut tuotto
 - Potentiaali
 - Paras tapaus
 - Tiimin tuoteyhteenveto
 - Päätetty määrä
 - Ennustettu määrä
 - Potentiaalin määrä
 - Toteutunut tuotto
 - Tuloennuste
 - Toteutunut tuotto
 - Potentiaali
 - Ennuste
 - Tuloennuste
 - Paras tapaus
- Kiintiön mittarit

- Kiintiön arvo
- Myyntimahdollisuuden mittarit
 - Myyntimahdollisuuden mukautetut mittarit
 - Indeksoitu numero
 - Keskimääräinen indeksoitu numero
 - Indeksoitu numero
 - Keskimääräinen indeksoitu numero
 - Tuotto
 - Tuloennuste
 - Toteutunut tuotto
 - Tuotto (000)
 - Tuloennuste (000)
 - Toteutunut tuotto (000)
 - Myyntimahdollisuuksien määrä
 - Avoimien myyntimahdollisuuksien määrä
 - Suljettujen myyntimahdollisuuksien määrä
 - Voittojen lukumäärä
 - Päiviä vaiheessa keskimäärin
- Myyntimahdollisuuden tuotetulojen mittarit
 - Tuotteiden lukumäärä
 - Tuotteiden määrä keskimäärin

Käyttöön liittyvät huomautukset

Seuraavat rajoitukset ovat voimassa:

- **Useita tietoja.** Varmista, että raportin osana on vain yksi mittari, koska ennusteiden aihealue on useiden tietojen aihealue.
- **Kirja-ulottuvuus.** Kirjadimensiolla ja hierarkialla voi ryhmitellä tietueet kirjoiksi. Näkyvät tiedot määrittää kuitenkin yhä Analyysit-toiminnon näkyvyyttilä. Se toimii vain asiakkaan, asiakkaan tulon, myyntimahdollisuuden ja myyntimahdollisuus-tuotteen kanssa.
- **Hierarkiat.** Kaikki hierarkiat on rajattu kahdeksaan tasoon.
- **Tulon jako.** Kun tulon jako on määritetty (katso Yrityksen profiiliin ja yleisten oletusarvojen määrittäminen), ennusteen yhteenvedo heijastaa jakoa, mutta tosiaikaiset myyntimahdollisuuden mittarit eivät.
- **Kiintiön mittarit.** Kiintiön mittareiden vertaaminen muihin mittareihin on mahdollista vain kuukausitasolla ja käyttäjätasolla.

- **Ennusteyhteenvedon mukautetut kentät.** Nämä kentät eivät ole saatavilla raportointiin. Ohjelman Oracle CRM On Demand luoma ennusteyhteenvedo sisältää edelleen toimitetut kokonaismäärät. Siksi ennusteen mittarit raportissa ovat järkeviä vain, jos tarkastelet tietoja käyttäjittäin. Ennusteiden mittareiden tarkastelu ilman käyttäjää saa arvon näkymään virheellisesti.
- **Myyntimahdollisuus ja useat ennusteet.** Sama myyntimahdollisuus voi näkyä useissa ennusteissa. Siksi ennusteen mittareita täytyy katsella tietyn päivämäärän mukaan käyttäen suodatettua mittaria. Jos näin ei tehdä, ennusteen mittarit saattavat näkyä väärin.
- **Ennusteen ja käyttäjän kiintiön mittarit.** Tulojen tiedot ovat samat kuin ennusteyhteenvedon päivämäärä, joten kaikki myyntimahdollisuudet näkyvät kuukauden ensimmäisenä päivänä. Myös käyttäjän kiintiö on määritetty kuukausittaiselle jaksolle, ja se näkyy kuukauden ensimmäisenä päivänä. Tästä syystä raportit, joissa on ennusteen ja käyttäjän kiintiön mittareita, ovat järkeviä vain, jos tiedot kerätään kuukaudelta tai korkeammalla tasolla.
- **Käyttäjän kiintiön mittarit.** Näkyvyyttä käyttäjän kiintiön mittareihin hallitaan Esimiehen näkyvyys-toiminnolla huolimatta käyttäjän näkyvyydestä. Siten käyttäjät, jotka eivät ole yrityksen järjestelmänvalvojia, eivät voi raportoida käyttäjän kiintiöitä myyntimahdollisuuden mittareiden kanssa, kun niiden näkyvyys asetetaan Tiimin näkyvyys -asetukseen.
- **Käyttäjän prosenttiosuuden järjestys.** Et voi rakentaa käyttäjän prosenttiosuuden järjestystä, jos sinulla ei ole oikeuksia kaikkiin perimmäisiin tietoihin.
- **Kalenterikuukausi ja useat ennusteet.** Kullakin kalenterikuukaudella voi olla useita ennusteita. Joten raportti, jossa näkyy ennusteen kokonaismittarit, täytyy hyväksyä tiettyyn ennusteen päivämäärään mennessä.
- **Kiintiö ja tulo.** Jos käyttäjän kiintiön ja tosiaikaisen myyntimahdollisuuden tulon näyttävä raporttisi ei näytä odotettuja tuloksia, se saattaa johtua siitä, ettei ole tietueita, joissa myyntimahdollisuuden päättymispäivä olisi samalla kaudella kuin kiintiötietueilla.
- **Kuukausiennuste.** Kuukausiennusteen yhteenvedon kokonaissummat on jo summattu, joten kaikkien käyttäjien yhteissumma antaa virheelliset tulokset. Jos haluat saada kokonaissumman näin, sinun täytyy käyttää tulomittareita Omat tulot -kansioista.
- **Analyysien esimiehen näkyvyys.** Käytä analyysien esimiehen näkyvyyttä, jos ennuste sisältää vain ihmisiä, jotka ovat alaisiasi.
- **Analyysien tiimin näkyvyys.** Käytä analyysien tiimin näkyvyyttä, jos ennusteen sisältämät ihmiset ovat osa tiimiäsi. Jos ennusteen sisältämät ihmiset eivät ole tiimissäsi eivätkä alaisiasi, silloin myyntimahdollisuuden ja myyntimahdollisuustuotteen näkymä eivät vastaa ennusteyhteenvedoa.
- **Ennusteen mittarit.** Ennusteen mittareiden täytyy viitata tiettyyn ennusteeseen. Käytä SUODATIN-mittaritoimintoa viittaamaan mittareihin ennusteen päivämäärällä ja ennustetyypillä. Käytä SUODATIN-mittaritoimintoa esimerkiksi saamaan ennustearvo tietylle ennusteen päivämäärälle, kuten 16.9.2009. Koska ennustetyyppejä on useita, lisää lisäsuodatin, jotta saat vain myyntimahdollisuuden tulon ennusteen arvot. Esimerkki:

```
SUODATIN ("Ennusteen mittarit"."Ennustettu tulo" KÄYTTÄEN ("Ennusteen
päivämäärä.Päivämäärä = päivämäärä '16.9.2009' JA ennuste."Ennusteen tyyppi" =
'Myyntimahdollisuuden tulon ennuste'))
```

SUODATIN-mittaritoiminnon käyttäminen ei ole sama kuin suodattimen lisääminen raporttiin. Jos lisäät raporttisuodattimen suodattimeen ennusteen päivämäärän ja ennustetyypin mukaan, et saa arvoja käyttäjän kiintiöstä tai tosiaikaisesta tulosta. Jos olet määrittänyt kullekin käyttäjälle useita kiintiöitä, sinun täytyy käyttää SUODATIN-mittaritoimintoa viittaamaan tarkkaan kiintiön arvoon. Esimerkki:

SUODATIN("Kiintiön mittari"."Kiintiön arvo" KÄYTTÄEN (Kiintiö."Kiintiön nimi" = 'Myynti'))

Tässä esimerkissä SUODATIN-mittaritoiminto hakee kiintiön arvon tietylle kiintiön nimelle (Myynti). Ilman tätä suodatinmittaria tuloksena on vain kaikkien kiintiöiden kokonaisarvo.

Asiakas- ja Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla. Kirja-ulottuvuuden avulla voit analysoida asiakkaiden ja yhteyshenkilöiden mittareita ja liittyviä määritteitä millä tahansa kirjahierarkian tasolla.

Talouksien raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä vain Oracle CRM On Demand Financial Services -versiossa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Talouden raportoinnin aihealueessa voit luoda raportteja talouksista yhteyshenkilön dimensiolle. Tämän raportin avulla neuvonantajat ja heidän esimiehensä voivat vastata muun muassa seuraavanlaisiin kysymyksiin:

- Mitkä asiakkaani kuuluvat mihinkin talouteen?
- Miten liiketoimintakirjassa oleva talouksien omaisuus jakautuu asiakkaiden kesken?
- Mitkä ovat parhaat taloudet kokonaisarvon mukaan?

Voit yhdistää talousraportteja salkkuraportteihin ja parantaa näin asiakaspalvelua ymmärtämällä paremmin asiakkaiden aseman talouksien jäsenenä.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Yhteyshenkilö
- Talous
- Talouden yhteyshenkilö

Optimoidut suodatuskentät

Tällä aihealueella on suodattimissa käytettäviä kenttiä, jotka on optimoitu kyselyajan lyhentämiseksi. Optimoidut kentät päättyvät sanaan *Koodi* tai *UTC*. Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on esimerkiksi

Yhteyshenkilötyyppi-kenttä. Myös Yhteyshenkilötyypin koodi -kenttä on olemassa, joka on Yhteyshenkilötyyppi-kentän optimoitu versio. Samoin on olemassa Luontipvm:n UTC -kenttä, joka on Luontipvm-kentän optimoitu versio. Kyselyt nopeutuvat, kun suodattimessa käytetään optimoitua kenttää. Tämä menetelmä on nopeampi verrattuna vakiokentän käyttöön. Lisätietoja optimoitujen suodatuskenttien käytöstä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavalla ulottuvuudella on optimoidut suodatuskentät:

- Yhteyshenkilö

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Talouden mittarit
 - Talouden koko omaisuus
 - Talouden koko omaisuus
 - Talouden koko omaisuus (000)
 - Talouden koko omaisuus keskimäärin
 - Talouden koko omaisuus keskimäärin (000)
 - Talouden kulut yhteensä
 - Talouden kulut yhteensä
 - Talouden kulut yhteensä (000)
 - Talouden kaikki kulut keskimäärin
 - Talouden kulut yhteensä keskimäärin (000)
 - Talouden tulot yhteensä
 - Talouden tulot yhteensä
 - Talouden tulot yhteensä (000)
 - Talouden tulot yhteensä keskimäärin
 - Talouden tulot yhteensä keskimäärin (000)
 - Talouden velat yhteensä
 - Talouden velat yhteensä
 - Talouden velat yhteensä (000)
 - Talouden velat yhteensä keskimäärin
 - Talouden velat yhteensä keskimäärin (000)
 - Talouden nettoarvo
 - Talouden nettoarvo
 - Talouden nettoarvo (000)
 - Talouden nettoarvo yhteensä keskimäärin

- Talouden nettoarvo yhteensä keskimäärin (000)
- Yhteyshenkilön omaisuus yhteensä
 - Omaisuudet yhteensä
 - Omaisuudet yhteensä (000)
 - Koko omaisuus keskimäärin
 - Koko omaisuus keskimäärin (000)
- Yhteyshenkilön kulut yhteensä
 - Kulut yhteensä
 - Kulut yhteensä (000)
 - Kulut yhteensä keskimäärin
 - Kulut yhteensä keskimäärin (000)
- Yhteyshenkilön tulot yhteensä
 - Tulot yhteensä
 - Tulot yhteensä (000)
 - Tulot yhteensä keskimäärin
 - Tulot yhteensä keskimäärin (000)
- Yhteyshenkilön velat yhteensä
 - Velat yhteensä
 - Velat yhteensä (000)
 - Velat yhteensä keskimäärin
 - Velat yhteensä keskimäärin (000)
- Yhteyshenkilön nettoarvo yhteensä
 - Nettoarvo yhteensä
 - Nettoarvo yhteensä (000)
 - Nettoarvo yhteensä keskimäärin
 - Nettoarvo yhteensä keskimäärin (000)
- Talouden mukautetut mittarit
 - Indeksoitu numero
 - Keskimääräinen indeksoitu numero
 - Indeksoitu valuutta
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin
- Yhteyshenkilöiden summattu lukumäärä
- Palvelupyyntöjen summattu lukumäärä

- Myyntivihjeiden summattu lukumäärä
- Yhteyshenkilöiden lukumäärä
- Yhteyshenkilön palvelupyyntöjen lukumäärä
- Yhteyshenkilön myyntivihjeiden lukumäärä
- Talouksien lukumäärä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Myyntivihjeraportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämän aihealueen avulla voit analysoida myyntivihjeen mittareita asiakkaan, asiakkaan alueen, kampanjan, yhteyshenkilön, päivämäärän, myyntivihjeen, myyntimahdollisuuden, omistavan käyttäjän ja pääasiallisen kumppaniasiakkaan mukaan. Tämä aihealue sisältää myyntivihjeen laadun, myyntivihjeen muunnon ja myyntivihjeisiin liittyvien tuottojen analysoinnin mittarit.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Asiakkaan alue
- Kampanja
- Yhteyshenkilö
- Päivämäärä
- Myyntivihje
- Myyntimahdollisuus
- Omistava käyttäjä

- Pääasiallinen kumppaniasiakas

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyypin kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyypin kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Indeksoitu päivämäärä - UTC -kenttä on Indeksoitu päivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Kampanja
- Yhteyshenkilö
- Myyntivihje
- Myyntimahdollisuus

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Myyntivihjeen mittarit
 - Asiakkaan alueen hierarkia
 - Ylimmän tason alueen nimi
 - Tason 8 alueen nimi
 - Tason 7 alueen nimi
 - Tason 6 alueen nimi
 - Tason 5 alueen nimi
 - Tason 4 alueen nimi
 - Tason 3 alueen nimi
 - Tason 2 alueen nimi
 - Tason 1 alueen nimi
 - Myyntivihjeiden määrä
 - Hyväksytyjen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Hylättyjen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Arkistoitujen myyntivihjeiden lukumäärä
 - Myyntimahdollisuuksiksi muunnettujen myyntivihjeiden lukumäärä (Määritelmä: niiden myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muunnettu myyntimahdollisuuksiksi.)

- Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat voitettuun myyntimahdollisuuteen) (Määritelmä: myyntivihjeiden lukumäärä, jotka on muutettu myyntimahdollisuuksiksi ja jotka ovat Toteutunut/Voitettu myynti -tilassa.)
- Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat menetettyyn myyntimahdollisuuteen)
- Uusien myyntimahdollisuuksien määrä
- Voittojen lukumäärä
- Myyntivihjeen toteutunut tuotto
- Myyntivihjeen tuloennuste
- Myyntivihjeen myyntimahdollisuuden tuotto

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Myyntimahdollisuuksien raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämän aihealueen avulla voit analysoida myyntimahdollisuudet asiakkaan, alueen, kampanjan, yhteyshenkilön, omistajan ja päivämäärän dimensioiden mukaan. Tämä monitietoihealue sisältää myyntimahdollisuuden ja kiintiön mittareita. Myyntimahdollisuuden mittarit on määritetty suurimmalla tarkkuudella, mikä mahdollistaa analysoinnin kaikkien käytettävissä olevien dimensioiden mukaan. Kiintiöiden mittarit on määritetty pienemmällä tarkkuudella, minkä vuoksi ne voidaan analysoida vain tiettyjen dimensioiden mukaan. Näitä ovat esimerkiksi päivämäärä (kuukausi), kiintiö ja omistaja.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

- Asiakas
- Asiakkaan alue
- Kampanja
- Sulkemispyvm

- Avauspvm
- Myyntimahdollisuus
- Omistava käyttäjä
- Ensisijainen yhteyshenkilö
- Pääasiallinen kumppaniasiakas
- Kiintiö
- Alue

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Viimeisin yhteydenottopäivämäärä - UTC -kenttä on Viimeisin soitto-/käyntipäivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Kampanja
- Yhteyshenkilö
- Myyntimahdollisuus

Mittarit

Tämän aihealueen keskeiset mittarit:

- Tulo (odotettu ja päätetty)
- Myyntimahdollisuuksien (avoimien ja suljettujen) määrä
- Voittojen lukumäärä
- Kiintiösummat

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Myyntimahdollisuuden mittarit
 - Myyntimahdollisuuden mukautetut mittarit
 - Indeksoitu valuutta
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin
 - Indeksoitu numero
 - Keskimääräinen indeksoitu numero
 - Tuotto

- Tuloennuste
- Toteutunut tuotto
- Tuotto (000)
- Tuloennuste (000)
- Toteutunut tuotto (000)
- Myyntimahdollisuuksien määrä
- Avoimien myyntimahdollisuuksien määrä
- Suljettujen myyntimahdollisuuksien määrä
- Voittojen lukumäärä
- Päiviä vaiheessa keskimäärin
- Kiintiön mittarit
 - Kiintiön arvo

Käyttöön liittyvät huomautukset

Koska kiintiön mittareita ei määritetä myyntimahdollisuuden dimension tasolla, nämä mittarit näkyvät tyhjinä soluina raportissa, jossa myyntimahdollisuuden dimension määritteet on annettu.

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Myyntimahdollisuuksien ja kilpailijoiden raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa myyntimahdollisuuksien ja kilpailijan asiakkaiden välisen monta-moneen-suhteen analysoinnin. Tämä aihealue on lähes identtinen myyntimahdollisuuden aihealueiden kanssa. Ainoa ero on, että se sisältää kilpailijan asiakkaan dimension, jolla on monta-moneen-suhde myyntimahdollisuuden tietuetyypin kanssa. Tämä aihealue mahdollistaa raporttien luonnin kaikkien myyntimahdollisuuden kilpailijoiden näyttämiseksi. Koska tämä aihealue esittää monta-moneen-suhteen myyntimahdollisuuksien ja kilpailevien asiakkaiden välillä, myyntimahdollisuuksia, joita ei ole liitetty vähintään yhteen kilpailevaan asiakkaaseen, ei voida raportoida. Raportointia varten käytettävissä olevat kilpailijan asiakkaan suhteen määritteet ovat seuraavat:

- Ensisijainen yhteyshenkilö
- Rooli
- Käänteinen rooli

- Aloituspvm
- Päättymispvm
- Vahvuudet
- Heikkoudet
- Huomautukset

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Asiakkaan alue
- Kampanja
- Sulkemispvm
- Sulkemispvm
- Myyntimahdollisuus
- Myyntimahdollisuuden kilpailija
- Omistava käyttäjä
- Ensisijainen yhteyshenkilö
- Suhdeyhteyshenkilö
- Alue

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Viimeisin yhteydenottopäivämäärä - UTC -kenttä on Viimeisin soitto-/käyntipäivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Kampanja
- Yhteyshenkilö
- Myyntimahdollisuus

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Myyntimahdollisuuden mittarit
 - Myyntimahdollisuuden mukautetut mittarit
 - Indeksoitu valuutta
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin
 - Indeksoitu numero
 - Keskimääräinen indeksoitu numero
 - Tuotto
 - Tuloennuste
 - Toteutunut tuotto
 - Tuotto (000)
 - Tuloennuste (000)
 - Toteutunut tuotto (000)
 - Myyntimahdollisuuksien määrä
 - Avoimien myyntimahdollisuuksien määrä
 - Suljettujen myyntimahdollisuuksien määrä
 - Voittojen lukumäärä
 - Päiviä vaiheessa keskimäärin

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Myyntimahdollisuuksien ja kumppaneiden raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämä aihealue mahdollistaa myyntimahdollisuuksien ja kumppanin asiakkaiden välisen monta-moneen-suhteen analysoinnin. Se on lähes identtinen myyntimahdollisuuden aihealueiden kanssa. Ainoa ero on, että se sisältää kumppanin asiakkaan dimension, jolla on monta-moneen-suhde myyntimahdollisuuden tietuetyypin

kanssa. Tämä aihealue mahdollistaa raporttien luonnin kaikkien myyntimahdollisuuden kumppaneiden näyttämiseksi. Koska tämä aihealue esittää monta-moneen-suhteen myyntimahdollisuuksien ja kumppanin asiakkaiden välillä, myyntimahdollisuuksia, joita ei ole liitetty vähintään yhteen kumppanin asiakkaaseen, ei voida raportoida. Raportointia varten käytettävissä olevat kumppanin asiakkaan suhteen määritteet ovat seuraavat:

- Ensisijainen yhteyshenkilö
- Rooli
- Käänteinen rooli
- Aloituspvm
- Päätymispvm
- Vahvuudet
- Heikkoudet
- Huomautukset

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Asiakkaan alue
- Kampanja
- Sulkemispvm
- Avauspvm
- Myyntimahdollisuus
- Myyntimahdollisuuden kumppani
- Omistava käyttäjä
- Ensisijainen yhteyshenkilö
- Suhdeyhteyshenkilö
- Alue

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Viimeisin

yhteydenottopäivämäärä - UTC -kenttä on Viimeisin soitto-/käyntipäivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Kampanja
- Yhteyshenkilö
- Myyntimahdollisuus

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Myyntimahdollisuuden mittarit
 - Myyntimahdollisuuden mukautetut mittarit
 - Indeksoitu valuutta
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin
 - Indeksoitu numero
 - Keskimääräinen indeksoitu numero
 - Tuotto
 - Tuloennuste
 - Toteutunut tuotto
 - Tuotto (000)
 - Tuloennuste (000)
 - Toteutunut tuotto (000)
 - Myyntimahdollisuuksien määrä
 - Avoimien myyntimahdollisuuksien määrä
 - Suljettujen myyntimahdollisuuksien määrä
 - Voittojen lukumäärä
 - Päiviä vaiheessa keskimäärin

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Myyntimahdollisuuden tuotetulojen raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tämän aihealueen avulla voit analysoida myyntimahdollisuuden tuotetulot asiakkaan, asiakkaan alueen, kampanjan, myyntimahdollisuuden, myyntimahdollisuuden tuotteen, omistavan käyttäjän, käyttäjän, tuotteen ja tuoteluokan mukaan. Jokaisella toistuvalla tuotetulolla voi olla eri aloituspäivä. Sen vuoksi tämän aihealueen tietojen määrä on vähäinen. Aihealue sisältää yhden rivin jokaista tämän myyntimahdollisuuden toistuvaa tuotetulotietuetta kohti. Aihealueen tietojen määrän vuoksi tiedot voidaan kerätä millä tahansa tuetun dimension tasolla. Aihealue sisältää myös kiintiön dimension ja mittarit, joiden avulla voit raportoida samaan raporttiin myyntimahdollisuuden tuotetulon ja kiintiön mittarit.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Asiakkaan alue
- Kampanja
- Myyntimahdollisuus
- Myyntimahdollisuuden tuotetulot
- Omistava käyttäjä
- Tuote
- Tuoteluokka
- Kiintiö

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Indeksoitu päivämäärä - UTC -kenttä on Indeksoitu päivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Kampanja
- Myyntimahdollisuus

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Myyntimahdollisuuden tuotetulojen mittarit
 - Tuotteiden lukumäärä
 - Tuotteiden määrä keskimäärin
- Kiintiön mittarit
 - Kiintiön arvo

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Myyntimahdollisuuden ryhmän raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa ohjelman Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tällä aihealueella voi raportoida myyntimahdollisuuksien ja myyntimahdollisuuksien ryhmien välisen suhteen. Tee tällä aihealueella kysely myyntimahdollisuuteen liittyvistä ryhmän jäsenistä. Tällä aihealueella ei ole mittareita.

Suhdetyyppi

Yksi-moneen.

Dimensiot

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Myyntimahdollisuus
- Myyntimahdollisuuden ryhmä

■ Omistava käyttäjä

Mittarit

Ei mitään.

Käyttöön liittyvät huomautukset

Ei mitään.

Tietojen näkyvyys. Tällä aihealueella käytetään aina ryhmän näkyvyystilaa huolimatta siitä, mitä asetuksia profiilissa on valittu. Tämän vuoksi voit aina raportoida kaikki myyntimahdollisuudet huolimatta siitä, oletko omistaja vai ryhmän jäsen.

Kumppaniraportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä vain Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management -versiossa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Kumppaniraportointi-aihealue mahdollistaa kumppaneiden analysoinnin ja tärkeiden tehokkuuden mittareiden mittaamisen. Mittareita ovat esimerkiksi hyväksytyjen myyntivihjeiden lukumäärä ja myyntimahdollisuuden potentiaalin kokonaistuotto.

Suhdetyyppi

Yhteenveto

Dimensiot

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Luontipäivämäärä
- Omistava käyttäjä
- Yhteistyökumppani
- Alue

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

930 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

- Kumppanin mittarit
- Kumppanin mukautetut mittarit
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin
 - Keskimääräinen indeksoitu numero
 - Indeksoitu valuutta
 - Indeksoitu numero
- Kumppanien määrä
- Arkistoitujen myyntivihjeiden lukumäärä
- Peruutettujen palvelupyyntöjen määrä
- Suljettujen myyntimahdollisuuksien määrä
- Toteutuneiden palvelupyyntöjen lukumäärä
- Myyntivihjeiden lukumäärä
- Myyntimahdollisuuksiksi muunnettujen myyntivihjeiden määrä
- Menetettyyn myyntimahdollisuuteen johtaneiden myyntivihjeiden määrä
- Voitettuun myyntimahdollisuuteen johtaneiden myyntivihjeiden määrä
- Avoimien myyntimahdollisuuksien määrä
- Avoimien palvelupyyntöjen määrä
- Myyntimahdollisuuksien määrä
- Odottavien palvelupyyntöjen lukumäärä
- Hyväksyttyjen myyntivihjeiden lukumäärä
- Hylättyjen myyntivihjeiden lukumäärä
- Palvelupyyntöjen määrä
- Voittojen lukumäärä
- Päiviä vaiheessa keskimäärin
- Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin
- Avoimen palvelupyyntöjen keskimääräinen ikä
- Suljettu tuotto
- Toteutunut tulo (000)
- Myyntivihjeen toteutunut tuotto
- Myyntivihjeen tuloennuste
- Myyntivihjeen myyntimahdollisuuden tuotto
- Tuotto
- Tulo (000)

Käyttöön liittyvät huomautukset

Seuraavat mittarit on määritetty myyntivihjeiden, myyntimahdollisuuksien ja palvelupyyntöjen pääasiallisen kumppaniasiakkaan perusteella.

Mukautetun sisällön toimituksen raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tässä aihealueessa on tietoja lääkealan organisaation eri roolien tarvitsemista tiedoista, joita tarvitaan, jotta lääkäreitä ymmärretään paremmin, tiedon sisältöä voidaan hioa ja oikea viesti voidaan toimittaa oikealle henkilölle oikeaan aikaan. Esimerkiksi markkinointipäällikkö voi analysoida yksityiskohtaisia trendejä, rinnakkaisia suorituksia ja eri segmenttien vastuita. Tämän tiedon pohjalta päällikkö voi muuttaa asiakirjaa tai segmentoida asiakaskannan uudelleen sekä kohdentaa tietyt toimenpiteet tietyille asiakkaille. Myyntipäällikkö voi analysoida yksityiskohtaisia trendejä etsimällä alueelta hyviä ja huonoja toimijoita ja valmentaa näin tiimiään tarpeiden mukaan.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Dimensiot

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Toimi
- Yhteyshenkilö
- Viestin vastaus
- Sanomanvälityssuunnitelma
- Sanomanvälityssuunnitelman nimike
- Tuote

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Indeksoitu päivämäärä - UTC -kenttä on Indeksoitu päivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa

932 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Toimi
- Yhteyshenkilö

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Sanomanvälityssuunnitelman mittarit
 - Sanomanvälityssuunnitelman mukautetut mittarit
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin
 - Indeksoitu valuutta
 - Keskimääräinen indeksoitu numero
 - Indeksoitu numero
 - Sanomanvälityssuunnitelmien määrä
- Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen mittarit
 - Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen mukautetut mittarit
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin
 - Indeksoitu valuutta
 - Keskimääräinen indeksoitu numero
 - Indeksoitu numero
 - Sanomanvälityssuunnitelmien nimikkeiden määrä
- Viestin vastauksen mittarit
 - Sanomanvälityksen vastauksen mukautetut mittarit
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin
 - Indeksoitu valuutta
 - Keskimääräinen indeksoitu numero
 - Indeksoitu numero
 - Sanomanvälityksen vastauksien lukumäärä
- Asiakkaan mittarit
 - Tuotto
 - Tulo (000)
 - Keskimääräinen tuotto

- Toteutunut tuotto
- Toteutunut tuotto (000)
- Keskimääräinen toteutunut tuotto
- Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin
- Mahdollinen tuotto
- Mahdollinen tuotto keskimäärin
- Tuotto
- Tuotetuotto (000)
- Tuotteen toteutunut tuotto
- Toteutuneet tuotetuotot (000)
- Asiakkaiden lukumäärä
- Asiakkaiden (joilla on myyntimahdollisuus) lukumäärä
- Aktiviteettien lukumäärä (#)
- Yhteyshenkilöiden määrä
- Myyntimahdollisuuksien lukumäärä (#)
- Voittojen lukumäärä (#)
- Palvelupyyntöjen määrä
- Peruutettujen palvelupyyntöjen määrä
- Toteutuneiden palvelupyyntöjen määrä
- Avoimien palvelupyyntöjen määrä
- Odottavien palvelupyyntöjen määrä
- Avoimen palvelupyynnön keskimääräinen ikä
- Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin
- Myyntivihjeiden määrä
- Myyntimahdollisuuksiksi muunnettujen myyntivihjeiden määrä
- Voitettuun myyntimahdollisuuteen johtaneiden myyntivihjeiden määrä
- Myyntivihjeiden lukumäärä (jotka johtavat menetettyyn myyntimahdollisuuteen)
- Hyväksytyjen myyntivihjeiden lukumäärä
- Hylättyjen myyntivihjeiden lukumäärä
- Toimen mittarit
 - Aktiviteettien lukumäärä (#)
 - Avoimien aktiviteettien lukumäärä
 - Asiakkaiden (joilla on aktiviteetteja) lukumäärä

- Toteutuneiden aktiviteettien määrä
- Yhteyshenkilön mittarit
 - Yhteyshenkilön mukautetut mittarit
 - Indeksoitu valuutta
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin
 - Indeksoitu numero
 - Keskimääräinen indeksoitu numero
 - Omistavan käyttäjän mukautetut kentät
 - Omistavan käyttäjän mukautetut kentät
 - Yhteyshenkilöiden määrä
- Tuotetulojen mittarit
 - Tuotto
 - Odotetut tuotetulot
 - Tuotteen toteutunut tuotto
 - Tuotetuotto (000)
 - Odotetut tuotetulot (000)
 - Toteutuneet tuotetuotot (000)
 - Keskimääräinen ostohinta
 - Keskimääräinen määrä
 - Määrä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Ei mitään

Palvelupyynnöjen raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Voit analysoida palvelupyynnöjä asiakkaan, yhteyshenkilön, palvelupyynnön, käyttäjän, kumppanin ja päivämäärän dimensioiden mukaan. Aihealueen avulla voi analysoida asiakkaan palvelupyynnön organisaation keskeisiä suorituskyvyn mittareita, joihin kuuluu esimerkiksi tieto siitä, kuinka kauan palvelupyynnot ovat

olleet avoimina ja niiden sulkemiseen kulunut aika keskimäärin. Näiden palvelupyyntöjen suoritustason mittareiden avulla yritys voi parantaa asiakastytyvyyttä, työntekijöiden tuottavuutta sekä vähentää operatiivisia kustannuksia.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Yhteyshenkilö
- Päätämispvm
- Avauspvm
- Omistava käyttäjä
- Pääasiallinen kumppaniasiakas (käytettävissä vain sovelluksessa Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Palvelupyyntö

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Viimeisin yhteydenottopäivämäärä - UTC -kenttä on Viimeisin soitto-/käyntipäivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Yhteyshenkilö
- Palvelupyyntö

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Palvelupyyntömittarit
 - Palvelupyyntö mukautetut mittarit
 - Indeksoitu valuutta
 - Indeksoitu valuutta keskimäärin

- Indeksoitu numero
- Keskimääräinen indeksoitu numero
- Palvelupyyntöjen määrä
- Avoimien palvelupyyntöjen määrä
- Toteutuneiden palvelupyyntöjen määrä
- Odottavien palvelupyyntöjen määrä
- Peruutettujen palvelupyyntöjen määrä
- Avoimen palvelupyyntöjen keskimääräinen ikä
- Myyntimahdollisuuden sulkemiseen kuluvat päivät keskimäärin

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Jaettujen aktiviteettien raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tässä aihealueessa voit analysoida jaettuja aktiviteetteja asiakkaan, yhteyshenkilön ja käyttäjän dimensioiden mukaan. Koska nämä aktiviteetit voidaan jakaa usealle sovelluksen Oracle CRM On Demand käyttäjälle, voit käyttää tätä aihealuetta jaettujen aktiviteettien raportoinnissa. Aktiviteetteja, joita ei ole jaettu vähintään yhdelle muulle käyttäjälle, ei voi raportoida tässä aihealueessa.

Suhdetyyppi

Monta-moneen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Asiakas
- Toimi
- Yhteyshenkilö
- Omistava käyttäjä

Optimoidut suodatuskentät

Tämän aihealueen kentät on optimoitu vähentämään kyselyaikaa, kun ne ovat käytössä suodattimissa. Optimoidut kentät päättyvät sanoihin *Koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi Asiakas-ulottuvuudella on Asiakastyyppi-kenttä. Asiakastyypin koodi -kenttä taas on Asiakastyyppi-kentän optimoitu versio. Samaan tapaan Indeksoitu päivämäärä - UTC -kenttä on Indeksoitu päivämäärä -kentän optimoitu versio. Suodattimen optimoidun kentän käyttäminen nopeuttaa kyselyitä. Tämä on vakiokenttää nopeampi menetelmä. Lisätietoa optimoiduista suodatuskentistä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla mitoilla on optimoidut suodatuskentät:

- Asiakas
- Toimi
- Yhteyshenkilö

Mittarit

Ei mitään

Käyttöön liittyvät huomautukset

Asiakas- ja Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on kirjahierarkia, jonka avulla voit analysoida mittarit ja liittyvät määritteet millä tahansa tasolla.

Ajoneuvojen raportoinnin aihealue

Käytettävyys

Tämä aihealue on käytettävissä kaikissa sovelluksen Oracle CRM On Demand versioissa.

Liiketoiminnallinen tarkoitus

Tässä aihealueessa voit analysoida ajoneuvoihin liittyviä mittareita ajoneuvon mukaan sekä kauppiaan ulottuvuuksia ja muita liittyviä ulottuvuusobjekteja, joita ovat esimerkiksi yhteyshenkilö, päivämäärä, kauppias ja tuote.

Suhdetyyppi

Yksinkertainen

Ulottuvuudet

Tämä aihealue sisältää seuraavat dimensiot:

- Yhteyshenkilö
- Päivämäärä

- Kauppias
- Tuote
- Ajoneuvo

Optimoidut suodatuskentät

Tällä aihealueella on suodattimissa käytettäviä kenttiä, jotka on optimoitu kyselyajan lyhentämiseksi. Optimoidut kentät päättyvät sanaan Koodi tai UTC. Yhteyshenkilö-ulottuvuudella on esimerkiksi Määrittäyssuodatin 1 -kenttä. Myös Määrittäyssuodattimen 1 koodi -kenttä on olemassa, joka on Määrittäyssuodatin 1 -kentän optimoitu versio. Samoin on olemassa Luontipvm:n UTC -kenttä, joka on Luontipvm-kentän optimoitu versio. Kyselyt nopeutuvat, kun suodattimessa käytetään optimoitua kenttää. Tämä menetelmä on nopeampi verrattuna vakiokentän käyttöön. Lisätietoja optimoitujen suodatuskenttien käytöstä on kohdassa [Optimoitujen suodatuskenttien käyttö](#) (sivulla 942). Tämän aihealueen seuraavilla ulottuvuuksilla on optimoidut suodatuskentät:

- Yhteyshenkilö
- Päivämäärä
- Kauppias
- Ajoneuvo

Mittarit

Tämän aihealueen täydellinen mittariluettelo:

- Ajoneuvon mittarit
 - Ajoneuvon mukautetut mittarit
 - Ajoneuvojen lukumäärä

Käyttöön liittyvät huomautukset

Ei mitään

Raporttien ulkoasun muuttaminen

Voit muuttaa raporttien ulkoasua sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers niiden määrittämisen tai päivittämisen yhteydessä. Voit käyttää ulkoasumuotoilua, kopioida ja liittää ulkoasumuotoilun määritteitä sekä tallentaa muotoillun raportin käytettäväksi tyylimallina.

Muotoiltavan kohteen mukaan valintaikkunassa näkyy eri asetuksia, kuten fontti, solu, reunat, taustan väri sekä muotoilun lisäasetuksia, kuten solun täyttö ja CSS-tyyliasetukset HTML-muotoa varten.

Voit muuttaa seuraavien kohteiden ulkoasua:

- Sarakkeet ja osat, esimerkiksi taustaväri ja reunat
- Taulukkojen sarakkeet
- Otsikkojen koko

Voit kopioida kohteesta, kuten taulukon sarakkeesta, useita ulkoasumääritteitä ja liittää ne samantyyppiseen kohteeseen, kuten taulukon muuhun sarakkeeseen tai eri taulukon sarakkeeseen. Voit myös palauttaa ulkoasun oletusasetukset. Voit tehdä näitä toimia valintaikkunoissa ylhäällä oikealla olevien kuvakkeiden avulla.

Kopioimista ja liittämistä tuetaan taulukko-, pivot-tilukko- ja kaavionäkymissä.

Tietoja raporttien tallentamisesta tyylimalleiksi

Kun raportin ulkoasua on mukautettu ja se on tallennettu, sitä voi käyttää mallina. Näin voit käyttää tallennetun raportin muotoilua uudessa tai aikaisemmin luodussa raportissa.

Tallennetun raportin käyttämistä mallina tuetaan taulukko-, pivot-tilukko ja kaavionäkymissä.

Tämä aihe sisältää tietoja seuraavien tehtävien suorittamisesta:

- Raportin ulkoasun muotoilu
- Muotoilumääritteen kopiointi ja liittäminen
- Määritteen oletusarvon mukaisen ulkoasun palautus
- Tallennetun raportin käyttö mallina

Raportin ulkoasun muotoilu

- 1 Valitse sovelluksen Oracle CRM On Demand Raportit-välilehti.
- 2 Avaa Oracle CRM On Demand Answers valitsemalla raporttien kotisivun Mukautetut raportit ja analyysit -osassa Analyysien suunnittelu.
- 3 Valitse sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers Avaa analyysi.
- 4 Valitse raportti, jota haluat käsitellä, ja valitse OK.
- 5 Avaa Luo ja näytä analyysi -sivun ulkoasun muotoilun valintaikkuna jollakin seuraavista tavoista:
 - Valitse ensimmäisessä vaiheessa Sarakkeen ominaisuudet -painike ja valitse sitten Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunan Tyyli-välilehti.
 - Avaa vaiheessa 2 Muotoilun muokkaus -valintaikkuna jollakin seuraavista tavoista:
 - Jos kyseessä on otsikko tai taulukko, valitse Muokkaa näkymää -painike.
 - Valitse pivot-tilukkonäkymässä Pivot-tilukkonäkymän ominaisuudet -painike ja valitse sitten Määritä vaihtoehtoinen muoto -painike.

HUOMAUTUS: Taulukkonäkymässä voit myös napsauttaa sarakkeen muotoilupainiketta ja käyttää Arvon muoto -välilehteä. Pivot-tilukkonäkymässä voit myös napsauttaa osan muotoilupainiketta ja käyttää Jakson ominaisuudet -välilehteä.

Näyttöön tulee ulkoasun muotoilun valintaikkuna.

- 6** Valitse Fontti-alueella fonttiperhe sekä fontin koko, väri, tyyppi (esimerkiksi lihavointi) ja muut mahdolliset tehosteet (esimerkiksi alleviivaus).

HUOMAUTUS: Joitakin kohteita käytettäessä tämä asetus ei ole mahdollinen.

- 7** Määritä Solu-alueella kohdistus- ja taustaväri.

HUOMAUTUS: Vaakasuuntaista kohdistusta käytettäessä teksti tasataan yleensä vasemmalle. Numeerisia tietoja käytettäessä tiedot tasataan yleensä oikealle.

Pystysuuntainen kohdistus ei vaikuta tietoihin, ellei sarake kata useita muiden sarakkeiden rivejä.

- 8** Määritä Reuna-alueella solun reunan sijainti, väri ja tyyli.

VIHJE: Voit valita mukautettuja reunoja tai poistaa niiden valinnan napsauttamalla avattavan Sijainti-luettelon lähellä olevaa ylä- tai alareunaa tai vasen tai oikeaa reunaa.

- 9** Jos haluat muotoilla solun sisäisen välistyksen, valitse lisämuotoiluasetukset ja määritä solun sisällön leveys ja korkeus sekä sisällön ylä- ja alapuolelle sekä oikealle ja vasemmalle puolelle tuleva väli.

Arvot määritetään kuvapisteissä.

- 10** Jos haluat ohittaa kohteen Oracle CRM On Demand Answers tyylisivuilla määritetyt tyyli- ja luokkaelementit, toimi seuraavasti mukautettujen CSS-tyyliasetusten alueella:

a Valitse haluamasi asetus.

b Määritä luokan, tyylin tai tyylisivun sijainti.

HUOMAUTUS: Tyylin muotoilun lisäasetukset on tarkoitettu vain käyttäjille, jotka osaavat käyttää CSS-tyylisivuja.

- 11** Valitse OK.

Muotoilumääritteen kopiointi ja liittäminen

- 1** Siirry Luo ja näytä analyysi -sivun kohteeseen, jonka muotoilun haluat kopioida, esimerkiksi riville, sarakkeeseen tai soluun.
- 2** Avaa ulkoasun muotoilun valintaikkuna, napsauta muotoilun kopiointipainiketta ja sulje sitten ulkoasun muotoilun valintaikkuna valitsemalla Peruuta.
- 3** Siirry kohteeseen, johon haluat liittää muotoilun.
- 4** Avaa ulkoasun muotoilun valintaikkuna, napsauta muotoilun liittämispainiketta ja ota muutokset käyttöön valitsemalla OK.

Oletusarvon mukaisen ulkoasun palautus

- Avaa kohteen ulkoasun muotoilun valintaikkuna ja napsauta muotoilun poistopainiketta.

Joissakin näkymissä voit käyttää tallennettua raporttia mallina näkymää lisätessäsi seuraavassa kuvatulla tavalla.

Tallennetun raportin käyttö mallina

- 1 Siirry Analyysin luonti ja katselu -sivun vaiheeseen 2, Luo asettelu.
- 2 Valitse Lisää näkymä ja valitse haluamasi näkymä.
- 3 Napsauta työtilan yläosassa olevaa Tuo näkymän muotoilu toisesta analyysistä -painiketta:



- 4 Siirry Tuo tallennettu muotoilu -valintaikkunassa tallennettuun raporttiin ja valitse OK.
- 5 Valitse Tallennetut tulokset -linkki tai napsauta Analyysin esikatselu -painiketta.

Optimoitujen suodatuskenttien käyttö

Optimoidut kentät päättyvät sanaan *Koodi* (valintaluetteloa varten) tai *UTC*(Coordinated Universal Time) päivämäärä- ja aikakenttiä varten. Raportoinnin suorituskyky paranee, kun suodattimessa käytetään optimoitua kenttää.

Suodattimien koodikentät

Koodikentissä olevat valintaluetteloarvot ovat kielestä riippumattomassa koodimuodossa (LIC, Language Independent Code) monikielisiä valintaluetteloja varten. Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voidaan hallita useita kieliä käyttämällä kielestä riippumattomia LIC-koodeja ja yksilöllisiä syötteitä kutakin kieltä varten. Esimerkiksi Aktiivinen-tila voidaan tilakentässä ilmoittaa kielikohtaisin arvoin seuraavasti.

Kieli	Arvo	Kielestä riippumaton koodi (LIC)
Englanti	Active	Aktiivinen
Ranska	Actif	Aktiivinen
Saksa	Aktiv	Aktiivinen
Espanja	Activo	Aktiivinen

Suodata aktiiviset asiakkaat luomalla suodatin Tilan koodi -kenttää (Tila-kentän optimoitu versio) ja LIC-arvoa varten (tässä tapauksessa Aktiivinen). Käyttämästäsi kielestä riippumatta LIC-arvon kysely parantaa raportoinnin suorituskykyä, koska eri kielillä tapahtuvaa kyselyä varten tarvittava käännösvaihe jää pois.

LIC-arvojen näyttö valintaluetteloa varten

Käytä seuraavaa menettelyä LIC-arvojen näyttämiseksi valintaluetteloa varten.

LIC-arvojen näyttö valintaluetteloa varten

- 1 Napsauta Hallinta-yleislinkkiä minkä tahansa sivun oikeassa yläkulmassa.
- 2 Napsauta Sovelluksen mukauttaminen -kohdassa Sovelluksen mukauttaminen -linkkiä.
- 3 Napsauta tarvittavan tietuetyypin linkkiä Tietuetyypin asetukset -osassa.
- 4 Napsauta Kentän hallinta -osassa *tietuetyyppejä* Kentän asetukset.
- 5 Napsauta Kentät-sivulla haluamasi valintaluettelokentän Muokkaa valintaluetteloa -linkkiä.

LIC-arvot ovat tunnuksen sarakkeessa.

Suodattimien UTC-kentät

Kun käytät UTC-kenttiä, niitä ei muunneta yhtiön tai käyttäjän aikavyöhykkeiden mukaisiksi, jolloin raportoinnin suorituskyky paranee. Suorituskyky paranee entisestään, kun päivämäärä- ja aikakentät indeksoidaan tietokantaan. Nämä kentät voi piilottaa raporteissa, ja niiden sijasta voi käyttää oikeat aikavyöhyketiedot sisältäviä kenttiä.

Vaihe 1: kriteerien määrittäminen

Raporttien kriteerit määritetään sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Määritä kriteerit -sivulla. Voit siirtyä Määritä kriteerit -sivulle luomalla uuden analyysin kohdassa [Answers-sovelluksen käytön aloitus \(räätylöödyt raportit\)](#) (katso "[Vastausten käytön aloitus \(mukautetut raportit\)](#)" sivulla 789) kuvatulla tavalla tai avaamalla aiemmin luodun analyysin sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers.

Napsauttamalla aihetta voit tarkastella seuraavien toimien vaiheittaisia ohjeita:

- [Sarakkeiden lisäys raporteihin](#) (sivulla 944)
- [Mukautettujen kenttien lisäys raporteihin](#) (sivulla 944)
- [Suodattimien lisäys sarakkeisiin](#) (sivulla 944) (valinnainen, mutta suositeltava)
- [Sarakkeen ominaisuuksien muokkaaminen](#) (sivulla 953)
- [Sarakekaavojen määrittäminen](#) (sivulla 964)
- [Toimintolinkkien lisäys tuloksiin](#) (sivulla 965) (valinnainen)
- [Sarakkeiden lajittelu ja uudelleenjärjestäminen](#) (sivulla 969)

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Tietoja osoitteiden käytöstä raporteissa](#) (sivulla 970)
- [Useiden raporttien tulosten yhdistäminen joukkotoimintojen avulla](#) (sivulla 970)

Sarakkeiden lisäys raportteihin

Kun sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers raportteja luodaan tai muokataan, raportteihin lisätään sarakkeita niin kauan, kunnes raportti sisältää kaikki halutut tiedot.

HUOMAUTUS: Raporttien kaudet saattavat perustua yrityksesi tilivuosisikalenteriin, joka voi erota vakiokalenterista. Yrityksesi tilivuosi saattaa alkaa esimerkiksi tavallisen kalenterivuoden kesäkuun 1. päivänä. Jos yrityksesi on äskettäin muuttanut tilivuosisikalenterinsa vuotta sovelluksessa Oracle CRM On Demand, tarkista useita vuosia kattavat aiempien tietojen analyysit huolellisesti. Edelliseen tilivuosisikalenteriin perustuvien raporttien tietoja ei voi kohdistaa uuden tilivuosisikalenterin tietoihin.

Sarakkeiden lisäys raporttiin

- 1 Laajenna sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Aktiivinen aihealue -osan sarakeluettelot siten, että niissä näkyvät raportteihin sisällytettävät sarakkeet.
- 2 Napsauta sarakkeita, jotka haluat sisällyttää raporttiin.

HUOMAUTUS: Voit poistaa sarakkeen raportista napsauttamalla sarakkeessa olevaa X-kuvaketta. Voit muuttaa sarakkeiden järjestystä vetämällä ja pudottamalla sarakkeet uuteen paikkaan.

Mukautettujen kenttien lisäys raportteihin

Voit lisätä sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers mukautettuja kenttiä sarakkeina raportteihin ja analyysieihin. Lisätietoja sarakkeiden lisäyksestä raportteihin on kohdassa [Sarakkeiden lisäys raportteihin](#) (sivulla 944).

Jos ohjelmaa Oracle CRM On Demand Answers halutaan käyttää useilla eri kielillä, mukautetut kentät on käännettävä jokaiselle ohjelmassa Oracle CRM On Demand Answers käytettävälle kielelle. Tällöin nämä kentät näkyvät raporteissa ja analyysieissä lisättävinä kenttinä. Jos mukautettu kenttä on luotu esimerkiksi englanninkielisenä, se on käännettävä saksaksi, jotta saksalainen käyttäjä näkee kentän omalla kielellään ja voi käyttää sitä raportissa tai analyysissä.

Suodattimien lisäys sarakkeisiin

Sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Määritä kriteerit -sivulla voit asettaa raportin sarakkeisiin suodattimia. Suodatin rajoittaa tuloksia, jotka saadaan, kun raportti suoritetaan. Oracle CRM On Demand Answers näyttää ainoastaan ne tulokset, jotka vastaavat kriteerejä.

Sarakkeen suodatin koostuu seuraavista elementeistä:

- Suodatettava sarake, kuten Asiakastyyppi.
- Käytettävä arvo suodatinta käytettäessä, kuten 10 (SQL-lauseketta tai muuttujaa voidaan tarvittaessa käyttää arvon sijasta).
- Operaattori, joka määrittää sen, kuinka arvoa käytetään, esimerkiksi Vähemmän kuin.

Jos sarakkeessa on esim. myyntimäärä, operaattorina on Vähemmän kuin ja arvo on 10, tuloksena saadaan vain ne tilausmäärät, joissa on myyty vähemmän kuin 10 yksikköä.

Sarakkeen suodattimella voi olla myös seuraavat ominaisuudet:

- Se voidaan yhdistää saman aihealueen muihin sarakkeen suodattimiin raportin tulosten edelleen rajoittamiseksi.
- Suodattimia voidaan ryhmitellä ryhmäsuodatinten luomiseksi.
- Sen arvoa voidaan rajoittaa saman aihealueen aiemmin tallennetun raportin tulosten avulla.

Suodatin on käännetty WHERE-lauseeksi SQL SELECT -lausekkeessa. WHERE-lausetta käytetään rajoittamaan rivejä, jotka ovat palautuneet niiksi, jotka mukautuvat määritettyihin rajoituksiin. Edistyneet käyttäjät voivat syöttää SQL:n suoraan suodattimeen.

HUOMAUTUS: Jos valitset tietoja tuotaessa uusien valintaluetteloarvojen lisäämisen, uudet arvot eivät ehkä näy raporteissa vielä seuraavien 24 tunnin aikana. Tämän vuoksi uusia valintaluettelon arvoja ei voi välttämättä käyttää suodattimina kyseisen ajan kuluessa.

Sarakkeiden suodattimien luonti

Voit luoda suodattimen raporttiesi mihin tahansa sarakkeeseen. Jollet halua sarakkeen näkyvän tuloksissa, voit piilottaa sen.

VAROITUS: Jos valitset selaimen Päivitä-painikkeen, ennen kuin olet lopettanut sarakkeen suodattimen luonnin, selain lataa sivun uudelleen ja hylkää tekemäsi muutokset.

Suodattimen luonti ilman sarakkeen lisäämistä raporttiin

- Napsauta saraketta pitäen Ctrl-painiketta alhaalla.

Sarakkeen suodattimen luonti

- 1 Valitse sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Määritä kriteerit -sivulla Uusi suodatin -painike sarakkeessa, johon haluat luoda suodattimen.

- 2 Valitse operaattori Luo/muokkaa suodatinta -valintaikkunan avattavasta Operaattori-luettelosta.

Operaattoreiden ja arvojen vaihtoehdot näkyvät vasemmanpuoleisessa sarakkeessa. Sen mukaan, minkä saraketyypin valitset, lisävalintoja voi tulla näkyviin oikeanpuoleiseen sarakkeeseen. Lisävalintoja ovat esimerkiksi kalenterin painikkeet, jotka määrittävät päivämääräalueen tai tekstinsovitusruutu, joka rajoittaa pitkiä arvoluetteloja.

- 3 Määritä arvo kirjoittamalla se Arvo-ruutuun tai tarkastele sarakkeessa käytettävissä olevia arvoja valitsemalla Kaikki valinnat ja valitse arvo luettelosta.

Useita arvoja voidaan lisätä valitsemalla Lisää ja Arvo, kun tieto on syötetty nykyiseen arvokenttään.

Käytä seuraavassa taulukossa esitettyjä ohjeita operaattorin valinnassa ja arvojen määrittämisessä. Lisätietoa operaattoreista on tämän vaiheen jälkeen olevassa kohdassa *Operaattoreiden käyttöhuomautukset*.

Operaattori	Käyttöohjeet
on yhtä suuri kuin tai kuuluu joukkoon	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää tekstiä, numeroita tai päivämääriä. Määritä yksi tai useampia arvoja. Tuloksissa on vain sellaisia tietueita, joissa sarakkeen tiedot vastaavat suodattimen arvoja.
ei ole yhtä suuri kuin tai ei kuulu joukkoon	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää tekstiä, numeroita tai päivämääriä. Määritä yksi tai useampia arvoja. Tuloksissa on vain sellaisia tietueita, joissa sarakkeen tiedot eivät vastaa suodattimen arvoja.
on pienempi kuin	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää numeroita tai päivämääriä. Määritä yksi arvo. Tuloksissa on vain sellaisia tietueita, joissa sarakkeen tiedot ovat pienemmät kuin suodattimen arvo.
on suurempi kuin	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää numeroita tai päivämääriä. Määritä yksi arvo. Tuloksissa on vain sellaisia tietueita, joissa sarakkeen tiedot ovat suuremmat kuin suodattimen arvo.
on pienempi kuin tai yhtä suuri kuin	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää numeroita tai päivämääriä. Määritä yksi tai useampia arvoja. Tuloksissa on vain sellaisia tietueita, joissa sarakkeen tiedot ovat pienemmät tai yhtä suuret kuin suodattimen arvo.
on suurempi kuin tai yhtä suuri kuin	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää numeroita tai päivämääriä. Määritä yksi tai useampia arvoja. Tuloksissa on vain sellaisia tietueita, joissa sarakkeen tiedot ovat suuremmat tai yhtä suuret kuin suodattimen arvo.
on välillä	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää numeroita tai päivämääriä. Määritä kaksi arvoa. Tuloksissa on tietueita, joissa on sekä määritetyt arvot että niiden välillä olevat arvot.
on tyhjä	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää tekstiä, numeroita tai päivämääriä. Älä määritä mitään arvoa. Operaattori testaa sarakkeen tiedon puuttumista. Tuloksissa on vain sellaisia tietueita, joissa sarakkeista ei löydy tietoa. Joskus voi olla hyödyllistä tietää, onko sarakkeissa tietoa. ON TYHJÄ - operaattorilla voit testata tämän ehdon.
ei ole tyhjä	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää tekstiä, numeroita tai päivämääriä. Älä määritä mitään arvoa. Operaattori testaa sarakkeen tiedon puuttumista. Tuloksissa on vain sellaisia tietueita, joissa sarakkeista ei löydy tietoa.
on ylin	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää tekstiä, numeroita tai päivämääriä. Määritä yksi arvo. Tuloksissa on vain ensimmäiset n tietuetta, jossa n on kokonaisluku, joka on määritetty suodattimen arvoksi. Tämä operaattori tarjoaa järjestetyt tulokset. Voit esimerkiksi käyttää operaattoria saadaksesi luettelon 10 tehokkaimmasta työntekijästä.
on alin	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää tekstiä, numeroita tai päivämääriä. Määritä yksi arvo. Tuloksissa on vain viimeiset n tietuetta, jossa n on kokonaisluku, joka on määritetty suodattimen arvoksi.

Operaattori	Käyttöohjeet
	Tämä operaattori tarjoaa järjestetyt tulokset. Voit esimerkiksi käyttää operaattoria saadaksesi luettelon asiakkaista, jotka raportoivat ongelmista harvimminkin.
sisältää kaikki	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää tekstiä, numeroita tai päivämääriä. Määritä yksi tai useampia arvoja. Tuloksissa on vain sellaisia tietueita, joissa sarakkeen tiedot sisältävät kaikki suodattimen arvot.
sisältää jotain	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää tekstiä, numeroita tai päivämääriä. Määritä yksi tai useampia arvoja. Tuloksissa on vain sellaisia tietueita, joissa sarakkeen tiedot sisältävät vähintään yhden suodattimen arvoista.
ei sisällä	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää tekstiä, numeroita tai päivämääriä. Määritä yksi tai useampia arvoja. Tuloksissa on vain sellaisia tietueita, joissa sarakkeen tiedot eivät sisällä yhtään suodattimen arvoa.
alkaa	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää tekstiä, numeroita tai päivämääriä. Määritä yksi arvo. Tuloksissa on vain sellaisia tietueita, joissa sarakkeen tiedot alkavat suodattimen arvolla.
päättyy	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää tekstiä, numeroita tai päivämääriä. Määritä yksi arvo. Tuloksissa on vain sellaisia tietueita, joissa sarakkeen tiedot päättyvät suodattimen arvoon.
on SAMANLAINEN KUIN (muodon vastaavuus)	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää tekstiä. Määritä yksi tai useampia arvoja. Vaatii prosenttimerkin käyttöä (%) yleismerkkinä. Voit määrittää arvoon korkeintaan kaksi prosenttimerkillä varustettua merkkiä. Tuloksissa on vain sellaisia tietueita, joissa sarakkeen tiedot vastaavat suodattimen mallin arvoa.
ei ole SAMANLAINEN KUIN (muodon vastaavuus)	Sallittu sarakkeessa, joka sisältää tekstiä. Määritä yksi tai useampia arvoja. Vaatii prosenttimerkin käyttöä (%) yleismerkkinä. Voit määrittää arvoon korkeintaan kaksi prosenttimerkillä varustettua merkkiä. Tuloksissa on vain sellaisia tietueita, joissa sarakkeen tiedot eivät vastaa suodattimen mallin arvoa.
pyydetään kehoitteella	<p>Sallittu sarakkeessa, joka sisältää tekstiä, numeroita tai päivämääriä. Sarakkeen asetus muotoon <i>pyydetään kehoitteella</i>, joka merkitsee sen suodatettavaksi arvolla, joka on saatu toisesta raportista.</p> <p>HUOMAUTUS: Käytä tätä valintaa, kun linkität raportteja yhteen selauksen avulla (katso Vaihe 2: Asettelen luonti (katso "Vaihe 2: asettelujen luonti" sivulla 971)). Raportin, johon siirryt, yhden tai useamman sarakkeen tulee sisältää <i>pyydetään kehoitteella</i> tämän raportin suodatinta näyttämään rivit, jotka rajoittuvat valittuun arvoon, joka on siirretty pääraportista.</p>

4 Käytä sivutusohjaimia selataksesi valintoja, kun sarakkeessa on monta vaihtoehtoa:

- Valitse tietty sivunumero siirtyäksesi kyseiselle sivulle.

- Valitse oikealle siirtävän tuplanuolinäppäimen sivutuspainike (>>) siirtyäksesi viimeiselle sivulle tai vasemmalle siirtävän tuplanuolinäppäimen sivutuspainike (<<) siirtyäksesi takaisin ensimmäiselle sivulle.
- 5 Käytä kalenteripainikkeita määrittääksesi päivämääräalueen sarakkeisiin, jotka sisältävät päivämääriä. Kun määrität yksittäisen päivämäärän, määritä sama päivämäärä alkamis- ja päättymispäivämäärälle.
- 6 Tuo näyttöön suodattimessa käytettävät saatavilla olevat arvot käyttämällä avattavaa Vastaavuus-luetteloa. Halutessasi voit määrittää ehdot, jotka rajoittavat palautettavia arvoja (tämä ei ole pakollista). Valitse sitten Kaikki valinnat -linkki ja valitse arvo palautettujen luettelosta.

Oletetaan esimerkiksi, että haluat nähdä itäisen alueen tulokset. Jos syötät kirjaimen E tekstiruutuun ja valitset "alkaa" avattavasta Vastaavuus-luettelosta, luettelossa näkyvät ainoastaan ne arvot, jotka alkavat kirjaimella E.
- 7 Lisää SQL-lauseke tai istuntomuuttujan seuraavasti:
 - a Valitse Lisää-painike ja valitse sopiva vaihtoehto.

Arvo-ruudun otsikko vaihtuu vastaamaan valintaasi.
 - b Syötä SQL-lauseke tai istuntomuuttujan nimi ruutuun.

SQL-lausekkeet voivat sisältää funktiokutsuja, jotka toimivat sarakkeiden arvoissa. Katso lisätietoja kohdasta [Toimintojen käyttö analyysissä](#) (katso "[Funktioiden käyttäminen analyysissä](#)" sivulla 1026) ja [Istuntomuuttujat](#) (sivulla 1066).
- 8 Poista arvo, SQL-lauseke tai istuntomuuttuja valitsemalla X-kuvake kohteen vieressä.

Poista kaikki määrytykset valitsemalla Poista arvot -painike.
- 9 Kun tähän suodattimeen on asetettu rajausta toisen analyysin saman aihealueen sarakkeen arvolla, valitse Lisäasetukset-painike ja valitse Suodatin, joka perustuu toisen kyselyvaihtoehdon tuloksiin.

Suodatin ilmestyy tallennetun kyselyn valintaruutuun.
- 10 Muunna suodatin SQL-kieleen valitsemalla Lisäasetukset-painike ja valitse tämän suodattimen muunto SQL-kieleen -vaihtoehto.

SQL-suodattimen lisäasetusten valintaruutu ilmestyy näyttöön.
- 11 Kun olet valmis, valitse OK.

Suodatin ilmestyy suodatinalueelle Määritä kriteerit -sivulle tai Tallennetut suodattimet -sivulle.

Operaattoreiden käyttöhuomautukset

Joihinkin operaattoreilla on samankaltaiset mutta ei täsmälleen samat toiminnot. Mieti seuraavien operaattoreiden eroja ja yhtäläisyyksiä:

- on yhtä suuri kuin
- on kohdassa
- sisältää kaikki

- sisältää jotain
- samankaltainen kuin

On yhtä suuri kuin tai *On kohdassa* etsii hakukriteereiden ja tietokannan arvojen välisen tarkan vastineen. Jos hakukriteerinä on esimerkiksi Pat Lee, vain Pat Lee on tarkka vastine ja läpäisee suodattimen. Koska hauissa kirjainkoodilla on merkitystä, arvot kuten pat Lee tai Pat lee eivät läpäise suodatinta.

Sisältää kaikki etsii kaikki kriteerejä vastaavat arvot, ja kaikkien arvojen on oltava suodattimen läpäisevissä arvoissa, kuten JA-haussakin. Esimerkiksi jos kriteereinä on kahden arvon etsiminen, arvon = Pat ja arvon = Lee, niin Pat Lee ja Lee Pat läpäisevät suodattimen mutta pat Lee, Pat Smith ja Chris Lee eivät, koska ne eivät sisällä kaikkia kriteerejä (Pat JA Lee).

Sisältää jotain etsii kriteerejä vastaavia arvoja mutta ei vaadi kaikkia arvoja, kuten TAI-haussakin. Esimerkiksi jos kriteereinä on kahden arvon etsiminen, arvon = Pat ja arvon = Lee, niin Pat, Pat Smith, Chris Lee ja Lee läpäisevät kaikki suodattimen, koska ne täyttävät kriteerit ehdolle Pat TAI Lee.

Samankaltainen kuin etsii malleja ja vaatii sen vuoksi yhden tai kahden prosenttimerkin käyttöä (%) yleismerkkinä. Jos hakukriteerinä on esimerkiksi arvo = P%t %ee, niin Pat Lee, Pit smee ja Packet trainee läpäisevät suodattimen, mutta pat Lee ei.

Parhaan hakunopeuden saamiseksi vähennä esimerkiksi Sisältää kaikki, Sisältää jotain ja Samankaltainen kuin -mallinvastaavuusoperaattoreiden käyttöä tai poista ne käytöstä. Jos haluat etsiä tarkkoja arvoja, älä käytä mallinvastaavuusoperaattoreita täsmällisten operaattoreiden sijaan.

Sarakkeen suodattimien tallennus

Voit tallentaa suodattimen analyysin osana tai uudelleenkäytettäväksi toisessa analyysissä. Jos kyseessä on määritetyn analyysin suodatin ja tallennat analyysin, suodatin tallentuu osana analyysia ja sitä käytetään aina, kun analyysi on käynnissä. Voit myös tallentaa suodattimen erikseen, jolloin sitä voidaan käyttää muissa analyysissä.

Tallennetut suodattimet ja kansiot, joissa on aihealueen suodattimia, ilmestyvät näkyviin aihealueen nimen mukaan. Jos aihealueelta ei löydy tallennettuja suodattimia, sivun tämä osa on tyhjä.

Sarakkeen suodattimen tallennus analyysin osana

- 1 Valitse Määritä kriteerit -sivulla Tallenna.
- 2 Valitse Tallenna analyysi -valintaruudussa sijainti, johon analyysi tallennetaan, ja valitse sitten OK.

Sarakkeen suodattimen tallennus käytettäväksi muissa analyysissä

- 1 Valitse Määritä kriteerit -sivun Suodattimet-osassa Tallenna suodatin.
- 2 Valitse Tallenna suodatin -valintaikkunassa kansio, johon suodatin tallennetaan:
 - Tallenna suodatin henkilökohtaista käyttöä varten valitsemalla Omat suodattimet.
Omiin suodattimiin tallennetut suodattimet ovat ainoastaan omassa käytössäsi.
 - Tallenna suodatin toisten käytettäväksi valitsemalla Julkiset suodattimet.

Julkiset suodattimet -kansioon tallennetut suodattimet ovat niiden käyttäjien käytettävissä, joilla on lupa käyttää kansiota.

- 3 Anna suodattimelle nimi.
- 4 (Valinnainen) Syötä suodattimen kuvaus.
- 5 Valitse OK.

Tallennetun suodattimen ominaisuuksien näyttö

- Napsauta Määritä kriteerit -sivun Suodattimet-osassa suodatinasetusten kuvaketta, joka sijaitsee sen suodattimen vieressä, jonka ominaisuudet haluat nähdä, ja valitse sitten Muokkaa suodatinta.

Tallennettujen sarakkeen suodattimien käyttö analyysiin

Voit käyttää tallennettua sarakkeen suodatinta analyysiin. Voit käyttää joko suodattimen sisältöä tai viittausta suodattimeen.

Kun käytät tallennetun sarakkeen suodattimen sisältöä, tämän suodattimen todellinen sisältö kopioituu Suodatinalueelle Määritä ehdot -sivulla. Näin voit käsitellä suodattimen ehtoja ilman, että muutat tallennettua suodatinta. Kun käytät viittausta tallennettuun suodattimeen, siihen viitataan ainoastaan nimellä ja voit katsoa mutta et muuttaa sen sisältöä.

Tallennetun sarakkeen suodattimen käyttö analyysiin

- 1 Valitse Määritä kriteerit -sivun Suodattimet-osassa Avaa tallennettu suodatin.
- 2 Siirry haluamaasi Suodattimet-kansioon, valitse tallennettu suodatin, jota haluat käyttää, ja valitse sitten OK.
- 3 Määritä haluamasi asetukset Käytä tallennettua suodatinta -valintaikkunan suodatinasetusten osassa.
- 4 Valitse OK.
Suodatin ilmestyy Määritä kriteerit -sivun suodatinalueelle.

Sarakkeen suodattimien muokkaaminen

Voit muokata sarakkeen suodatinta muuttaaksesi sen ominaisuuksia.

Sarakkeen suodattimen muokkaus

- 1 Napsauta Määritä kriteerit -sivun Suodattimet-osassa muokattavan suodattimen suodatinasetusten painiketta ja valitse Muokkaa suodatinta.
Luo/muokkaa suodatinta -valintaruutu tulee näkyviin.

- 2 Tee muutokset ja valitse sitten OK.

Sarakkeen suodattimen kaavan muokkaus

Voit muokata sarakkeen suodattimen kaavaa. Tekemäsi muokkaukset koskevat vain suodattimen sarakkeen käyttöä. Kaava voi sisältää toimintojen kutsuja vaativampien laskujen suorittamiseksi. Lisätietoja on kohdassa [Toimintojen käyttö analyyseissä](#) (katso "Funktioiden käyttäminen analyyseissä" sivulla 1026).

Suodattimen sarakkeen kaavan muokkaus

- 1 Napsauta Määritä kriteerit -sivun Suodattimet-osassa suodattimen suodatinasetusten painiketta ja valitse Muokkaa sarakkeen kaavaa.
- 2 Valitse Sarakkeen kaava -välilehti.
- 3 Määritä kaava Sarakkeen kaava -alueella.
- 4 Tallenna muutokset valitsemalla OK.

Sarakkeen suodattimien poistaminen

Voit poistaa analyyseistä yksittäisen suodattimen tai kaikki suodattimet.

HUOMAUTUS: Jos analyysi on aiemmin tallennettu jonkin käytetyn suodattimen kanssa, tallenna analyysi uudelleen poistaaksesi suodattimet.

Sarakkeen suodattimen poisto analyyseistä

- Napsauta Määritä kriteerit -sivun Suodattimet-osan X-kuvaketta.

Sarakkeen suodattimien yhdistäminen muihin sarakkeen suodattimiin

Sarakkeen suodattimien yhdistäminen, joka tunnetaan myös nimellä parenteettinen suodatus, mahdollistaa ryhmäsuodatinten luonnin ilman SQL-tuntemusta.

Voit yhdistää sarakkeen suodattimia AND ja OR-operaattoreiden kanssa. AND-operaattori tarkoittaa, että jokaisen suodattimeen määritetyn ehdon tulee täytyä. Tämä on sarakkeen suodattimien yhdistämisen oletusarvoinen tapa. OR-operaattori tarkoittaa, että vähintään yhden sarakkeen suodattimeen määritetyn ehdon tulee täytyä.

Sarakkeen suodattimen yhdistäminen muihin sarakkeen suodattimiin

- 1 Lisää Määritä kriteerit -sivulla analyysiin vähintään kaksi sarakkeen suodatinta tai lisää vähintään kaksi sarakkeen suodatinta tallennettuun suodattimeen.

Suodattimet näkyvät luettelossa Suodattimet-osassa siten, että niiden välissä on AND-operaattori.

- 2 Vaihda AND-operaattori OR-operaattoriksi valitsemalla OR.
- 3 Kun lisää sarakkeen suodattimia, valitse AND- ja OR-operaattorit ryhmäsuodattimiin ja muodosta haluttuja suodatinyhdistelmiä.
Yhdistetyt suodatinelementit ovat sidoksissa ruutuihin.
- 4 Leikkaa, kopioi tai pura sidottujen elementtien ryhmytyksiä valitsemalla Muokkaa suodatinryhmää -painike ja valitse sitten sopiva vaihtoehto.

Suodattimen esto tulla korvatuksi selauksen ja kehoitteiden aikana

Voit suojata raportin suodattimen sisältöä selauksen ja kehoitteiden aikana. Suojattua suodatinta käytetään aina tuloksissa.

Suodattimen suojaus vaihtumista vastaan selauksen ja kehoitteiden aikana

- Napsauta Määritä kriteerit -sivun Suodattimet-osassa muokattavan suodattimen suodatinasetusten painiketta ja valitse Suojaa suodatin.

Tallennettujen raporttien käyttö suodattimina

Suodattimia voidaan yhdistää toisiin suodattimiin sekä ne voivat perustua toisista raporteista palautuneisiin arvoihin. Jokaista tallennettua raporttia, joka palauttaa arvosarakkeen, voidaan käyttää raportissasi suodattamaan valittuja sarakkeita.

Toisen tallennetun raportin tuloksiin perustuvan suodattimen luonti

- 1 Napsauta Määritä kriteerit -sivulla Uusi suodatin -painiketta sarakkeessa, johon haluat luoda suodattimen.
- 2 Valitse Luo/muokkaa suodatinta -valintaikkunan Lisäasetukset-painike ja valitse sitten suodatin, joka perustuu toisen pyyntövaihtoehdon tuloksiin.
- 3 Valitse tallennetun pyynnön suodatinvalintaikkunan Suhde-kentästä haluamasi tulosten ja suodatettavan sarakkeen välinen suhde.
- 4 Valitse Selaa ja siirry tallennettuun raporttiin.
- 5 Valitse Käytä arvoja sarakkeessa -kentästä sarake, jota haluat käyttää suodattimessa.
Jos tallennettu raportti sisältää sarakkeen nimen, joka vastaa sen sarakkeen nimeä, jossa luot suodatinta, tämän sarakkeen nimi tulee näkyviin ensimmäiseksi Käytä arvoja sarakkeessa -kentässä olevaan arvoluetteloon. Voit halutessasi valita eri sarakkeen.
- 6 Valitse OK.

Suodatin tulee näkyviin Määritä kriteerit -sivun Suodattimet-osaan.

HUOMAUTUS: Jos haluat muokata suodatinta myöhemmin, voit muokata vain tallennetun pyynnön suodatinvalintaikkunassa näkyviä tietoja.

Sarakkeen suodattimen SQL:n muokkaus

Voit muokata loogisen SQL WHERE -lauseen käytettäväksi suodattimena. Vaikka yleisesti tätä toimintoa ei välttämättä tarvita, se on niiden käyttäjien käytettävissä, jotka tarvitsevat edistyneempää suodatuskykyä. Kattavan SQL-syntaksin määrittämisen saat kolmannen osapuolen SQL-käsikirjasta, tietokantatoimittajan SQL-käsikirjasta tai online-viitesivuilta. Lisää yleistietoa SQL:n käyttämisestä sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers, on kohdassa [Toimintojen käyttö analyysissä](#) (katso "[Funktioiden käyttäminen analyysissä](#)" sivulla 1026).

Sarakkeen suodattimelle luodun SQL:n muokkaus

- 1 Valitse Luo/muokkaa suodatinta -valintaikkunan Lisäasetukset-painike ja valitse suodattimen SQL-muotoon muuntava vaihtoehto.
- 2 Syötä muutokset tekstiruutuun ja valitse OK.
Suodatin ilmestyy Määritä kriteerit -sivun suodatinalueelle. Kun olet valinnut tämän vaihtoehdon, suodattimen muokkaus näyttää aina syöttämäsi SQL:n.

Esimerkki: Asiakkaiden tunnistus suurimpien myyntimäärien avulla

Seuraava esimerkki raportoi tiedot 10 asiakkaasta, joiden myyntimäärät olivat suurimmat vuonna 2003.

```
"Sulkemispäivämäärä"."kalenterivuosi" = 2003
```

```
JA JÄRJESTÄ("Myyntimahdollisuusmittarit"."suljettu tulo") <= 10
```

Sarakkeen ominaisuuksien muokkaaminen

Voit muokata sarakkeen ominaisuuksia, jos haluat muuttaa sarakkeen ja sen sisällön ulkoasua ja asettelua. Voit myös määrittää muotoilun käytettäväksi vain, kun sarakkeen sisältö täyttää tietyt vaatimukset. Sarakkeen suhteen tekemäsi valinnat koskevat oletusarvoisesti vain nykyistä raporttia.

Sarakkeen sisällön ulkoasun muokkaaminen

Tuloksissa näkyvä sarakkeen sisällön oletusulkoasu perustuu porrastettuihin tyyliarkkeihin ja XML-viestitiedostoihin. Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunan Tyyli-välilehden avulla voit ohittaa useita oletusasetuksia, esim. fontin ja fonttikoon. Tekemäsi valinnat koskevat vain sen raportin sarakkeiden sisältöä, jota olet käsittelemässä.

Sarakkeen sisällön ulkoasun muokkaaminen

- 1 Napsauta sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Määritä kriteerit -sivulla tietuetyypin Nimi-sarakkeessa Sarakkeen ominaisuudet -painiketta.
- 2 Valitse Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunan Tyyli-välilehti.
- 3 Valitse fontin, solun, reunaviivan, kuvan sekä tyylin lisämuotoilun ominaisuudet.

Lisätietoja on tämän aiheen kohdassa Sarakkeen sisällön muotoilu.

- 4** Tietojen muoto -välilehdellä voit ohjata tietojen esitystapaa valitsemalla Ohita tietojen oletusmuoto -valintaruudun.

Tämä valinta mahdollistaa näytön oletusominaisuuksien ohittamisen. Käytettävissä olevat asetukset vaihtelevat tietojen tyyppin mukaan. Jos sarake sisältää esimerkiksi numerotietoja, voit valita, käsitelläänkö numeroita esim. prosentteina, kuukauden niminä vai päivämäärinä. Voit valita näytettävien desimaalien määrän, negatiivisten lukujen esitystavan, näytettävän merkkimäärän sekä tuhansien erottimen. Jos sarake sisältää tekstiä, voit valita, käsitelläänkö sitä esim. tavallisena tekstinä, HTML-koodina vai linkkinä. Mukautettu tekstin muoto -tekstiruudussa näkyy valintasi mukaan HTML-merkkijono, jolla tiedot näytetään.

Jos haluat käyttää tekstissä mukautettua muotoa, valitse Mukautettu tekstin muoto avattavasta Käsittele tekstiä muodossa -luettelosta ja syötä mukautettu muoto. Voit syöttää HTML-kutsuja, joilla on erikoismuotoilu. Voit syöttää myös minkä tahansa hyväksytyn HTML-merkkijonon (mm. JavaScript tai VBScript).

Seuraavassa HTML-koodiesimerkissä asetetaan taulukoiden ja pivot-tilin taulukoiden sarakkeen leveys ja korkeus. Suluissa oleva html-teksti ([html]) tarkoittaa HTML:n käyttöä, ja at-merkki (@) tarkoittaa sarakkeen dynaamista sisältöä.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Jos et tunne HTML-, JavaScript-, VBScript-koodia jne. kysy ohjeita niihin perehtyneeltä henkilöltä.

Jos haluat luoda mukautetun numeerisen muodon, voit käyttää numeron merkkiä (#) tarkoittamaan merkityksellistä lukua ja numeroa nolla (0) sisällyttääksesi määrätyn määrän numeroita luvun tarkkuudesta huolimatta. Esimerkkejä:

Määrittelyllä ##.# luku 12.34 esitetään muodossa 12.3

Määrittelyllä ##.000 luku 12.34 esitetään muodossa 12.340.

- 5** Valitse lopuksi OK.

Sarakkeen sisällön asettelun muokkaaminen

Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunan Sarakkeen muoto -välilehden avulla voit tehdä seuraavat toimet:

- Määrittää, näkyväkö sarake tuloksissa.

Yleensä sarakkeet näkyvät tuloksissa oletusarvoisesti. Aina et ehkä kuitenkaan halua näyttää tuloksissa kaikkia raportin sarakkeita, esimerkiksi saraketta, jota on käytetty suodatinta luotaessa.

- Liittää vaihtoehtoiset taulukon ja sarakkeen otsikot ja soveltaa niihin mukautettua muotoilua.
- Ohjata duplikaattitietojen, esimerkiksi toistuvien sarakkeen arvojen, näyttämistä.

Taulukon jonkin sarakkeen tiedot voivat toistua taulukon muiden sarakkeiden tietoriveillä. Jos esimerkiksi yhdessä sarakkeessa on asiakkaiden nimet ja toisessa näiden asiakkaiden alueet, aluetiedot voivat toistua jokaisella asiakasrivillä. Voit määrittää, näytetäänkö toistuvat tiedot vain kerran vai näkyvätkö ne joka rivillä. Toistuvien tietojen näyttäminen vain kerran voi helpottaa taulukon lukemista ja tuoda paremmin esiin tietojen eroavuudet.

- Määrittää interaktiiviset toiminnot, jotka ovat käytettävissä käyttäjien käsitellessä tuloksia, esimerkiksi siirtymisen toiseen raporttiin.

Voit käyttää tulosten muotoilussa myös erilaisia toimintoja ja ehtolausekkeita.

Tekemäsi valinnat koskevat vain sen raportin sarakkeiden sisältöä, jota olet käsittelemässä.

Sarakkeen piilottaminen tuloksista

- 1 Napsauta sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Määritä kriteerit -sivulla tietuetyypin Nimi-sarakkeessa Sarakkeen ominaisuudet -painiketta.
- 2 Valitse Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunan Sarakkeen muoto -välilehti.
- 3 Valitse Piilota tämä sarake -valintaruutu, jos se ei ole valittuna.

Mukautetun taulukon ja sarakeotsikoiden luominen

- 1 Valitse Määritä kriteerit kohdassa Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Valitse sarakkeessa Sarakkeen ominaisuudet -painike.
Jos olet yhdistänyt tuloksia useista raporteista, Sarakkeen ominaisuudet -painike on tulossarakkeen tasolla. Lisätietoa raporteista on kohdassa [Useiden raporttien tulosten yhdistäminen joukkotoimintojen avulla](#) (sivulla 970)
- 3 Valitse Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunan Sarakkeen muoto -välilehti.
- 4 Valitse otsikkoalueelta Mukautetut otsikot -valintaruutu.
Voit nyt muuttaa otsikon tekstiä ja muotoilua.
- 5 Jos haluat muuttaa taulukon tai sarakkeen otsikon tekstiä, kirjoita uusi otsikko asianomaiseen tekstiruutuun.
Otsikkoa käytetään tässä raportissa oletusotsikon asemesta.
HUOMAUTUS: Voit myös määrittää siirtymisen toiseen raporttiin sarakkeen otsikon interaktiiviselta alueelta.
- 6 Jos haluat muuttaa taulukon tai sarakkeen otsikon muotoa, napsauta tekstiruudun vieressä olevaa Muokkaa muotoa -painiketta.
Näyttöön tulee Muokkaa muoto -valintaikkuna.
Valitse fontin, solun, reunaviivan ja tyylin lisämuotoilun asetukset. Lisätietoja, ks. alla "Sarakkeen sisällön muotoilu".

Toistuvien tietojen estäminen

- 1 Napsauta sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Määritä kriteerit -sivulla tietuetyypin Nimi-sarakkeessa Sarakkeen ominaisuudet -painiketta.
- 2 Valitse Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunan Sarakkeen muoto -välilehti.

3 Valitse haluamasi kohta arvон estämisen alueelta:

- Valitse Estä, jos haluat, että toistuvat tiedot näytetään vain kerran ja rivien kaksoiskappaleet estetään.
- Valitse Toista, jos haluat näyttää toistuvat tiedot joka rivillä.
- Valitse Oletus, jos haluat säilyttää näytön oletusominaisuudet.

Saraketta napsautettaessa tapahtuvien toimintojen määrittäminen

- 1 Napsauta sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Määritä kriteerit -sivulla tietuetyypin Nimi-sarakkeessa Sarakkeen ominaisuudet -painiketta.
- 2 Valitse Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunan Sarakkeen muoto -välilehti.
- 3 Voit määrittää saraketta napsautettaessa tapahtuvat toiminnot valitsemalla haluamasi kohdan sarakkeen otsikon interaktiiviselta alueelta:
 - Oletus - Palauttaa interaktiivisen oletustoiminnon.
 - Poraudu - sallii porautumisen ja lisätietojen katselun.
 - Selaus - Mahdollistaa siirtymisen toiseen analyysiin. Napsauta Lisää navigointikohde -painiketta, siirry kohderaportin tai ohjauspaneelin kohdalle, valitse OK ja kirjoita kohteen kehysteksti Kehysteksti-tekstiruutuun. Toista tämä vaihe jokaisella navigointikohteella, jonka haluat lisätä. Voit poistaa navigointikohteen napsauttamalla Kehysteksti-tekstiruudun vieressä olevaa Poista-painiketta.
 - Ei toimintoa - Estää porauksen ja siirtymisen. Interaktiiviset toiminnot määritetään erikseen sarakeotsikolle ja sarakkeen tiedoille.

Arvoa napsautettaessa tapahtuvien toimintojen määrittäminen

- 1 Napsauta sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Määritä kriteerit -sivulla tietuetyypin Nimi-sarakkeessa Sarakkeen ominaisuudet -painiketta.
- 2 Valitse Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunan Sarakkeen muoto -välilehti.
- 3 Voit määrittää arvoa napsautettaessa tapahtuvat toiminnot valitsemalla haluamasi kohdan arvон interaktiivisen toiminnon alueelta:
 - Oletus - Palauttaa interaktiivisen oletustoiminnon.
 - Poraudu - sallii porautumisen ja lisätietojen katselun.
 - Selaus - Mahdollistaa siirtymisen toiseen analyysiin. Napsauta Lisää navigointikohde -painiketta, siirry kohderaportin tai ohjauspaneelin kohdalle, valitse OK ja kirjoita kohteen kehysteksti Kehysteksti-tekstiruutuun. Toista tämä vaihe jokaisella navigointikohteella, jonka haluat lisätä. Voit poistaa navigointikohteen napsauttamalla Kehysteksti-tekstiruudun vieressä olevaa Poista-painiketta.
 - Ei toimintoa - Estää porauksen ja siirtymisen. Interaktiiviset toiminnot määritetään erikseen sarakeotsikolle ja sarakkeen tiedoille.

Ehdollisen muotoilun käyttö sarakkeen sisällössä

Taulukoissa ja pivot-tilaukkoissa huomio voidaan kiinnittää ehdollisen muotoilun avulla tietyt ehdot täyttävään tietoelementtiin. Esimerkiksi korkeat myyntiluvut voidaan korostaa tietyllä värillä tai jokaisen myyntitavoitteen ylittäneen myyjän nimen viereen voidaan sijoittaa palkintokuvake.

Tämä tapahtuu valitsemalla raportista yksi tai useampia sarakkeita, määrittelemällä ehdot ja valitsemalla fontin, solun, reunaviivan ja tyyliarkein ominaisuudet, joita käytetään ehtojen täyttyessä. Ehdollisia muotoja voivat olla tietojen ja sen taulukon solun värit, fontit, kuvat jne., joka sisältää kyseiset tiedot. Ehtojen määrittämisen vaiheet ovat hyvin samanlaiset kuin suodattimien luomisessa.

Voit lisätä useita ehtoja, jolloin tiedot ja taulukon solu esitetään yhdessä useista eri muodoista tietojen arvon mukaan. Esimerkiksi alhainen myynti voidaan esittää yhdellä värillä ja korkea myynti toisella värillä.

Perinteisten taulukoiden ja pivot-tilaukkojen välillä on useita pieniä ehdollisen muotoilun eroja. Ehdollisia muotoja, joissa yksi sarake muotoillaan toisen sarakkeen arvon perusteella, ei ole pivot-tilaukossa, mutta perinteisessä taulukossa sen sijaan on. Jos esimerkiksi alueen nimen väri määritetään kyseisen alueen myynnin perusteella, tämä ei vaikuta pivot-tilaukkoon. Jos sen sijaan myyntitietojen väri määritetään myyntitietojen arvon perusteella, tämä näkyy pivot-tilaukossa, samoin kuin alueen nimen värin määrittäminen varsinaisen nimen perusteella (esimerkiksi Itäisen markkina-alueen arvo voidaan esittää lihavoituna, värillisenä tekstinä).

HUOMAUTUS: Pivot-tilaukkoissa ehtoja arvioidaan pivot-tilaukun laskemiin tai keräämiin arvoihin nähden. Ehdollista muotoilua käytetään taustalla olevan arvon perusteella, vaikka valittaisiin Näytä muodossa -asetukset, joiden mukaan tiedot näytetään prosentteina tai indekseinä.

Tekemäsi valinnat koskevat vain sen raportin sarakkeiden sisältöä, jota olet käsittelemässä.

Ehdollisen muotoilun lisääminen raporttiin

1 Napsauta sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Määritä kriteerit -sivulla tietuetyypin Nimi-sarakkeessa Sarakkeen ominaisuudet -painiketta.

2 Valitse Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunan Ehdollinen muoto -välilehti.

3 Napsauta Lisää ehto -painiketta ja valitse haluamasi sarake raportista ehdon luomista varten.

Näyttöön avautuu Luo/muokkaa suodatin -valintaikkuna. Valitse operaattori ja ehdon arvo.

HUOMAUTUS: Kun Luo/muokkaa suodatin -valintaikkunaa käytetään Ehdollinen muoto -välilehdestä, valintaikkunassa näkyvät ainoastaan ehdollisia muotoja koskevat valinnat. Esimerkiksi avattava operaattoriluettelo näyttää ehdollisissa muodoissa käytetyt operaattorit.

4 Valitse OK Luo/muokkaa suodatin -valintaikkunassa.

Näyttöön tulee Muokkaa muoto -valintaikkuna.

5 Valitse fontin, solun, reunaviivan, kuvan sekä tyylin lisämuotoilun ominaisuudet.

Lisätietoja on tämän aiheen kohdassa Sarakkeen sisällön muotoileminen.

HUOMAUTUS: Jos määrität kuvan osaksi ehdollista muotoilua, se näkyy ehdollisena tuloksissa.

6 Valitse lopuksi OK ja palaa Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunaan.

Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunassa näkyy ehto ja sovellettava ehdollinen muotoilu.

Sarakkeet arvioidaan luettelointijärjestyksessä.

- Voit järjestellä sarakkeen arvoja Siirrä ylös- tai Siirrä alas -painikkeilla.
- Voit poistaa sarakkeen ehdosta napsauttamalla Poista-painiketta.
- Voit muokata ehtoa tai ehdollista muotoa napsauttamalla sitä.

7 Voit määrittää toisen sisällytettävän ehdon tai lopettaa valitsemalla OK.

Seuraavissa esimerkeissä kuvataan, kuinka ehdollista muotoilua voidaan soveltaa tuloksiin.

Oletetaan, että raportissa on 10 paremmuusluokkaa, joista 1 ilmaisee huonoimman ja 10 parhaan sijoituksen. Voit käyttää ehdollista muotoilua esimerkiksi seuraavalla tavalla:

- Yksi kuva voi ilmaista alhaisen sijoituksen sarakkeissa, joissa on 1, 2 tai 3.
- Toinen kuva voi ilmaista keskitason sijoituksen sarakkeissa, joissa on 4, 5, 6 tai 7.
- Kolmas kuva voi ilmaista korkean sijoituksen sarakkeissa, joissa on 8, 9 tai 10.

Valitse Grafiikka-valintaikkunassa Vain kuvat - kuvasijoitusvaihtoehto. Sarakkeet näkyvät tulospöytätyössä vain kuvien kanssa, ilman järjestysnumeroita.

Sarakkeen sisällön muotoileminen

Muokkaa muotoa -valintaikkunassa (sekä Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunan Tyyli-välilehdellä) voit valita fontin, solun, reunaviivan ja tyylin lisämuotoilun vaihtoehdot sarakkeen tiedoille, jotka näkyvät solun sisällä taulukkomuodossa, esimerkiksi taulukossa tai pivot-taulukossa. Voit myös valita taulukon ja sarakkeen otsikoiden asetukset.

Jos ohitat sarakkeen oletusmuotoiluominaisuudet, valintasi ovat muuttumattomia. Jos määrität sarakkeelle ehdolliset muotoiluominaisuudet, valitsemiasi arvoja sovelletaan vain, jos ehdot täyttyvät.

Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunan Tyyli-välilehden Muokkaa muotoa -valintaikkunan käyttäminen

- 1** Napsauta sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Määritä kriteerit -sivulla tietuetyypin Nimi-sarakkeessa Sarakkeen ominaisuudet -painiketta.
- 2** Valitse Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunan Tyyli-välilehti.
- 3** Valitse fonttialueella fontin nimi, koko, väri, tyyli (esim. lihavoitu) sekä mahdolliset korostukset (esim. alleviivaus).
- 4** Valitse solualueella kohdistus, taustaväri ja solun sisällä näytettävä kuva.
 - Vaaka- ja pystysuuntaisen kohdistuksen valinnat ovat samat kuin tekstitasauksen valinnat tekstinkäsittelyssä. Pystysuuntaisella kohdistuksella ei ole vaikutusta, ellei sarake ulotu muiden sarakkeiden useille riveille.

Vaakasuuntainen kohdistus:

Valitse vasen tietojen vasenta tasausta varten. Tämä on yleisin tekstitietojen tasaus. Valitse oikea tietojen oikeata tasausta varten. Tämä on yleisin numerotietojen tasaus. Valitse keskellä

tietojen keskittämiseksi. Jos haluat säilyttää tämän sarakkeen oletusarvoisen tietojen kohdistuksen, valitse Oletus.

Pystysuuntainen kohdistus:

Valitse Yläreuna tietojen kohdistamiseksi taulukon solun yläosaan. Valitse Alareuna tietojen kohdistamiseksi taulukon solun alaosaan. Valitse Keskiosa tietojen kohdistamiseksi taulukon solun keskelle. Jos haluat säilyttää tämän sarakkeen oletusarvoisen kohdistuksen, valitse "Oletus".

- Kun napsautat Kuva-painiketta, Grafiikka-valintaikkuna avautuu.
 - Valitse Ei kuvaa, jos et halua sisällyttää kuvaa.
 - Voit sisällyttää mukautetun kuvan valitsemalla Mukautettu kuva ja määrittämällä asianomaisen polun tekstiruutuun. Kuvan tulee olla kaikkien tuloksia tarkastelevien käyttäjien käytettävissä. Mukautettuja kuvia voidaan käyttää sekä ehdollisiin että ehdottomiin tuloksiin.
 - Jos haluat sisällyttää sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers mukana toimitetun kuvan, käytä grafiikan valintaikkunaa. Ikkunassa näkyvät kuvat, joita voidaan käyttää ehdollisessa muotoilussa, esim. mitat ja suuntanuolet. Vasemmassa paneelissa näkyvät kuvien luokat. Kun napsautat kuvaluokkaa, oikeassa paneelissa näkyvät kyseisen luokan kuvat. Suorita valinta käytettävän kuvan vieressä olevan valintapainikkeen avulla.
 - Voit määrittää kuvan sijainnin solussa valitsemalla avattavasta Kuvan sijainti -luettelosta:

Oletus - Näyttää kuvat oletuskohdassa, joka on yleensä sarakkeen tietojen tai otsikon vasemmalla puolella.

Kuvat vasen - Näyttää kuvat sarakkeen tietojen tai otsikon vasemmalla puolella.

Kuvat oikea - Näyttää kuvat sarakkeen tietojen tai otsikon oikealla puolella.

Vain kuvat - Näyttää vain kuvan, ei sarakkeen tietoja tai otsikkoa.

- 5 Määritä Reuna-alueella solun reunan sijainti, väri ja tyyli.
- 6 Valitse lisämuotoiluvalinnat-alueella sarakkeen leveys, korkeus, sisennys (vasen täyttö), oikea täyttö, täyttö ylhäältä ja täyttö alhaalta.
- 7 Mukautetut CSS-tyylivalinnat (vain HTML) -alueella voit ohittaa Oracle CRM On Demand Answers -tyyliarkeissa määritetyt tyyli- ja luokkaelementit. Tätä ominaisuutta voivat hyödyntää porrastettuihin tyyliarkeihin perehtyneet käyttäjät.
 - Voit laajentaa Mukautetut CSS-tyylivalinnat (vain HTML) -alueen napsauttamalla +-kuvaketta.
 - Napsauta sen asetuksen viereistä valintaruutua, jota haluat käyttää, ja anna sitten luokan, tyylin tai tyyliarkin sijainti.

Esimerkiksi Käytä mukautettua CSS-tyyliä -valinnan kohdalla voit antaa hyväksytyt CSS-tyylimäärittelyt puolipisteillä erotettuna, esimerkiksi:

```
text-align:center;color:red
```
- 8 Valitse lopuksi OK ja sulje valintaikkuna.

Mukautetun päivämäärän/ajan muodon merkkijonojen käyttäminen

Mukautetun päivämäärän/ajan muodon merkkijonot antavat lisää mahdollisuuksia aikaleimoja, päivämääriä ja kellonaikoja sisältävien sarakkeiden muotoiluun.

Mukautetun päivämäärän/ajan muodon merkkijonon syöttäminen

- 1 Napsauta sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers Määritä kriteerit -sivun Sarakkeen ominaisuudet -painiketta sen sarakkeen kohdalla, joka sisältää aikaleiman, päivämäärän tai kellonajan.
- 2 Valitse Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunan Tietojen muoto -kohdassa Ohita tietojen oletusmuoto -valintaruutu.
- 3 Valitse Tietojen muoto -kentän avattavasta luettelosta Mukauta.
- 4 Kirjoita Mukautettu päivämäärän muoto -kenttään mukautetun muodon merkkijono täsmälleen seuraavissa taulukoissa näkyvässä muodossa, sulut ([]) mukaan lukien.

HUOMAUTUS: Mukautetun muodon merkkijono on kirjoitettava Mukautettu päivämäärän muoto -kenttään. Mukautetun muodon merkkijonoja ei voi valita avattavasta luettelosta.

Yleiset mukautetun muodon merkkijonot

Seuraavassa taulukossa on eräitä yleisiä mukautetun muodon merkkijonoja sekä niiden antamat tulokset. Ne mahdollistavat päivämäärä/aika-kenttien näytön käyttäjän kieliasetuksilla.

Yleinen muotomerkkijono	Tulos
[FMT:dateShort]	Muotoilee päivämäärän kieliasetuksen mukaiseen lyhyeen päivämäärämuotoon. Voit kirjoittaa myös [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Muotoilee päivämäärän kieliasetuksen mukaiseen pitkään päivämäärämuotoon.
[FMT:dateInput]	Muotoilee päivämäärän sellaiseen muotoon, jossa se hyväksytään syötettäväksi takaisin järjestelmään.
[FMT:time]	Muotoilee ajan kieliasetuksen mukaiseen aikamuotoon.
[FMT:timeHourMin]	Muotoilee ajan kieliasetuksen mukaiseen aikamuotoon, mutta jättää sekunnit pois.
[FMT:timeInput]	Muotoilee kellonajan sellaiseen muotoon, jossa se hyväksytään syötettäväksi takaisin järjestelmään.
[FMT:timeInputHourMin]	Muotoilee kellonajan sellaiseen muotoon, jossa se hyväksytään syötettäväksi takaisin järjestelmään, mutta jättää pois sekunnit.
[FMT:timeStampShort]	Vastaa muotoa [FMT:dateShort] [FMT:time]. Tällöin päivämäärä muotoillaan kieliasetuksen mukaiseen lyhyeen päivämäärämuotoon ja kellonaika kieliasetuksen mukaiseen aikamuotoon. Voit kirjoittaa myös [FMT:timeStamp].

Yleinen muotomerkkijono	Tulos
[FMT:timeStampLong]	Vastaa muotoa [FMT:dateLong] [FMT:time]. Tällöin päivämäärä muotoillaan kieliasetuksen mukaiseen pitkään päivämäärämuotoon ja kellonaika kieliasetuksen mukaiseen aikamuotoon.
[FMT:timeStampInput]	Vastaa muotoa [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Tällöin päivämäärä ja kellonaika muotoillaan sellaiseen muotoon, jossa ne hyväksytään syötettäväksi takaisin järjestelmään.
[FMT:timeHour]	Muotoilee ainoastaan tuntikentän kieliasetuksen mukaiseen muotoon, esimerkiksi 8 PM.

ODBC-tyyppiset mukautetun muodon merkkijonot

Seuraavassa taulukossa esitellään ODBC-standardin tyyppiset mukautetun muodon merkkijonot ja niiden antamat tulokset. Tällöin päivämäärä/aika-kentät näytetään ODBC-standardin mukaan.

ODBC-muotomerkkijono	Tulos
[FMT:dateODBC]	Muotoilee päivämäärän ODBC-standardimuotoon vvvv-kk-pp (vuosi 4 merkkiä, kuukausi 2 merkkiä, päivä 2 merkkiä).
[FMT:timeODBC]	Muotoilee kellonajan ODBC-standardimuotoon hh:mm:ss (tunnit 2 merkkiä, minuutit 2 merkkiä, sekunnit 2 merkkiä).
[FMT:timeStampODBC]	Vastaa muotoa [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Tällöin päivämäärän muoto on vvvv-kk-pp ja kellonajan hh:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Näyttää sanan "päivämäärä" ja sen jälkeen päivämäärän ODBC-standardimuodossa vvvv-kk-pp. Päivämäärä näytetään yksinkertaisten lainausmerkkien sisällä (').
[FMT:timeTyped]	Näyttää sanan "kellonaika" ja sen jälkeen ajan ODBC-standardimuodossa hh:mm:ss. Kellonaika näytetään yksinkertaisten lainausmerkkien sisällä (').
[FMT:timeStampTyped]	Näyttää sanan "aikaleima" ja sen jälkeen aikaleiman ODBC-standardimuodossa vvvv-kk-pp hh:mm:ss. Aikaleima näytetään yksinkertaisten lainausmerkkien sisällä (').

Integrintikenttien mukautetun muodon merkkijonot

Seuraavassa taulukossa esitetään mukautetun muodon merkkijonot, jotka ovat käytettävissä integrintikenttiä käsiteltäessä. Ne mahdollistavat kuukauden ja päivän nimen esittämisen käyttäjän kieliasetuksella.

Integrintikentissä on kokonaislukuja, jotka esittävät kuukautta ja viikonpäivää. Kuukausien kohdalla 1 edustaa tammikuuta, 2 helmikuuta, 12 joulukuuta jne. Viikonpäivien kohdalla 1 edustaa sunnuntaita, 2 maanantaita, 7 lauantaita jne.

Integroitukentän muotomerkkijono	Tulos
[MMM]	Näyttää kuukauden nimen lyhennettynä käyttäjän kieliasetuksella.
[MMMM]	Näyttää kuukauden nimen kokonaan käyttäjän kieliasetuksella.
[DDD]	Näyttää viikonpäivän nimen lyhennettynä käyttäjän kieliasetuksella.
[DDDD]	Näyttää viikonpäivän nimen kokonaan käyttäjän kieliasetuksella.

Mukautetun muodon merkkijonot - tunneiksi muuntaminen

Seuraavassa taulukossa esitetään mukautetun muodon merkkijonot, joita voidaan käyttää muotoiltaessa tietoja tunneiksi. Niitä voidaan käyttää seuraavanlaisissa kentissä:

- Kentissä, jotka sisältävät päivän alusta (00:00) kulunutta aikaa kuvaavia kokonais- tai reaalilukuja.
- Kentissä, joissa tulos näytetään [FMT:timeHour] -muodossa. (Tässä muodossa näytetään ainoastaan tuntikenttä kieliasetuksen mukaisessa muodossa, esimerkiksi 8 PM.)

Tietojen muuntamisen muotomerkkijono	Tulos
[FMT:timeHour]	Tässä oletetaan arvon edustavan tuntien määrää päivän alusta, ja tuntien määrä muotoillaan hh-näytöksi, jolloin hh on tuntien määrä. Minuutit jätetään pois. Esimerkiksi arvo 2 muotoillaan arvoksi 2 AM, ja arvo 12.24 arvoksi 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Tässä oletetaan arvon edustavan minuuttien määrää päivän alusta, ja minuuttien määrä muotoillaan hh-näytöksi, jolloin hh on tuntien määrä. Minuutit jätetään pois. Esimerkiksi arvo 2 muotoillaan arvoksi 12 AM, ja arvo 363.10 arvoksi 06 AM.
[FMT:timeHour(sec)]	Tässä oletetaan arvon edustavan sekuntien määrää päivän alusta, ja sekuntien määrä muotoillaan hh-näytöksi, jolloin hh on tuntien määrä. Minuutit jätetään pois. Esimerkiksi arvo 600 muotoillaan arvoksi 12 AM, arvo 3600 arvoksi 1 AM ja arvo 61214.30 arvoksi 5 PM.

Mukautetun muodon merkkijonot - tunneiksi ja minuuteiksi muuntaminen

Seuraavassa taulukossa esitetään mukautetun muodon merkkijonot, joita voidaan käyttää muotoiltaessa tietoja tunneiksi ja minuuteiksi. Niitä voidaan käyttää kentissä, jotka sisältävät kokonaislukuja tai todellisia lukuja, jotka edustavat päivän alusta (00:00) kulunutta aikaa.

Niitä voidaan käyttää myös, jos tulos on [FMT:timeHourMin]-muodossa. (Tässä muodossa aika näytetään paikallisen kieliasetuksen muodossa ilman sekunteja.)

Tietojen muuntamisen muotomerkkijono	Tulos
[FMT:timeHourMin]	Tässä oletetaan arvon edustavan minuuttien määrää päivän alusta, ja arvo muunnetaan hh:mm -näytöksi, jolloin hh on tuntien määrä ja mm on minuuttien määrä. Minuutit jätetään pois. Esimerkiksi arvo 12 muotoillaan arvoksi 12:12, arvo 73 arvoksi 1:13 ja arvo 750 arvoksi 12:30 PM.

Tietojen muuntamisen muotomerkkijono	Tulos
[FMT:timeHourMin(sec)]	Tässä oletetaan arvon edustavan sekuntien määrää päivän alusta, ja arvo muunnetaan hh:mm -näytöksi, jolloin hh on tuntien määrä ja mm on minuuttien määrä. Minuutit jätetään pois. Esimerkiksi arvo 60 muotoillaan arvoksi 12:01 AM, arvo 120 arvoksi 12:02 ja arvo 43200 arvoksi 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Tässä oletetaan arvon edustavan tuntien määrää päivän alusta, ja tuntien määrä muunnetaan hh:mm -näytöksi, jolloin hh on tuntien määrä ja mm on jäljellä olevien minuuttien määrä. Esimerkiksi arvo 0 muotoillaan arvoksi 12:00 AM, arvo 1,5 arvoksi 1:30 ja arvo 13,75 arvoksi 1:45 PM.

Mukautetun muodon merkkijonot - muuntaminen tunneiksi, minuuteiksi ja sekunneiksi

Seuraavassa taulukossa esitetään mukautetun muodon merkkijonot, joita voidaan käyttää muotoillessa tietoja tunneiksi, minuuteiksi ja sekunneiksi. Niitä voidaan käyttää kentissä, jotka sisältävät aikaa ilmaisevia kokonais- tai reaalilukuja.

Niitä voidaan käyttää myös tuloksen ollessa [FMT:time]-muodossa, joka kuvataan kohdassa Yleiset mukautetun muodon merkkijonot. (Tässä muodossa aika näytetään kieliasetuksen mukaisessa ajan esitysmuodossa.)

Tietojen muuntamisen muotomerkkijono	Tulos
[FMT:time]	Tässä oletetaan arvon edustavan sekuntien määrää päivän alusta, ja arvo muunnetaan hh:mm:ss -näytöksi, jolloin hh on tuntien määrä, mm on minuuttien määrä ja ss on sekuntien määrä. Esimerkiksi arvo 60 muotoillaan arvoksi 12:01:00 AM, arvo 126 arvoksi 12:02:06 ja arvo 43200 arvoksi 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Tässä oletetaan arvon edustavan minuuttien määrää päivän alusta, ja arvo muunnetaan hh:mm:ss -näytöksi, jolloin hh on tuntien määrä, mm on minuuttien määrä ja ss on sekuntien määrä. Esimerkiksi arvo 60 muotoillaan arvoksi 1:00:00 AM, arvo 126 arvoksi 2:06:00 ja arvo 1400 arvoksi 11:20:00 PM.
[FMT:time(hour)]	Tässä oletetaan arvon edustavan tuntien määrää päivän alusta, ja arvo muunnetaan hh:mm:ss -näytöksi, jolloin hh on tuntien määrä, mm on minuuttien määrä ja ss on sekuntien määrä. Esimerkiksi arvo 6,5 muotoillaan arvoksi 6:30:00 AM ja arvo 12 arvoksi 12:00:00 PM.

Muut mukautetut muodot

Edellä kuvattujen muotojen lisäksi päivämäärät ja kellonajat voidaan muotoilla luomalla oma muoto seuraavassa taulukossa kuvattujen yleisten päivämäärä- ja kellonaikamuotojen avulla.

Seuraavien muotojen avulla voit luoda esimerkiksi muodon:

dddd - h:mm tt

joka muotoilee aikaleimakentät seuraavasti:

Maanantai - 4:03 PM

HUOMAUTUS: Näitä muotoja käytettäessä ei saa käyttää sulkeita ([]), joita vaaditaan muissa muodoissa.

Seuraavat muodot antavat lisää muotoilumahdollisuuksia, mutta ne eivät mahdollista päivämäärämuotojen muuttumista käyttäjän kieliasetuksen mukaan, mikä on mahdollista useissa aiemmissa muodoissa.

Seuraavassa taulukossa kuvataan eräitä yleisiä päivämäärä- ja aika muotoja.

Muoto	Tulos
d	Kuukauden päivän numero (esim. 1/31). Yksinumeroisen luvun edessä ei ole nollaa (0).
dd	Kuten d, mutta yksinumeroisen luvun edessä on 0.
ddd	Viikonpäivän kolmikirjaiminen lyhenne (esimerkiksi Sun, Maa).
dddd	Viikonpäivä nimi kokonaisuudessaan (esimerkiksi sunnuntai, maanantai).
M	Kuukauden numero (esimerkiksi 1, 12). Yksinumeroisen luvun edessä ei ole nollaa.
MM	Sama kuin M, mutta yksinumeroisen luvun edessä on 0.
MMM	Kuukauden kolmikirjaiminen lyhenne (esimerkiksi Tam, Hel).
MMMM	Kuukauden nimi kokonaisuudessaan (esimerkiksi tammikuu, helmikuu).
yy	Vuosiluku kahtena numerona (esim. 06).
yyyy	Vuosiluku neljänä numerona (esim. 2006).
h	Tunnit 12-tuntisessa esitysmuodossa. Yksinumeroisen luvun edessä ei ole nollaa.
hh	Sama kuin h, mutta yksinumeroisen luvun edessä on 0.
H	Tunnit 24-tuntisessa esitysmuodossa. Yksinumeroisen luvun edessä ei ole nollaa.
HH	Sama kuin H, mutta yksinumeroisen luvun edessä on 0.
m	Minuuttien määrä. Yksinumeroisen luvun edessä ei ole nollaa.
mm	Sama kuin m, mutta yksinumeroisen luvun edessä on 0.
s	Sekuntien määrä. Yksinumeroisen luvun edessä ei ole nollaa.
ss	Sama kuin s, mutta yksinumeroisen luvun edessä on 0.
tt	AM- ja PM-ilmaisoin. Käytetään h- ja hh-muotojen kanssa.

Sarakekaavojen määrittäminen

Edistyneet käyttäjät voivat luoda uusia kaavoja tai muokata aiemmin luotuja kaavoja sisäisten funktioiden avulla. Oracle CRM On Demand Answers tukee useita eri SQL-92-funktoita ja SQL-92-laajennuksia. Lisätietoja

käytettävissä olevista funktioista on kohdassa [Funktioiden käyttö analyyseissa](#) (katso "[Funktioiden käyttäminen analyyseissa](#)" sivulla 1026).

Kaavan muokkaus tai lisäys

- 1 Valitse sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Kriteerien määrittäminen -sivulla Kaavan muokkaus -painike sen sarakkeen kohdalla, jonka kaavaa haluat muokata tai jolle haluat lisätä kaavan.
- 2 Valitse Sarakkeen kaavan muokkaus -valintaikkunassa Sarakkeen kaava -välilehti.
- 3 Valitse Mukautetut otsikot -valintaruutu, jos haluat muuttaa taulukon ja sarakkeen otsikkotekstiä.
- 4 Muokkaa kaavaa tarpeen mukaan Sarakekaava-ruudun alla olevien painikkeiden avulla.
- 5 Valitse tarpeen mukaan yhdistämissääntö yhdistämissääntöjen avattavasta luettelosta.
- 6 Valitse Säilöt-välilehti ja yhdistää arvoja tai alueita tarvittaessa säilöihin.
Lisätietoja on tämän aiheen Arvojen tai alueiden yhdistäminen säilöihin -vaiheessa.
- 7 Valitse OK.
Hakutulokset voi esittää analyyseissa usein eri tavoin käyttämällä funktioita ja ehtolausekkeita.

Arvojen tai alueiden yhdistys koreihin

- 1 Valitse Sarakkeen kaavan muokkaus -valintaikkunassa Säilöt-välilehti.
- 2 Valitse Lisää säilö, syötä tai valitse säilöön yhdistettävät arvot tai arvoalueet ja valitse sitten OK.
- 3 Määritä säilön nimi Säilön nimen muokkaus -valintaikkunassa.
- 4 Toista vaiheet 2 ja 3, kunnes olet lisännyt kaikki haluamasi säilöt.
Korin nimi korvaa kaikki tulosjoukon eri arvot, jotka muodostavat korin. Samalla arvot myös yhdistetään.

Toimintolinkkien lisäys tuloksiin

Voit lisätä tuloksiin linkkejä. Toimintolinkkien avulla käyttäjät voivat siirtyä tietueen tietosivuille napsauttamalla raporttien tietueiden linkkejä. Voit lisätä toimintolinkkejä seuraavin tavoin:

- **Käytä Toimintolinkki-luokkia.** Tämän menetelmän avulla voit määrittää raportin tietuetyypin nimen toimintolinkiksi. Toimintolinkki-luokka hakee Rivin tunnus -arvon ja noutaa sen avulla tietueen sovelluksesta Oracle CRM On Demand. Voit käyttää tätä menetelmää seuraavissa tietuetyypeissä: Asiakas, Kampanja, Yhteyshenkilö, Myyntivihje, Myyntimahdollisuus, Palvelupyynnö ja Käyttäjä.
- **Käytä URL-osoitteita.** Tämän menetelmän avulla voit luoda linkkejä mihin tahansa tietuetyyppiin taulukon tai pivot-taulukon näkymästä. Voit määrittää tietuetyypin tunnuksen sarakkeen toimintolinkiksi.

Tietoja tietuetyypin nimistä toimintolinkeissä

Toimintolinkkiä lisättäessä on käytettävä alkuperäistä tietuetyypin nimeä linkin lisäävässä koodissa tai URL-osoitteessa. Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on muuttanut tietuetyypin nimiä sovelluksessa Oracle CRM On Demand, määritä sen tietuetyypin alkuperäisen nimi, johon haluat lisätä linkin. Yrityksen järjestelmänvalvoja on esimerkiksi voinut nimetä Asiakas-tietuetyypin uudelleen *Asiakkuus*-tietuetyypiksi. Jos haluat lisätä toimintolinkin Asiakkuus-tietuetyypin tulokseen, linkin koodin tai URL-osoitteen on viitattava Asiakas-tietuetyypin (eli tietuetyypin alkuperäiseen nimeen). Käytä luotavan linkin tyyppin mukaan tietuetyypin nimeä koodissa tai URL-osoitteessa seuraavasti:

- Kun lisäät Asiakkuus-tietuetyypin (alun perin Asiakas-tietuetyypin) toimintolinkin Toimintolinkki-luokkien avulla, käytä *asiakas*-tietuetyypin nimeä linkin koodissa seuraavasti:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>"
```

Kun lisäät toimintolinkkejä Toimintolinkki-luokkien avulla, tietuetyypin nimi on lisättävä linkin koodiin pienin kirjaimin.

VIHJE: Jos haluat määrittää sen tietuetyypin alkuperäisen nimen, jonka linkin haluat lisätä, avaa tietuetyypin kotisivu. Selainikkunan osoitekentän URL-osoite sisältää tietuetyypin alkuperäisen nimen. Seuraava URL-osoite näkyy Asiakkuus-tietuetyypin kotisivulla esimerkissä, jossa Asiakas-tietuetyypin nimettiin uudelleen *Asiakkuus*-tietuetyypiksi:

```
https://palvelimen_nimi/OnDemand/user/AccountHomePage
```

jossa:

palvelimen_nimi on URL-osoite, jota käytetään kirjaututtaessa sisään sovellukseen Oracle CRM On Demand

- Kun lisäät Asiakkuus-tietuetyypin (alun perin Asiakas-tietuetyypin) toimintolinkin URL-osoitteen avulla, käytä *Asiakas*-tietuetyypin nimeä URL-osoitteessa seuraavasti:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://palvelimen_nimi/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=  
=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

VIHJE: Jos haluat määrittää tietuetyypin tietotyyppin oikean URL-osoitteen, avaa kyseisen tietuetyypin tietueen tietosivu. Kopioi selainikkunan otsikkorivin osoitekentästä osoite-merkkijonon osa *http* -kohdasta *Id=-*kohtaan. URL-osoite kopioidaan Asiakkuus-tietueen tietosivulta esimerkissä, jossa Asiakas-tietuetyypin nimettiin uudelleen Asiakkuus-tietuetyypiksi.

Joissain tapauksissa tietuetyypin koko nimeä käytetään tietuetyypin tietosivulla URL-osoitteen kaikissa kohdissa. Näin on seuraavassa esimerkissä. Toisissa tapauksissa taas tietuetyypin nimen lyhennettyä versiota käytetään URL-osoitteen tietyissä kohdissa.

Jos lisäät linkkiä esimerkiksi tietuetyypille, joka oli alun perin Myyntimahdollisuus, käytetään seuraavaa URL-osoitetta:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://palvelimen_nimi/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMT  
HD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

Seuraava ohje koskee toimintolinkkien lisäystä Toimintolinkki-luokkien avulla.

Toimintolinkkien lisäys Toimintolinkki-luokkien avulla

- 1 Lisää sarakkeet raporttiin sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Määritä kriteerit -sivulla.
Raporttiin on lisättävä tietuetyypin nimikenttä (esimerkiksi Asiakkaan nimi) ja tietuetyypin tunnuskenttä (esimerkiksi Asiakkaan tunnus). Tunnuskenttä on sijoitettava raportin asettelussa välittömästi nimikentän oikealle puolelle.
- 2 Valitse tietuetyypin tunnuksen sarakkeessa sarakkeen ominaisuuksien painike.
- 3 Valitse Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunan Sarakkeen muoto -välilehti.
- 4 Valitse Sarakkeen muoto -välilehdessä Piilota tämä sarake -valintaruutu ja valitse OK.
- 5 Valitse Määritä kriteerit -sivulla tietuetyypin Nimi-sarakkeessa sarakkeen ominaisuuksien painike.
- 6 Valitse Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunan Tyyli-välilehti.
- 7 Tee Tyyli-välilehdessä seuraavat toimet:
 - a Voit laajentaa Mukautetut CSS-tyylivalinnat (vain HTML) -alueen napsauttamalla pluskuvaketta (+).
 - b Valitse Käytä räätälöityä CSS-luokkaa -valintaruutu ja kirjoita tekstiruutuun *ActionLink*.
- 8 Valitse Tietojen muoto -välilehti.
- 9 Tee Tietojen muoto -välilehdessä seuraavat toimet:
 - a Valitse Ohita tietojen oletusmuoto -valintaruutu.
 - b Valitse Käsittele tekstiä muodossa -luettelosta Mukautettu tekstin muoto.
 - c Kirjoita Mukautettu tekstin muoto -kenttään seuraavan esimerkin mukainen teksti at-merkin (@) perään.

Tässä esimerkissä luodaan asiakkaan toimintolinkki:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>\"
```

Voit luoda Toimintolinkki-luokkien avulla luotuja toimintolinkkejä tukevan muun tietuetyypin toimintolinkin korvaamalla tämän esimerkin sanan *account* sanalla *campaign*, *contact*, *lead*, *opportunity*, *service* tai *user*. Tietuetyypin nimi on lisättävä pienin kirjaimin.

HUOMAUTUS: Alkuperäisen tietuetyypin nimeä on käytettävä linkin koodissa. Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on nimennyt tietuetyyppejä uudelleen sovelluksessa Oracle CRM On Demand, selvitä sen tietuetyypin alkuperäinen nimi, johon lisäät toimintolinkkejä, ja käytä tätä nimeä linkin koodissa.

- 10 Valitse OK.
- 11 Voit esikatsella raportin valitsemalla Analyysin esikatselu.

Seuraava ohje koskee toimintolinkkien lisäystä URL-osoitteiden avulla. Tällä menetelmällä voit lisätä toimintolinkkejä mihin tahansa tietuetyyppiin.

Toimintolinkkien lisäys URL-osoitteiden avulla

- 1 Lisää sarakkeet ja tietuetyypin tunnuksen (esimerkiksi asiakkaan tunnus) sarake raporttiin sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Määritä kriteerit -sivulla.

HUOMAUTUS: Jotta toimintolinkki toimisi, sinun on lisättävä tietuetyypin tunnuksen kenttä raporttiin.

- 2 Valitse tietuetyypin tunnuksen sarakkeessa sarakkeen ominaisuuksien painike.
- 3 Valitse Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunan Tietojen muoto -välilehti.
- 4 Tee Tietojen muoto -välilehdessä seuraavat toimet:
 - a Valitse Ohita tietojen oletusmuoto -valintaruutu.
 - b Valitse Käsittele tekstiä muodossa -luettelosta Mukautettu tekstin muoto.
 - c Kirjoita Mukautettu tekstin muoto -kenttään seuraavan esimerkin mukainen linkin koodi at-merkin (@) perään:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM  
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@ ">"@ "</a>"
```

jossa:

palvelimen_nimi korvataan URL-osoitteella, jota käytät, kun kirjaudut sisään sovellukseen Oracle CRM On Demand.

Tämän esimerkin URL-osoite on Myyntimahdollisuus-tietuetyypin osoite. Käytä kohteen Oracle CRM On Demand palvelimen ja sen tietuetyypin URL-osoitetta, jonka linkkiä olet luomassa.

HUOMAUTUS: Alkuperäisen tietuetyypin nimeä on käytettävä URL-osoitteessa. Jos yrityksen järjestelmänvalvoja on nimennyt tietuetyyppejä uudelleen sovelluksessa Oracle CRM On Demand, selvitä sen tietuetyypin alkuperäinen nimi, johon lisäät toimintolinkkejä, ja käytä tätä nimeä URL-osoitteessa.

Oracle CRM On Demand Answers korvaa merkkijonon viimeisen at-merkin (@) raportin kunkin tietuetyypin tunnuksen arvolla. Jos et halua näyttää tietuetyypin tunnusta linkissä, korvaa viimeinen at-merkki (@) tekstillä, jonka haluat näkyvän linkissä. Seuraavassa esimerkissä toimintolinkin tunnus korvataan sanalla *View*:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail  
Form&AssetDetailForm.Id="@ ">View</a>"
```

- 5 Valitse OK.
- 6 Voit esikatsella raportin valitsemalla Analyysin esikatselu.

Seuraava esimerkki sisältää omaisuustietueen linkkinä käytettävän koodin:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail  
Form&AssetDetailForm.Id="@ ">"@ "</a>"
```

Seuraava esimerkki sisältää tapaamistietueen linkkinä käytettävän koodin:


```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App
tDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

Seuraava esimerkki sisältää tehtävätietueen linkkinä käytettävän koodin:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo
rm&TaskDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

Sarakkeiden lajittelu ja uudelleenjärjestäminen

Voit valita saraketietojen lajittelujärjestyksen ja varmistaa, että sarakkeet ovat haluamassasi järjestyksessä.

Voit määrittää analyysin sarakkeiden lajittelujärjestyksiä. Kun napsautat lajitteluohjeiketta, näyttöön tuleva painikkeen kuva ilmaisee lajittelujärjestyksen, jota valittu sarake käyttää tuloksissa.





Analyysin lajittelu sarakkeiden perusteella

- 1 Napsauta sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Määritä kriteerit -sivun lajiteltavan sarakkeen lajitteluohjeiketta.

Painikkeen muutos ilmaisee lajittelujärjestyksen.

- 2 Napsauta lajitteluohjeiketta uudelleen, kunnes valittuna on haluamasi lajittelujärjestys.

Käytettävissä olevat lajittelujärjestykset kuvataan seuraavassa taulukossa.

Painike	Kuvaus
	Valittua saraketta ei käytetä tulosten lajittelussa.
	Tulokset lajitellaan nousevaan järjestykseen ja lajittelussa käytetään valitun sarakkeen kohteita.
	Tulokset lajitellaan laskevaan järjestykseen ja lajittelussa käytetään valitun sarakkeen kohteita.
	<p>Jos lajitteluohjeikkeenäkymässä näkyy numero, sarake ei ole tuloksissa käytettävä ensisijainen lajittelusarake. Numero ilmaisee, milloin lajittelujärjestystä käytetään.</p> <p>Tässä esimerkissä saraketta käytetään toisena lajittelujärjestysarakkeena. Ylänuoli ilmaisee, että tulokset lajitellaan nousevaan järjestykseen valitun sarakkeen kohteita käyttäen.</p>

Tietoja osoitteiden käytöstä raporteissa

Osoitekenttien käyttö on pakollista monissa raporteissa. Sovelluksessa Oracle CRM On Demand voit luoda osoitteista raportteja kahdella tavalla tarpeen mukaan. Sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers aktiivisen aihealueen osoitekansio, jonka nimessä esiintyy Laajennettu (esimerkiksi: Laskutusosoite - Laajennettu), mahdollistaa sovelluksen Oracle CRM On Demand kaikkien yhdeksän vakio-osioitekentän raportoinnin. Tietoja kenttien ja eri maiden osoitemuotojen vastaavuuksista on kohdassa Tietoja maiden ja osoitteen vastaavuuden määrittämisestä.

Osoitteen Laajennettu-kansioista saatuihin kenttiin ei voi siirtyä raporteissa. Kenttien otsikot näkyvät yhdenmukaisesti huolimatta tietueen maasta tai käyttäjän oletusarvosta eli sovellukseen Oracle CRM On Demand määritetystä yrityksen maasta.

Suurimpaan osaan sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers aktiivisen aihealueen muista osoitekentistä (jotka eivät sijaitse Laajennettu-kansiossa) voi siirtyä raporteissa. Näytetyt kentät vastaavat käyttäjän oletusarvoon eli sovellukseen Oracle CRM On Demand määritettyyn yrityksen maahan liitettyjä kenttiä. Kaikki kentät eivät kuitenkaan ehkä näy, jos tiettyyn tietueeseen liitetty maa ei ole sama kuin käyttäjän oletusarvo eli sovellukseen Oracle CRM On Demand määritetty yrityksen maa..

Useiden raporttien tulosten yhdistäminen joukkotoimintojen avulla

Kun olet valinnut aihealueen ja lisännyt sarakkeet raporttiin, voit yhdistää yhden tai usean aihealueen kriteerit valitsemalla Määritä toiminnot -vaihtoehdon. Tämä toimi yhdistää kahden tai useamman raportin tulokset yhdeksi raportiksi.

HUOMAUTUS: Kussakin komponentissa valittujen sarakkeiden numero- ja tietotyyppien on oltava samat. Sarakkeiden pituudet voivat vaihdella.

Seuraavassa taulukossa luetellaan joukko-operaattorit ja kuvataan niiden vaikutukset tuloksiin.

Joukko-operaattori	Vaikutus tuloksiin
Union	Palauttaa kaikista raporteista rivit, joista ei ole kopioita.
Union All	Palauttaa kaikki rivit kaikista raporteista, myös rivien kopiot.
Intersect	Palauttaa kaikille raporteille yhteiset rivit.
Minus	Palauttaa ensimmäisen raportin rivit, joita ei ole muissa raporteissa.

Useiden raporttien tulosten yhdistäminen

- 1 Napsauta sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Määritä kriteerit -sivulla Lisäasetukset-osan plusmerkkiä ja valitse sitten Yhdistä samanlaiseen analyysiin.
- 2 Valitse Aihealue-valintaikkunasta aihealue, jonka sisältämät tiedot haluat yhdistää raportin sarakkeisiin. Aihealue voi olla sama kuin aihealue, josta olemassa olevat sarakkeet otetaan raporttiin. Se voi olla myös jokin muu aihealue.

Näyttöön tulee Määritä toiminnot -sivu.

- 3 Luo yhdistetty raportti noudattamalla näyttöön tulevia ohjeita.
- 4 Valitse Määritä-painike ja sen jälkeen toiminnon tyyppi.
- 5 Valitse valinta-alueen ensimmäiseen raporttiin yhdistettävät sarakkeet.
- 6 Määritä tarvittaessa aihealuekohtaiset suodattimet.
- 7 Voit lisätä aihealueita valitsemalla Määritä toiminnot -osassa Muokkaa ja valitsemalla sitten uusien kriteerien muokkaus.
- 8 Muokkaa yhdistetyn raportin sarakkeen ominaisuuksia (sarakkeen muotoilu, lajittelu) napsauttamalla Määritä toiminnot -osan tulossarakkeita.

Tämä toimi näyttää tulossarakkeissa painikkeet, joiden avulla voit muuttaa niiden muotoilua ja lajittelua.

Vaihe 2: asettelujen luonti

Luo kriteerien luomisen jälkeen raportin asettelu. Tässä vaiheessa voit lisätä asetteluun uusia näkymiä, jotka sijoitetaan alustavasti asetteluun alaosaan. Voit myös lisätä sarakkeisiin summia ja välisummia.

Näkymien esitysominaisuudet tukevat tulosten intuitiivista tarkastelua. Voit lisätä tuloksiin erilaisia näkymiä, kuten diagrammeja ja pivot-taulukkoita, joiden avulla voit siirtyä tarkastelemaan yksityiskohtaisempia tietoja, kuten selityksiä tai tulosten rajaamiseen käytettyjä suodattimia.

Kun ajat uuden raportin, Oracle CRM On Demand Answers näyttää tulokset taulukossa, jota ennen näytetään taulukon nimi. Ohjelma luo taulukon yhdistämällä otsikkonäkymän, jossa on tallennetun raportin nimi, ja taulukkonäkymän, jossa tulokset esitetään kriteerien määrittelyvaiheessa asetettujen muotoilujen, lajittelun ja muiden asetusten mukaisesti. Voit mukauttaa tai poistaa raportin nykyisiä näkymiä, lisätä uusia näkymiä sekä yhdistellä ja sijoittaa näkymiä missä tahansa työtilan alueella.

Voit tunnistaa trendejä ja tietojen välisiä suhteita muokkaamalla useita tulostähtymiä. Voit sen jälkeen tallentaa raportin ja valitsemasi näkymät.

Raporttien asettelu määritetään sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Luo asettelu -sivulla. Voit siirtyä Luo asettelu -sivulle luomalla uuden analyysin kohdassa [Answers-sovelluksen käytön aloitus \(räätälöidyt raportit\)](#) (katso "Vastausten käytön aloitus (mukautetut raportit)" sivulla 789) kuvatulla tavalla tai avaamalla aiemmin luodun analyysin sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers.

Asettelu voi sisältää mitä tahansa oheisen taulukon näkymistä.

Asettelu	Kuvaus
Nimi	Tässä näkymässä voit lisätä tuloksille otsikoksi ja alaotsikoksi niille tallennetun nimen sekä mukautetun logon. Voit lisätä tuloskohtaisia ohjeita varten ohjekuvakkeen, josta on linkki raportista tai tuloksista lisätietoja sisältävään HTML-sivuun tai sivustoon.

Asettelu	Kuvaus
Taulukko	Tässä näkymässä voit näyttää tietoja sarakemuodossa. Voit halutessasi näyttää yhden sivun kerrallaan, mikä on kätevää, jos tulosjoukko on suuri. Voit myös valita sivun koon ja sivutuksen ohjauksen paikan. Ohjelma tukee erilaisia taulukoita, jotka voivat sisältää esimerkiksi kuvia ja linkkejä sekä muita muokattuja muotoiluja. Käyttäjillä on mahdollisuus muuttaa myös taulukon otsikoiden muotoilua tässä näkymässä.
Viivadiagrammi	Tässä näkymässä voit vetää ja pudottaa sarakkeita asetteludiagrammiin. Voit muokata otsikkoa, selitteen sijaintia sekä akselin otsikoita ja selityksiä haluamallasi tavalla. Voit määrittää diagrammin koon ja asteikon sekä määrittää värejä tyyllisivun avulla. Voit lisäksi siirtyä tuloksiin. Tuettuja diagrammityppejä ovat pylväs-, sarake-, viiva-, alue-, ympyrä-, piste- ja kupladiagrammi. Lisäksi tuetaan seuraavia muokattavia alityyppejä: kaksi- ja kolmiulotteiset, absoluuttiset, ryhmitetyt, pinotut, yhdistetyt ja mukautetut diagrammit.
Pivot-tilukko	Tässä näkymässä voit muuttaa tarkasteluperspektiiviä vaihtamalla rivien, sarakkeiden ja osien otsikoiden paikkoja. Voit vetää ja pudottaa otsikoita pivot-tuloksiin, esikatsella niitä ja ottaa asetukset käyttöön. Käyttäjät voivat liikkua pivot-tilukoissa ja siirtyä tietoihin. He voivat myös luoda monimutkaisia pivot-tilukoita, jotka esittävät kokonaisarvoja ja toisistaan erillisiä summia pivot-muotoisten tietojen yhteydessä, mikä lisää tietojen analysoinnin joustavuutta. Tulosjoukon interaktiivisuutta voidaan lisätä sijoittamalla elementit sivuille, jolloin käyttäjät voivat valita niitä. Elementtejä voidaan muokata aivan kuten taulukkonäkymässä.
Mittari	Tässä näkymässä voit esittää tulokset mittarimuodossa esimerkiksi osoitintaulun, pylväiden tai osoittimen avulla.
Aktiiviset suodattimet	Tässä näkymässä voit näyttää raportissa käytettävät suodattimet.
Vakioteksti	Tässä näkymässä voit lisätä tuloksiin vakiotekstin. HTML:n avulla voit lisätä tuloksiin esimerkiksi mainoksia, vierivää tekstiä, ActiveX-objekteja, Java-sovelmia, linkkejä, ohjeita, kuvauksia ja kuvia.
Seloste	Tässä näkymässä voit selittää tuloksien esittämiseen käytettäviä muotoiluja, kuten mittareissa käytettäviä värejä.
Sarakkeen valitsin	Sarakkeen valitsimien avulla voit antaa käyttäjien valita analyysissä näkyvät sarakkeet. Tällöin käyttäjät voivat analysoida tietoja monesta ulottuvuudesta ja muuttaa tulosten sisältöä dynaamisesti.
Näkymän valitsin	Näkymän valitsimella voit valita määrätyn tulostähtymän tallennetuista näkymistä. Näkymän valitsin näkyy dashboardissa avattavana luettelona, josta käyttäjä valitsee sopivan vaihtoehdon.
Suppilodiagrammi	Tässä näkymässä voit näyttää kolmiulotteisen diagrammin, joka kuvaa tavoitteita ja todellisia arvoja määrien, tasojen ja värien avulla. Diagrammi on hyödyllinen kuvattaessa ajan kuluessa pieneneviä arvoja, kuten myynnin potentiaalia myyntiprosessin eri vaiheissa.

Asettelu	Kuvaus
Selostus	Tässä näkymässä voit esittää tulokset tekstikappaleena tai -kappaleina. Voit lisätä lauseen, jossa on paikkamerkit kullekin tulosten sarakkeelle, ja määrittää rivien erottelutavan. Voit määrittää tietojen esitystavan lisäämällä muokattua HTML:ää tai JavaScriptiä.
Noteeraus	Tässä näkymässä voit esittää raportin tulokset vierivänä tekstinä samaan tapaan kuin monissa taloussivustoissa käytettävissä osakekurssitiedoissa. Näkymä on hyödyllinen, kun haluat kiinnittää huomiota tuloksiin ja uusimpiin tietoihin. Voit valita näytettävät tiedot ja tietojen vieritystavan. Näkymä tulee erilaisia muotoiluja. Se voi sisältää esimerkiksi kuvia ja linkkejä sekä muita muokattuja muotoiluja.
Ei tuloksia	Tässä näkymässä voit määrittää selityksen, joka näytetään, jos raportti ei sisällä tuloksia.

Napsauttamalla aiheita voit tarkastella seuraavien toimien vaiheittaisia ohjeita:

- [Otsikoiden lisäys tuloksiin](#) (sivulla 973)
- [Taulukoiden lisäys tuloksiin](#) (sivulla 974)
- [Tulosten näyttäminen taulukoissa](#) (sivulla 976)
- [Tuloksien näyttö pivot-tilaukoissa](#) (sivulla 990)
- [Tulosten näyttäminen mittareina mittarinäkymässä](#) (sivulla 1000)
- [Tulosten rajaamiseen käytettyjen suodattimien näyttö](#) (sivulla 1006)
- [Merkintätekstin lisäys tuloksiin](#) (sivulla 1006)
- [Selitteiden lisäys raportteihin selitenäkymässä](#) (sivulla 1009)
- [Raporttien sarakkeiden muuttamisen salliminen](#) (sivulla 1010)
- [Määrätyn näkymän valinnan salliminen näkymän valitsijalla](#) (katso "Tietyn näkymän valinnan salliminen käyttäjille käyttämällä näkymän valitsimen näkymää" sivulla 1011)
- [Tulosten näyttäminen suppilodiagrammeissa](#) (katso "Tulosten näyttäminen suppilokaavioissa" sivulla 1012)
- [Selostuksen lisäys tuloksiin](#) (katso "Selostustekstin lisääminen tuloksiin" sivulla 1013)
- [Tulosten näyttäminen vierivänä tekstinä](#) (sivulla 1016)
- [Ei tietoja -hälytys käyttäjille](#) (sivulla 1019)

Otsikoiden lisäys tuloksiin

Otsikkonäkymässä voit lisätä tuloksille otsikon, alaotsikon, logon, linkin mukautettuun ohje-verkkosivuun ja aikaleimat. Otsikoita ja alaotsikoita voidaan muotoilla.

Otsikkonäkymä lisää aina tuloksiin ensimmäisenä näkymänä.

Otsikkonäkymässä työskentely

- 1** Tee sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Luo asettelu -sivulla jokin seuraavista toimista:
 - Lisää uusi otsikkonäkymä valitsemalla Lisää näkymä -painike ja valitsemalla sitten avattavasta luettelosta Otsikko.
 - Jos haluat muokata otsikkonäkymää, etsi otsikkonäkymä ja valitse Muokkaa näkymää -painike.
- 2** Kirjoita otsikon tekstiruutuun teksti, jonka haluat näkyvän otsikkona.

Jos et määritä otsikkoa, tallennetun raportin nimeä käytetään otsikkona. Tallentamattomissa raporteissa otsikon tekstiruutu on tyhjä.
- 3** Jos et halua raportin tallennetun nimen näkyvän, poista Näytä tallennettu nimi -valintaruudun valinta.

Jos ruudussa on valintamerkki, tallennettu nimi näkyy tekstin alapuolella otsikkotekstiruudussa (jos tätä tekstiä on).
- 4** (Valinnainen) Jos haluat näyttää logokuvan tai muun grafiikan, määritä asianmukainen polku Logo-tekstiruudussa.

Kuva näkyy otsikkotekstin vasemmalla puolella. Kuvan tai grafiikan pitäisi olla kaikkien raporttia tarkastelevien käyttäjien käytettävissä.
- 5** (Valinnainen) Kirjoita alaotsikon tekstiruutuun alaotsikkona näytettävä teksti.

Alaotsikon teksti näkyy varsinaisen otsikon jälkeen uudella rivillä.
- 6** Jos haluat lisätä lisämuotoilua otsikkoon tai alaotsikkoon, toimi seuraavasti:
 - a** Napsauta muokkauspainikkeita, jotka ovat otsikon ja alaotsikon valintaruutujen oikealla puolella.
 - b** Tee fontti-, solu- ja rajavalinnat ja valitse OK.

HUOMAUTUA: Jos kirjoitat uuden selosteen, se korvaa alkuperäisen otsikon tai alaotsikon.
- 7** Jos haluat näyttää raportin toteutuspäivämäärän tai -ajan, valitse jokin aikaleimavaihtoehto aloitusajan avattavasta valikosta.
- 8** Jos haluat antaa linkin mukautettuun ohjeeseen tai muihin raporttiin liittyviin tietoihin, kirjoita asianomainen URL-osoite ohjeen URL-osoitteen tekstiruutuun.

URL-osoitteen pitäisi olla sellainen, johon kaikki tätä raporttia tarkastelevat käyttäjät pääsevät.
- 9** Kun olet valmis, voit tallentaa raportin otsikkonäkymän kera.

Taulukoiden lisäys tuloksiin

Esitä tulokset taulukkonäkymän vakimuotoisessa taulukossa. Käyttäjät voivat siirtyä tuloksissa. Voit lisätä kokonaissumman ja sarakesummaa, määrittää mukautettuja taulukon ja sarakkeiden otsikoita ja muuttaa sarakkeen kaavaa tai ryhmäkoostesääntöä. Sarakkeen ominaisuuksia muokkaamalla voit määrittää sarakkeen ja sen sisällön ulkoasun ja asettelun sekä määrittää ehdollisia muotoiluja sarakkeen sisällölle.

Voit myös määrittää sivutuksen ohjausobjekteja, määrittää rivien määrän sivulla, näyttää sarakkeen ja taulukon otsikot sekä ottaa käyttöön vihreä palkki -tyylin ja sarakkeiden lajittelun. Jos sarakkeen lajittelu on valittuna, lajittelukelpoisten sarakkeiden otsikot näkyvät hieman kohotettuina.

Taulukkonäkymä lisätään aina tuloksiin toisena näkymänä.

Loppusumma sarakkeissa, joissa on Keskiarvo-koontisääntö, on erilainen Taulukko- ja Pivot- taulukkonäkymissä. Taulukkonäkymässä Keskiarvo-koontisääntöä käyttävän sarakkeen loppusumma lasketaan tietokannasta (summana, joka on jaettu lukumäärällä). Pivot- taulukkonäkymässä loppusumma on tulosjoukon rivien keskiarvo.

Loppusummissa ei huomioida mittayksiköiden suodattimia tuloksia koostettaessa. Raportissa voi esimerkiksi olla asiakkaan nimen sarake ja myyntimahdollisuuksien määrän mittayksikkö, ja mahdollisuuksien määrän suodattimen arvo on suurempi tai sama kuin 10. Loppusummassa ei huomioida mittayksikön suodatinta vaan kaikki mahdollisuudet koostetaan.

HUOMAUTUS: Taulukkonäkymässä sarakkeisiin tehdyt muutokset (kuten sarakkeen muotoilu, sarakkeiden järjestys, lajittelu ja kaavat) näkyvät Määritä kriteerit -sivulla, ja Määritä kriteerit -sivulla tehdyt muutokset näkyvät Taulukkonäkymässä.

Taulukkonäkymän käsittely

- 1 Tee sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Luo asettelu -sivulla jokin seuraavista toimista:
 - Lisää uusi taulukkonäkymä valitsemalla Lisää näkymä -painike ja valitsemalla sitten avattavasta luettelosta Taulukko.
 - Jos haluat muokata aiemmin luotua taulukkonäkymää, etsi taulukko ja valitse taulukkonäkymän Muokkaa näkymää -painike.

Työtila näyttää näkymän vaihtoehdot ja asetukset.

- 2 Voit näyttää kunkin sarakkeen yksittäiset painikkeet valitsemalla näytön oikealla puolella olevasta avattavasta luettelosta otsikkotyökalupalkit ja tulokset.
- 3 Voit määrittää raportissa näkyvien sarakkeiden lajittelujärjestystä napsauttamalla sarakkeen lajittelujärjestyspainiketta.

Tulokset voi lajitella sarakkeiden perusteella. Jos valitset monta saraketta, lajittelujärjestys näkyy lajittelujärjestyspainikkeessa. Lisätietoja lajittelusta on kohdassa [Sarakkeiden lajittelu ja uudelleenjärjestäminen](#) (sivulla 969).

- 4 Voit määrittää loppusummat seuraavasti:
 - Voit lisätä loppusumman napsauttamalla yläreunassa olevaa Loppusumma-painiketta ja varmistamalla, että raporttiin perustuva summa -vaihtoehto on valittuna. (Kun napsautat Loppusumma-painiketta uudelleen, näkyviin tulee tämän vaihtoehdon sisältävä valikko).
 - Voit lisätä yksittäisen sarakkeen summan napsauttamalla sarakkeen summapainiketta ja varmistamalla, että Raporttiin perustuva summa -vaihtoehto on valittuna. (Kun napsautat summapainiketta uudelleen, näkyviin tulee tämän vaihtoehdon sisältävä valikko).

HUOMAUTUS: Summapainike on käytettävissä vain sarakkeissa, jotka voidaan laskea yhteen. Tällaisissa sarakkeissa on yleensä toistuvia arvoja, joiden summa voidaan laskea. Jos raporttiin

perustuva summa -vaihtoehto ei ole valittuna, järjestelmä laskee summan koko tulosjoukon perusteella ennen mahdollisten suodattimien käyttöä mittareihin.

- 5** Voit lisätä sarakkeeseen mukautetun otsikon tai muokata sarakkeen kaavaa napsauttamalla Muokkaa kaavaa -painiketta.

Näkyviin tulee Muokkaa sarakkeen kaavaa -valintaikkuna, jossa voit tehdä seuraavat toimet:

- Voit määrittää mukautettuja otsikoita valitsemalla Mukautetut otsikot -valintaruudun ja kirjoittamalla uuden otsikon sille varattuun paikkaan.
- Voit muokata sarakkeen kaavaa kirjoittamalla sen Sarakkeen kaava -tekstiruutuun.
- Voit muuttaa sarakkeen ryhmäkoostesääntöjä valitsemalla jonkin vaihtoehdon avattavasta Ryhmäkoostesääntö-luettelosta.
- Voit yhdistää useita arvoja tai arvoalueita valitusta sarakkeesta säilöihin napsauttamalla Säilöt-välilehteä Lisää ja nimeä säilöt.

Kaikki säilön sisältämien arvojen ilmentymät tulosjoukossa korvautuvat säilön nimellä. Ryhmäkoosteet tehdään vastaavasti.

- 6** Voit muokata sarakkeen ominaisuuksia tai määrittää sarakkeelle sisällön mukaan käytettäviä ehdollisia muotoiluja napsauttamalla Sarakkeen ominaisuudet -painiketta.

Näkyviin tulee Muotoile sarake -valintaikkuna, jossa voit määrittää muotoiluasetukset:

- Lisätietoja sarakkeiden muotoilusta ja ehdollisista muotoiluista on kohdassa [Sarakkeen ominaisuuksien muokkaaminen](#) (sivulla 953)

- 7** Kun olet valmis, voit tallentaa raportin Taulukkonäkymän kanssa.

Sivutuksen ohjausobjektien ja sivun rivimäärän määrittäminen, sarakkeiden ja taulukon otsikoiden sekä vihreä palkki -tyylin näyttäminen sekä sarakkeiden lajittelun käyttöönotto

- 1** Napsauta taulukkonäkymässä työtilan yläreunassa olevaa Muokkaa taulukkonäkymän ominaisuuksia -painiketta.
- 2** Valitse haluamasi vaihtoehdot.

Tulosten näyttäminen taulukoissa

Käytä kaavionäkymää, kun haluat sijoittaa sarakkeita kaavioon tai mukauttaa kaavion nimeä, selosteen sijaintia, akseleiden nimiä tai tietoselitteiden otsikoita, kokoa tai skaalausta. Voit valita kaavion grafiikan (esimerkiksi viiva- tai pylväskaavio), kaavion alityypin (esimerkiksi kaksiulotteinen) ja sarakkeiden tyylin (esimerkiksi muodon ja täytön asetukset). Voit myös määrittää reunuksia ja värejä sekä hallita muita kaavion ominaisuuksia. Käyttäjät voivat tarkastella eri tulostasoja kaavionäkymässä.

Kaavion grafiikkavaihtoehtoja ovat esimerkiksi aluekaaviot, pylväskaaviot, kuplakaaviot ja viivakaaviot. Kaavion alityyppejä ovat 2D, 3D, absoluuttinen, ryhmitelty, pinottu, yhdistelmä ja räätälöity.

Tässä ohjeaiheessa on tietoja kaavioiden käyttämisestä. Käsiteltäviä aiheita ovat seuraavat:

- Kohteen Oracle CRM On Demand Answers kaaviografiikat
- Sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers kaavionäkymän painikkeet
- Kaavion peruskomponentit

Tässä ohjeaiheessa on tietoja myös seuraavien tehtävien suorittamisesta:

- Kaavionäkymien lisääminen tai muokkaaminen
- Kaavionäkymän yleisten ominaisuuksien määrittäminen
- Ruudukon näkymisen hallinta kaavionäkymissä
- Selosteen sijainnin määrittäminen kaavionäkymässä
- Värien määrittäminen taustalle, tekstille ja reunoille kaavionäkymissä
- Sarakkeiden määrittäminen näkymään akseleina kaavionäkymissä
- Akselin skaalausasetusten määrittäminen kaavionäkymissä
- Skaalausmerkkien muokkaaminen kaavionäkymissä
- Viivamuotoisten skaalausmerkkien luominen
- Alumuotoisten skaalausmerkkien luominen
- Alue- ja viiva-arvojen lisäasetusten määrittäminen
- Akselin otsikoiden ja selitteiden määrittäminen kaavionäkymissä
- Akselin otsikoiden määrittäminen kaavionäkymissä
- Sen määrittäminen, mitä tapahtuu, kun käyttäjä napsauttaa kaaviota
- Kaaviosarjan ulkoasun muotoileminen
- Tietoselitteiden valitseminen viipalekaavioissa

HUOMAUTUS: Oracle CRM On Demand Answers käyttää kolmannen osapuolen kaavio-ohjelmaa. Kaavion tyyppi, sen koko sekä kaavioon lisättyjen elementtien määrä voi vaikuttaa siihen, näytetäänkö akseleita tai selosteita. Selaimen sivulla käytettävissä olevan tilan määrä rajoittaa akselien ja selitteiden näkymistä. Joissain tapauksissa leveyttä ja korkeutta säätämällä voi saada akselit ja selosteet näkyviin kaaviossa.

Kohteen Oracle CRM On Demand Answers kaaviografiikat

Seuraavassa taulukossa esitetään grafiikan avattavassa luettelossa saatavilla olevat kaaviografiikat ja kuvataan niiden käyttöä. Kaikki grafiikkatyypit eivät sovellu kaikille tietotyypeille. Oletusarvoinen kaaviografiikka on pystysuorassa oleva pylväskaavio.

Kaavion grafiikkatyyppi	Kuvaus
-------------------------	--------

Kaavion grafiikkatyyppi	Kuvaus
Aluekaavio	<p>Aluekaavio muistuttaa viivakaaviota, mutta viivojen alla olevat alueet on täytetty. Aluegrafiikat näyttävät kunkin muuttujan käsittämän kokonaisuuden prosenttiosuuden.</p> <p>Aluekaaviot ovat hyödyllisiä, kun tarkastellaan kumulatiivisen arvon tai prosenttiosuuden muutoksia tietyllä ajanjaksolla. Voit esimerkiksi verrata ryhmiä tiettyihin mittareihin, kuten tulokseen, sekä esittää ryhmätrendejä.</p>
Vaakasuora pylväs	<p>Vaakasuuraa pylväskaaviota voidaan käyttää faktojen vertaamiseen näyttämällä pylväät vaaka-asennossa.</p> <p>Vaakasuorat pylväskaaviot ovat hyödyllisiä, kun verrataan eroja samankaltaisten kohteiden välillä. Voit verrata esimerkiksi kilpailevien tuotteiden myyntiä, saman tuotteen myyntiä eri ajanjaksoina tai saman tuotteen myyntiä eri markkina-alueilla.</p>
Kuplakaavio	<p>Kuplakaavio on pistekaavion yksi muoto, joka näyttää tietoelementit ympyröinä (kuplina). Se näyttää kolme muuttujaa kaksikulotteisena. Yhtä arvoa edustaa ympyrän sijainti x-akselilla. Toista arvoa edustaa ympyrän sijainti y-akselilla. Kolmatta arvoa edustaa sen ympyrän suhteellinen koko.</p> <p>Kuplakaavioiden avulla voit havainnollistaa kolmen muuttujan tietoja tai esittää taloustietoja jonkin ajanjakson ajalta.</p> <p>VIHJE: Kun haluat luoda kuplakaavion, sijoita yksi fakta x-akselille, toinen fakta y-akselille ja kolmas fakta kuplan säteen akselille. Nämä kolme faktaa sijoitetaan valittaviksi tasoakselille.</p>
Pystysuora pylväs	<p>Pystysuora pylväskaavio vertailee asioita käyttämällä pystysuoria sarakkeita.</p> <p>Pystysuorat pylväskaaviot ovat hyödyllisiä verrattaessa eroja samankaltaisten kohteiden välillä.</p>
Viivakaavio	<p>Viivakaaviota voidaan käyttää useiden asioiden sijoittamiseen.</p> <p>Viivakaaviot ovat hyödyllisiä, kun näytetään tietojen kaavoja ja trendejä.</p>
Viivan ja pylvään yhdistelmäkaavio	<p>Viiva- ja pylväskaavion yhdistelmä esittää kaksi tietojoukkoa, joilla on eri alue. Toinen esitetään pylväinä ja toinen pylväiden päälle tulevina viivoina.</p> <p>Viivan ja pylvään yhdistelmäkaaviot ovat hyödyllisiä, kun tarkastellaan tietojoukkojen välisiä trendien suhteita.</p> <p>VIHJE: Voit määrittää minkä tahansa yhdistelmän pylväitä ja sarakkeita, mutta kumpaakin on oltava ainakin yksi. Voit määrittää kaikki sarakkeet viivoina, mutta jos haluat käyttää vain pylväitä, käytä pylväskaaviota. (Jos tähän kaaviotyyppiin valitaan vain pylväitä, jotkin sarakevalinnat saatetaan piirtää viivoiksi.)</p>

Kaavion grafiikkatyyppi	Kuvaus
Pareto-kaavio	<p>Pareto-kaavio on pylväskaavion ja viivakaavion muoto, joka näyttää kriteerit laskevassa järjestyksessä. Tässä kaaviotyyppissä viiva esittää prosenttien kumulatiivisen summan.</p> <p>Pareto-kaaviot ovat hyödyllisiä, kun pitää tunnistaa merkittäviä elementtejä, kuten paras ja huonoin tai eniten ja vähiten.</p>
Viipalekaavio	<p>Viipalekaavio näyttää tietojoukot prosenttiosuuksina kokonaisuudesta.</p> <p>Viipalekaaviot ovat hyödyllisiä, kun verrataan kokonaisuuden osia, kuten myyntiä alueittain tai piireittäin.</p>
Säteittäinen kaavio	<p>Säteittäisessä kaaviossa esitetään sama tieto kuin pylväskaaviossa, mutta tiedot näytetään säteittäin kaavion keskustasta lähtien. Jokaisella tietoelementillä on oma arvoakselinsa.</p> <p>Säteittäiset kaaviot ovat hyödyllisiä, kun tutkitaan tietojen päällekkäisyyttä ja jakautumista.</p>
Pistekaavio	<p>Pistekaavio esittää x-y-arvot yksittäisinä pisteinä, jotka perustuvat kahteen itsenäiseen muuttujaan. Pistekaavion avulla voit esittää lukuisia tietopisteitä sekä tarkastella, miten tietopisteet ryhmittyvät.</p> <p>Pistekaaviot ovat hyödyllisiä, kun tarkastellaan suurten tietojoukkojen suhteita ja trendejä.</p> <p>VIHJE: Kun haluat luoda pistekaavion, sijoita yksi fakta x-akselille ja toinen fakta y-akselille. Nämä faktat sijoitetaan tasoakselille valintoja varten.</p>
Vaihekaavio	<p>Vaihekaavio muistuttaa viivakaaviota. Sitäkin voi käyttää useiden faktojen sijoittamiseen.</p>

Valitsemasi kaaviografiikka vaikuttaa siihen, mitkä kaavion alityypit ovat valittavissa avattavassa Tyyppi-luettelossa. Kaikilla kaaviotyypeillä ei ole alityyppejä, esimerkiksi kuplakaavioilla ja säteittäisillä kaavioilla ei ole alityyppejä. Kaavion alityyppien oletusarvo on 3D-vaihtoehto, jos se on käytettävissä. Kaaviotyypin valinnan mukaan alityyppivaihtoehtoihin voi kuulua seuraavia:

- Aluekaaviot: 3D ja 2D
- Pylväskaaviot: 3D, 2D, pinottu 3D ja pinottu 2D
- Viivakaaviot: 3D ja 2D
- Pareto-kaaviot: 3D ja 2D
- Viipalekaaviot: 3D ja 2D
- Pistekaaviot: piste sekä piste ja viivat
- Vaihekaaviot: 3D ja 2D

Kaaviotyypin valinta määrittää myös tyylit, jotka ovat käytettävissä avattavassa tyyli-luettelossa. Kaikilla kaaviotyypeillä ei ole tyyliä. Tyylin oletusarvo on tasainen täyttö, jos se on käytettävissä. Kaaviotyypin valinnan mukaan kaavioiden tyylivaihtoehtoihin voi kuulua seuraavia:

- Aluekaaviot: tasainen täyttö ja kuviotäyttö
- Pylväskaaviot: suorakulmio, sylinteri, liuku, kolmio, timantti, kuviotäyttö
- Viivakaaviot: suorakulmio, sylinteri, liuku, kolmio, timantti, kuviotäyttö
- Pareto-kaaviot: suorakulmio, sylinteri, liuku, kolmio, timantti, kuviotäyttö
- Viipalekaaviot: tasainen täyttö ja kuviotäyttö

Sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers kaavionäkymän painikkeet

Kaavionäkymäsivun yläosassa olevilla painikkeilla voit käyttää useita eri kaavioasetuksia. Seuraavassa taulukossa kuvataan kaavionäkymän painikkeet ja asetukset.

Kaavionäkymän painike	Kuvaus
	Kaavion yleiset ominaisuudet. Määrittää kaavion yleiset ominaisuudet, kuten kaavion nimen ja koon sekä sen, näkyvätkö tietoselitteet.
	Akselin otsikot ja selitteet. Ohjaa akselin otsikon ja tietoselitteiden näyttämistä kaavion alaosassa ja kaavion vasemmalla puolella.
	Akselin skaalaus. Määrittää akselin skaalausominaisuudet, valintamerkkien määrän ja skaalaustyyppin.
	Kaavioiden lisäasetukset. Määrittää kaavioiden lisäasetukset, joita ovat esimerkiksi seuraavat: <ul style="list-style-type: none"> ■ kaavion ruudukon viivojen näyttäminen ■ selosteen sijainti ja selosteen koonmuuttoaasetukset ■ tausta, teksti ja reunojen värit ■ miten kaavio toimii, kun käyttäjä napsauttaa sitä hiirellä (siirtääkö napsautus esimerkiksi alemman tason tietoihin vai tallennettuun raporttiin tai Web-sivulle).
	Kaavion tietojen muotoilu. Sallii käyttäjän määrittää kaavioiden ulkoasun, kuten värin, viivan leveyden ja viivan symbolit.
	Lisäominaisuudet. Viipalekaavioissa käyttäjät voivat tehdä tietoselitteitä koskevia valintoja.

Kaavion peruskomponentit

Voit määrittää kaavion peruskomponentit. Seuraavassa taulukossa kuvataan mukautettavissa olevat komponentit.

HUOMAUTUS: Jotkin komponentit eivät ole käytettävissä kaikissa kaaviotyypeissä. Esimerkiksi viipalekaaviossa ei ole akseleita. Käytettävissä olevat komponentit määräytyvät valitsemasi kaaviotyypin mukaan.

Kaavion komponentti	Kuvaus
Mitan selitteet	Ohjaa sarakkeen otsikon sijaintia ja muotoilua Mitat-osan tiedoissa. Se sisältää myös yhteenlasku- ja tilaustoimintoja. Jos mittoja on vain yksi, voit jättää tämän elementin pois.
Selite	Käytä selostetta selittämään kaaviota. Voit määrittää selosteen sijainnin ja sen, voiko selostetta lyhentää.
Akselit	Vaakasuorat ja pystysuorat viivat, jotka määrittävät kaavion laajuuden. Voit määrittää kaaviolle vaakasuoria ja pystysuoria akseleita.
Ruudukon viivat	Vaakasuorien ja pystysuorien viivojen matriisi, joka auttaa yhdistämään minkä tahansa kaaviossa olevan pisteen akseleihin. Voit määrittää ruudukon viivojen värit.
Skaalausmerkit	Ilmaisee kaavion laajuuden. Voit määrittää sijainnin, koon värin, viivan leveyden, alueen ja muita ominaisuuksia.
Porautuminen	Näyttää enemmän yksityiskohtia. Voit määrittää, voiko käyttäjä porautua alemmille tietotasolle tarkastellakseen kaavion yksityiskohtaisempia tietoja sekä miten tämä porautuminen tapahtuu.
Nimi	Määrittää kaaviolle nimen.
Akselin nimi, selitteet ja rajat	Määrittää, näytetäänkö skaalausselitteet kaavion akseleissa ja miten ne näkyvät.
Kaavion joukot	Määrittää kaaviosarjan ulkoasun elementit, kuten värin, viivan leveyden sekä viivan symbolit. Voit myös käyttää sääntöihin perustuvaa muotoilua, jossa esimerkiksi käytetään tiettyä väriä, kun sarjan sijainti vastaa määritettyä arvoa.
Valintamerkinnot	Jakaa akselin skaalausmerkinnät osiin yksityiskohtaisempien tietojen esittämiseksi.
Tietoselitteet	Näyttää tietojen numeerisen arvon, kun hiiren osoitin pysäytetään kaavion päälle.

Kaavionäkymien lisääminen tai muokkaaminen

Seuraavassa esitetään kaavionäkymän lisäämisen tai muokkaamisen perusvaiheet.

HUOMAUTUS: Jos valitset kaaviolle sellaisen grafiikan, joka ei ole yhteensopiva tulosten kanssa, tuloksia ei näytetä.

Kaavionäkymän lisääminen tai muokkaaminen

- 1 Tee sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Luo asettelu -sivulla jokin seuraavista toimista:

- Jos haluat lisätä uuden kaavionäkymän, valitse Lisää näkymä ja sen jälkeen Kaavio.
- Jos haluat muokata kaavionäkymää, valitse kaavionäkymän Muokkaa näkymää -painike.

Työtila näyttää näkymän vaihtoehdot ja asetukset.

- 2 Määritä kaavion Grafiikka-, Tyyppi- ja Tyyli-kenttien asetukset.

Tekemäsi kaaviovalinta, kuten Ympyrä tai Viiva, määrittää Tyyppi- ja Tyyli-kentissä valittavissa olevat vaihtoehdot. Joissakin tapauksissa valittavissa on vain oletusarvoinen alityyppi tai tyyli.

Kun teet valintoja avattavassa luettelossa, kaavionäkymä muuttuu valintojesi mukaan.

VIHJE: Voit lisätä sarakkeita kaavioon kaavionäkymäsivulla napsauttamalla kunkin sarakkeen kentän nimeä Aktiivinen aihealue -osassa. Vaihtoehtoisesti voit siirtyä Määritä kriteerit -sivulle ja lisätä sarakkeet siellä. Kaikki kaavionäkymäsivulla lisäämäsi sarakkeet lisätään koko raporttiin; näet sarakkeet Määritä kriteerit -sivulla sekä kaikissa muissa näkymissä kaavionäkymäsivun lisäksi. Voit poistaa sarakkeen kaaviosta siirtymällä Määritä kriteerit -sivulle ja napsauttamalla sarakkeen Poista sarake -painiketta.

- 3 Määritä kaavion lisäasetuksia kaavionäkymäsivun yläosassa olevien painikkeiden avulla.

- 4 Tarkastele tekemiesi muutosten vaikutuksia napsauttamalla uudelleenpiirtopainiketta.

Voit päivittää kaavionäkymän milloin tahansa napsauttamalla uudelleenpiirtopainiketta.

- 5 Jos haluat poistaa muutokset ja aloittaa alusta alkuperäistä kaaviota käyttäen, valitse Palauta oletusarvo.

- 6 Muuta kaavion kokoa pysty- ja vaakasuorilla liukupalkeilla.

- 7 Tallenna raportti.

Yleisten kaavio-ominaisuuksien määrittely kaavionäkymissä

Voit asettaa kaaviolle yleisiä ominaisuuksia, kuten nimen ja tietoselitteiden ulkonäön.

Tietoselitteet sallitaan valituille 2D-kaaviotyypeille oletusarvoisesti.

Kaavion koon oletusarvona on kaavion kaikkien elementtien skaalaaminen korkeus ja leveys mukaan lukien, niin että kaavio mahtuu käytettävissä olevaan tilaan. Kaavion korkeuden ja leveyden suhde säilyy samana, kun kaavion kokoa muutetaan. Kaavio muuttaa kaavioelementtien koon automaattisesti. Uusi koko määräytyy kaavion sisällä käytettävissä olevan tilan mukaan. Voit määrittää kaavion kiinteän koon Kaavion yleiset ominaisuudet -asetuksissa. Kiinteä koko ohittaa oletuskoon.

HUOMAUTUS: Kaavio voi laajentua huomattavasti, jos kaavioon sisällytettävien asioiden määrä kasvaa merkittävästi.

Jos sinun esimerkiksi pitäisi luoda raportti, joka näyttää kolmen tuotteen myynnin, luo kaavio, jossa tuotteiden myynnin tulokset näkyvät kolmena sarakkeena, ja määritä kaavion koko kattamaan n. 25 % sivusta. Jos raportti ajetaan uudelleen ja kuusi tuotetta palautetaan, kaavio laajenee kaksinkertaiseksi alkuperäisestä leveydestään, tai 50 % sivusta, niin että yksittäisten sarakkeiden leveydet pysyvät ennallaan.

Kaavion elementtien kokoa muutetaan tarpeen mukaan kaavioon sopivaksi. Edellä esitetyn esimerkin mukaisesti kaavio vie 25 % sivusta ja sarakkeiden koko muuttuu käytettävissä olevan tilan mukaan.

Kaavionäkymän yleisten ominaisuuksien määrittäminen

- 1 Avaa Kaavion yleiset ominaisuudet -valintaikkuna valitsemalla seuraava painike kaavionäkymäsivun yläosasta:



- 2 Tee valintasi Kaavion yleiset ominaisuudet -valintaikkunassa ja valitse sitten OK.
Kaavionäkymä päivittyy. Kaavion koko voi muuttua valintoihisi sopivaksi.

Ruudukon viivojen hallinta kaavionäkymässä

Voit määrittää, näkyvätkö ruudukon viivat kaaviossa ja määrittää niiden värin.

Näin määrität ruudukon viivojen näkymisen kaavionäkymässä

- 1 Avaa kaavion lisäasetusten valintaikkuna valitsemalla seuraava painike kaavionäkymäsivun yläosasta:



- 2 Tee valintasi kaavion lisäasetusten valintaikkunassa, valitse Ruudukkoviivat-välilehti, tee valintasi ja valitse sitten OK.
Kaavionäkymä päivittyy.

Selosteen sijainnin määrittäminen kaavionäkymässä

Voit määrittää selosteen sijainnin ja määrittää haluamasi selosteen kokoasetukset.

Selosteen sijainnin määrittäminen kaavionäkymässä

- 1 Avaa kaavion lisäasetusten valintaikkuna valitsemalla seuraava painike kaavionäkymäsivun yläosasta:



- 2 Tee valintasi kaavion lisäasetusten valintaikkunassa, valitse Selosteet-välilehti, tee valintasi ja valitse sitten OK.
Kaavionäkymä päivittyy. Kaavion koko voi muuttua valintoihisi sopivaksi.

Kaavionäkymän taustan, tekstin ja reunojen värien määrittäminen

Voit määrittää kaavion taustan, tekstin ja reunojen värit.

Kaavionäkymän taustan, tekstin ja reunojen värien määrittäminen

- 1 Avaa kaavion lisäasetusten valintaikkuna valitsemalla seuraava painike kaavionäkymäsivun yläosasta:



- 2 Tee valintasi kaavion lisäasetusten valintaikkunassa, valitse Reunat ja värit -välilehti, tee valintasi ja valitse sitten OK.








Kaavionäkymä päivittyy.

Sarakkeiden määrittäminen näkymään akseleina Kaavio-näkymässä

Voit valita, mitkä sarakkeet näkyvät kaaviossa ja mitkä akselit edustavat näitä sarakkeita. Oracle CRM On Demand Answers näyttää soveltuvien vaihtoehtojen matriisin. Matriisin vasemmassa reunassa ovat sarakkeet, ja yläreunassa ovat valitsemassasi kaaviotyyppissä käytettävissä olevat akselityypit. Voit myös päättää, näkyvätkö akselilla esitettyjen tietojen mittarien otsikot.

Käytettävissä olevat akselit muuttuvat sen mukaan, mikä kaaviotyyppi kaaviografiikan avattavasta luettelosta on valittu. Kaavionäkymässä käytössä olevat kaavion akselien painikkeet kuvataan seuraavassa taulukossa.

Kaavion akseli - painike	Akseli
-----------------------------	--------

Kaavion akseli - painike	Akseli
	Määrittää valitun sarakkeen tasoakseliksi, joka on tarkoitettu piste- ja kuplakaavioille.
	Määrittää valitun sarakkeen vaaka-akseliksi.
	Määrittää valitun sarakkeen pystyakseliksi. Säteittäisessä kaaviossa tämä on fakta-akseli.
	Ilmaisee, näkyvätkö valitun sarakkeen arvot kaavion selosteessa.
	Määrittää valitun sarakkeen päällekkäiseksi akseliksi. Tämä on tarkoitettu viivan ja pylvään yhdistelmäkaavioille.
	Määrittää valitun sarakkeen säteen akseliksi. Tämä on tarkoitettu kuplakaavioille.
	Määrittää valitun sarakkeen viipalekaavion arvojen akseliksi. Säteittäisessä kaaviossa tämä on säteen akseli.

Näin valitset kaavionäkymässä akseleina näytettävät sarakkeet

- 1 Valitse kaavion vasemmalla puolella olevalla sarakealueella sen akselipainikkeen valintaruutu, joka näyttää kyseisen sarakkeen vastaavana akselina kaaviossa.
Akselipainikkeet muuttuvat kaavioiden avattavasta luettelosta valitun kaaviotyyppin mukaan.
- 2 Voit lisätä sarakkeen kaavioon napsauttamalla saraketta valinta-alueella ja määrittämällä se sitten akseliksi.
Tämä vastaa sarakkeen lisäämistä raporttiin Määritä kriteerit -sivulla.
- 3 Valitse uudelleenpiirron painike kaavionäkymässä.

Akselin skaalausvaihtoehtojen määrittäminen kaavionäkymässä

Voit määrittää akselin rajat, valintamerkit, skaalaustyyppin ja skaalausmerkkien ominaisuudet.

Akselin skaalausvaihtoehtojen määrittäminen kaavionäkymälle

- 1 Avaa akselin skaalauksen valintaikkuna valitsemalla seuraava painike kaavionäkymäsivun yläosasta:



- 2 Tee valintasi akselin skaalauksen valintaikkunassa ja valitse sitten OK.

Lukuja sisältävien akseleiden asetuksissa skaalausominaisuuksien asetukset määrittävät, miten skaalaus valitaan:

- Kun valitset Oletusarvo, Oracle CRM On Demand Answers valitsee skaalauksen ja määrittää positiivisten lukujen akselin arvoksi nolla (0).
- Kun valitset zoomaukseksi tietäalueen, Oracle CRM On Demand Answers valitsee skaalauksen. Se arvioi akselin arvoalueen ja valitsee sopivat skaalauksen vähimmäis- ja enimmäisarvot. Tästä on hyötyä, kun kaaviossa esitetään suuria lukuja, jotka ovat pienen prosenttiosuuden sisällä toisistaan. Kaavio zoomaa arvot, jolloin erot näkyvät selvemmin.
- Voit myös asettaa akselin skaalausarvot tiettyihin numeroihin manuaalisesti.

Kaavionäkymä päivittyy. Kaavion koko voi muuttua valintoihisi sopivaksi.

Skaalausmerkkien muokkaaminen kaavionäkymässä

Skaalausmerkit ovat korostavia viivoja tai varjostettuja tausta-alueita, jotka merkitsevät esimerkiksi pääkohtia, kynnyksiä ja alueita. Viivoja tai alueita voidaan lisätä yhdelle tai useammalle akselille kaavion tyyppin mukaan. Viivat näkyvät kaavion tietojen etupuolessa, kun taas alueet näkyvät taustalla.

HUOMAUTUS: Jotkin kaaviotyytit, kuten viipalekaaviot, eivät käytä skaalausmerkkejä.

Seuraavassa esitellään skaalausmerkin muokkaamisen yleiset vaiheet.

Skaalausmerkkien muokkaaminen kaavionäkymää varten

- 1 Avaa akselin skaalauksen valintaikkuna valitsemalla seuraava painike kaavionäkymäsivun yläosasta:



- 2 Valitse akselin skaalauksen valintaikkunassa skaalausmerkkien muokkaaminen.
- 3 Lisää ensimmäinen skaalausmerkki valitsemalla skaalausmerkkien valintaikkunassa Lisää ja määritä sitten haluamasi asetukset.

Lisävalintoihdoissa on asetukset skaalan pysyväälle arvolle, joka voi olla tietty sarakenimi tai SQL-kyselyn tulos. Lisätietoa skaalausmerkkien tyypeistä ja skaalausmerkeistä sekä lisävalintoihdojen käyttämisestä saat tätä seuraavista toimenpiteistä.

- 4 Sulje kaikki ikkunat valitsemalla OK-painike.

Kaavionäkymä päivittyy. Kaavion koko voi muuttua valintoihisi sopivaksi.

Viivamuotoisen skaalausmerkin luominen

- 1 Valitse skaalausmerkkien valintaikkunan Tyyppi-kentästä Viiva.
- 2 Määritä viivan leveys kolmanteen sarakkeeseen.
Tämä arvo ilmaisee viivan paksuuden kuvapisteinä.
- 3 Määritä viivan sijainti neljänteen sarakkeeseen.
Viivan sijainti ilmaisee, missä kohdassa akselia viiva sijaitsee. Jos esimerkiksi vasemmanpuoleisella akselilla on arvot 0–100 ja haluat määrittää sijainniksi 40, näet vaakasuoran viivan, joka risteytyy pystysuoran akselin sijainnissa 40.
- 4 Lisää viivan väri.
- 5 Lisää viivalle selite.
Selite tulee näkyviin, kun käyttäjä pysäyttää hiiren osoittimen viivan päälle kaaviossa ja selosteessa.
- 6 Valitse OK.

Alueskaalausmerkin luominen

- 1 Valitse skaalausmerkkien valintaikkunan Tyyppi-kentästä Alue.
- 2 Syötä alueen alaosa kolmanteen sarakkeeseen.
- 3 Syötä korkea arvo neljänteen sarakkeeseen.
HUOMAUTUS: Sinun on määritettävä arvot, jotka näkyvät alueen kanssa samalla akselilla. Jos esimerkiksi vasemmanpuoleisella akselilla on arvot 0–100 ja määrität 20 pienimmäksi ja 40 suurimmaksi arvoksi, tausta näkyy sen värisenä, joksi määrität kyseisten arvojen välisen alueen.
- 4 Lisää alueen väri.
- 5 Kirjoita alueelle selite.
Selite näkyy selosteessa.
- 6 Valitse OK.

Alue- ja viiva-arvojen lisäasetusten määrittäminen

Näiden arvojen vaihtoehtoja ovat staattinen arvo, raportin sarakkeesta saatu arvo tai SQL-kyselystä saatu arvo.

Lisäasetuksen määrittäminen

- 1 Napsauta sen kentän vieressä olevaa Ominaisuudet-painiketta, jolle haluat määrittää lisäasetuksen.

2 Valitse jokin seuraavista vaihtoehdoista.

- **Staattinen arvo.** Syötä numeerinen lisäys.
- **Muuttujan lauseke.** Tämä valinta perustuu istunnon ja sen esityksen muuttujien tuloksiin. Valinta on rajoitettu, koska suurin osa istunnon tai esityksen muuttujista ei ehkä liity kaavion arvoihin.
- **Sarakkeen nimi.** Valitse sarake, johon lisäys perustuu.
- **SQL-kysely.** Tämä valinta perustuu SQL-kyselyn tuloksiin. Tulos voi olla taulukko, mutta vain ensimmäisen rivin ja ensimmäisen sarakkeen solun arvoa käytetään.

3 Valitse OK.

Akselin otsikoiden ja selitteiden määrittäminen kaavionäkymässä

Voit määrittää seuraavat kaavionäkymän asetukset:

- näkyvätkö akseleiden nimet ja tietoselitteet kaavion alaosassa ja vasemmalla puolella
- kierretäänkö kaaviota, jotta selitteet mahtuvat siihen paremmin
- tietoselitteiden enimmäispituuden
- tietoselitteiden tekstin, jos se poikkeaa oletustekstistä.

HUOMAUTUS:Kaavion koon muuttaminen voi vaikuttaa siihen, miten akselin tietoselitteet näkyvät.

Akselin nimen määrittäminen kaavionäkymässä.

1 Avaa akselin otsikoiden ja selitteiden valintaikkuna valitsemalla seuraava painike kaavionäkymäsivun yläosasta:



2 Tee valintasi akselin otsikoiden ja selitteiden valintaikkunassa ja valitse sitten OK.

Kaavionäkymä päivittyy.

HUOMAUTUS: Kun valitset selitteiden pituuden, määritä, kuinka monta merkkiä selite voi sisältää yhteensä. Ellipsi (...) tulee näkyviin, kun ylimääräisiä merkkejä on poistettu.

Sen määrittäminen, mitä tapahtuu, kun käyttäjä napsauttaa hiirellä kaaviota

Voit määrittää, mitä tapahtuu, kun käyttäjä tarkastelee kaaviota ja napsauttaa sitä hiirellä. Kaavioissa on käytettävissä seuraavat toiminnot:

- **Porautuminen.** Sallii käyttäjän porautua syvemmälle tarkastellakseen yksityiskohtaisempia tietoja. Tämä on oletusarvo, jos porautumispolku on määritetty automaattisesti. Jos porautumispolkua ei ole valmiiksi saatavilla, määritä mukautettu polku Siirry-toiminnon avulla.
- **Navigoi.** Sallii käyttäjän siirtyä toiseen tallennettuun raporttiin tai dashboardiin.

- **Ei mitään.** Poistaa käytöstä porautumisen tai siirtymisen kaaviosta.

Sen määrittäminen, mitä tapahtuu, kun käyttäjä napsauttaa kaaviota

- 1 Avaa kaavion lisäasetusten valintaikkuna valitsemalla seuraava painike kaavionäkymäsivun yläosasta:



- 2 Valitse kaavion lisäasetusten valintaikkunan Vuorovaikutus-välilehti ja tee valintasi.
- 3 Valitse OK.

Kaaviosarjan ulkoasun muotoileminen

Muotoilemalla kaaviosarjan käyttäjät voivat mukauttaa sarjan yksittäisiä komponentteja niiden sijainnin perusteella. Käyttäjät voivat määrittää kaaviosarjan ulkoasun, kuten värin, viivan leveyden ja viivan symbolit.

Esimerkiksi viivan ja pylvään yhdistelmäkaaviossa, jossa on kaksi tietosarjaa, oletetaan, että pylväk on asento 1 ja viiva on asento 2. Käyttäjät voivat muuttaa pylvään väriä, viivan leveyttä ja tietopisteitä edustavia symboleita. Käyttäjät voivat myös lisätä sääntöperusteista muotoilua, kuten tietyn värin lisääminen, kun sarjan sijainti on sama kuin määritetty arvo.

Kaaviosarjan ulkoasun muotoileminen

- 1 Avaa sarjan muotoilemisen valintaikkuna valitsemalla seuraava painike kaavionäkymäsivun yläosasta:



- 2 Tee valintasi sarjan muotoilemisen valintaikkunassa.

Sarjan muotoilemisen valintaikkunassa käytettävissä olevat vaihtoehdot määräytyvät kaaviotyypin mukaan. Voit tehdä esimerkiksi seuraavia toimia:

- Kun haluat mukauttaa sarjan asetuksia, poista valinta Käytä oletusarvoa -valintaruudusta.
- Kun haluat palauttaa sarjan oletusasetukset, valitse Käytä oletusarvoa -valintaruutu uudelleen.
- Kun haluat lisätä uuden sarjan muotoiluasetuksen, napsauta Lisää-painiketta. Vaikka nykyinen kaavio ei käyttäisi tätä asetusta, sitä käytetään tarvittaessa (kuten porautumisessa).
- Kun haluat palauttaa kaikki sarjat oletusarvoihinsa, valitse Tyhjennä kaikki -painike.
- Kun haluat vaihtaa värejä, napsauta värin valintaruutua päästäksesi värin valinnan valintaikkunaan.
- Kun haluat muuttaa muita sarjan määritteitä, valitse haluamasi välilehti ja valitse pylvään tai viivan määritteet.

- 3 Valitse OK.

Tietoselitteiden valitseminen viipalekaavioissa

Tietoselitteet tulevat näkyviin, kun käyttäjä pysäyttää hiiren osoittimen viipalekaavion elementtien päälle. Voit määrittää, miten arvot näkyvät ja mitä tietoselitteissä näkyy. Voit näyttää arvot prosenttiosuuksina tai todellisina arvoina. Tietoselitteissä voi näkyä vain arvo tai vain nimi tai molemmat.

Kaavion koko voi muuttua valintasi mukaan, jotta kaikki tietoselitteet tulevat näkyviin.

Tietoselitteiden valitseminen viipalekaavioissa

- 1 Avaa kaaviotyypin lisäasetusvalintaikkuna valitsemalla seuraava painike kaavionäkymäsivun yläosasta:



- 2 Tee arvo- ja tietoselitevalintasi kaaviotyypin lisäasetusten valintaikkunassa ja valitse sitten OK.

Tuloksien näyttö pivot-taulukoissa

Pivot-taulukon näyttö on interaktiivinen ja se sallii rivien, sarakkeiden ja osion otsikoiden kiertämisen, jotta tietoihin päästään käsiksi eri näkökulmista. Pivot-taulukoita voi selata, niissä voi siirtyä, ja ne ovat erittäin käytännöllisiä trendiraporteissa.

Tässä ohjeaiheessa on tietoja pivot-taulukon asemista sekä ohjeita seuraavien tehtävien suorittamista varten:

- Pivot-taulukkonäkymien lisäys tai muokkaus
- Useiden avattavien sivuluetteloiden käyttö pivot-taulukoissa
- Oletusarvoisten yhdistämissääntöjen ohitus pivot-taulukoissa
- Muotoilun lisääminen pivot-taulukkoon
- Juoksevien summien näyttö pivot-taulukossa
- Alkion suhteellisen arvon näyttö pivot-taulukossa
- Laskutoimituksien käyttö Pivot-taulukossa
- Laskutoimituksien muodostus Pivot-taulukossa

Pivot-taulukon asemat

Kun lisää tai muokkaat pivot-taulukkoa, raporttiin sisältyvät sarakkeet ilmestyvät näyttöön pivot-taulukkomallin elementteinä.

Seuraava taulukko kuvaa pivot-taulukon asemia.

Sijainti	Kuvaus
----------	--------

Sijainti	Kuvaus
Sivut	Tarjoaa interaktiivisen tulosjoukon, jonka avulla käyttäjä voi valita haluamansa tiedot näkyviin. Niitä sarakkeiden arvoja, jotka näkyvät Sivut-sijainnissa, käytetään suodattimen lähtöehtoina. Arvot voidaan valita avattavasta luettelosta. Tämän valinnan mukainen pivot-taulukko (muodostuu osioista, sarakkeista, riveistä ja pivot-taulukossa määritetyistä mittareista) ilmestyy näyttöön.
Osiot	Tarjoaa suodattimen lähtöehdot. Jokaiselle osion sarakkeen arvolle on oma yksilöivä pivot-taulukonsa, joka muodostuu sarakkeista, riveistä ja pivot-taulukossa määritetyistä mittareista.
Sarakkeet	Näyttää elementin sarakkeen suuntaisesti. Pivot-taulukoissa voi olla useita sarakkeita.
Rivit	Näyttää elementin rivin suuntaisesti. Useiden sarakkeiden lisäksi pivot-taulukoissa voi olla myös useita rivejä.
Mittarit	Täyttää pivot-taulukon osan, jossa on yhteenvetotiedot. Mittarit-alueen elementit lasketaan yhteen sivu-, osa-, rivi- ja sarakekenttien elementtien pohjalta. Jokainen Mittarit-elementtien arvo edustaa yhteenvetoa tiedoista, jotka on saatu lähderivien ja -taulukoiden yhteisjoukosta. Mittarien selitteet -elementti, joka näkyy oletuksena Sarakkeet-alueella, ohjaa Mittarit-osion tietojen sarakeotsikon asemaa ja muotoilua. Se sisältää myös yhteenlasku- ja tilaustoimintoja. Jos mittareita on vain yksi, tämän elementin voi sulkea pois.
Poissuljettu	Sulkee pois sarakkeet pivot-taulukon tuloksista. Jokainen sarake, joka on lisätty raportin ehdoksi pivot-taulukon luonnin jälkeen, lisätään poissuljettuna.

Pivot-taulukkonäkymien lisäys tai muokkaus

Seuraavassa esitetään pivot-taulukkonäkymän lisäämisen tai muokkaamisen perusvaiheet.

Pivot-taulukkonäkymän lisäys tai muokkaus

- 1 Tee sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Luo asettelu -sivulla jokin seuraavista toimista:
 - Jos haluat lisätä uuden pivot-taulukkonäkymän, valitse Lisää näkymä ja valitse sitten Pivot-taulukko.
 - Jos haluat muokata pivot-taulukkonäkymää, valitse pivot-taulukkonäkymän Muokkaa näkymää -painike.

Työtila näyttää näkymän vaihtoehtot ja asetukset.
 - 2 Näytä pivot-taulukkomalli ja painikkeet kunkin sarakkeen erillistä käsittelyä varten valitsemalla Näytä ohjausobjektit -valintaruutu.
- Työtila näyttää pivot-taulukkomallin.

- 3 Vedä ja pudota raportin sarakkeita, jotka tulevat näyttöön pivot-tilin elementteinä, haluttuihin asemiin pivot-tilin mallissa.
- 4 Esikatselun saa käyttöön valitsemalla tulosten näytön valintaruudun.
Voit päivittää tuloksia napsauttamalla tulosten näytön linkkiä.
- 5 Lisää Kaavio-näkymä pivot-tilin viereen valitsemalla kaavion pivot-muotoisten tulosten valintaruutu.
Lisätietoja kaavionäkymästä on kohdassa [Tulosten näyttö kaavioissa](#) (katso "[Tulosten näyttäminen taulukoissa](#)" sivulla 976).
- 6 Vaihda pivot-tilin liittyvän kaavion paikkaa valitsemalla sijainti kaavion paikan luettelosta.
Voit myös valita vaihtoehdon, jossa näkyy ainoastaan kaavio, ja piilottaa tilin valitsemalla luettelosta Vain kaavio.
- 7 Lajittele tulokset valitsemalla sen sarakkeen lajittelupainike, jossa haluat suorittaa lajittelun.
Painike muuttuu osoittamaan lajittelujärjestystä:
 - Ylöspäin osoittava nuoli osoittaa nousevaa sarjaa.
 - Alaspäin osoittava nuoli osoittaa laskevaa sarjaa.Lisätietoja lajittelusta on kohdassa [Sarakkeiden lajittelu ja uudelleenjärjestäminen](#) (sivulla 969).
- 8 Voit lisätä kokonaissummia suorittamalla seuraavat toimet:
 - a Lisää kokonaissummia valitsemalla Sivut-, Osat-, Rivit- ja Sarakkeet-alueilla Kokonaissummat-painike ja tee valinta:
 - Jos et halua kokonaissummia, valitse Ei mitään. Kokonaissummat-painike näkyy valkoisella taustalla (oletus).
 - Näytä kokonaissumma ennen tietoalkioita tai niiden jälkeen valitsemalla Ennen tai Jälkeen. Jos esimerkiksi lisäät kokonaissumman riville, jossa on alueita ja määrität vaihtoehdon Ennen, kokonaissumma näytetään, ennen kuin alueen erillisiä piirejä luetteloidaan.
 - b Valitse kokonaissummia Mittarit-alueella valitsemalla Lisää asetuksia -painike riville tai sarakkeelle, joka halutaan laskea yhteen, valitse yhdistämissääntö, valitse arvo ja varmista, että valittuna on vaihtoehto Yhteensä raportin perusteella.
HUOMAUTUS: Jos vaihtoehtoa Yhteensä raportin perusteella ei ole valittu, Oracle CRM On Demand Answers laskee kokonaissumman, joka perustuu koko tulostulokseen, ennen kuin se käyttää mittareissa suodattimia.

Tämän elementin aseman mukaan kokonaissummat Mittarit-elementeissä esitetyille yhteenvetoluvuille näkyvät sarakkeina tai riveinä. Sarakkeiden ja rivien kokonaissummat sisältävät otsikot.

Kun Kokonaissummat-painike on himmennettynä, kokonaissummia ei tule näyttöön.
- 9 Kun haluat tehdä sarakkeen, mittarin tai rivin lisävalintoja, valitse Lisää asetuksia -painike ja tee valinta avattavasta luettelosta.

10 Muotoile sarakkeen merkkejä tai arvoja valitsemalla Kokonaissummat-painike tai Lisää asetuksia -painike ja valitse sopiva muotoiluvalinta.

11 Tallenna raportti.

Useiden avattavien sivuluettelojen käyttö pivot-taulukoissa

Kun asetat useita määritteitä pivot-taulukon Sivut-alueelle, voit luoda sivulle useita avattavia luetteloja. Kun käyttäjät katsovat pivot-taulukkoa, he näkevät avattavan luettelon jokaiselle määritteelle sen sijaan, että näkisivät yhdistetyn luettelon määritteistä, jotka on asetettu sivun otsikkoon (oletus).

Jos esimerkiksi asetat Alueen ja Tuotemerkin sivut-alueelle, avattavasta Alue-luettelosta voit valita tietyn alueen ja nähdä vain tämän alueen tiedot sen sijaan, että näkisit Alueen yhdistettynä Tuotemerkkiin.

Itsenäisen avattavan luettelon luonti ohjelman Oracle CRM On Demand Answers pivot-taulukossa

- 1** Vedä ja pudota kohdemääritteet Sivut-alueelle.
- 2** Valitse Lisää asetuksia -painike toisen (tai minkä tahansa seuraavan) määritteen kohdalla Sivun asettelu -alueella.
- 3** Valitse vaihtoehto Aloita uusi avattava sivu.

Määritteiden avattava luettelo tulee näyttöön pivot-taulukon esikatselun yläpuolelle.

Voit luoda avattavan luettelon muille Sivut-alueen määritteille. Kun raportti on tallennettu, avattava luettelo on käytössä niille käyttäjille, joilla on raportin käyttöoikeus.

Oletusarvoisten yhdistämissääntöjen ohitus pivot-taulukoissa

Voit ohittaa oletusarvoisen mittarin yhdistämissäännön, jonka joko raportin alkuperäinen tekijä tai järjestelmä on määrittänyt.

Oletusarvoisen yhdistämissäännön ohitus pivot-taulukoissa

- 1** Valitse Lisää asetuksia -painike määrittääksesi minkä oletusarvoisen yhdistämissäännön haluat ohittaa.
- 2** Valitse vaihtoehto yhdistämissääntö ja valitse sitten käytettävä yhdistämissääntö.

Muotoilun lisääminen pivot-taulukoon

Voit käyttää vihreä palkki -tyyliä ja ulkoasun muotoilua pivot-taulukossa. Voit myös räätälöidä osioiden, rivien, sarakkeiden, mittarien ja niiden sisältöjen ulkoasua.

Voit esimerkiksi määrittää fontin, solun, reunan ja tyyllisivun vaihtoehdot osioihin, arvoihin ja mittarin otsikoihin. Osioissa voit sisällyttää ja räätälöidä sarakkeen otsikon aseman tämän osion arvojen kanssa. Voit myös lisätä sivunvaihtoja niin, että joka kerran, kun osion arvo vaihtuu, uusi osio ilmestyy näyttöön uudella sivulla.

Voi myös lisätä ehdollisia muotoiluja, jotka auttavat huomion kohdistamisessa tietoelementtiin, jos se kohtaa tietyn kynnyksen. Katso lisätietoja ehdollisen muotoilun lisäämisestä pivot-aulukon sarakkeeseen kohdasta [Sarakkeen ominaisuuksien muotoilu](#) (katso "[Sarakkeen ominaisuuksien muokkaaminen](#)" sivulla 953).

Vihreä palkki -tyylin ja ulkoasun muotoilun lisäys pivot-aulukkoon

Vihreä palkki -tyylissä vaihtoehtoiset rivit tai sarakkeet näkyvät vaaleanvihreällä värillä. Ulkoasun muotoilu vaikuttaa pivot-aulukon ulkonäköön yleisesti, ja sen avulla voit myös vaihtaa oletusarvoisen vihreän palkin väriä.

Vihreä palkki -tyylin ja ulkoasun muotoilun lisäys pivot-aulukkoon

- 1** Valitse pivot-aulukkonäkymästä työtilan yläreunan lähellä oleva Pivot-aulukkonäkymän ominaisuudet -painike.
- 2** Lisää vihreä palkki -tyyli valitsemalla Ota käyttöön vuoroittaisten rivien vihreä palkki -tyyli -valintaruutu. Vaihda tyylin käyttötapaa tekemällä valinta Vuoroittaisuus-luettelosta.
- 3** Lisää ulkoasun muotoilu napsauttamalla Määritä vaihtoehtoinen muoto -painiketta.
- 4** Vaihda vihreän palkin oletusväriä valitsemalla Muokkaa muoto -valintaikkunassa uusi taustaväri solun esitystavalle.
Lisätietoja ulkoasun muotoilusta on kohdassa [Raporttien ulkoasun muuttaminen](#) (sivulla 939).

Muotoilujen lisäys osiin ja osien sisältöön

Osan ja sisällön muotoilun vaihtoehdot mahdollistavat seuraavat toiminnot:

- Sarakeotsikoiden aseman sisällytys ja räätälöinti yhdessä osan arvojen kanssa.
- Sivunvaihtojen lisäys. Aina, kun jokin osion arvo muuttuu, uusi osio tulee näkyviin uudelle sivulle. Tämä ominaisuus on hyödyllinen tieto-ohjatuissa erittelyraporteissa.
- Ulkoasun muotoilun käyttö osiossa ja sen sisällössä.

Muotoilujen lisäys pivot-aulukon osioihin

- 1** Voit muotoilla osion ulkoasua seuraavasti:
 - a** Valitse pivot-aulukkonäkymästä Osan ominaisuudet -painike.
 - b** Tee valintasi Osan ominaisuudet -valintaikkunassa ja valitse sitten OK.
- 2** Voit muotoilla osion sisällön ulkoasua seuraavasti:
 - a** Napsauta Sisällön ominaisuudet -painiketta.
 - b** Tee valintasi Sisällön ominaisuudet -valintaikkunassa ja valitse sitten OK.

Lisätietoja ulkoasun muotoilun käytöstä on kohdassa [Raporttien ulkoasun muuttaminen](#) (sivulla 939).

Muotoilujen lisäys riveihin

Rivin ja rivin sisällön muotoilun vaihtoehdot mahdollistavat seuraavat toiminnot:

- Ulkoasun muotoilun käyttö riveillä, rivien otsikoissa ja rivien arvoissa.
- Rivin käyttö pivot-aulukon laskutoimituksissa ja sen näytön esto tuloksissa.
- Uuden laskettavan alkion määrittäminen pivot-aulukkokäyttöön.
- Rivin kopioiminen pivot-aulukossa.
- Sarakkeen poisto pivot-aulukkonäkymästä.

Muotoilun lisäys riveille

- Valitse pivot-aulukkonäkymästä rivin Lisää asetuksia -painike ja tee valinta avattavasta luettelosta.
 - Käytä ulkoasun muotoilua rivin otsikkoon tai arvoihin valitsemalla sopiva vaihtoehto.
 - Lisätietoja ulkoasun muotoilun käytöstä on kohdassa [Raporttien ulkoasun muuttaminen](#) (sivulla 939).
 - Piilota rivit tulosteesta valitsemalla Piilotettu.
 - Voit määrittää uuden lasketun kohteen valitsemalla vaihtoehdon Uusi laskettu kohde.
Lisätietoja laskettujen kohteiden määrittämisestä on tämän aihealueen kohdassa Laskutoimituksien muodostus Pivot-aulukoissa.
 - Kopioi rivi pivot-aulukossa valitsemalla tason kopiointi.
 - Voit poistaa sarakkeen raportista valitsemalla vaihtoehdon Poista sarake.
 - Sarake on poistettu pivot-aulukosta ja kaikista muista raportin tulosnäkyistä.

HUOMAUTUS: Mittarit-alueen sarakkeiden tietojen muotoasetukset perivät alueen sarakkeiden asetukset.

Juoksevien summien näyttö pivot-aulukoissa

Pivot-aulukon numeeriset mittarit voidaan näyttää juoksevina summina, jolloin jokainen peräkkäinen mittarin solu näyttää mittarin kaikkien edellisten solujen kokonaissumman. Tämä vaihtoehto on ainoastaan näyttöominaisuus, eikä se vaikuta varsinaisen pivot-aulukon tuloksiin.

Juoksevat summat näytetään tyypillisesti kopioitavissa sarakkeissa tai mittareissa, joissa on valittuna tietojen näyttäminen sarakkeen prosenttiosuutena ja viimeinen arvo on 100 prosenttia. Juoksevia summia käytetään kaikkiin kokonaissummiin. Jokaisen tietotason juokseva summa lasketaan erikseen.

Juokseva summa -vaihtoehdon valinta ei vaikuta sarakkeiden otsikkoihin. Voit muokata sarakkeen otsikkoa, jos haluat sen osoittavan, että juokseva summa -vaihtoehto on voimassa.

Seuraavat käytösäännöt koskevat juoksevia summia:

- Juokseva summa ei ole yhteensopiva SQL RSUM -toiminnon kanssa (seurauksena olisi juokseva summa juoksevasta summasta).

- Kaikki juoksevat summat nollautuvat kussakin uudessa osiossa. Juokseva summa ei nollaudu osion sisäisessä vaihdossa eikä jatku yli osioiden.
- Jos mittari ei näy yksittäisessä sarakkeessa tai yksittäisellä rivillä, yhteenlasku tapahtuu vasemmalta oikealle ja ylhäältä alas. (Alempi oikeanpuoleinen solu sisältää loppusumman.) Juokseva summa ei nollaudu jokaisella rivillä tai jokaisessa sarakkeessa.
- Liukuvia minimejä, maksimeja ja keskiarvoja ei tueta.

Mittarin näyttö juoksevana summana

- Valitse mittarit-auleella Lisää asetuksia -painike riville tai sarakkeelle, jolle yhteenveto tehdään, ja valitse seuraava vaihtoehto:
Näytä juoksevana summana

Alkion suhteellisen arvon näyttö pivot-tilustuksessa

Voit muuntaa dynaamisesti pivot-tilustuksen tallennetun tai lasketun mittarin prosentiksi tai indeksiksi. Tämä osoittaa alkion suhteellisen arvon verrattuna kokonaissummaan ilman, että sitä varten tarvitsee erikseen luoda laskutoimitusta.

Jos esimerkiksi käytät pivot-tilustusta tutkiaksesi alueellisia myyntejä, voit kopioida myyntimittarin ja näyttää sen arvon prosenttiosuutena kokonaissummasta. Tämän avulla näet kunkin alueen todelliset myynnit sekä prosentuaaliset myynnit.

Voit näyttää mittarin prosenttiosuutena välillä 0,00 ja 100,00, tai indeksinä välillä 0 ja 1. Voit itse valita, mitä tapaa käytät.

Alkion näyttö suhteellisena arvona pivot-tilustuksessa

- 1 Valitse pivot-tilustuskäytössä Lisää asetuksia -painike, jos haluat näyttää sarakkeen suhteellisena arvona.

Seuraava vaihe on valinnainen. Kun kopioit mittarin pivot-tilustukseen, voit näyttää sekä mittarin kokonaissumman että sen suhteellisen arvon. Tämä poistaa tarpeen lisätä sarake kahdesti Määritä ehdot -sivulle kokonaissumman ja sen suhteellisen arvon näyttämiseksi pivot-tilustuksessa.

- 2 Voit kopioida mittarin valitsemalla vaihtoehdon Tason kopiointi.

Mittari tulee näkyviin toisen kerran pivot-tilustukseen samalla nimellä. Voit nimetä mittarin uudelleen valitsemalla Lisää asetuksia ja Muotoile otsikoita ja antamalla sitten uuden nimen ensimmäiseen kenttään.

- 3 Valitse Lisää asetuksia ja valitse sitten Näytä tiedot muodossa, valitse Prosentti tai Indexi ja valitse sitten sopiva alivalikon vaihtoehto.

HUOMAUTUS: Vaihtoehto Näytä tiedot muodossa on käytettävissä vain kohteille, jotka ovat tallennettuja tai laskettuja mittareita.

Prosentti- ja Indexi-kohtien vaihtoehdot ovat:

- Sarake

- Rivi
- Osa
- Sivu
- Ylätason sarake
- Ylätason rivi
- Taso (Jos valitset tason, sinun on valittava myös raportin sarake, jonka mukaan prosenttiarvot ryhmitellään.)

Laskutoimituksien käyttö Pivot-taulukoissa

Voit käyttää laskutoimituksia pivot-taulukoissa hakeaksesi erilaisia tietonäkymiä. Laskutoimitusten avulla voit ohittaa järjestelmään määritetyn oletusarvoisen yhdistämissäännön ja olemassa olevassa raportissa voit ohittaa tekijän valitseman yhdistämissääntöryhmän.

Seuraavassa taulukossa kuvataan laskutoimitukset, joita voit käyttää pivot-taulukoissa.

Laskenta	Kuvaus
Oletus	Käyttää oletusarvoista yhdistämissääntöryhmää sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers varastossa olevien tai raportin alkuperäisen tekijän asettamien määritysten mukaan.
Summa	Laskee kaikkien tulosjoukon arvojen yhteissumman. Käytä tätä alkioissa, joissa on numeerisia arvoja.
Minimi	Laskee tulosjoukon rivien minimiarvon (alin numeerinen arvo). Käytä tätä alkioissa, joissa on numeerisia arvoja.
Maksimi	Laskee tulosjoukon rivien maksimiarvon (ylin numeerinen arvo). Käytä tätä alkioissa, joissa on numeerisia arvoja.
Keskiarvo	Laskee tulosjoukon alkion keskiarvon. Käytä tätä alkioissa, joissa on numeerisia arvoja. Pivot-taulukoiden keskiarvot on pyöristetty lähimpään kokonaislukuun.
Ensimmäinen	Valitsee tulosjoukosta alkion ensimmäisen esiintymän.
Viimeinen	Valitsee tulosjoukosta alkion viimeisen esiintymän.
Lukumäärä	Laskee tulosjoukon rivien lukumäärän, joissa alkion arvo ei ole tyhjä. Alkio on tyypillisesti sarakkeen nimi, jolloin niiden rivien lukumäärä, joiden arvot sarakkeissa eivät ole tyhjiä, palautetaan.
Erillisten lukumäärä	Lisää erillisten käsittelyn Lukumäärä-toimintoon. Tämä tarkoittaa, että alkion jokainen erillinen esiintymä lasketaan vain kerran.
Kaava	Avaa työkalupalkin, josta voit valita laskutoimitukseen käytettävät matemaattiset operaattorit.
Palvelimen monimutkainen	Tämä asetus pakottaa Analyysipalvelimen määrittämään ja laskemaan yhdistämissäännön pivot-taulukon sijaan. Se antaa "AGGREGATE(x by y)" -lauseen, jonka Analyysipalvelin tulkitsee

Laskenta	Kuvaus
yhdistäminen	seuraavasti: käytä sopivinta yhdistämissääntöä mittarissa "x" saadaksesi sen tasolle "y".
Ei mitään	Yhtään laskutoimitusta ei käytetä.

Lisätietoja SQL-toiminnoista on kohdassa [Funktioiden käyttäminen analyyseissa](#) (sivulla 1026).

Laskutoimituksien muodostus Pivot-taulukoissa

Voit muodostaa alkioiden laskutoimituksia Sivut-, Osat-, Rivit- ja Sarakkeet-alueilla.

Alkion laskutoimituksen muodostus pivot-taulukossa

- 1 Valitse Osat- tai Rivit-alueella Lisää asetuksia -painike mittarille, jolla haluat laskutoimituksen suorittaa.
- 2 Valitse vaihtoehto Uusi laskettu kohde.
Laskettu kohde -ikkuna avautuu näyttöön.
- 3 Määritä laskutoimituksen nimi Nimikenttään.
- 4 Muodosta laskutoimitus jollekin muulle kuin kaavalle valitsemalla seuraavista vaihtoehtoista:
 - Muodosta yksi laskutoimitus valitsemalla käsiteltävä funktio avattavasta Funktio-luettelosta ja valitse yksi tai useampi kohde Arvo-luettelosta lisätäksesi ne Funktio-kenttään.
 - Muodosta useita laskutoimituksia useille kohteille määrittämällä toiminnot ja valitse kohteiden nimet lisätäksesi ne Toiminto-kenttään.
 - Jos olet laskemassa kokonaislukutyypin sarakkeen keskiarvoa, vaihda sarakkeen kaava muuntaaksesi sen double (liukuluku)-tyypiksi. Jos esimerkiksi nykyinen kaava on x, vaihda se muotoon CAST(x kuten double).

HUOMAUTUS: Pivot-taulukon keskiarvot on pyöristetty lähimpään kokonaislukuun.

- 5 Muodosta kaava valitsemalla Kaava-toiminto.

HUOMAUTUS: Kaava luo pivot-taulukkoon dynaamisen asiakasryhmittymän. Kaikkien kaavassa viitattujen mittarien on oltava peräisin samasta loogisesta sarakkeesta ja niiden tulee olla esillä tuloksissa. Kaavoja voidaan syöttää toisiin laskutoimituksiin tai yhdistellä niiden kanssa.

Matemaattiset operaattorit tulevat näkyviin. Operaattorit näkyvät seuraavassa taulukossa.

Operaattori	Kuvaus
+	Plusmerkki kaavan yhteenlaskutoimintoa varten.
-	Miinusmerkki kaavan vähennyslaskutoimintoa varten.
*	Kertomerkki kaavan kertolaskutoimintoa varten.
/	Jaettuna-merkki kaavan jakolaskutoimintoa varten.

Operaattori	Kuvaus
\$	Dollarimerkki kaavan alkion rivisijainnin mukaan toimimista varten.
(Aloittava sulkumerkki merkitsemään kaavan ryhmätoiminnon alkua.
)	Lopettava sulkumerkki merkitsemään kaavan ryhmätoiminnon päättymistä.

a Muodosta kaava Funktio-kentässä kirjoittamalla tai valitsemalla mittarin nimet ja valitsemalla operaattorit, jotka haluat lisätä kaavaan.

b Käytä sulkumerkkejä asianmukaisissa kohdissa.

6 Kun laskutoimitus on valmis, valitse Valmis.

Jos virheitä havaitaan, viesti tästä tulee näyttöön. Korjaa virhe ja valitse uudelleen Valmis.

Laskutoimitusesimerkit pivot-aulukossa

Tämän osion esimerkeissä ja selityksissä oletetaan, että sinulla on perustiedot SQL-kielestä ja sen syntaksista. Esimerkit ovat hypoteettisia. Kaikkia mahdollisia laskutoimituksia ei näytetä.

Esimerkki 1. Tässä esimerkissä haetaan nykyisen mittarin, esimerkiksi myynnit dollareina, arvo tuotteille virvoitusjuomaA, virvoitusjuomaB ja virvoitusjuomaC, ja niiden arvot lasketaan yhteen.

```
summa('virvoitusjuomaA','virvoitusjuomaB','virvoitusjuomaC')
```

Tämä vastaa Summan valintaa avattavasta Toiminto-luettelosta, jonka jälkeen määritellään tai valitaan 'virvoitusjuomaA','virvoitusjuomaB','virvoitusjuomaC', jotta ne voidaan lisätä Toiminnot-kenttään.

Esimerkki 2. Tässä esimerkissä haetaan nykyisen mittarin, esimerkiksi myynnit dollareina, minimiarvoa virvoitusjuomaA:lle tai virvoitusjuomaB:lle, sen mukaan, kumpi on alempi.

```
minimi('virvoitusjuomaA','virvoitusjuomaB')
```

Esimerkeissä 1 ja 2 jokainen funktionaalinen laskutoimitus on toimitettu jokaiselle kohteelle uloimmalla tasolla, kuten tuotetasolla. Jos esimerkiksi Vuosi ja Tuote asetetaan akselille ja yksi edeltävistä laskutoimituksista muodostetaan tuotetasolle, tulokset lasketaan vuotta kohti.

Esimerkki 3. Tässä esimerkissä haetaan arvot jokaiselle ulomman tason kohteelle, kuten Vuosi ja Tuote, ja ne lasketaan yhteen.

```
summa(*)
```

Esimerkki 4. Tässä esimerkissä haetaan nykyisen mittarin, esimerkiksi myynnit dollareina, arvo alkiolle ensimmäiseltä, toiselta ja kolmannelta riviltä ja lasketaan ne yhteen.

```
summa($1,$2,$3)
```

Sen sijaan että määrittäisit nimetyn kohteen, kuten virvoitusjuomaA, voit määrittää kohteet \$n tai \$-n, joissa n on kokonaisluku, joka osoittaa rivin aseman. Jos määrität kohteen \$n, arvo otetaan n:nneeltä riviltä. Jos määrität kohteen \$-n, arvo otetaan n:nneksi viimeiseltä riviltä.

Esimerkiksi myynnit dollareissa \$1 hakee mittaa tulosjoukon ensimmäiseltä riviltä ja \$-1 hakee mittaa tulosjoukon viimeiseltä riviltä.

Esimerkki 5. Tämä esimerkki lisää kohteiden virvoitusjuomaA, virvoitusjuomaB ja virvoitusjuomaC myynnit.


```
'virvoitusjuomaA' + 'virvoitusjuomaB' + 'virvoitusjuomaC'
```

Tämä vastaa seuraavaa laskutoimitusta:

```
summa('virvoitusjuomaA','virvoitusjuomaB','virvoitusjuomaC')
```

Esimerkki 6. Tämä esimerkki lisää kohteen virvoitusjuomaA myynnin kohteen dieettivirvoitusjuomaA myyntiin, lisää sitten kohteen virvoitusjuomaB myynnin kohteen dieettivirvoitusjuomaB myynteihin ja palauttaa sitten näiden kahden summan maksimin.

```
maksimi(virvoitusjuomaA' + 'dieettivirvoitusjuomaA', 'virvoitusjuomaB' +  
'dieettivirvoitusjuomaB')
```

Tulosten näyttäminen mittareina mittarinäkymässä

Mittarinäkymän avulla voit katsella tuloksia mittareina. Mittarit ovat hyödyllisiä, kun haluat tarkastella suorituksia tavoitteita vasten. Tuettuja mittarityyppejä ovat osoitintaulu, palkki ja osoitin.

Voit valita mittarin tyyppin ja räätälöidä mittarin sen näköiseksi kuin haluat. Voit päättää otsikon, mittarin asteikon, kuinka monta mittaria näytetään rivissä ja muita ominaisuuksia, kuten mittarin leveyden ja osoitintaulun ja osoitinneulan koon. Voit myös asettaa kynnyksiä, rajoja ja värejä sekä määrittää muita mittareiden ominaisuuksia.

Mittarien kautta voi navigoida. Voit ohjata mittaria napsauttavan käyttäjän toiseen tallennettuun tietueeseen.

Tässä ohjeaiheessa on tietoja mittareista ja mittarinäkymän asetuksista sekä ohjeita seuraavien tehtävien suorittamista varten:

- Mittarinäkymien lisääminen ja muuttaminen järjestelmässä Oracle CRM On Demand Answers
- Mittarinäkymän taustan yleisten ominaisuuksien asettaminen
- Otsikoiden ja alatunnisteiden lisääminen mittarinäkymään
- Mittarien asteikkojen lisääminen mittarinäkymään
- Lisäominaisuuksien määrittäminen mittarinäkymissä
- Osoitintaulumittarien osoitintaulujen lisäominaisuuksien määrittäminen

Järjestelmän Oracle CRM On Demand Answers mittarit.

Tässä osiossa kuvaillaan mittareiden tyyppejä, alityyppejä ja kokoja.

Mittareiden tyypit

Seuraavassa taulukossa on lueteltu avattavan Mittarit-luettelon mittarit ja kuvailtu niiden käyttötarkoitukset. Oletusarvona on osoitintaulumittari.

Mittarin tyyppi	Kuvaus
Soitto	Osoitintaulumittarissa tietoa esitetään osoitintaulussa, jossa on neuloja, joiden asento kuvaa sitä, mihin tiedot sijoittuvat ennalta määritellyissä

Mittarin tyyppi	Kuvaus
	rajoissa.
Palkki	Palkkimittarissa tieto esitetään yhtenä palkkina, joka vaihtaa väriä sen mukaan, onko tieto ennalta määritellyissä rajoissa.
Osoitin	Osoitinmittarissa tieto esitetään ympyränä, joka vaihtaa väriä sen mukaan, onko tieto ennalta määritellyissä rajoissa. Valikoima osoitinmittareita on erityisen hyödyllinen pistelaskutaulukko-tyyppisen tulosteen yhteydessä.

Mittarien alityypit

Valitsemasi mittarityyppi määrää, mitä alityyppejä on tarjolla avattavassa Tyyppi-luettelossa. Osoitintaulumittarilla ei ole alityyppejä. Mittareilla on seuraavia alityyppejä:

- Palkkimittarit: Täytetyt ja LED-tyyliset. Oletusarvoinen alityyppi on täytetty.
- Osoitinmittarit: Kolmiulotteiset (3D) ja kaksiulotteiset (2D). Oletusarvoinen alityyppi on 3D.






Mittarien koot

Mahdolliset koot ovat pieni, keskikokoinen, suuri ja räätälöity. Oletusarvoinen koko on keskikokoinen.

Mittarinäkymän asetukset sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers

Mittarinäkymäsivun ylälaudassa olevien painikkeiden kautta pääsee erilaisiin mittariasetuksiin. Seuraavassa taulukossa on kuvailtu mittarinäkymän painikkeita ja asetuksia.

Mittarinäkymän painike	Kuvaus
------------------------	--------

Mittarinäkymän painike	Kuvaus
	Mittarin taustan ominaisuudet. Voit määrittää mittarin takana näkyvän taustan yleiset ominaisuudet.
	Mittarin otsikot. Voit määrittää mittarille otsikon, alaotsikon, alatunnisteen ja toissijaisen alatunnisteen.
	Mittarin asteikot. Voit määrittää mittarin edustamat asteikot.
	Mittarin lisäominaisuudet. Voit määrittää muita mittarin ominaisuuksia, kuten mittarin osien ulkoasun ominaisuuksia, rajojen ja jakoviivojen ominaisuuksia tai toiminnon, joka tapahtuu käyttäjän napsauttaessa mittaria.
	Lisäominaisuudet. Voit määrittää osoitintaulumittarin muita ominaisuuksia, kuten sen, miltä asteikon otsikot näyttävät, sekä mittarin kaaren pituuden ja mittarin paksuuden.

Mittarinäkymien lisääminen ja muuttaminen järjestelmässä Oracle CRM On Demand Answers.

Seuraavassa on ohjeet siitä, miten mittarinäkymä lisätään tai miten sitä muokataan.

HUOMAUTUS: Jos valitset mittarityypin, joka ei sovellu tuloksiin, tuloksia ei esitetä.

Ohjelmassa Oracle CRM On Demand Answers voit lisätä mittarinäkymän tai muuttaa sitä seuraavasti.

- 1 Tee sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Luo asettelu -sivulla jokin seuraavista toimista:
 - Jos haluat lisätä uuden mittarinäkymän, valitse Lisää näkymä ja sen jälkeen Mittari.
 - Jos haluat muokata mittarinäkymää, valitse mittarinäkymän Muokkaa näkymää -painike.
 Työtila näyttää näkymän vaihtoehdot ja asetukset.
- 2 Määritä Mittari-, Tyyppi- ja Koko-kenttien asetukset.
- 3 Valitse (mittarin tyypestä riippumatta) avattavasta Mittayksiköt-luettelosta mittayksikkö mittarille.
- 4 Osoitintaulumittarit:
 - a Valitse avattavasta Osoittimen tyyppi -luettelosta neula, jota osoittimessa käytetään (esim. kompassi, nuoli tai viiva).
 - b Voit valita osoitinneulan värin valitsemalla Väri-kentästä haluamasi värin.

- c Voit lisätä toisen osoitinneulan valitsemalla Lisää osoitin.
- 5 Mittarinäkymäsivun ylälaudassa olevien painikkeiden avulla voit määrittää lisää mittariasetuksia.
- 6 Voit poistaa muutokset ja palauttaa oletusarvoisen mittarinäkymän valitsemalla Palauta oletusarvo.
- 7 Tallenna raportti.

Mittarin taustan yleisten ominaisuuksien määrittäminen mittarinäkymässä

Voit määrittää sellaisia mittarin taustan yleisiä ominaisuuksia, kuten näytetäänkö otsikko ja onko jokaisella mittarilla kuvateksti. Voit määrittää myös taustan ja otsikon värit sekä päättää, onko taustan ympärillä kehykset, kuinka monta mittaria näytetään rivissä ja kuinka pitkä etäisyys niiden välillä on.

Voit asettaa mittarinäkymän taustan yleiset ominaisuudet seuraavasti

- 1 Napsauta mittarinäkymäsivun yläosassa olevaa Mittarin taustan ominaisuudet -painiketta.
- 2 Valitse otsikko Mittarin taustan ominaisuudet -valintaikkunassa toimimalla seuraavasti:
 - Jos haluat näyttää mittarin nimen, älä valitse Ohita oletusarvo -valintaruutua ja jätä otsikkotekstin kenttä tyhjäksi.
 - Jos haluat näyttää eri otsikon, valitse Ohita oletusarvo -valintaruutu ja kirjoita haluamasi otsikkoteksti.
 - Jos et halua otsikon näkyvän taustalla, valitse Ohita oletusarvo -valintaruutu ja jätä otsikkotekstin kenttä tyhjäksi.
- 3 Jos haluat näyttää selitteen, valitse haluamasi selite luettelosta, tai jos haluat piilottaa selitteen, valitse Ei mitään.
Kuvatekstin oletussijainti on otsikon alapuolella.
- 4 Jos haluat valita värin taustalle, jota vasten mittari näkyy, napsauta Taustaväri-kenttää ja valitse haluamasi vaihtoehto.
- 5 Voit valita otsikon värin napsauttamalla Tekstin väri -kenttää ja valitsemalla haluamasi vaihtoehdon.
- 6 Jos haluat kehyksen taustan reunojen ympärille, valitse Kehyksen väri -kenttä ja valitse haluamasi vaihtoehto.
- 7 Määritä, kuinka monta mittaria haluat riviin, sekä niiden välinen etäisyys.
Mittareiden välinen etäisyys määritetään pikseleissä.
- 8 Valitse OK.
Mittarinäkymä päivittyy. Näkymän koko saattaa muuttua valintojen mukaan.

Otsikoiden ja alaviitteiden lisääminen mittarinäkymään

Voit määrittää mittarille otsikon, alaotsikon, alaviitteen ja toisen alaviitteen. Jos taustassa on useita mittareita, kullekin mittarille tulee omat otsikot ja alaviitteet. Otsikot ja alaviitteet ovat valinnaisia.

Voit lisätä otsikoita ja alaviitteitä mittarinäkymään seuraavasti:

- 1 Napsauta mittarinäkymäsivun yläosassa olevaa Mittarit otsikot -painiketta.
- 2 Kirjoita haluamasi teksti Mittarit otsikot -valintaikkunassa ja valitse OK.

HUOMAUTUS: Aivan kuten selostusnäkyessä, voit käyttää merkintää @n sisällyttääksesi tietyn sarakkeen tulokset mittarin otsikoihin. Esimerkiksi @1 sisällyttää ensimmäisen sarakkeen tulokset ja @3 kolmannen sarakkeen tulokset. Lisätietoja on kohdassa [Selostustekstin lisääminen tuloksiin](#) (sivulla 1013).

Mittarinäkymä päivittyy.

Mittarien asteikkojen lisääminen mittarinäkymässä

Mittarien asteikot määrittävät kunkin asteikon vähimmäis- ja enimmäisarvot. Niihin sisältyy värit, joissa mittarin asteikko esitetään, esimerkiksi vihreä hyväksyttävillä arvoilla, keltainen varoitukselle ja punainen kriittiselle.

Voit valita mittareiden asteikoiksi staattisia arvoja, mittarin sarakkeen nimen tai SQL-kyselyn tuloksen.

Mittarin asteikon määrittäminen mittarinäkymässä

- 1 Napsauta mittarinäkymäsivun yläosassa olevaa Mittarin asteikot -painiketta.
- 2 Tee Mittarin asteikot -valintaikkunassa seuraavat toimet:
 - a Syötä asteikolle seloste.
 - b Voit määrittää mittarin vähimmäis- ja enimmäisasteikot valitsemalla Ominaisuudet-painikkeen ja valitsemalla haluamasi asetukset Lisäasetukset-valintaikkunassa.
 - c Voit määrittää asteikon värin napsauttamalla Väri-kenttää ja valitsemalla haluamasi vaihtoehdon.
- 3 Valitse OK.

Mittarinäkymä päivittyy.

Mittarin muiden ominaisuuksien määrittäminen mittarinäkymässä

Mittarin muihin ominaisuuksiin sisältyy mittarin osien ulkoasu, mittarin rajojen ja jakoviivojen kaltaisten skaalatekijöiden ominaisuudet sekä mittaria napsautettaessa tapahtuvan vuorovaikutuksen määrittäminen. Nämä ominaisuudet asetetaan Muut mittarin ominaisuudet -valintaikkunassa.

Mittarin ulkoasua koskevat valinnat tehdään Ulkoasu-välilehdellä ja niihin sisältyy seuraavat kohdat:

- Näkyvätkö tietoja koskevat nimiöt.

Nimiöt joko näkyvät aina, näkyvät ainoastaan käyttäjän liikuttaessa hiirtä mittarin osien yli tai eivät näy koskaan.

- Mittarin taustaväriin, mittarin sisällä olevan tekstin väriin ja mittarin ympärillä olevien kehysten valinta.
- Mittarin korkeus ja leveys pikseleissä.

Skaalaominaisuuksia koskevat vaihtoehdot näkyvät Skaala-välilehdellä. Niihin sisältyy seuraavat kohdat:

- Mittarin oletusarvoiset tai räätälöidyt rajat.
- Suurempien ja pienempien jakoviivojen lukumäärä.

Käyttäjän vuorovaikutusta mittarin kanssa koskevat vaihtoehdot näkyvät Vuorovaikutus-välilehdellä, ja niihin sisältyy seuraavat toiminnot:

- **Navigoi.** Käyttäjä voi navigoida toiseen tallennettuun raporttiin tai dashboardiin.
- **Ei toimintoa.** Mittarista ei voi navigoida.

Voit määrittää myös lisäominaisuuksia Palkki-tyypin mittareille valitsemalla sopivan kuvakkeen.

Lisäominaisuuksien määrittäminen mittarinäkymässä

- 1 Napsauta mittarinäkymäsivun yläosassa olevaa Mittarin lisäominaisuudet -painiketta.
- 2 Valitse haluamasi vaihtoehdot Mittarin lisäominaisuudet -valintaikkunan Ulkoasu-, Asteikko- ja Vuorovaikutus-välilehdissä.
- 3 Valitse OK.
Mittarinäkymä päivittyy.

Osoitintaulumittarin osoitintaulun lisäominaisuuksien määrittäminen

Lisäominaisuuksissa voit päättää, näkyvätkö skaalanimiöt ja mitä arvoja niissä on, määrittää osoitintaulun kaaren pituuden ja valita osoitintaulun paksuuden.

Valittavissa on seuraavat skaalanimiöiden esittämistä koskevat vaihtoehdot:

- Prosentteina kokonaismäärästä
- Todellinen arvo

Osoitintaulun kaaren pituus ilmaistaan asteissa. Esimerkiksi arvo 360 tarkoittaa osoitintaulua, joka on kokonainen ympyrä.

Osoitintaulun paksuus ilmaistaan pikseleissä. Mitä suurempia arvoja määrität, sitä paksumpi osoitintaulusta tulee, jolloin osoitintaulun sisempi kehä pienenee. Jos määrität arvoja, jotka ovat erittäin suuria suhteessa osoitintaulun kokoon, mittari voi vääristyä. Tämä ei ole suositeltavaa.

Osoitintaulumittarin osoitintaulun lisäominaisuuksien määrittäminen

- 1** Napsauta mittarinäkymäsivun yläosassa olevaa Lisäominaisuudet-painiketta.
- 2** Valitse osoitintaulun ominaisuusikkunassa vaihtoehto, joka määrittää, miten asteikon otsikot näkyvät.
Jos et halua skaalanimiöitä esitettävän, valitse Ei skaalanimiöitä.
- 3** Määritä osoitintaulun kaaren pituus ja osoitintaulun paksuus valitsemalla ensin vaihtoehto, jossa voit määrittää ne manuaalisesti, ja syöttämällä sitten arvot.
- 4** Valitse OK.
Mittarinäkymä päivittyy.

Tulosten rajaamiseen käytettyjen suodattimien näyttö

Suodattimien näkymien avulla voit tuoda esille raportissa käytettävät suodattimet. Lisätietoja suodattimien lisäyksestä raportteihin on kohdassa [Suodattimien lisäys sarakkeisiin](#) (sivulla 944).

Suodattimien näkymän lisäys tai muokkaus

- 1** Tee sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Luo asettelu -sivulla jokin seuraavista toimista:
 - Jos haluat lisätä uuden suodattimien näkymän, valitse Lisää näkymä ja sitten Aktiiviset suodattimet.
 - Jos haluat muokata suodattimien näkymää, valitse suodatinten näkymän Muokkaa näkymää -painike.Suodattimien näkymä tulee esille työtilaan.
- 2** Valitse lopuksi OK.
- 3** Tallenna raportti.

Merkintätekstin lisäys tuloksiin

Käytä Staattinen teksti -näkymää tulosten yhteydessä näytettävien oheistekstien lisäämiseen ja muokkaamiseen. Voit lisätä oheistekstejä, jotka sisältävät muotoiltua tekstiä, ActiveX-komponentteja tai JavaScriptiä, äänipätkiä, animaatiota, erikoislogoja ja niin edelleen. Oheisteksti voi sisältää mitä tahansa selaimesi tukemaa materiaalia.

Tässä osassa kuvaillaan Staattinen teksti -näkymän lisääminen ja muokkaaminen ja annetaan joitakin esimerkkejä staattisesta tekstistä. Jos löydät esimerkin, joka vastaa sitä, mitä aiot tehdä, voit kopioida sen ja räätälöidä mieleiseksesi.

Staattinen teksti -näköymän lisääminen ja muokkaaminen

- 1 Tee sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Luo asettelu -sivulla jokin seuraavista toimista:
 - Jos haluat lisätä uuden vakiotekstinäkymän, valitse Lisää näköymä ja sen jälkeen Vakioteksti.
 - Jos haluat muokata vakiotekstinäkymää, valitse vakiotekstinäkymän Muokkaa näköymää -painike.
 Staattinen teksti -näköymä näkyy työtilassa.

- 2 Syötä oheisteksti tekstilaatikkoon.

Jos haluat käyttää lihavointia, kursiiivia tai alleviivausta, napsauta kyseistä painiketta lisätäksesi aloitus- ja lopetus-HTML-tunnisteet ja kirjoita sitten teksti tunnisteiden väliin, tai valitse teksti ensin ja käytä sitten muotoilupainiketta.

HUOMAUTUS: Lisää rivinvaihto rivinvaihtopainikkeella. Rivinvaihtoja ei voi tehdä Enter-näppäimellä.

Seuraavassa taulukossa on esimerkkejä.

Esimerkki Staattinen teksti -näköymästä	Kuvaus ja käyttöön liittyvät huomautukset
HTML-teksti	<p>Kopioi tai kirjoita HTML (tai sopiva muotoiltu teksti) tekstilaatikkoon. Voit myös napsauttaa HTML-tunnistepainikkeita. Syötettävän tekstin muodon mukaan voidaan käyttää oheistunnisteita tekstin muotoilun hallintaan. Voit esimerkiksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ määrittää fontin koon ja värin: <code>Red Text</code> ■ yhdistää tunnisteita tehosteiksi: <code>Bo1d Red Text</code>
ActiveX-objekti	<p>ActiveX-objektin on oltava itsenäinen ja selaimesi on tuettava sitä. Kopioi tai kirjoita objekti HTML-teksti-ikkunaan. Varmista, että aloitus- ja lopetustunnisteet <code><object...></code> ja <code></object></code> ovat mukana.</p>
JavaScript tai VBScript	<p>Skriptin on oltava itsenäinen ja selaimesi on tuettava sitä. Kopioi tai syötä skripti tekstiruutuun. Varmista, että aloitus- ja lopetustunnisteet <code><script></code> ja <code></script></code> ovat mukana.</p>

Esimerkki Staattinen teksti -näkömäästä	Kuvaus ja käyttöön liittyvät huomautukset
Ääni	<p>Varmista, että tiedät, missä äänileike sijaitsee. Jos äänileike on tarkoitettu jaettuun ympäristöön, sen on oltava verkkolevyllä, jonne kaikki käyttäjät pääsevät.</p> <p>Käytä äänen lisäämiseen HTML-tunnistetta <EMBED> seuraavassa muodossa:</p> <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>jossa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ jossa <i>"audio"</i> on äänileikkeen sijainti ja nimi. <p>Seuraava HTML on esimerkki kiintolevylläsi olevan äänileikkeen lisäämisestä:</p> <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDI files\wake up.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>Seuraava HTML on esimerkki saman äänileikkeen lisäämiseksi verkkopalvelimellasi sijaitsevasta jaetusta sijainnista:</p> <pre><EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wake up.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>
Taustakuva	<p>Seuraavassa esimerkissä käytetään JavaScriptiä.</p> <p>Varmista, että tiedät, missä taustakuvana käytettävä kuva sijaitsee. Jos kuva on tarkoitettu käytettäväksi jaetussa ympäristössä, sen on oltava sellaisella verkkolevyllä tai verkkosivulla, jonne kaikki käyttäjät pääsevät.</p> <p>Jos kuva sijaitsee jaetussa dashboard-tiedostojen kansiossa, seuraava on sen esimerkki-HTML:</p> <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NameOfGraphic";</script></pre> <p>jossa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ jossa <i>NameOfGraphic</i> on käytettävän tiedoston nimi, kuten bricks.gif tai sand.jpg.

- 1 Vakiotekstinäkymässä käytettävän fontin ulkonäköä voi muokata valitsemalla näkymän muotoilupainikkeen.
- 2 Jos haluat tuoda fonttien muotoilun jostakin aiemmin tallennetusta näkymästä, valitse Tuo muotoilu toisesta analyysistä -painike ja navigoi tallennettuun näkymään.

- 3 Kun olet valmis, valitse OK.
- 4 Tallenna raportti.

Selitteiden lisäys raportteihin selitenäkymässä

Selitenäkymässä voit tallentaa raportissa käytetyn erityismuotoilun merkityksen, kuten mittareissa käytettyjen mukautettujen värien merkityksen.

Voit esimerkiksi käyttää raporteissa ehdollista muotoilua, joka ilmaisee kriittiset kohteet punaisina ja huomiota tarvitsevat kohteet keltaisina. Voit lisätä selitteen, jonka teksti kuvaa värien merkityksen, sekä kuvatekstin, jossa kuvataan tilanteen edellyttämät toiminnot. Ulkoasun muotoilun avulla voit muuttaa tekstin taustavärejä niin, että ne vastaavat ehdollisen raportin värejä.

Selitenäkymän lisäys tai muokkaus

- 1 Tee sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Luo asettelu -sivulla jokin seuraavista toimista:
 - Jos haluat lisätä uuden selitenäkymän, valitse Lisää näkymä ja sen jälkeen Selite.
 - Jos haluat muokata selitenäkymää, valitse selitenäkymän Muokkaa näkymää -painike.Selitenäkymä näkyy työtilassa.
- 2 Valitse Otsikko-kentässä otsikon sijainti.

Valinnat ovat: Oikealla, Vasemmalla tai Ei mitään. Jos et haluat, että otsikko näytetään, valitse Ei mitään.
- 3 Valitse Selitteen nimikkeitä rivillä -kentässä rivillä näytettävien selitteen nimikkeiden määrä.
- 4 (Valinnainen) Kirjoita selitteen otsikko, esimerkiksi Selite.
- 5 Kirjoita ehdon merkitys ensimmäisen kuvatekstin tekstiruutuun, esimerkiksi Edellyttää välitöntä huomiota.
- 6 Kirjoita ensimmäinen tallennettava ehto ensimmäisen mallitekstin tekstiruutuun, esimerkiksi Kriittinen.

Voit määrittää taustaväriksi esimerkiksi punaisen yleisessä muotoiluvalintaikkunassa. Tekstin määrittäminen on valinnaista. Voit halutessasi määrittää vain taustaväriä.
- 7 Voit lisätä toisen otsikon valitsemalla Lisää nimike -painikkeen.
- 8 Kun olet lisännyt haluamasi otsikot, valitse OK.
- 9 Tallenna raportti.

Raporttien sarakkeiden muuttamisen salliminen

Jos haluat, että käyttäjät voivat dynaamisesti muuttaa raportissa näkyviä sarakkeita, käytä sarakkeen valintanäkymää. Yksi sarakkeen valitsin voidaan liittää kuhunkin sarakkeeseen tietyssä raportissa ja useita sarakkeita (ominaisuuksia) kuhunkin sarakkeen valitsimeen.

Sarakkeen valintanäkymän lisäys tai muokkaus

- 1 Tee sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Luo asettelu -sivulla jokin seuraavista toimista:
 - Jos haluat lisätä uuden sarakkeen valintanäkymän, valitse Lisää näkymä > Lisäasetukset > Sarakkeen valinta.
 - Jos haluat muokata sarakkeen valintanäkymää, valitse sarakkeen valintanäkymän Muokkaa näkymää -painike.

Työtila näyttää näkymän vaihtoehdot ja asetukset.
- 2 Valitse Ota käyttöön -valintaruutu jokaisen sarakkeen kohdalla, joissa haluat sarakkeen valitsimen näkyvän.
- 3 Kirjoita sarakkeen otsikko kullekin valitsimelle ja valitse otsikolle sijainti.
HUOMAUTUS: Jos et kirjoita otsikkoa, tuloksia katselevat käyttäjät eivät näe valitsimessa otsikkoa.
- 4 Jos haluat, että tulokset päivittyvät heti, kun käyttäjä valitsee uuden vaihtoehdon sarakevalitsimesta, valitse päivitä automaattisesti, kun uusi sarake valitaan -valintaruutu. Jos poistat tämän valintaruudun valinnan, käyttäjät näkevät sarakevalitsimien vieressä Hae-painikkeen ja heidän on napsautettava sitä, jotta he näkevät uudet tulokset.
- 5 Jos haluat esikatsella sarakkeen valintanäkymää, valitse Näytä tulokset -valintaruutu.
- 6 Palaa takaisin Asettelynäkymät-sivulle napsauttamalla OK.
- 7 Voit siirtää tai muokata sivun sarakkeen valintanäkymää (ja tarvittaessa myös muita näkymiä) toimimalla seuraavasti:
 - Jos haluat siirtää näkymän eri kohtaan sivulla, vedä näkymää ja pudota se uuteen kohtaan.
 - Jos haluat muotoilla sarakkeen valintanäkymän ulkoasua, valitse Muokkaa näkymää -painike.

Voit määrittää solun, reunat, taustan ja muita muotoiluasetuksia (leveyden, korkeuden, sisennyksen, oikean täytön, täytön ylhäältä ja täytön alhaalta).
 - Jos haluat muokata sarakkeen valintanäkymää, valitse Muokkaa näkymää -painike.
 - Jos haluat poistaa sarakkeen valintanäkymän, valitse Poista näkymä -painike.
- 8 Kun muutokset ovat valmiit, tallenna raportti.

Tietyn näkymän valinnan salliminen käyttäjille käyttämällä näkymän valitsimen näkymää

Voit valita tietyn näkymän tallennettujen näkymien tuloksista käyttämällä näkymän valitsimen näkymää. Kun näkymän valitsin sijoitetaan raporttiin, se näkyy avattavana luettelona, josta käyttäjät voivat valita haluamansa tuloksenäkymän.

Näkymän valitsin -näkymän lisäys tai muokkaus

- 1 Tee sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Luo asettelu -sivulla jokin seuraavista toimista:
 - Jos haluat lisätä uuden näkymän valitsin -näkymän, valitse Lisää näkymä, Lisäasetukset ja sen jälkeen Näkymän valitsin.
 - Jos haluat muokata näkymän valitsin -näkymää, valitse näkymän valitsin -näkymän Muokkaa näkymää -painike.

Työtilassa näkyy näkymän valitsin -näkymä.
- 2 (Valinnainen) Kirjoita näkymän valitsimelle otsikko ja määritä, mihin haluat otsikon sijoittuvan suhteessa näkymän valitsimeen.
- 3 Valitse näkymät, joiden haluat sisältyvän näkymän valitsimeen:
 - Valitse näkymät käytettävissä olevien näkymien ruudusta ja siirrä ne Sisältyvät näkymät -ruutuun.
 - Kun haluat nimetä valitun näkymän uudelleen, valitse Sisältyvät näkymät -ruudun Nimeä uudelleen -painike.

HUOMAUTUS: Ei mitään -näkymässä näkyy vain valitsin.
- 4 Voit esikatsella näkymän valitsin -näkymää valitsemalla Näytä tulokset -valintaruudun.
- 5 Voit palata Asettelenäkymät-sivulle valitsemalla OK-painikkeen.
- 6 Voit siirtää tai muokata sivun näkymän valitsin -näkymää (ja tarvittaessa myös muita näkymiä) seuraavasti:
 - Jos haluat siirtää näkymän eri kohtaan sivulla, vedä näkymää ja pudota se uuteen kohtaan.
 - Jos haluat muotoilla näkymän valitsin -näkymän ulkoasua, valitse Muokkaa näkymää -painike.

Voit määrittää solun, reunat, taustan ja muita muotoiluasetuksia (leveyden, korkeuden, sisennyksen, oikean täytön, täytön ylhäältä ja täytön alhaalta).

 - Jos haluat muokata näkymän valitsin -näkymää, valitse Muokkaa näkymää -painike.
 - Jos haluat poistaa näkymän valitsin -näkymän, valitse Poista näkymä -painike.
- 7 Kun muutokset ovat valmiit, tallenna raportti.

Tulosten näyttäminen suppilokaavioissa

Suppilokaavio-näkymässä tulokset näytetään kolmiulotteisena kaaviona, jossa tavoitearvot ja toteutuneet arvot ja tasot esitetään värien avulla. Yleensä suppilokaavioita käytetään prosessin vaiheisiin liittyvien tietojen graafiseen esittämiseen. Tällaisia tietoja ovat esimerkiksi myynnin eri vaiheiden potentiaaliset tuotot.

Suppilokaavioilla voidaan kätevästi vertailla tavoitetta ja toteutumaa, kun tavoitteen tiedetään pienenevän (tai suurenevan) voimakkaasti kussakin vaiheessa, kuten myynnin potentiaali. Voit valita jonkin värillisen alueen saadaksesi tarkempia tietoja.

Suppilokaavioissa kynnyksillä ilmaistaan prosenttiosuutta tavoitearvosta, ja värien avulla annetaan visuaalista informaatiota jokaisesta vaiheesta:

- Kaikki vaiheet, joissa toteutunut arvo on alinta kynnyksarvoa pienempi, näytetään punaisella.
- Kaikki vaiheet, joissa toteutunut arvo on ylintä kynnyksarvoa pienempi, näytetään keltaisella.
- Kaikki vaiheet, joissa toteutunut arvo on ylintä kynnyksarvoa suurempi, näytetään vihreällä.

Suppilokaavionäkymän lisääminen ja muokkaaminen

- 1 Tee sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Luo asettelu -sivulla jokin seuraavista toimista:
 - Jos haluat lisätä uuden suppilokaavionäkymän, valitse Lisää näkymä > Lisäasetukset > Suppilokaavio.
 - Jos haluat muokata suppilokaavionäkymää, valitse suppilokaavionäkymän Muokkaa näkymää -painike.
 Työtilassa näkyvät kyseisen suppilokaavionäkymän valinnat ja asetukset.
- 2 Tee omat asetukseti työtilassa näkyville kentille.
Seuraavassa taulukossa on kenttien kuvaukset.

Suppilokaavionäkymän Työtila-kenttä	Kuvaus
Kaavion nimi	Nimi, joka näytetään kaavion yläpuolella
Taso	Avattavasta luettelosta valittu kuvattava vaihe. Nämä arvot näytetään vaaka-akselilla.
Toteutunut arvo	Ilmaisee vaiheen toteutuneen arvon, avattavasta luettelosta valittu sarake.
Tavoitearvo	Ilmaisee vaiheen tavoitearvon, avattavasta luettelosta valittu sarake.
Vain viimeisen vaiheen tavoitearvo	Ilmaisee, näytetäänkö tavoitearvo kaikille vaiheille vai ainoastaan viimeiselle vaiheelle.
Tavoitteen saavuttamiseen tarvittava tekijä	Tekijät, jotka tarvitaan tavoitteiden saavuttamiseksi.
Alin kynnyksarvo	Ilmaisee kynnyksarvon, jota pienemmät prosenttiosuudet näytetään punaisella. Tämän arvon ja ylimmän kynnyksarvon välillä olevat arvot esitetään keltaisella.

Suppilokaavionäkymän Työtila-kenttä	Kuvaus
Ylin kynnysarvo	Ilmaisee kynnysarvon, jota suuremmat prosenttiosuudet esitetään vihreällä.
Koko	Ilmaisee koon.
Automaattinen vakio muoto ja tasalevyiset vaiheet	Ilmaisee, käytetäänkö ohjelman Oracle CRM On Demand Answers kaaviossa automaattisesti vakio muotoa ja samanlevyisiä vaiheita.
Vuorovaikutus	Ilmaisee kaaviossa sallittavan vuorovaikutuksen. Vaihtoehdot ovat Ei mitään, porautuminen ja navigointi.

- 3 Voit esikatsella suppilokaavionäkymää valitsemalla Näytä tulokset -valintaruudun.
- 4 Voit palata Asettelunäkymät-sivulle valitsemalla OK-painikkeen.
- 5 Voit siirtää tai muokata sivun suppilokaavionäkymää (ja tarvittaessa myös muita näkymiä) toimimalla seuraavasti:
 - Jos haluat siirtää näkymän eri kohtaan sivulla, vedä näkymää ja pudota se uuteen kohtaan.
 - Jos haluat muotoilla suppilokaavionäkymän ulkoasua, valitse Muokkaa näkymää -painike.
 Voit määrittää solun, reunat, taustan ja muita muotoiluasetuksia (leveyden, korkeuden, sisennyksen, oikean täytön, täytön ylhäältä ja täytön alhaalta).
 - Jos haluat muokata suppilokaavionäkymää, valitse Muokkaa näkymää -painike.
 - Jos haluat poistaa suppilokaavionäkymän, valitse Poista näkymä -painike.
- 6 Kun muutokset ovat valmiit, tallenna raportti.

Selostustekstin lisääminen tuloksiin

Selostusnäkyssä voit lisätä tekstikappaleita, jotka näkyvät raportissa. Selostukseen voi kirjoittaa lisätietoja, esimerkiksi kontekstitietoja, selityksen tai lisäkuvaus. Selostusnäkyssä voi tehdä seuraavat toimet:

- Voit kirjoittaa tulosten jokaista saraketta kohden virkkeen, jossa on paikkamerkit.
- Voit määrittää, kuinka rivit erotetaan.
- Muotoilupainikkeilla voit lihavoida, kursivoida tai alleviivata tekstiä sekä lisätä rivinvaihtoja.
- Voit muuttaa selostusnäkyksen fonttien ulkonäköä tai tuoda fonttiasetukset tallennetusta näkymästä.

Selostustekstinäkymän käyttötapausesimerkki

Käyttäjä luo raportin, joka palauttaa toiseen sarakkeeseen alueen nimen osana tulosjoukkoa. Käyttäjä haluaa, että selostusnäkyssä näkyy johdantoteksti ja jokainen alue omalla rivillään alla olevan esimerkin mukaisesti.

Tässä raportissa näkyy myynti alueittain. Alueet ovat

Itäinen alue

Läntinen alue

Käyttäjän selostusnäkömään tekemät merkinnät näkyvät seuraavassa taulukossa.

Kenttä	Merkintä	Selitys
Etuliite	[b] Tässä raportissa näkyvät myynti alueittain. Alueet ovat[/b][br][br]	Etuliite liittää tekstin selostuksen alkuun. Teksti näkyy lihavoituna, ja sen lopussa on kaksi rivinvaihtoa. Käyttäjä siirtää kohdistimen Etuliite-tekstikenttään. Hän lisää tekstin alkuun ja loppuun lihavoitua merkitsevän tunnisteiden valitsemalla tekstin lihavoitupainikkeen (B). Käyttäjä kirjoittaa tunnisteiden väliin seuraavan tekstin: Tässä raportissa näkyy myynti alueittain. Alueet ovat Sen jälkeen käyttäjä napsauttaa rivinvaihtopainiketta kaksi kertaa.
Selostus	@2	Merkinnällä lisätään selostustekstiin toisen sarakkeen tulokset (alueen nimi). Käyttäjä siirtää kohdistimen selostustekstikenttään ja kirjoittaa merkit @2.
Rivien erotin	[br]	Tätä tunnistetta käytettäessä selostustekstin jokainen kohta alkaa uudelta riviltä. Käyttäjä siirtää kohdistimen rivien erottimen tekstikenttään ja valitsee rivinvaihdon kaksi kertaa.
Jälkiliite	[br][b] Myynti alueittain -raportin loppu[/b]	Jälkiliite liittää tekstin selostuksen loppuun samalla periaatteella kuin etuliite liittää tekstin alkuun.

Selostusnäkömään varatut merkit

Seuraavat merkit ovat varattuja selostusnäkömässä:

- @ (ät-merkki, paitsi kun sitä käytetään sarakkeen paikkamerkkinä selostustekstikentässä)
- [(vasen hakasulje)
-] (oikea hakasulje)
- ‘ (puolilainausmerkki)
- \ (kenoviiva)

HUOMAUTUS: Jos haluat käyttää varattua merkkiä, kirjoita sen eteen kenoviiva (\). Jos esimerkiksi haluat käyttää selostustekstissä kenoviivaa, kirjoita \\\.

Selostusnäköymien lisäys tai muokkaus

Seuraavassa toimintaohjeessa kuvataan selostusnäköymän luontivaiheet.

Tekstiä voi lihavoida, kursivoida tai alleviivata muotoilupainikkeilla etuliite-, selostus- ja jälkiliitetekstikentissä.

HUOMAUTUS: Lisää rivinvaihto rivinvaihtopainikkeella. Rivinvaihtoja ei voi tehdä Enter-näppäimellä.

Selostusnäköymän lisäys tai muokkaus

- 1 Tee sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Luo asettelu -sivulla jokin seuraavista toimista:

- Jos haluat lisätä uuden selostusnäköymän, valitse Lisää näköymä > Lisäasetukset > Selostus.
- Jos haluat muokata selostusnäköymää, valitse Muokkaa näköymää -painike.

Työtilassa näkyvät selostusnäköymän valinnat ja asetukset.

- 2 Syötä valitsemasi arvot työtilan kenttiin.

Seuraavassa taulukossa on kenttien kuvaukset.

Selostusnäköymän työtilan kenttä	Huomautukset
Etuliite	Määrittää selostuksen otsikon. Tämä teksti näkyy selostuksen alussa.
Selostus	Teksti, joka näkyy jokaista tulosriviä kohden. Voit lisätä selostukseen tietyn sarakkeen tulokset käyttämällä merkintää @n. Esimerkki: jos käytät merkintää @1, selostukseen lisätään ensimmäisen sarakkeen tulokset. Jos käytät merkintää @3, selostukseen lisätään kolmannen sarakkeen tulokset.
Rivien erotin	Määrittää rivit erottavan tunnisteiden. Jos haluat käyttää oletuserotintimen sijaan jotain muuta erotinta, syötä rivien erotin tähän tekstikenttään.
Jälkiliite	Määrittää selostuksen alatunnisteiden. Tämä teksti näkyy selostuksen lopussa.

- 3 Jos haluat muuttaa selostusnäköymän fonttien ulkonäköä, valitse näköymänmuokauspainike.
- 4 Jos haluat tuoda fonttien muotoilun jostakin aiemmin tallennetusta näköymästä, valitse Tuo muotoilu toisesta analyysistä -painike ja navigoi tallennettuun näköymään.
- 5 Voit esikatsella selostusnäköymää valitsemalla Näytä tulokset -valintaruudun.
- 6 Voit palata Asettelynäköymät-sivulle valitsemalla OK-painikkeen.
- 7 Voit siirtää tai muokata sivun selostusnäköymää (ja tarvittaessa myös muita näköymiä) toimimalla seuraavasti:
 - Jos haluat siirtää näköymän eri kohtaan sivulla, vedä näköymää ja pudota se uuteen kohtaan.
 - Jos haluat muotoilla selostusnäköymän ulkoasua, valitse Muokkaa näköymää -painike.

Voit määrittää solun, reunat, taustan ja muita muotoiluasetuksia (leveyden, korkeuden, sisennyksen, oikean täytön, täytön ylhäältä ja täytön alhaalta).

- Jos haluat muokata selostusnäkymää, valitse Muokkaa näkymää -painike.
- Jos haluat poistaa selostusnäkymän, valitse Poista näkymä -painike.

8 Kun muutokset ovat valmiit, tallenna raportti.

Tulosten näyttäminen vierivänä tekstinä

Noteeraus näyttää tulokset sivun yli vierivänä tekstinä. Voit mukauttaa vierusalueen kokoa, nopeutta ja tulosten vierityssuuntaa sekä muita näyttöasetuksia.

HUOMAUTUS: Jos Web-selaimesi ei tule liikkuvaa tekstiä, tulokset kyllä näkyvät, mutta niitä ei vieritetä sivun yli.

Noteerausnäkymän lisäys tai muokkaus

- 1 Tee sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Luo asettelu -sivulla jokin seuraavista toimista:
 - Jos haluat lisätä uuden noteerausnäkymän, valitse Lisää näkymä > Lisäasetukset > Noteeraus.
 - Jos haluat muokata noteerausnäkymää, valitse noteerausnäkymän Muokkaa näkymää -painike.Työtilassa näkyvät noteerausnäkymän valinnat ja asetukset.

- 2 Voit käyttää useimmin käytettyjen kenttien oletusasetuksia napsauttamalla oletusasetusten valintapainiketta.

VAROITUS: Jos napsautat oletusasetusten valintapainiketta annettuasi arvoja muihin kenttiin, jo antamasi arvot poistetaan.

- 3 Voit tyhjentää kaikki kentät napsauttamalla kenttien tyhjennyspainiketta.

HUOMAUTUS: Kun olet tyhjentänyt kentät, voit napsauttaa oletusasetusten valintapainiketta ja palauttaa useimmin käytettyjen kenttien oletusasetukset.

- 4 Tee omat asetukseti työtilassa näkyville kentille.

Seuraavassa taulukossa on kenttien kuvaukset.

Noteerausnäkymän työtilan kenttä	Kuvaus

Noteerausnäkyvän työtilan kenttä	Kuvaus
Toiminto	<p>Määrittää tulosten vieritystavan:</p> <p>Vierivä.Tulokset eivät ensin näy. Ne vierivät sivulle ja toistuvat vasta poistuttuaan ensin kokonaan näkyvistä.</p> <p>Liukuva.Tulokset eivät ensin näy. Ne vierivät sivulle ja pysähtyvät osuessaan sivun toiseen laitaan.</p> <p>Vaihtuva.Tulokset liikkuvat edestakaisin vieritysalueella.</p>
Suunta	Määrittää tekstin vierityssuunnan (Vasemmalle, Oikealle, Alas tai Ylös).
Leveys	<p>Määrittää vieritysalueen leveyden joko kuvapisteinä tai prosentteina koko sivun leveydestä.</p> <p>Esimerkki: 200 on yhtä kuin 200 kuvapistettä ja 25 % on yhtä kuin neljännes sivun leveydestä.</p>
Korkeus	<p>Määrittää vieritysalueen korkeuden joko kuvapisteinä tai prosentteina koko sivun korkeudesta.</p> <p>Esimerkki: 200 on yhtä kuin 200 kuvapistettä ja 25 % on yhtä kuin neljännes sivun korkeudesta.</p>
Alkuteksti	<p>Määrittää vaihtoehtoisen tekstin tai kuvan, joka näytetään aina ennen tuloksia. Voit muokata tekstiä HTML:n avulla.</p> <p>Jos käytät kuvaa, varmista että tiedät, missä kuva sijaitsee. Jos kuva on tarkoitettu vain omaan käyttöön, sen sijainti voi olla esimerkiksi seuraava:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Jos käytettävä kuva sijaitsee jaetussa ympäristössä tai Web-sivustossa, sen täytyy sijaita sellaisessa verkkoasemassa, jota kaikki käyttäjät voivat käyttää. Kun käytät jaettua kuvaa, määritä sen UNC-nimi, joka voi olla esimerkiksi seuraavanlainen:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>
Rivimuoto	<p>Määrittää tulosrivien muotoiluun käytettävän HTML-koodin.</p> <p>Jos haluat käyttää tietyn sarakkeen tuloksia, käytä merkintää @n. Esimerkkejä: @1 käyttää ensimmäisen sarakkeen tuloksia ja @3 kolmannen sarakkeen tuloksia.</p>
Rivien erotin	Määrittää merkin, joka erottaa rivit toisistaan.
Sarakkeiden erotin	Määrittää merkin, joka erottaa sarakkeet toisistaan. Tätä asetusta käytetään, kun rivimuotoa ei ole valittu, jolloin näytetään kaikki sarakkeet.

Noteerausnäköymän työtilan kenttä	Kuvaus
Lopputeksti	<p>Määrittää vaihtoehtoisen tekstin tai kuvan, joka näytetään aina tulosten jälkeen. Voit muokata tekstiä HTML:n avulla.</p> <p>Jos käytät kuvaa, varmista että tiedät, missä kuva sijaitsee. Jos kuva on tarkoitettu vain omaan käyttöön, sen sijainti voi olla esimerkiksi seuraava:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Jos käytettävä kuva sijaitsee jaetussa ympäristössä tai Web-sivustossa, sen täytyy sijaita sellaisessa verkkoasemassa, jota kaikki käyttäjät voivat käyttää. Kun käytät jaettua kuvaa, määritä sen UNC-nimi, joka voi olla esimerkiksi seuraavanlainen:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

HUOMAUTUS: Monet kentistä esitätetään HTML-koodilla, joka määrittää alustavat muotoilut. Muokkaa kenttiä huolellisesti, jotta alkuperäinen HTML-koodi toimii toivotulla tavalla. Jos poistat HTML-koodin jostakin kentästä, poista se myös kaikissa muista kentistä, jotta vierivä teksti toimii oikein.

5 Voit määrittää lisäasetuksia toimimalla seuraavasti:

a Napsauta Lisäasetukset-painiketta.

Noteerausnäköymän lisäasetusten valintaikkuna avautuu.

b Määritä tarvittavat lisäasetukset ja valitse OK.

Seuraava taulukko kuvaa lisäasetuksia.

Noteerausnäköymän työtilan lisäasetukset	Kuvaus
Kierrosten määrä	<p>Määrittää, kuinka monta kertaa tulokset näytetään. Oletusarvo on ääretön.</p> <p>Anna kokonaisluku.</p>
Vieritysmäärä	<p>Määrittää tulosten näyttämisen välisen kuvapistemäärän. Suuret arvot tekevät vierittämisestä nopeampaa ja vähemmän tasaista.</p>
Vieritysviive	<p>Määrittää tulosten näyttämisen jälkeen pidettävän tauon millisekunteinä. Suuret arvot tekevät vierittämisestä hitaampaa.</p>
Taustaväri	<p>Määrittää käytettävän taustavärin. Voit antaa värin nimen, kuten keltainen tai sininen, tai käyttää kuusimerkkistä heksadesimaalimerkintää, kuten #AFEEEE (vaalea turkoosi), sen mukaan, mitä värejä käyttämäsi selain tukee. (Voit jättää numerosymbolin pois heksadesimaalin alusta.)</p>

Noteerausnäkyvän työtilan lisäasetukset	Kuvaus
Vierivän tekstin lisämääritteet	Määrittää muut selaimen mahdollisesti tukemat vierivää tekstiä koskevat valinnat, kuten ALIGN="top middle bottom", joka sijoittaa vierivän tekstin sitä ympäröivän sisällön yläpuolelle, keskelle tai alapuolelle. Voit mukauttaa vierivää tekstiä lisää myös lisäämällä HTML-koodia.

- 6 Voit esikatsella noteerausnäkyä valitsemalla Näytä tulokset -valintaruudun.
- 7 Voit palata Asettelunäkymät-sivulle valitsemalla OK-painikkeen.
- 8 Voit siirtää tai muokata sivun noteerausnäkyä (ja tarvittaessa myös muita näkymiä) toimimalla seuraavasti:
 - Jos haluat siirtää näkymän eri kohtaan sivulla, vedä näkymää ja pudota se uuteen kohtaan.
 - Jos haluat muotoilla noteerausnäkyä ulkoasua, valitse Muokkaa näkymää -painike.
 Voit määrittää solun, reunat, taustan ja muita muotoiluasetuksia (leveyden, korkeuden, sisennyksen, oikean täytön, täytön ylhäältä ja täytön alhaalta).
 - Jos haluat muokata noteerausnäkyä, valitse Muokkaa näkymää -painike.
 - Jos haluat poistaa noteerausnäkyä, valitse Poista näkymä -painike.
- 9 Kun muutokset ovat valmiit, tallenna raportti.

Ei tietoja -hälytys käyttäjille

Määritä Ei tuloksia -näkyssä selittävä teksti, joka tulee näkyviin, jos raportti ei palauta tuloksia. Tekstin tarkoituksena on auttaa käyttäjiä ymmärtämään, ettei tietoja ole.

Ei tuloksia -näkyä lisääminen ja muokkaaminen

- 1 Tee sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Luo asettelu -sivulla jokin seuraavista toimista:
 - Jos haluat lisätä uuden Ei tuloksia -näkyä, valitse Lisää näkymä > Lisäasetukset > Ei tuloksia.
 - Jos haluat muokata Ei tuloksia -näkyä, valitse Ei tuloksia -näkyä Muokkaa näkymää -painike.
 Työtilassa näkyy Ei tuloksia -näky.
- 2 Kirjoita selittävä teksti otsikko- ja tekstikenttiin.
- 3 Voit esikatsella Ei tuloksia -näkyä valitsemalla Näytä tulokset -valintaruudun.
- 4 Voit palata Asettelunäkymät-sivulle valitsemalla OK-painikkeen.
- 5 Voit siirtää tai muokata sivun Ei tuloksia -näkyä (ja tarvittaessa myös muita näkymiä) toimimalla seuraavasti:

- Jos haluat siirtää näkymän eri kohtaan sivulla, vedä näkymää ja pudota se uuteen kohtaan.
- Jos haluat muotoilla Ei tuloksia -näkymän ulkoasua, valitse Muokkaa näkymää -painike.
Voit määrittää solun, reunat, taustan ja muita muotoiluasetuksia (leveyden, korkeuden, sisennyksen, oikean täytön, täytön ylhäältä ja täytön alhaalta).
- Jos haluat muokata Ei tuloksia -näkymää, valitse Muokkaa näkymää -painike.
- Jos haluat poistaa Ei tuloksia -näkymän, valitse Poista näkymä -painike.

6 Kun muutokset ovat valmiit, tallenna raportti.

Vaihe 3: kehotteiden määrittäminen (valinnainen)

Jotta ohjelman Oracle CRM On Demand Answers käyttäjät voisivat määrittää suodattimen arvon raporttia ajaessaan, määritä raportille ajonaikainen kehote. Ajonaikaiset kehotteet ovat hyödyllisiä, koska raportteja voi olla tarpeen suodattaa eri tavoin eri käyttäjien tai raportin ajopäivämäärän perusteella.

Ajonaikainen kehote eroaa ennakkoon luodusta suodattimesta siten, että suodatin määritetään raportin määrittelyn yhteydessä, eikä suodatinta voi muuttaa ilman että myös itse raporttia muutetaan. Jos esimerkiksi määrität kehotteen raportin asiakastyypin, työntekijöille tulee raporttia ajaessaan näyttöön kehote valita näytettävä Asiakastyypin arvo. Jos määrität ennakkoon luodun suodattimen tietyksi asiakastyypiksi, esimerkiksi Kilpailija, suodatin on ohjelmoitu eikä käyttäjä voi muuttaa sitä ajon aikana.

Voit luoda kehotteita sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Määritä kehotteet -sivulla. Voit siirtyä Määritä kehotteet -sivulle luomalla uuden analyysin kohdassa [Answers-sovelluksen käytön aloitus \(räätälöidyt raportit\)](#) (katso "[Vastausten käytön aloitus \(mukautetut raportit\)](#)" sivulla 789) kuvatulla tavalla tai avaamalla aiemmin luodun analyysin sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers.

Voit luoda kahdenlaisia kehotteita:

■ Sarakesuodattimen kehote

Sarakesuodattimen kehotteen avulla raportin sarakkeessa voi käyttää yleistä suodatusta. Sarakesuodattimen kehote voi tuoda näyttöön sarakkeen kaikki valinnat tai sarakkeen rajoitetut valinnat. Jos raportissa on esimerkiksi Kaupunki-sarakkeen valintoja rajoittava suodatin Alue=Itä, valinnat rajoittuvat vain itäisen alueen kaupunkeihin. Tämä poistaa toisensa poissulkevan suodattimen valinnan, jonka tuloksena voisi olla tyhjä raportti.

■ Kuvan kehote

Kuvan kehote tuottaa kuvan, jota napauttamalla käyttäjät voivat valita raportin kriteerit. Esimerkiksi myyntiorganisaatiossa käyttäjät voivat tuoda näyttöön myyntitietoja napsauttamalla karttakuvassa näkyviä alueita tai tuotteen myyntitietoja napsauttamalla kyseisen tuotteen kuvaa. Käyttäjät, jotka osaavat käyttää HTML-tunnistetta <map>, voivat luoda kuvatiedoston määrittelyn.

HUOMAUTUS: Sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers kehotteet eivät näy Määritä kriteerit-, Luo asettelu-, Määritä kehotteet- ja Tarkista-sivuilla. Kehotteet näkyvät, kun esikatselet analyysia ja kun käyttäjät avavat analyysin.

Kohteeseen liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

1020 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

- [Sarakesuodattimen kehotteiden lisäys](#) (sivulla 1021)
- [Kuvan kehotteiden lisäys](#) (sivulla 1023)

Sarakesuodattimen kehotteiden lisäys

Sarakkeen suodatinkehotteiden avulla käyttäjät voivat valita arvoja raportin sarakkeiden suodattamiseksi. Voit määrittää mahdolliset suodatinarvot sekä sen, miten käyttäjä valitsee raportin suodatinarvot.

Sarakkeiden suodatinkehotteet määritetään Määritä kehotteet -sivulla sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers. Kun raporttiin on rakennettu useita sarakkeen suodatinkehotteita, ne näkyvät käyttäjälle yksi kerrallaan luettelon mukaisessa järjestyksessä ylhäältä alas.

Sarakkeen suodatinkehotteiden lisääminen tai muokkaaminen

- 1 Valitse sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Kehotteiden määrittäminen -sivulla Luo kehote ja valitse Sarakkeen suodatinkehote.
- 2 Syötä Kehotteiden ominaisuudet -valintaikkunan Otsikko-ruutuun sarakkeen suodatinkehotteiden otsikko. Otsikko näkyy, kun käyttäjä ajaa raportin.
- 3 Voit halutessasi syöttää Kuvaus-kenttään kuvauksen.
- 4 Valitse avattavasta Suodatettava sarake -luettelosta suodatettava raportin sarake ja valitse sitten käytettävä operaattori avattavasta Operaattori-luettelosta.
Jos käyttäjä valitsee operaattorin, valitse operaattori *Kysy käyttäjältä.
- 5 Napsauta sopivaa vaihtoehtoa, miten käyttäjä valitsee arvoja.
Käyttäjät voivat valita arvoja avattavasta luettelosta tai selata vaihtoehtoja ja syöttää ne tekstilaatikkoon.
HUOMAUTUS: Luetteluudusta valittaessa arvoja voi olla enintään 1000.
- 6 Jos käyttäjä saa valita vain yhden arvon sarakkeen suodatinkehotteelle, merkitse Vain yksi arvo -valintaruutu.
- 7 Valitse jokin seuraavista vaihtoehdoista kohdasta Mitä arvoja käyttäjälle näytetään:
 - Jos mitään arvoja ei näytetä, valitse Ei mitään.
Käyttäjän on syötettävä arvo.
 - Jos näytetään kaikki mahdolliset arvot, valitse Kaikki arvot.
 - Jos näytetään arvojen osajoukko, valitse Suodata rajoitetut arvot tai SQL-tulokset.

Suodata rajoitetut arvot. Arvojen rajoittaminen on kätevää, kun käsitellään useita sarakkeita tai kun tulokset jo sisältävät suodattimen. Käyttäjä ei pääse valitsemaan arvoja, joilla ei tulisi mitään tuloksia. Tarkastellaan esimerkiksi raporttia, jossa on maasarake ja kaupunkisarake ja joka sisältää jo suodattimen Maa = Ranska. Kun valitaan

kaupunkisarakkeen suodattimelle rajoitetut arvot, kysymykseen tulevat vain ranskalaiset kaupungit. Näin estetään toisensa poissulkevien suodattimien valinta, esimerkiksi Maa = Italia ja Kaupunki = Pariisi. Kahteen muuhun vaihtoehtoon verrattuna rajoitettujen arvojen käsittely saattaa kestää kauemmin.

SQL-tulokset. Jos arvot rajoitetaan SQL-lauseen tuloksiin, valitse SQL-tulokset ja kirjoita SQL-lause tekstiruutuun. Kun käytät SQL-tulokset-kehotea, seuraavat ehdot ovat voimassa:

- Et voi ketjuttaa SQL-tuloskehoitteita. Jos esimerkiksi sinulla on kaksi SQL-tuloskehoitetta, yhden kehoitteen suodatetut arvot eivät vaikuta toiseen kehoitteeseen.
- Jos ensimmäinen kehoite on SQL-tuloskehoite ja toinen normaali kehoite, toisen kehoitteen tulos on rajattu ensimmäisen kehoitteen tuloksiin, jos toisessa kehoitteessa on valittu vaihtoehto Suodata rajoitetut arvot. Jos ensimmäinen kehoite on normaali ja toinen SQL-tuloskehoite, näitä kahta kehoitetta ei voi ketjuttaa.
- Ei-SQL-tuloskehoitteet voidaan aina ketjuttaa huolimatta kehoitteiden järjestyksestä.
- Kehoitteen avattavassa luettelossa olevien arvojen enimmäismäärä on 1000. Jos SQL-tulos palauttaa yli 1000 tietuetta, vain ensimmäiset 1000 tietuetta näkyvät.

8 Valitse vaihtoehdot Muut vaihtoehdot -alueelta:

- Jotta käyttäjä voi rajoittaa suodatinvalintoja, merkitse Anna käyttäjän rajoittaa suodatinvalintoja - valintaruutu. Kun tämä valintaruutu on merkittynä, käyttäjille näytetään valintaluettelo, josta he voivat valita ehtoja (kuten alkaa, päättyy ja sisältää) valintojen rajoittamiseksi.

Rajoitettujen valintojen avulla käyttäjä pystyy paikallistamaan suodattimena käytettävät arvot. Jos suodatin esimerkiksi sisältää kaikki ranskalaiset kaupungit, käyttäjä voi rajoittaa suodatinvalinnat P-kirjaimella alkaviin kaupunkeihin.

- Jotta käyttäjä voi sivuuttaa tämän sarakesuodattimen, merkitse Anna käyttäjän sivuuttaa kehoite - valintaruutu.

Tällöin Sivuueta kehoite -vaihtoehto tulee näkyviin. Kun käyttäjä valitsee tämän vaihtoehdon, hänen ei tarvitse tehdä valintaa kyseiselle suodattimelle.

9 Kun olet valmis, valitse OK.

Sarakkeen suodatinkehoite näytetään Määritä kehoitteet -sivulla.

10 Tarkastele sarakkeen suodatinkehoitetta valitsemalla Esikatsele analyysi -painike.

Sarakkeen suodatinkehoitteen ominaisuuksien muokkaaminen

1 Valitse kehoitteen ominaisuudet-painike.

2 Tee muutokset Kehoitteen ominaisuudet -valintaikkunassa ja valitse sitten OK.

Sarakkeen suodatinkehoitteen siirtäminen eteen- tai taaksepäin suoritusjärjestyksessä

- Voit järjestellä kehoitteita napsauttamalla ylä- tai alanuolta.

Ylä- ja alanuolet näkyvät vain silloin, kun analyysissä on useampi kuin yksi kehoite.

Sarakkeen suodatinkehoteen poistaminen

- Valitse kehoteen poistopainike.

Kuvan kehotteiden lisäys

Kuvan kehote sisältää kuvan, jota napsauttamalla käyttäjä voi valita raportin vaatimuksia. Esimerkiksi kuvasta, jossa näkyy tuotteita, käyttäjä voi napsauttaa tiettyä tuotetta. Valittua tuotetta käytetään perusraportin suodatukseen. Jotta voit luoda kuvan kehoteen, sinun on osattava käyttää HTML `<map>` -tunnistetta ja määritettävä sillä kuvakartta.

Kuvan kehotteet määritetään sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Kehotteiden määrittäminen -sivulla. Jos olet luonut raporttia varten useita kuvan kehotteita, niitä käytetään luettelointijärjestyksessä eli ylhäältä alas.

Kuvan kehoteen lisäys tai muokkaus

- 1 Valitse sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Kehotteiden määrittäminen -sivulla Luo kehote ja valitse Kuvan kehote.

- 2 Syötä Kuvakartan kehoteen ominaisuudet -valintaikkunan Otsikko-ruutuun kuvan kehoteen otsikko.

Otsikko näkyy, kun käyttäjä ajaa raportin. Otsikkoon voi sisällyttää HTML-koodeja, joita ovat esimerkiksi ``, `<center>`, `` ja `<table>`.

- 3 Voit halutessasi syöttää Kuvaus-kenttään kuvauksen.

- 4 Syötä URL-kenttään kuvan sijainti ja nimi.

Jos kuvan kehote on vain omaan käyttöösi, voit määrittää sellaisen sijainnin, johon pääset vain itse (esim. `c:\mycomputer\temp\map.gif`). Jos kehote tulee myös muiden käyttöön, määritä UNC-nimi (esim. `\\ALLUSERS\graphics\map.gif`) tai kaikille käyttäjille avoin WWW-sivu (esim. `http://mycompany.com/imagemap.gif`).

- 5 Syötä kyseiset HTML `<map>` -tunnisteet ja -tiedot HTML-ruutuun.

Tähän vaaditaan HTML `<map>` -lause, joka sisältää `<area>`-elementtejä. Kukin `<area>`-elementti yksilöi `shape=` ja `coords=` -määritteitä. Jos yksilöidään `alt=`-määrite, se kohdistetaan area-otsikkoon. Esimerkki:

```
<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 Poimi kuvakarttatiedot HTML:stä napsauttamalla kyseistä linkkiä.

Kuvakartan kehoteen ominaisuudet -valintaikkuna laajenee, ja siinä näkyy alueiden otsikot, muodot ja HTML-kenttään syötetyt koordinaatit.

- Halutessasi voit muuttaa alueen otsikon arvoja. Kyseinen teksti näkyy, kun käyttäjä liikuttaa kohdistinta kuva-alueen päällä.
- Syötä kutakin aluetta varten Sarake-kenttään käytettävä arvo ja sarakkeen nimi, joka näkyy, kun käyttäjä napsauttaa sitä.

HUOMAUTUS: Sarakkeen nimenä on oltava kelvollinen sarakenimi *muotoataulukko.sarakenimi*.

- Laita välilyöntejä sisältävät sarakkeen nimet aina lainausmerkkeihin. Esimerkki:
 - Asiakas."Asiakkaan maa"
 - "Lähetetyt yksiköt"

7 Kun olet valmis, valitse OK.

Kuvan kehote näkyy Määritä kehotteet -sivulla.

8 Voit tarkastella kuvan kehotteita napsauttamalla Analyysin esikatselu -painiketta.

Napsauttaessasi hiirellä jotakin kuvan kohtaa kyseiseen kohtaan liittyvä suodatin tulee näkyviin. Tulokset saa näkyviin napsauttamalla Päivitä-linkkiä. Voit muuttaa suodatusperusteita ja napsauttaa Päivitä-linkkiä tämän jälkeen uudelleen, jolloin muutokset näkyvät tuloksissa.

Kuvan kehotteen ominaisuuksien muokkaaminen

1 Valitse kehotteen Ominaisuudet-painike.

2 Tee muutokset Kuvakartan kehotteen ominaisuudet -valintaikkunassa ja valitse sitten OK.

HUOMAUTUS: Sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers kehotteet eivät näy Määritä kriteerit-, Luo asettelu-, Määritä kehotteet- ja Tarkista-sivuilla. Kehotteet näkyvät, kun esikatselet analyysia ja kun käyttäjät ajavat analyysin.

Vaihe 4: raporttien tarkistus

Kun raportti on luotu tai sitä on muokattu, voit tarkistaa sen sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Tarkista-sivulla.

Raportin tarkistus

- Valitse sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers vaihe 4 Tarkistus.

Kun olet tarkistanut raportin kriteerit, asettelun ja muut seikat, voit katsella raportin lopullista versiota erillisessä ikkunassa valitsemalla Esikatsele analyysi.

HUOMAUTUS: Esikatsele analyysi -painikkeen avulla saat esille raporttiin mahdollisesti määrittämäsi kehotteet.

Tarkista-sivulla voit myös tulostaa tai ladata raportin.

Kohteeseen liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Mukautettujen raporttien julkaiseminen](#) (sivulla 1025)
- [Analyysin viimeistely](#) (sivulla 1025)

Mukautettujen raporttien julkaiseminen

Ennen kuin annat raportin kaikkien työntekijöiden käyttöön, tarkista sen sisältö ja muoto testaamalla ja hankkimalla hyväksyntä raporttia pyytäneeltä henkilöltä. Tarkistajan tulee tarkistaa seuraavat:

- Raportti sisältää kaikki vaaditut sarakkeet.
- Sarakkeet on lajiteltu oikein.
- Suodattimet rajaavat tiedot oikein.
- Diagrammit esittävät tiedot käytännöllisesti.

Voit vapauttaa luomasi raportit kaikkien yrityksesi työntekijöiden käyttöön. Raportit näkyvät työntekijöiden raporttien kotisivun Jaetut mukautetut analyysit -osassa.

Huomaa: Raporttien kotisivulla on 100 mukautetun raportin raja.

Oman raportin julkistus

- 1 Valitse sovelluksen Oracle CRM On Demand Raportit-välilehti.
- 2 Avaa Oracle CRM On Demand Answers valitsemalla raporttien kotisivun Mukautetut raportit ja analyysit -osassa Analyysien suunnittelu.
- 3 Avaa raportti sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Valitse Tallenna.
- 5 Valitse kansio, johon haluat tallentaa raportin.
- 6 Tallenna raportti valitsemalla OK.

Raportin julkaiseminen vapauttaa raportin yrityksesi niiden työntekijöiden käyttöön, joilla on käyttöoikeus kansioon, johon raportti on tallennettu. Omien kansioden yksityinen raportti tallennetaan siltä varalta, että haluat ajaa sen tai muuttaa sitä myöhempää dynaamista analyysia varten.

Analyysin viimeistely

Tallenna analyysi, kun sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers analyysin kriteerit, asettelu ja valinnaiset kehotteet on määritetty.

Analyysin viimeistely ja tallennus

- 1 Valitse sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Määritä kriteerit-, Luo asettelu-, Määritä kehotteet- tai Tarkista-sivun Valmis-painike.

- 2 Valitse kansio, johon haluat tallentaa raportin.

VIHJE: Tallenna raportti ensin yksityiseksi omissa kansioissa. Jos haluat muiden raportin olevan myös muiden käyttäjien käytettävissä, tarkista asetukset, tallenna raportti julkisiin jaettuihin kansioihin ja poista se sitten omista kansioista. Jaettuihin kansioihin tallennettuja raportteja voi käyttää napsauttamalla raporttien kotisivun Mukautetut raportit ja analyysit -osan Jaetut mukautetut analyysit -linkkiä. Näitä raportteja voivat käyttää kaikki käyttäjät, joille on myönnetty kyseisen kansion käyttöoikeus.

- 3 Määritä raportin nimi.

VIHJE: Käytä johdonmukaisia nimiä, joita kaikki käyttäjät tunnistavat. Vältä raportteja nimetessä välilyöntejä ja heittomerkkejä sekä muita erikoismerkkejä.

- 4 Kirjoita raportin lyhyt kuvaus. Kuvaus voi olla enintään 2 000 merkkiä pitkä. Raportin nimi ja kuvaus näkyvät määrittämässäsi muodossa työntekijöiden raporttien kotisivulla.

VIHJE: Kerro kuvauksessa, sisältääkö raportti historiatietoja vai reaaliaikaisia tietoja.

- 5 Valitse OK.

Raportti tallennetaan, Luo ja näytä analyysi -ikkuna suljetaan ja Answersin aloitussivu aukeaa. Mukautettu raportti tallennetaan määritettyyn kansioon. Voit käyttää raporttia myöhemmin ohjelmassa Oracle CRM On Demand Answers napsauttamalla Avaa analyysia -painiketta.

Funktioiden käyttäminen analyyseissa

SQL-funktiot suorittavat erilaisia sarakkeiden arvoja koskevia laskutoimituksia. Tässä osiossa selitetään järjestelmän Oracle CRM On Demand Answers tukemien funktioiden syntaksi. Lisäksi osiossa selitetään, miten literaaleja ilmaistaan. Järjestelmässä käytetään yhdistettyjä funktioita, merkkijonofunktioita, matemaattisia funktioita, kalenterin päivämäärä-/aikafunktioita, muunnosfunktioita ja järjestelmäfunktioita.

Funktioita voi käyttää missä tahansa kohdassa järjestelmää Oracle CRM On Demand Answers, jossa sallitaan kaavojen tai SQL-lausekkeiden käyttö. Esimerkiksi:

- **Sarakkeen kaavat** Lisätietoja on kohdassa [Sarakkeen kaavojen määrittäminen](#) (katso "Sarakkeen kaavojen määrittäminen" sivulla 964).
- **Suodattimien kaavat** Lisätietoja on kohdassa [Suodattimien lisääminen sarakkeisiin](#) (katso "Suodattimien lisääminen sarakkeisiin" sivulla 944).
- **Säilöt** Lisätietoja on kohdassa [Suodattimien lisääminen sarakkeisiin](#) (katso "Suodattimien lisääminen sarakkeisiin" sivulla 944).

Kaavojen nimet

Viitattaessa sarakkeeseen funktiossa on käytettävä sarakkeen sisäisen kaavan nimeä. Kaikilla sarakkeilla on kaksi eri nimeä.

- Sarakkeen *näyttönimi* on se nimi, joka näkyy sivun vasemmalla puolella olevassa Aktiivinen aihealue - osassa tietyn kansion nimen alla. Näitä nimiä käytetään sarakkeiden otsikoiden oletusotsikoina. Nimet muuttuvat käyttäjän kieliasetusten mukaan sekä mahdollisten yrityksen sovelluksen Oracle CRM On Demand järjestelmänvalvojan tekemien kentän nimien muutosten mukaan.
- *Kaavan nimi* on sarakkeen kiinteä sisäinen nimi. Nämä nimet ovat aina englanninkielisiä. Kaavojen nimet ovat kaksiosaisia, ja osat erotetaan toisistaan pisteellä. Ensimmäinen osa vastaa kansion nimeä ja toinen osa sarakkeen nimeä. Jos joko kansion tai sarakkeen nimessä on välilyöntejä, tuo osa nimestä on laitettava lainausmerkkeihin. Kaavan nimen kansion nimeä vastaava osa on usein sama kuin näytössä näkyvä kansion nimi, mutta ei kuitenkaan aina.

Alla olevassa taulukossa annetaan esimerkkejä tiettyjä kansiota vastaavien kaavojen nimistä ja sarakkeiden näyttönimistä.

Kansion nimi	Näyttönimi	Kaavan nimi
Tili	Pääpuhelinnumero	Account."Phone Number"
Asiakas	Liikevaihto	Account."Annual Revenue"
Luontipäivämäärä	Tilivuoden kvartaali/tilivuosi	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Omistava käyttäjä	Käyttäjätunnus	Employee."Employee ID"

Kaavan nimen hakeminen

Voit määrittää sarakkeen kaavan nimen lisäämällä ensin sarakkeen raporttiin. Valitse Muokkaa kaavaa [fx] - painike ja valitse avautuvasta valintaikkunasta Sarakkeen kaava -välilehti. Sarakkeen kaavan nimi näkyy Sarakkeen kaava -tekstikentässä.

VIHJE: Kun kursori on Sarakkeen kaava -valintaikkunassa, voit napsauttaa jotakin Toiminto-palkin saraketta ja lisätä sarakkeen kaavan nimen suoraan tekstikenttään, jossa kursori on (mutta saraketta ei lisätä raportin sarakkeiden luetteloon). Tämä tapa toimii vain Sarakkeen kaava -valintaikkunassa, ei missään muissa valintaikkunoissa, joissa SQL:ää voi käyttää.

Lisätietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Literaalien ilmaiseminen](#) (sivulla 1028)
- [Yhdistetyt funktiot](#) (sivulla 1029)
- [Merkkijonofunktiot](#) (sivulla 1039)
- [Matemaattiset funktiot](#) (sivulla 1046)
- [Kalenterin Aika/Päivämäärä -toiminnot](#). (katso "[Kalenterin Aika/Päivämäärä-toiminnot](#)." sivulla 1054)
- [Muuntofunktiot](#) (sivulla 1061)
- [Järjestelmäfunktiot](#) (sivulla 1062)

Literaalien ilmaiseminen

Literaali on tapa ilmaista tietotyyppi muun arvon kuin nollan avulla. Literaalit ovat tavallisesti vakioita eli arvoja, joita käytetään *sellaisenaan*, niitä lainkaan muuttamatta. Literaalin arvon on vastattava edustamaansa tietotyyppiä.

Tässä osassa kuvataan, miten kukin literaalityyppi ilmaistaan ohjelmassa Oracle CRM On Demand Answers.

Merkkijonoliteraalit

Merkkijonoliteraali koostuu merkeistä, kuten kirjaimista, numeroista ja symboleista. Merkkijonoliteraalin esitysmuodossa käytetään puolilainausmerkkejä (') merkkien ympärillä. Literaalin pituus määräytyy lainausmerkkien sisällä olevien merkkien määrän mukaan.

Aikaliteraalit

SQL 92 -standardin mukaan kirjoitettuja aikaliteraaleja on kolmenlaisia, ja ne ovat seuraavaa muotoa:

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

Nämä muodot ovat kiinteitä. Aikaliteraalin esitysmuodossa käytetään avainsanaa DATE, TIME tai TIMESTAMP, jonka jälkeen tulee aikamerkkijono puolilainausmerkeissä. Muun kuin vuoden ilmaisemiseen käytetään kahta numeroa, vaikka arvo olisikin yksinumeroinen.

Esimerkki:

CASE

WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Pre-2006'

END

Kokonaislukuliteraalit

Kokonaislukuliteraali on numerotietotyypin arvon esitysmuoto. Kokonaislukuliteraalit kirjoitetaan sellaisenaan numeroina.

Kokonaislukuliteraalien ympärillä ei käytetä puolilainausmerkkejä, jotka muuttavat literaalin merkkijonoliteraaliksi.

Numeroa voi edeltää plusmerkki (+) tai miinusmerkki (-), joka ilmaisee, että luku on positiivinen tai negatiivinen. Kokonaislukuliteraali voi sisältää desimaalipisteen ja desimaaleja.

Liukuluvut voidaan ilmaista literaalivakioina lisäämällä luvun perään kirjain E (pieni tai iso kirjain) ja sen jälkeen plusmerkki (+) tai miinusmerkki sen mukaan, onko luku positiivinen vai negatiivinen. Luvun ja kirjaimen E tai luvun ja etumerkin välissä ei saa olla välilyöntiä.

Esimerkit:

52

2.98

-326

12.5E6

Yhdistetyt funktiot

Yhdistetyt funktiot luovat yhteenvedotuloksia käsittelemällä useita arvoja. Yhdistettyjä funktioita ei voi käyttää sisäkkäisen koosteen luomiseen sellaisten sarakkeiden lausekkeissa, joille Oracle CRM On Demand Answers on määrittänyt valmiiksi oletusarvoisen koostesäännön.

Avg

Laskee lausekkeen keskiarvon tulosjoukossa. Argumentin on oltava numeerinen lauseke.

Syntaksi:

AVG (n_expression)

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

AvgDistinct

Laskee kaikkien lausekkeen erillisten arvojen keskiarvon. Argumentin on oltava numeerinen lauseke.

Syntaksi:

AVG (DISTINCT n_expression)

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

BottomN

Luettelee lausekkeen argumentin alimmat n arvoa välillä 1–n, jossa 1 vastaa alinta numeerista arvoa. BOTTOMN-funktio käyttää tulosjoukossa palautettavia arvoja.

Syntaksi:

BOTTOMN (n_expression, n)

jossa:

<i>n_expression</i>	Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.
<i>n</i>	Mikä tahansa positiivinen kokonaisluku. Edustaa tulosjoukon alimpia sijoituksia, kun 1 on alhaisin sijoitus.

HUOMAUTUS: Kyselyssä voi olla vain yksi BOTTOMN-lauseke.

Count

Laskee niiden rivien määrän, joiden lausekkeen arvo on muu kuin nolla. Lauseke on yleensä sarakkeen nimi, jolloin palautetaan sarakkeen niiden rivien määrä, joiden arvo on muu kuin nolla.

Syntaksi:

```
COUNT (expression)
```

jossa:

expression Mikä tahansa lauseke.

CountDistinct

Lisää COUNT-funktioon Distinct-käsittelyn.

Syntaksi:

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

jossa:

expression Mikä tahansa lauseke.

Count (*) (CountStar)

Laskee rivien määrän.

Syntaksi:

```
COUNT(*)
```

Esimerkki: jos Tiedot-nimisessä taulukossa on 200 000 000 riviä, seuraava haku tuottaa nämä tulokset:

```
SELECT COUNT(*) FROM Tiedot
```

```
COUNT(*)
```

```
200 000 000
```


Mavg

Laskee liukuvan keskiarvon tietojen *n* viimeiselle riville, nykyinen rivi mukaan lukien.

Ensimmäisen rivin keskiarvo vastaa ensimmäisen rivin numeerista lauseketta, toisen rivin keskiarvoksi lasketaan kahden ensimmäisen tietorivin keskiarvo, kolmannen rivin keskiarvoksi lasketaan kolmen ensimmäisen tietorivin keskiarvo, ja niin edelleen. Kun tullaan riville *n*, keskiarvo lasketaan tietojen *n* viimeisen rivin perusteella.

Syntaksi:

`MAVG (numExpr, integer)`

jossa:

numExpr Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

integer Mikä tahansa positiivinen kokonaisluku. Näyttää tietojen *n* rivin keskiarvon.

Max

Laskee enimmäisarvon (korkeimman numeerisen arvon) riveille, jotka vastaavat numeerisen lausekkeen argumenttia.

Syntaksi:

`MAX (expression)`

jossa:

expression Mikä tahansa lauseke.

Median

Laskee numeerisen lausekkeen argumenttia vastaavien rivien mediaanin (keskimmäisen arvon). Kun rivejä on parillinen määrä, mediaani on kahden keskimmäisen rivin keskiarvo. Tämä funktio palauttaa aina parillisen luvun.

Syntaksi:

`MEDIAN (n_expression)`

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Min

Laskee vähimmäisarvon (alhaisimman numeerisen arvon) riveille, jotka vastaavat numeerisen lausekkeen argumenttia.

Syntaksi:

MIN (expression)

jossa:

expression Mikä tahansa lauseke.

NTile

NTILE-funktio määrittää arvon sijoituksen käyttäjän määrittämällä alueella. Se palauttaa kokonaislukuja, jotka edustavat mitä tahansa sijoitusaluetta. Toisin sanoen: tulokset lajittelevat tiedot osiin, ja kussakin osassa on suurin piirtein sama määrä arvoja.

Syntaksi:

NTILE (n_expression, n)

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

n Positiivinen kokonaisluku, joka ei ole nolla ja joka edustaa osien määrää.

Jos *n_expression*-argumentti ei ole NULL, funktio palauttaa kokonaisluvun, joka edustaa raportoidun alueen sijoitusta.

Kun *n*=100, NTile palauttaa *prosenttipisteen* (numerot 1–100, jossa 100 edustaa lajittelun yläpäättä). Tämä arvo ei ole sama kuin kohteen Oracle BI Server prosenttipistefunktio, joka noudattaa SQL 92:n *prosenttijärjestystä* ja palauttaa arvon, joka on 0–1.

Percentile

Laskee prosenttisijoituksen kullekin numeerisen lausekkeen argumenttia vastaavalle arvolle. Ensimmäinen prosenttisijoitus on 0 (1. prosenttipiste) ja viimeinen 1 (100. prosenttipiste).

PERCENTILE-funktio laskee prosenttipisteen kyselyn tulosjoukon arvojen perusteella.

Syntaksi:

PERCENTILE (n_expression)

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi

arvoksi.

Rank

Laskee kunkin numeerisen lausekkeen argumenttia vastaavan arvon sijoituksen. Suurin luku saa sijoituksen 1, ja sitä seuraavat sijoitukset numeroidaan juoksevin numeroin (2, 3, 4,...). Samansuuruisille arvoille annetaan sama sijoitus (esimerkiksi 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

RANK-funktio laskee sijoituksen kyselyn tulosjoukon arvojen perusteella.

Syntaksi:

```
RANK (n_expression)
```

jossa:

<i>n_expression</i>	Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.
---------------------	--

StdDev

STDDEV-funktio palauttaa arvojoukon keskihajonnan. Palautettava arvo on aina parillinen luku.

Syntaksi:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

jossa:

<i>n_expression</i>	Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.
---------------------	--

- Jos käytetään arvoa ALL, funktio laskee kaikkien tietojoukon tietojen keskihajonnan.
- Jos DISTINCT määritetään, laskenta ohittaa kaksoiskappaleet.
- Jos argumentteja ei käytetä (oletusarvo), kaikki tiedot käsitellään.

STDDEV-funktioon liittyy kaksi muuta funktiota:

```
STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

```
STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

STDDEV ja STDDEV_SAMP ovat synonyymejä.

StdDev_Pop

Palauttaa keskihajonnan arvojoukolle, joka käyttää täytön varianssin ja keskihajonnan laskentakaavaa.

Syntaksi:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

jossa:

numExpr Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

- Jos käytetään arvoa ALL, funktio laskee kaikkien tietojoukon tietojen keskihajonnan.
- Jos DISTINCT määritetään, laskenta ohittaa kaksoiskappaleet.

Sum

Laskee kaikkien numeerisen lausekkeen argumenttia vastaavien arvojen summan.

Syntaksi:

```
SUM (n_expression)
```

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

SumDistinct

Laskee kaikkien numeerisen lausekkeen argumenttia vastaavien erillisten arvojen summan.

Syntaksi:

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

TopN

Laskee lausekkeen argumentin n korkeinta arvoa välillä 1–n, jossa 1 vastaa korkeinta numeerista arvoa.

TOPN-funktio käyttää tulosjoukossa palautettavia arvoja.

Syntaksi:

```
TOPN (n_expression, n)
```

jossa:

<i>n_expression</i>	Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.
<i>n</i>	Mikä tahansa positiivinen kokonaisluku. Edustaa tuloksissa näkyvien sijoitusten ylintä numeroa, jossa 1 on korkein arvo.

Kyselyssä voi olla vain yksi TOPN-lauseke.

Juoksevat yhdistetyt funktiot

Juoksevat yhdistetyt funktiot muistuttavat funktionaalisia koosteita siinä suhteessa, että ne käsittelevät tietuejoukkoa syötteenä. Sen sijaan, että ne tulostaisivat yhden koosteen koko tietuejoukolle, ne tulostavat tähän mennessä havaittujen tiedostojen koosteen.

Tässä osassa kuvataan kohteen Oracle BI Server tukemat yhdistetyt funktiot.

MAVG

Laskee liukuvan keskiarvon tulosjoukon edelliselle *n* riville nykyinen rivi mukaan lukien.

Syntaksi:

MAVG (*n_expression*, *n*)

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

n Mikä tahansa positiivinen kokonaisluku. Näyttää tietojen *n* rivin keskiarvon.

Ensimmäisen rivin keskiarvo on sama kuin ensimmäisen rivin numeerinen lauseke. Toisen rivin keskiarvo lasketaan tietojen kahden ensimmäisen rivin keskiarvon perusteella. Kolmannen rivin keskiarvo lasketaan tietojen kolmen ensimmäisen rivin keskiarvon perusteella ja niin edelleen, kunnes päästään riville *n*, jonka keskiarvo lasketaan tietojen viimeisten *n* rivin perusteella.

MSUM

Tämä funktio laskee muuttuvan summan tietojen viimeisille *n* riville mukaan lukien nykyinen rivi.

Ensimmäisen rivin summa on sama kuin ensimmäisen rivin numeerinen lauseke. Toisen rivin summa lasketaan tietojen kahden ensimmäisen rivin keskiarvon perusteella. Kolmannen rivin summa lasketaan tietojen kolmen ensimmäisen rivin keskiarvon perusteella ja niin edelleen, kunnes päästään riville *n*, jonka summa lasketaan tietojen viimeisten *n* rivin perusteella.

Syntaksi:

MSUM (*n_expression*, *n*)

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

n Mikä tahansa positiivinen kokonaisluku. Näyttää tietojen *n* rivin summan.

Esimerkki:

Seuraava esimerkki näyttää raportin, joka käyttää MSUM-funktiota.

KUUKAUSI	TULO	3_MO_SUM
TAMMI	100,00	100,00
HELMI	200,00	300,00
MAALIS	100,00	400,00
HUHTI	100,00	400,00
TOUKO	300,00	500,00
KESÄ	400,00	800,00
HEINÄ	500,00	1 200,00
ELO	500,00	1 400,00
SYYS	500,00	1 500,00
LOKA	300,00	1 300,00
MARRAS	200,00	1 000,00
JOULU	100,00	600,00

RSUM

Tämä funktio laskee juoksevan summan tähän mennessä havaittujen tietueiden perusteella. Ensimmäisen rivin summa on sama kuin ensimmäisen rivin numeerinen lauseke. Toisen rivin summa lasketaan tietojen kahden ensimmäisen rivin summan perusteella. Kolmannen rivin summa lasketaan tietojen kolmen ensimmäisen rivin summan perusteella ja niin edelleen.

Syntaksi:

RSUM (*n_expression*)

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Esimerkki:

Seuraava esimerkki näyttää raportin, joka käyttää RSUM-funktiota.

KUUKAUSI	TULO	RUNNING_SUM
----------	------	-------------

TAMMI	100,00	100,00
HELMI	200,00	300,00
MAALIS	100,00	400,00
HUHTI	100,00	500,00
TOUKO	300,00	800,00
KESÄ	400,00	1 200,00
HEINÄ	500,00	1 700,00
ELO	500,00	2 200,00
SYYS	500,00	2 700,00
LOKA	300,00	3 000,00
MARRAS	200,00	3 200,00
JOULU	100,00	3 300,00

RCOUNT

Tämä funktio ottaa tietuejoukon syötteenä ja laskee tähän mennessä havaittujen tietueiden määrän. Se palauttaa kyselyn jokaisen ryhmän arvon. Jos mille tahansa sarakkeelle on määritetty lajittelujärjestys, tämän funktion arvoa ei kasvateta liittämällä lajitellun sarakkeen identtiset arvot yhteen. Voit välttää tämän ongelman niin, että minkään raportin sarake ei sisällä lajittelujärjestystä tai kaikki raportin sarakkeet sisältävät lajittelujärjestyksen.

Syntaksi:

RCOUNT (lauseke)

jossa:

Lauseke tarkoittaa minkä tahansa tietotyypin lauseketta.

Esimerkki:

Seuraava esimerkki näyttää raportin, joka käyttää RCOUNT-funktiota.

KUUKAUSI	VOITTO	RCOUNT
TOUKO	300,00	2
KESÄ	400,00	3
HEINÄ	500,00	4
ELO	500,00	5
SYYS	500,00	6
LOKA	300,00	7

RMAX

Tämä funktio ottaa tietuejoukon syötteenä ja näyttää tähän mennessä havaittujen tietueiden perusteella lasketun enimmäismäärän. Määritetyn tietotyypin täytyy olla tilattavissa.

Syntaksi:

RMAX (1auseke)

jossa:

lauseke tarkoittaa minkä tahansa tietotyypin lauseketta. Tietotyypillä täytyy olla määritetty lajittelujärjestys.

Esimerkki:

Seuraava esimerkki näyttää raportin, joka käyttää RMAX-funktiota.

KUUKAUSI	VOITTO	RMAX
TAMMI	100,00	100,00
HELMI	200,00	200,00
MAALIS	100,00	200,00
HUHTI	100,00	200,00
TOUKO	300,00	300,00
KESÄ	400,00	400,00
HEINÄ	500,00	500,00
ELO	500,00	500,00
SYYS	500,00	500,00
LOKA	300,00	500,00
MARRAS	200,00	500,00
JOULU	100,00	500,00

RMIN

Tämä funktio ottaa tietuejoukon syötteenä ja näyttää tähän mennessä havaittujen tietueiden perusteella lasketun vähimmäismäärän. Määritetyn tietotyypin täytyy olla tilattavissa.

Syntaksi:

RMIN (1auseke)

jossa:

lauseke tarkoittaa minkä tahansa tietotyypin lauseketta. Tietotyypillä täytyy olla määritetty lajittelujärjestys.

Esimerkki:

Seuraava esimerkki näyttää raportin, joka käyttää RMIN-funktiota.

KUUKAUSI	VOITTO	RMIN
TAMMI	400,00	400,00
HELMI	200,00	200,00
MAALIS	100,00	100,00
HUHTI	100,00	100,00
TOUKO	300,00	100,00
KESÄ	400,00	100,00
HEINÄ	500,00	100,00
ELO	500,00	100,00
SYYS	500,00	100,00
LOKA	300,00	100,00
MARRAS	200,00	100,00
JOULU	100,00	100,00

Merkkijonofunktiot

Merkkijonofunktiot käsittelevät merkkijonoja muokkaamalla niiden sisältämiä merkkejä eri tavoin.

ASCII

Muuntaa yhden merkkijonon vastaavaksi ASCII-koodiksi, jonka arvo on 0 - 255.

Syntaksi:

ASCII (*character_expression*)

jossa:

character_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan ASCII-merkiksi.

Jos merkkilausekkeen arvoksi tulee useampi kuin yksi merkki, palautetaan lausekkeen ensimmäistä merkkiä vastaava ASCII-koodi.

BIT_LENGTH

Palauttaa määrätyn merkkijonon pituuden bitteinä. Kunkin Unicode-merkin pituus on 2 tavua eli 16 bittiä.

Syntaksi:

`BIT_LENGTH (character_expression)`

jossa:

character_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi.

CHAR

Muuntaa numeerisen arvon 0 - 255 ASCII-koodia vastaavaksi merkkiarvoksi.

Syntaksi:

`CHAR (n_expression)`

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi 0 - 255.

CHAR_LENGTH

Palauttaa määrätyn merkkijonon pituuden merkkien määränä. Merkkijonon edessä tai jäljessä olevia välilyöntejä ei lasketa mukaan pituuteen.

Syntaksi:

`CHAR_LENGTH (character_expression)`

jossa:

character_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi 0 - 255.

CONCAT

Tällä funktiolla on kaksi muotoa. Ensimmäinen yhdistää kaksi merkkijonoa. Toinen yhdistää enemmän kuin kaksi merkkijonoa merkkijonojen yhdistämismerkkin avulla.

Muodon 1 syntaksi:

```
CONCAT (character_expression1, character_expression2)
```

jossa:

character_expression Lausekkeet, joiden arvoksi tulee merkkijono.

Muodon 2 syntaksi:

```
string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx
```

jossa:

string_expression Lausekkeet, joiden arvoksi tulee merkkijono. Niiden välissä on merkkijonojen yhdistämismerkki || (kaksi pystyviivaa). Ensimmäinen merkkijono yhdistetään toiseen merkkijonoon ja näin luotu väliaikainen merkkijono yhdistetään seuraavaan merkkijonoon ja niin edelleen.

Esimerkki:

```
Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"
```

Tulosesimerkki:

```
Action Rentals - Headquarters
```

INSERT

Lisää määritetyn merkkijonon määritettyyn paikkaan toisessa merkkijonossa korvaamalla määrätyn määrän kohdemerkkijonon merkkejä.

Syntaksi:

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

jossa:

character_expression1 Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi. Tämä on kohdemerkkijono.

character_expression2 Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi. Tämä on lisättävä merkkijono.

n Mikä tahansa positiivinen kokonaisluku, joka edustaa merkkimäärää ensimmäisen merkkijonon alusta laskien. Toinen merkkijono lisätään näiden merkkien jälkeen.

m Mikä tahansa positiivinen kokonaisluku, joka edustaa toisella merkkijonolla

korvattavaa merkkimäärää.

LEFT

Palauttaa merkkien lukumäärän merkkijonosta vasemmalle.

Syntaksi:

```
LEFT(character_expression, n)
```

jossa:

character_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi.

n Mikä tahansa positiivinen kokonaisluku, joka edustaa merkkijonon vasemmalla puolella olevien merkkien määrää.

LENGTH

Palauttaa määritetyn merkkijonon pituuden merkkeinä. Palautettava pituus sisältää merkkijonon jälkeiset välilyönnit.

Syntaksi:

```
LENGTH(character_expression)
```

jossa:

character_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi.

LOCATE

Palauttaa merkkijonon numeerisen sijainnin toisessa merkkijonossa. Jos merkkijonoa ei löydy, LOCATE-funktio palauttaa arvon 0. Jos haluat määrittää kohdan, josta hakua aloitetaan, käytä LOCATEN-funktiota.

Syntaksi:

```
LOCATE(character_expression1, character_expression2)
```

jossa:

character_expression1 Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi. Tämä on lauseke, jota haetaan.

character_expression2 Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi. Tämä on lauseke,

josta haku tehdään.

LOCATEN

Palauttaa merkkijonon numeerisen sijainnin toisessa merkkijonossa. Tämä funktio vastaa muuten LOCATE-funktiota, mutta haku alkaa määritettyä kokonaislukua vastaavasta sijainnista. Jos merkkijonoa ei löydy, LOCATEN-funktio palauttaa arvon 0. Kun numeroarvoa määritetään, merkkijonon ensimmäisen merkin katsotaan olevan sijainnissa 1 riippumatta siitä, mikä määritetty kokonaisluku on.

Syntaksi:

```
LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)
```

jossa:

<i>character_expression1</i>	Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi. Tämä on merkkijono, jota haetaan.
<i>character_expression2</i>	Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi. Tämä on merkkijono, josta haku tehdään.
<i>n</i>	Mikä tahansa positiivinen kokonaisluku, joka ei ole nolla ja edustaa kohtaa, josta haettavaa lauseketta aletaan etsiä.

LOWER

Muuntaa merkkijonon pieniksi kirjaimiksi.

Syntaksi:

```
LOWER (character_expression)
```

jossa:

character_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi.

OCTET_LENGTH

Palauttaa määritetyn merkkijonon bittien määrän oktaalilukuna (tavujen määrä).

Syntaksi:

```
OCTET_LENGTH (character_expression)
```

jossa:

character_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi.

POSITION

Palauttaa merkkijonon numeerisen sijainnin toisessa merkkijonossa. Jos merkkijonoa ei löydy, palauttaa arvon 0.

Syntaksi:

```
POSITION(character_expression1 IN character_expression2)
```

jossa:

character_expression1 Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi. Tämä on merkkijono, jota haetaan.

character_expression2 Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi. Tämä on merkkijono, josta haku tehdään.

REPEAT

Toistaa määritetyn lausekkeen n kertaa, jossa n on positiivinen kokonaisluku.

Syntaksi:

```
REPEAT(character_expression, n)
```

REPLACE

Korvaa merkkijonon määritetyt merkit toisilla merkeillä.

Syntaksi:

```
REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

jossa:

character_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi. Tämä on merkkijono, jonka merkit korvataan.

change_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi. Määrittää ensimmäisen merkkijonon korvattavat merkit.

replace_with_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi. Määrittää ne merkit,

joilla ensimmäisen merkkijonon nykyiset merkit korvataan.

RIGHT

Palauttaa merkkien lukumäärän merkkijonosta oikealle.

Syntaksi:

```
RIGHT(character_expression, n)
```

jossa:

character_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi.

n Mikä tahansa positiivinen kokonaisluku, joka edustaa ensimmäisestä merkkijonosta oikealle sijaitsevien merkkien määrää.

SPACE

Lisää välilyöntejä.

Syntaksi:

```
SPACE (integer)
```

jossa:

integer Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi.

SUBSTRING

Luo uuden merkkijonon, joka alkaa alkuperäisen merkkijonon määritetystä merkistä.

Syntaksi:

```
SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)
```

jossa:

character_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi.

starting_position Positiivinen kokonaisluku, joka osoittaa aloituskohdan ensimmäisessä merkkijonossa.

Esimerkki:


```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Tulos:

```
CDEF
```

TRIM

Poistaa määritetyt merkit merkkijonon alusta tai lopusta.

Syntaksi:

```
TRIM (type 'character' FROM character_expression)
```

jossa:

<i>type</i>	LEADING	Poistaa määritetyt merkit merkkijonon alusta.
	TRAILING	Poistaa määritetyt merkit merkkijonon lopusta.
	BOTH	Poistaa määritetyt merkit sekä merkkijonon alusta että lopusta.
<i>character</i>		Mikä tahansa yksittäinen merkki. Jos merkki on osa määritystä ja heittomerkit jätetään pois, oletusmerkinä käytetään välilyöntiä.
<i>character_expression</i>		Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi.

HUOMAUTUS: Syntaksi `TRIM (character_expression)` on myös kelvollinen. Se poistaa kaikki välilyönnit alusta ja lopusta.

UPPER

Muuntaa merkkijonon isoiksi kirjaimiksi.

Syntaksi:

```
UPPER (character_expression)
```

jossa:

character_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan merkkijonoksi.

Matemaattiset funktiot

Matemaattiset funktiot suorittavat matemaattisia operaatioita.

Abs

Laskee numeerisen lausekkeen itseisarvon.

Syntaksi:

`ABS (n_expression)`

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Acos

Laskee numeerisen lausekkeen arkuskosinin.

Syntaksi:

`ACOS (n_expression)`

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Asin

Laskee numeerisen lausekkeen arkussin.

Syntaksi:

`ASIN (n_expression)`

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Atan

Laskee numeerisen lausekkeen arkustangentin.

Syntaksi:

`ATAN (n_expression)`

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Atan2

Laskee arkustangentin kohteelle y/x , jossa y on ensimmäinen numeerinen lauseke ja x on toinen numeerinen lauseke.

Syntaksi:

ATAN2 (*n_expression1*, *n_expression2*)

jossa:

n_expression (1 ja 2) Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Ceiling

Pyöristää muun kuin kokonaislukumuotoisen numeerisen lausekkeen seuraavaan suurempaan kokonaislukuun. Jos numeerinen lauseke tulkitaan kokonaisluvuksi, kattofunktio palauttaa tämän kokonaisluvun.

Syntaksi:

CEILING (*n_expression*)

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Cos

Laskee numeerisen lausekkeen kosinin.

Syntaksi:

COS (*n_expression*)

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Cot

Laskee numeerisen lausekkeen kotangentin.

Syntaksi:

COT (*n_expression*)

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Degrees

Muuntaa lausekkeen radiaaneista asteiksi.

Syntaksi:

DEGREES (*n_expression*)

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Exp

Korottaa arvon *e* määritettyyn potenssiin.

Syntaksi:

EXP (*n_expression*)

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Floor

Pyöristää muun kuin kokonaislukumuotoisen numeerisen lausekkeen seuraavaan pienempään kokonaislukuun. Jos numeerinen lauseke tulkitaan kokonaisluvuksi, FLOOR-funktio palauttaa tämän kokonaisluvun.

Syntaksi:

FLOOR (*n_expression*)

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Log

Laskee lausekkeen luonnollisen logaritmin.

Syntaksi:

LOG (n_expression)

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Log10

Laskee lausekkeen 10-kantaisen logaritmin.

Syntaksi:

LOG10 (n_expression)

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Mod

Jakaa ensimmäisen numeerisen lausekkeen toisella numeerisella lausekkeella ja palauttaa jakojäännöksen.

Syntaksi:

MOD (n_expression1, n_expression2)

jossa:

n_expression (1 ja 2) Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Pi

Palauttaa pi:n vakioarvon (ympyrän kehä jaettuna ympyrän halkaisijalla).

Syntaksi:

PI()

Power

Korottaa ensimmäisen numeerisen lausekkeen toisen numeerisen lausekkeen ilmaisemaan potenssiin.

Syntaksi:

`POWER (n_expression1, n_expression2)`

jossa:

n_expression (1 ja 2) Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Radians

Muuntaa lausekkeen asteista radiaaneiksi.

Syntaksi:

`RADIANS (n_expression)`

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Rand

Palauttaa näennäissatunnaisluvun väliltä 0 - 1.

Syntaksi:

`RAND()`

RandFromSeed

Palauttaa valmiiksi määritettyyn arvoon perustuvan näennäissatunnaisluvun. Tietylle valmiiksi määritetylle arvolle luodaan aina sama satunnaislukujen joukko.

Syntaksi:

`RAND (n_expression)`

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Round

Pyöristää numeerisen lausekkeen *n* desimaalin tarkkuuteen.

Syntaksi:

`ROUND (n_expression, n)`

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

n Mikä tahansa positiivinen kokonaisluku, joka ilmaisee tarkkuuden (desimaalipaikkojen määrän), johon luku pyöristetään.

Esimerkki:

`ROUND (12,358, 2)`

Palauttaa:

12,36

Sign

Palauttaa arvon 1, jos numeerisen lausekkeen argumentti tulkitaan positiiviseksi luvuksi, arvon -1, jos numeerisen lausekkeen argumentti tulkitaan negatiiviseksi luvuksi, ja arvon 0, jos numeerisen lausekkeen argumentti tulkitaan nolllaksi.

Syntaksi:

`SIGN (n_expression)`

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Sin

Laskee numeerisen lausekkeen sinin.

Syntaksi:

`SIN (n_expression)`

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Sqrt

Laskee numeerisen lausekkeen neliöjuuren. Numeerinen lauseke on oltava tulkittu muuksi kuin negatiiviseksi luvuksi.

Syntaksi:

`SQRT (n_expression)`

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan muuksi kuin negatiiviseksi numeeriseksi arvoksi.

Tan

Laskee numeerisen lausekkeen tangentin.

Syntaksi:

`TAN (n_expression)`

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

Truncate

Katkaisee desimaaliluvun ja palauttaa määritetyn määrän desimaalipaikkoja.

Syntaksi:

`TRUNCATE (n_expression, n)`

jossa:

n_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan numeeriseksi arvoksi.

n Mikä tahansa positiivinen kokonaisluku, joka ilmaisee palautettavien desimaalipaikkojen määrän.

Esimerkki:

`TRUNCATE (12.358,2)`

Palauttaa:

12,35

Kalenterin Aika/Päivämäärä-toiminnot.

Kalenterin aika/päivämäärä -toiminnot käsittelevät tietoa päivämäärän, kellonajan ja aikaleiman tietotyypeissä. (Aikaleiman tietotyyppi on päivämäärän ja kellonajan yhdistelmä.)

Kaikki päivämäärätoiminnot noudattavat ISO 8601 -standardia. Tämä vaikuttaa erityisesti sellaisiin toimintoihin kuin Week_Of_Year ja Week_Of_Quarter, joissa vuoden ensimmäinen viikko on ensimmäinen kokonainen viikko, johon sisältyy yksi torstai. Lisätietoja päivämäärätoimintojen laskennasta on ISO 8601 -standardissa.

Current_Date

Palauttaa senhetkisen päivämäärän. Järjestelmä, jossa sovellusta Oracle CRM On Demand Answers ajetaan, määrittää päivämäärän. Arvoon ei sisälly kellonaikaa.

Syntaksi:

CURRENT_DATE

Current_Time

Palauttaa senhetkisen kellonajan. Järjestelmä, jossa sovellusta Oracle CRM On Demand Answers ajetaan, määrittää kellonajan. Arvoon ei sisälly päivämäärää.

Huomautus: Tämä toiminto käyttää raportin ajon aikaa. Toiminnon käyttö analyysien aihealueessa estää raporttien tallennuksen välimuistiin, mikä heikentää suorituskykyä.

Syntaksi:

CURRENT_TIME (n)

jossa:

- n* Kokonaisluku, joka määrittää niiden desimaalien lukumäärän, joilla sekuntien murto-osat esitetään. Tämä valinta-argumentti on valinnainen. Jos sitä ei määritetä, toiminto käyttää oletusarvoista tarkkuutta.

Current_TimeStamp

Palauttaa senhetkisen aikaleiman. Järjestelmä, jossa sovellusta Oracle CRM On Demand Answers ajetaan, määrittää aikaleiman.

Huomautus: Tämä toiminto käyttää raportin ajon aikaa. Toiminnon käyttö analyysien aihealueessa estää raporttien tallennuksen välimuistiin, mikä heikentää suorituskykyä.

Syntaksi:

CURRENT_TIMESTAMP (n)

jossa:

- n* Kokonaisluku, joka määrittää niiden desimaalien lukumäärän, joilla sekuntien murto-osat esitetään. Tämä valinta-argumentti on valinnainen. Jos sitä ei määritetä, toiminto käyttää oletusarvoista tarkkuutta.

Day_Of_Quarter

Palauttaa annettua päivämäärää vuosineljänneksen päivänä vastaavan luvun (välillä 1-92).

Syntaksi:

`DAY_OF_QUARTER (date_expression)`

jossa:

date_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan päivämääräksi.

DayName

Palauttaa annettua päivämäärää vastaavan viikonpäivän (englanniksi).

Syntaksi:

`DAYNAME (date_expression)`

jossa:

date_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan päivämääräksi.

DayOfMonth

Palauttaa annettua päivämäärää kuukauden päivänä vastaavan luvun.

Syntaksi:

`DAYOFMONTH (date_expression)`

jossa:

date_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan päivämääräksi.

DayOfWeek

Palauttaa luvun välillä 1 - 7. Tämä luku vastaa annetun päivämäärän viikonpäivää. Luku 1 vastaa sunnuntaita ja luku 7 lauantaita.

Syntaksi:

DAYOFWEEK (date_expression)

jossa:

date_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan päivämääräksi.

DayOfYear

Palauttaa annettua päivämäärää vuoden päivänä vastaavan luvun (välillä 1 - 366).

Syntaksi:

DAYOFYEAR (date_expression)

jossa:

date_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan päivämääräksi.

Hour

Palauttaa annetun kellonajan tuntia vastaavan luvun (välillä 0 - 23). Luku 0 vastaa keskiyötä ja luku 23 kellonaikaa 23.

Syntaksi:

HOURL (time_expression)

jossa:

time_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan ajaksi.

Minute

Palauttaa annetun kellonajan minuutteja vastaavan luvun (välillä 0 - 59).

Syntaksi:

MINUTE (time_expression)

jossa:

time_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan ajaksi.

Month

Palauttaa annetun päivämäärän kuukautta vastaavan luvun (välillä 1 - 12).

Syntaksi:

`MONTH (date_expression)`

jossa:

date_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan päivämääräksi.

Month_Of_Quarter

Palauttaa annetun päivämäärän kuukautta vuosineljänneksen kuukautena vastaavan luvun (välillä 1 - 3).

Syntaksi:

`MONTH_OF_QUARTER (date_expression)`

jossa:

date_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan päivämääräksi.

MonthName

Palauttaa annetun päivämäärän kuukauden nimen (englanniksi).

Syntaksi:

`MONTHNAME (date_expression)`

jossa:

date_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan päivämääräksi.

Now

Palauttaa senhetkisen aikaleiman. NOW-toiminto on sama kuin CURRENT_TIMESTAMP-toiminto.

Huomautus: Tämä toiminto käyttää raportin ajon aikaa. Toiminnon käyttö analyysien aihealueessa estää raporttien tallennuksen välimuistiin, mikä heikentää suorituskkyä.

Syntaksi:

`NOW ()`

Quarter_Of_Year

Palauttaa annetun päivämäärän vuosineljänneestä vastaavan luvun (välillä 1 - 4).

Syntaksi:

QUARTER_OF_YEAR (date_expression)

jossa:

date_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan päivämääräksi.

Second

Palauttaa annetun kellonajan sekunteja vastaavan luvun (välillä 0 - 59).

Syntaksi:

SECOND (time_expression)

jossa:

time_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan ajaksi.

TimestampAdd

TimestampAdd-toiminto liittää tietyn määrän aikayksiköjä annettuun aikaleimaan. Toiminto palauttaa yhden aikaleiman.

Syntaksi:

TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)

jossa:

<i>interval</i>	Annettu aikayksikkö. Sallittuja arvoja ovat: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>integer_expression</i>	Mikä tahansa ilmaus, joka on tulkittavissa kokonaisluvuksi. Tämä on lisättävien ajanjaksojen lukumäärä.
<i>timestamp_expression</i>	Laskelman pohjana käytetty aikaleima.

Mikäli syötteenä annetaan tyhjä kokonaisluku-ilmaus tai tyhjä aikaleima-ilmaus, saadaan tyhjä palautusarvo.

Yksinkertaisimmassa tapauksessa tämä toiminto vain lisää annetun kokonaislukuarvon (`integer_expression`) aikaleiman oikeaan osaan (määräytyy annetun ajanjakson perusteella). Viikon lisäys tarkoittaa seitsemän päivän lisäystä ja vuosineljänneksen lisäys kolmen kuukauden lisäystä. Mikäli annettu kokonaislukuarvo on negatiivinen, arvo vähennetään aikaleiman oikeasta osasta (jolloin liikutaan ajassa taaksepäin).

Mikäli kyseiseen aikaleiman osaan näyttäisi olevan tulossa liian suuri luku (yli 60 sekuntia, yli 24 tuntia, yli 12 kuukautta jne), lisätään sopiva luku seuraavaan osaan. Kun aikaleimaan lisätään esimerkiksi päiviä, toiminto ottaa ylimenevää osaa käsitellessään huomioon kyseisen kuukauden päivien lukumäärän (myös karkausvuodet, jolloin helmikuussa on 29 päivää).

Kun aikaleimaan lisätään kuukausia, toiminto tarkistaa, että tuloksena saatavan aikaleiman päivää kuvaavassa osiossa on oikea luku. Jos esimerkiksi päivämäärään 31-05-2000 lisätään 1 kuukausi, tuloksena ei ole 31-6-2000, koska kesäkuussa ei ole 31 päivää. Toiminto muuttaa päivän kuukauden viimeiseksi päiväksi, tässä tapauksessa 30-6-2000.

Samantapainen ongelma muodostuu, kun lisätään vuosia aikaleimaan, jonka kuukausi on helmikuu ja päivä 29 (toisin sanoen karkausvuoden helmikuun viimeinen päivä). Ellei tuloksena saatava aikaleima osu karkausvuodelle, toiminto muuttaa päiväosan luvuksi 28.

Seuraavassa esimerkkejä `TimestampAdd`-toiminnon käytöstä:

Seuraavassa esimerkkikoodissa pyydetään lisäämään 3 päivää aikaleimaan 27-02-2000 14:30:00. Koska 2000 on karkausvuosi, palautetaan aikaleima 01-03-2000 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

Seuraavassa esimerkkikoodissa pyydetään lisäämään 7 kuukautta aikaleimaan 31-07-1999 0:0:0. Tuloksena on aikaleima 29-02-2000 00:00:00. Huomaa, että päiväosa vähenee luvuksi 29, koska helmikuu on lyhyempi kuukausi.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

Seuraavassa esimerkkikoodissa pyydetään lisäämään 25 minuuttia aikaleimaan 31-07-2000 23:35:00. Tuloksena on aikaleima 01-08-2000 00:00:00. Huomaa, että ylimenevä osa käsitellään muuttamalla kuukautta kuvaavaa osaa.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

`TimeStampDiff` -toiminto palauttaa annettujen aikayksiköiden määrän kahden aikaleiman välillä.

Syntaksi:

```
TimeStampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

jossa:

<i>interval</i>	Annettu aikayksikkö. Sallittuja arvoja ovat: 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>	Seuraavasta aikaleimasta vähennettävä aikaleima.
<i>timestamp_expression2</i>	Seuraava aikaleima. <i>timestamp_expression1</i> vähennetään tästä aikaleimasta näiden aikaleimojen välisen eron määrittämiseksi.

Mikäli syötteenä on tyhjä aikaleima-ilmaus, myös palautusarvo on tyhjä.

Toiminto määrittää ensin, mikä aikaleiman osa vastaa annettua aikayksikköä. Esimerkiksi SQL_TSI_DAY vastaa päivää kuvaavaa osaa ja SQL_TSI_MONTH vastaa kuukautta kuvaavaa osaa.

Seuraavaksi toiminto laskee suurempien aikayksiköiden perusteella, kuinka monta annettua aikayksikköä kussakin aikaleimassa on. Jos annettu aikayksikkö on esimerkiksi kuukausi, toiminto laskee kummankin aikaleiman kuukausien kokonaismäärän laskemalla yhteen vuosia kuvaavan osan kerrottuna kahdellatoista ja kuukausia kuvaavan osan.

Lopulta toiminto vähentää ensimmäisen aikaleiman aikayksiköiden kokonaismäärän toisen aikaleiman aikayksiköiden kokonaismäärästä.

TimestampDiff-toiminto pyöristää palautusarvon ylöspäin seuraavaan kokonaislukuun aina, kun aikayksiköiden murto-osat edustavat kahden ajanjakson välisen rajan ylittymistä. Esimerkiksi aikaleimojen 31-12-1999 ja 01-01-2000 välinen erotus vuosissa on yksi vuosi, koska niiden välissä oleva vuoden osa edustaa siirtymää yhdestä kalenterivuodesta seuraavaan (vuodesta 1999 vuoteen 2000). Sitä vastoin aikaleimojen 01-01-1999 ja 31-12-1999 välinen erotus on nolla vuotta, koska niiden välissä oleva osa sijoittuu kokonaan samaan kalenterivuoteen (vuoteen 1999).

Laskiessaan erotusta viikoissa toiminto laskee ensin erotuksen päivissä ja jakaa seitsemällä ennen pyöristystä.

Laskiessaan erotusta vuosineljänneksissä toiminto laskee ensin erotuksen kuukausissa ja jakaa kolmella ennen pyöristystä.

Seuraavassa esimerkkejä TimestampDiff-toiminnon käytöstä ja palautusarvoista:

Seuraavassa esimerkkikoodissa pyydetään aikaleimojen 31-07-1998 23:35:00 ja 01-04-2000 14:24:00 välistä erotusta päivissä. Se palauttaa arvon 610. Huomaa, että mukaan tulee yksi päivä lisää, koska vuosi 2000 on karkausvuosi.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```


Week_Of_Quarter

Palauttaa luvun (välillä 1 - 13), joka vastaa sitä, monesko kuluva vuosineljänneksen viikko annettuna päivämääränä on.

Syntaksi:

`MONTH_OF_QUARTER (date_expression)`

jossa:

date_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan päivämääräksi.

Week_Of_Year

Palauttaa luvun (välillä 1 - 53), joka vastaa sitä, monesko kuluva vuoden viikko annettuna päivämääränä on.

Syntaksi:

`WEEK_OF_YEAR (date_expression)`

jossa:

date_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan päivämääräksi.

Year

Palauttaa annetun päivämäärän vuosiluvun.

Syntaksi:

`YEAR (date_expression)`

jossa:

date_expression Mikä tahansa lauseke, joka tulkitaan päivämääräksi.

Esimerkki:

`YEAR (CURRENT_DATE)`

Muuntofunktiot

Muuntofunktiot muuntavat arvon muodosta toiseen.

Cast

Muuntaa arvon tai null-arvon tietotyyppin toiseksi tietotyyppiksi. Tätä muutosta tarvitaan, ennen kuin yhden tietotyyppin arvoja voidaan käyttää funktiossa tai toiminnossa, jossa odotetaan toista tietotyyppiä.

Syntaksi:

```
CAST (expression|NULL AS -tietotyyppi)
```

Arvo voidaan muuttaa seuraaviin tuettuihin tietotyyppisiin:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP,  
BIT, BIT VARYING
```

Lähdetietotyyppin mukaan joitakin kohdetyyppisiä ei tueta. Jos lähdetietotyyppi on esimerkiksi BIT-merkkijono, kohdetietotyyppin on oltava merkkijono tai toinen BIT-merkkijono.

Esimerkki:

Seuraavassa muunnetaan (CAST) liikevaihdot INTEGER-muotoon ja poistetaan desimaalipaikat. Tämä muoto muutetaan CHARACTER-muotoon, jotta se voidaan ketjuttaa merkkiliteraalien kanssa (teksti 'K'):

```
CAST ( CAST ( tili."liikevaihto"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

IfNull

Testaa, tuottaako lauseke null-arvon. Jos näin on, määrittää lausekkeelle arvon.

Syntaksi:

```
IFNULL (lauseke, arvo)
```

ValueOf()

Käytä VALUEOF-funktiota lausekkeen muodostimessa tai suodattimessa, kun haluat viitata ohjelmassa Oracle CRM On Demand Answers määritetyn istuntopuuttujan arvoon. Lisätietoja on kohdassa [Istuntopuuttajat](#) (sivulla 1066).

Istuntopuuttujia tulee käyttää VALUEOF-funktion argumentteina. Viittaa istuntopuuttujiin niiden nimellä.

Esimerkki:

Istuntopuuttujan NQ_SESSION.CURRENT_YEAR arvon käyttö:

```
CASE WHEN "Vuosi" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

Istuntopuuttujaan viitattaessa on käytettävä sen täydellistä nimeä.

Järjestelmäfunktiot

Järjestelmäfunktiot palauttavat istuntoon liittyvät arvot.

User

Palauttaa nykyisen ohjelman Oracle CRM On Demand käyttäjän käyttäjätunnuksen. Jokaisella käyttäjällä on yksilöivä tunnus.

Syntaksi:

USER ()

Operaattorit

Operaattoreiden avulla yhdistetään lausekkeen elementtejä tietynlaisten lausekkeen sisäisten vertailujen suorittamiseksi.

Operaattori	Tehtävä lausekkeessa
+	Plus-merkki summia varten
-	Miinus-merkki vähentämistä varten
*	Kertomerkki kertolaskuja varten
/	Jakomerkki jakamista varten
	Merkkijonon yhdistäminen
(Vasen sulje ryhmitystoimintoja varten
)	Oikea sulje ryhmitystoimintoja varten
>	Suurempi kuin -merkki, ilmaisee vertailussa suuremman arvon
<	Pienempi kuin -merkki, ilmaisee vertailussa pienemmän arvon
=	Yhtä suuri kuin -merkki, ilmaisee samanarvoisen arvon
<=	Pienempi tai yhtä suuri kuin -merkki, ilmaisee vertailussa samanarvoisen tai pienemmän arvon
>=	Suurempi tai yhtä suuri kuin -merkki, ilmaisee vertailussa samanarvoisen tai suuremman arvon
<>	Eri suuri kuin, ilmaisee suuremman tai pienemmän arvon
AND	AND-konnektiivi, ilmaisee yhteenkuuluvuuden yhden tai usean ehdon kanssa, jolloin muodostuu ehtoyhdistelmä
OR	OR-konnektiivi, ilmaisee yhteyden yhteen tai useaan ehtoon, jolloin muodostuu ehtoyhdistelmä
NOT	NOT-konnektiivi, ilmaisee täyttymättömän ehdon
,	Pilkku, erottelee luettelon elementit

CASE-lausekkeet

CASE-lausekkeet ovat rakennuspalikoita, joita käytetään luotaessa ehdollisia lausekkeitä, jotka voivat muodostaa eri tuloksia eri sarakearvoilla.

CASE (kytkin)

CASE-lausekkeen tätä muotoa kutsutaan myös CASE (Lookup) -muodoksi. Siinä tarkistetaan lausekkeen expression1 arvo ja sitten WHEN-lausekkeet. Jos expression1 vastaa jotain WHEN-lauseketta, sille määritetään arvo THEN-lausekkeen mukaisesti.

Jos lauseke expression1 vastaa lauseketta useissa WHEN-lausekkeissa, määritetään vain ensimmäistä vastaavuutta seuraava lauseke.

Jos mikään WHEN-lausekkeista ei vastaa lauseketta, sille määritetään ELSE-lausekkeessa määritetty arvo. Jos yhtään ELSE-lauseketta ei ole määritetty, arvoksi määritetään NULL.

Katso myös Case (If) -lauseke.

Syntaksi:

```
CASE expression1
  WHEN-lauseke THEN-lauseke
  {WHEN-lauseke... THEN-lauseke...}
  ELSE-lauseke
END
```

jossa:

CASE

Aloittaa CASE-lausekkeen. Sen jälkeen pitää tulla lauseke sekä vähintään yksi WHEN- ja THEN-lauseke, valinnainen ELSE-lauseke ja END-avainsana.

WHEN

Määrittää ehdon, jonka on täyttyvä.

THEN

Määrittää määritettävän arvon, jos WHEN-lauseke täyttyy.

ELSE

Määrittää määritettävän arvon, jos yksikään WHEN-ehto ei täyty. Jos se puuttuu, oletetaan, että ELSE NULL.

END

Lopettaa CASE-lausekkeen.

Esimerkki

CASE Score-par

```
WHEN -5 THEN 'Birdie Par 6 -väylällä'
WHEN -4 THEN 'Taitaa olla Tiger asialla'
WHEN -3 THEN 'kolme alle parin'
WHEN -2 THEN 'kaksi alle parin'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Tupla-bogey'
ELSE 'Tripla-bogey tai huonompi'
```

END

Edellisessä esimerkissä WHEN-lausekkeiden pitää heijastaa yhtäsuuruutta; WHEN-ehto

```
WHEN <0 THEN 'Alle parin'
```

ei kelpaa, koska vertailuoperaattoreita ei sallita.

Case (If)

Case-lausekkeen tässä muodossa arvioidaan jokainen WHEN-ehto, ja ehdon täytyessä määritetään vastaavan THEN-lausekkeen mukainen arvo.

Jos yksikään WHEN-lausekkeista ei täyty, määritetään ELSE-lausekkeen määrittämä oletusarvo. Jos ELSE-lausekkeita ei ole määritetty, arvoksi määritetään NULL.

Katso myös Case (kytkin) -lauseke.

Syntaksi:

```
CASE

  WHEN request_condition1 THEN expression1
  {WHEN request_condition2 THEN expression2}
  {WHEN request_condition... THEN-lauseke...}

  ELSE-lauseke

END
```

jossa:

CASE

Aloittaa CASE-lausekkeen. Sen jälkeen pitää tulla lauseke sekä vähintään yksi WHEN- ja THEN-lauseke, valinnainen ELSE-lauseke ja END-avainsana.

WHEN

Määrittää ehdon, jonka on täyttyvä.

THEN

Määritettävä arvo WHEN-lausekkeen täytyessä.

ELSE

Määrittää arvon, jos yksikään WHEN-ehto ei täyty. Jos se puuttuu, oletetaan, että ELSE NULL.

END

Lopettaa CASE-lausekkeen.

Esimerkki

CASE

```
WHEN score-par < 0 THEN 'Alle Parin'
WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'
WHEN score-par = 2 THEN 'Tupla-bogey'
ELSE 'Tripla-bogey tai huonompi'
```

END

Toisin kuin CASE-lausekkeen kytkinmuodossa, If-muodossa WHEN-lausekkeissa voidaan käyttää vertailuoperaattoreita; WHEN-ehto

```
WHEN <0 THEN 'Alle parin'
```

kelpaa.

Istuntomuuttujat

Istunnon muuttujien arvot on ennalta määritetty käyttäjälle ja ne alustetaan, kun käyttäjä kirjautuu ohjelmaan Oracle CRM On Demand. Kun istunnon muuttujat on alustettu, ne pysyvät muuttumattomina koko istunnon ajan. Istunnon muuttujat ovat käyttäjän yksityisiä arvoja, ja kukin istunnon muuttujan instanssi voidaan alustaa eri arvolla eri käyttäjille. Muuttujiin voidaan viitata seuraavilla alueilla: otsikkonäkymät, selostusnäkymät, sarakkeen suodattimet, sarakkeen kaavat, dashboardin kehotteet ja niin edelleen.

Tavallisin istunnon muuttujan käyttötapana on viittaus raportin sarakkeen suodatusehdossa, kun tuloksia halutaan rajoittaa dynaamisesti. Rajoitus perustuu istunnon muuttujan arvoon, esimerkiksi nykyinen tilivuosi ja kuukausi.

Istunnon muuttujaan viitataan syntaksilla NQ_SESSION.{Variable Name}. Sarakkeen kaavassa siihen viitataan syntaksilla VALUEOF(NQ_SESSION.Variable Name).

CURRENT_DT	Kuluvan päivän päivämäärä ja aika.
COMPANY_LANG	Yrityksen oletuskieli.
COMPANY_TIMEZONE	Yrityksen oletusaikavyöhyke.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Yrityksen oletusmaa.
CURRENT_MONTH	Käyttäjän istunnon kuluva tilikuukausi. Arvoalue on 1 - 12.
CURRENT_QTR	Käyttäjän istunnon kuluva tilivuosineljännes. Arvoalue on 1 - 4.
CURRENT_YEAR	Käyttäjän istunnon kuluva tilivuosi. Nelinumeroinen arvo, esimerkiksi 2011.
DISPLAYNAME	Nykyisen käyttäjän nimi.
LAST_QTR	Edellinen vuosineljännes.
LAST_QTR_YEAR	Edellisen vuosineljänneksen vuosi.
LAST_YEAR	Edellinen vuosi.
NEXT_QTR	Seuraava vuosineljännes.
NEXT_QTR_YEAR	Seuraavan vuosineljänneksen vuosi.
NEXT_YEAR	Seuraava vuosi.
QAGO	Edellinen vuosineljännes.
QTR_BEFORE_LAST	Kaksi vuosineljännestä sitten.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Vuosi kaksi vuosineljänneistä sitten.
REPLUSER	Nykyisen käyttäjän kirjautumistunnus.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Siirtymä (minuutteina) palvelimen aikaleiman ja yrityksen oletusaikaleiman välillä. Tämän muuttujan arvo asetetaan käyttäjän kirjautuessa sisään. Muuttujaa ei päivitetä istunnon aikana.
USER_ALIAS	Nykyisen käyttäjän alias.
USER_COMPANY_CURCY	Yrityksen oletusvaluutta.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Siirtymä (minuutteina) käyttäjän aikaleiman ja yrityksen oletusaikaleiman välillä. Tämän muuttujan arvo asetetaan käyttäjän kirjautuessa sisään. Muuttujaa ei päivitetä istunnon aikana.
USER_DEFAULT_CURCY	Käyttäjän oletusvaluutta.

USER_FISCAL_CALENDAR	Nykyisen käyttäjän tilivuoden ensimmäinen kuukausi.
USER_LANG	Käyttäjän oletuskieli.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Siirtymä (minuutteina) käyttäjän aikaleiman ja palvelimen aikaleiman välillä. Tämän muuttujan arvo asetetaan käyttäjän kirjautuessa sisään. Muuttujaa ei päivitetä istunnon aikana.
USER_TIMESTAMP	Käyttäjäprofiilissa määritetty aikavyöhykeasetukseen perustuva käyttäjän aikaleima. Tämän muuttujan arvo asetetaan käyttäjän kirjautuessa sisään. Muuttujaa ei päivitetä istunnon aikana.
USER_TIMEZONE	Käyttäjäprofiilissa määritetty aikavyöhykkeen kuvaus. Tämän muuttujan arvo asetetaan käyttäjän kirjautuessa sisään. Muuttujaa ei päivitetä istunnon aikana.
YAGO	Edellinen vuosi.
YEAR_MINUS_THREE	Kolme vuotta sitten.
YEAR_MINUS_TWO	Kaksi vuotta sitten.
YEAR_PLUS_TWO	Kaksi vuotta tästä eteenpäin.

Tietoja raporttien suorituskyvystä

Raporttien suorituskyky on tärkeä asia yrityksissä, joissa hyvin suuri määrä käyttäjiä käyttää suuria tietomääriä. Mitä vaativammiksi raporttitarpeet kasvavat, sitä tärkeämpää on, että raporttien suorituskyky on hyvä. Kun ymmärrät tavat, joilla Oracle CRM On Demand Answers käsittelee tietoja tehokkaasti välimuistia hyödyntäen sekä erilaisina ajankohtina, voit luoda raportteja, joiden suorituskyky vastaa yrityksesi tarpeita.

Tässä ohjeaiheessa käsitellään sisäistä välimuistijärjestelmää, joka takaa nopeat vastausajat ja odotetun suorituskyvyn yöllisten päivitysten aikana sekä käytettäessä analyttisten aihealueiden asemesta raportoinnin aihealueita. Lisätietoja raporttien suorituskyvystä on ohjeaiheessa [Suorituskyvyn optimointi](#) (katso "[Suorituksen optimointi](#)" sivulla 1069).

Tietoja välimuistin käytöstä

Kun raportteja ja kyselyjä suoritetaan käyttäen analyttisiä aihealueita, kyselyjen tulokset tallennetaan välimuistiin. Välimuistin ansiosta Oracle CRM On Demand Answers voi vastata tuleviin kyselyihin nopeammin joutumatta kullakin kerralla noutamaan tietoja tietokannasta. Tästä seuraa, että vastausajat lyhenevät. Tämä ominaisuus säästää lisäksi verkon resursseja ja vähentää kallista tietokantojen käyttöä. Välimuistin käyttö ei edellytä, että tehdyt kyselyt ovat täsmälleen samanlaisia. Jopa aiemmin tehdyn kyselyn alikysely, jossa on

1068 Oracle CRM On Demand -ohjelman käytönaikainen ohje Versio 20

käytössä suodatusehto, tai aiemmin tehty kysely, josta on poistettu sarakkeita, voivat noutaa vastauksen välimuistista. Tiedot ovat täysin näkyviä tallennettaessa kyselyitä välimuistiin. Koska tietokanta päivitetään säännöllisesti, kyselyn välimuisti tyhjentyy ja täyttyy jälleen uusilla tiedoilla sitä mukaa kuin uusia kyselyjä suoritetaan.

Kyselyvälimuistia tuetaan vain analyttisiä aihealueita käyttävissä raporteissa ja kyselyissä. Reaaliaikaiset raportit ja kyselyt eivät voi käyttää kyselyvälimuistia. Sekä reaaliaikaiset että aiemmin luodut raportit ja kyselyt käyttävät sen sijaan verkkopalvelimen välimuistia. Verkkopalvelimen välimuisti ei ole sama asia kuin kyselyvälimuisti, jota Oracle CRM On Demand Answers tukee. Reaaliaikaisten ja aiemmin luotujen kyselyjen verkkopalvelimen välimuisti säilyy vähintään 10 minuuttia kunkin luonti- tai käyttökerran jälkeen, mutta tyhjenee 60 minuutin kuluttua. Jotkin kyselyt poistetaan jopa aiemmin kuin 60 minuutin kuluttua sen mukaan, kuinka paljon kyselyjä samanaikaisesti suoritetaan.

Analyttiset raportit (aiemmin luodut) ja raportoinnin raportit (reaaliaikaiset)

Kyselyt, jotka käyttävät analyttisiä aihealueita (aiemmin luotuja) ovat nopeampia kuin kyselyt, jotka käyttävät raportoinnin aihealueita (reaaliaikaisia). Analyttiset aihealueet käyttävät aihekohtaisia tietovarastoja, jotka on tarkoitettu ja optimoitu erityisesti analysointia ja raportointia varten. Reaaliaikaiset aihealueet sen sijaan käyttävät tietokantaa, joka on optimoitu tukemaan tapahtumia, joissa pieni määrä tietueita luetaan, kirjoitetaan ja päivitetään erittäin nopeasti. Käytettäessä reaaliaikaisia aihealueita kyselyjen on kilpailtava tietokannan resursseista, jotka ovat samanaikaisesti myös sovelluksen Oracle CRM On Demand tapahtumapäivitysten käytettävissä. Tämä heikentää sekä sovelluksen Oracle CRM On Demand että reaaliaikaisten kyselyjen suorituskykyä. Jotta uusimpien tietojen raportointi olisi tehokasta ja kyselyjen yhteydessä ilmenisi suorituskykyongelmia mahdollisimman vähän, kyselyvälimuistia käytettäessä ei käytetä reaaliaikaisia aihealueita.

Käytä reaaliaikaisia aihealueita vain, kun on tärkeää saada ehdottomasti uusimmat tiedot tai kun aihealuehistoria ei täytä raportoinnin tarpeita.

Raporttien suorituskyky yöllisten päivitysten aikana

Yöllinen päivitysprosessi heikentää jonkin verran reaaliaikaisten raporttikyselyjen suorituskykyä, koska myös päivitysprosessi lukee kyselyjen vastaukset ja lisää tiedot aihealuehistorian sisältävään tietovarastoon. Aiemmin luotuihin raporttikyselyihin yöllinen päivitysprosessi ei vaikuta, koska tietovarastosta luodaan tilannevedos yöllisen päivityksen alkaessa ja käyttäjät ohjataan käyttämään tätä replikoitua kopiota. Päivitysprosessin päätyttyä käyttäjät ohjataan automaattisesti käyttämään päivitettyä tietovarastoa. Tämä prosessi ei näy käyttäjille.

Suorituksen optimointi

Aina kun käytät raporttia tai analyysia, raportointipalvelin käsittelee tietokannasta noudetut tiedot ja tulokset näytetään sivulla. Mitä monimutkaisempi analyysi on kyseessä, sitä pidempään tietojen noutaminen tietokannasta ja esittäminen kestää. Tämän aiheen ohjeiden avulla voit luoda raportteja, jotka näytetään mahdollisimman nopeasti.

Ennen kuin aloitat, tee seuraavat toimet:

- Tutustu ohjelman Oracle CRM On Demand esimääritettyihin raportteihin. Ne saattavat täyttää osan raportointitarpeistasi.
- Osallistu koulutuskursseille.
- Luo raportointivaatimusten kooste ja hyväksytä se osakkailla.
- Varmista selaimen asetuksista, että selain on määritetty mahdollisimman tehokkaaksi.
- Lisätietoa raportin suorituskyvystä on kohdassa [Tietoja raporttien suorituskyvystä](#) (sivulla 1068).

Tietoja aihealueista

Raportointi- ja liiketoimintatarpeiden mukaan voit käyttää kahta eri aihealuetta.

Analytics-aihealueita käytetään aina, kun raportin luonti on mahdollista. Näiden aihealueiden luonnissa käytetään erityistä tietovarastoa, joka on määritetty parantamaan kyselyiden tehokkuutta. Analytics-aihealueiden tietovarasto päivitetään päivittäin, ja näitä aihealueita käyttävät raportit näytetään nopeammin kuin Reporting-aihealueita käyttävät raportit, vaikka kyselyt olisivatkin suuria ja monimutkaisia.

Reporting-aihealueiden luonnissa käytetään tietokantaa, jossa sovelluksen kaikki muut käyttäjätapahtumat toteutetaan. Kun tästä tietokannasta noudetaan tietoja raportteihin, aihealueet joutuvat kilpailemaan resursseista, joista sovellus on riippuvainen.

Reporting-aihealueen käyttösuositukset

Jos käytät Reporting-aihealuetta, noudata seuraavia suosituksia:

- Käytä Osoite (laajennettu) -kansioden kenttiä aina, kun se on mahdollista.
- Käytä mahdollisimman vähän seuraavia:
 - Mukautetut valintaluettelokentät.
 - Omistava käyttäjä -kansioden kentät. Käytä niiden sijaan Omistaja-kenttää.
 - Asiakas-kansion Ensisijainen yhteyshenkilö -kansion kentät.
 - Päivämäärä- tai Päivämäärä ja aika -kenttien CAST-funktiot.
 - Pääasiakas-, Viimeksi muokannut-, Tekijän nimi- ja Esimies-kentät.
 - Päivämäärä-tyypin kansioden kentät, kuten Luontipvm ja Sulkemispvm.

Vaikka näiden kansioden avulla voi helposti ryhmitellä päivämäärämääritteet viikon, kuukauden, vuosineljänneksen tai vuoden mukaan, niiden käyttö lisää kyselyn monimutkaisuutta ja vaikuttaa raportin tehokkuuteen. Käytä siksi ensisijaisen tietueen tyyppin Päivämäärä- tai Päivämäärä ja aika -kenttiä aina, kun se on mahdollista. Voit esimerkiksi avata Myyntimahdollisuus-aihealueen ja valita Sulkemispvm-kentän Myyntimahdollisuudet-kansiosta sen sijaan, että valitset kentän Sulkemispvm-kansiosta.

Tehokkuuden parantamisen suositukset

Voit parantaa tehokkuutta noudattamalla seuraavia suosituksia:

Luo raportit asteittain

Tee seuraavat toimet:

- Aloita raportin luonti vähitellen ja testaa raporttia, kun luot sitä. Aloita muutamalla kentällä ja testaa ne, ennen kuin lisäät sarakkeita.
- Testaa suodattimet ja määritä näin paras mahdollinen järjestys.
Eri järjestykset voivat vaikuttaa tehokkuuteen, mutta vaikutus tehokkuuteen selviää vain testaamalla eri järjestyksiä.

Käytä mahdollisimman vähän useita kenttiä tai sarakkeita kattavia tietuetyyppejä

Noudata seuraavia suosituksia:

- **Sarakkeet.** Kun valitset analyysin sarakkeita useasta tietuetyypistä, tietokysely muuttuu monimutkaisemmaksi. Tämä voi vaikuttaa siihen, miten nopeasti tulokset näytetään. Harkitse siksi, kannattaako raporttiin sisällyttää useita tietuetyyppejä kattavia kenttiä.
- **Sarakkeen valitsimet.** Valitse sarakkeen valitsimia vain saman tietuetyypin sisältä. Jos mahdollista, älä käytä sarakkeen valitsimia, jotka kattavat useita tietuetyyppejä.
- **Kehotteet.** Yritä luoda kaikki kehotteiden viitekentät saman tietuetyypin kansiossa.

Käytä indeksoituja kenttiä

Tee seuraavat toimet:

- Suodata reaaliaikaisten raporttien tiedot indeksoidun kentän avulla.
Indeksoidut kentät ovat optimoituja, joten saat raporttien tulokset nopeasti.
- Suunnittele etukäteen, miten määrität tiedot. Näin voit varmistaa, että indeksoituihin kenttiin tallennetaan oikeat tiedot.
Seuraavia ohjeita noudattamalla voit luoda indeksoituja kenttiä käyttäviä raportteja. Kentät sijoitetaan mahdollisimman tehokkaasti. Oracle CRM On Demand sisältää muutamia mukautettuja indeksoituja kenttiä. Kenttien määrä vaihtelee kenttä- ja tietuetyypin mukaan.

Rajoita organisaatiohierarkian tasojen määrä viiteen

Mitä ylempänä käyttäjä on organisaatiohierarkiassa, sitä enemmän tietoja palautetaan ja sitä hitaammin raportit muodostetaan. Siksi kannattaa varmistaa, että hierarkiassa on enintään viisi tasoa.

Käytä suodattimia

Suodattimien avulla voit rajoittaa palautettujen tietojen määrää analyysia käytettäessä. Tietojen suodattaminen voi nopeuttaa raportin suoritusaikaa.

- Ota suodattimet käyttöön raportin luontiprosessin ensimmäisessä vaiheessa. Jos yrityksellä on paljon tietoja, älä käytä raportin esikatselua, ennen kuin olet ottanut suodattimet käyttöön.
- Suodata ensisijainen tietuetyypsi prioriteetiksi. Jos käytät esimerkiksi Toimet-aihealuetta, suodata toimet.
- Valitse ensin eniten rajoittavat suodattimet. Voit lieventää rajoituksia myöhemmin tarpeen mukaan.

Ota kuitenkin seuraavat suositukset huomioon suodattimia lisätessäsi:

- Jos suodatin viittaa CASE-taustakaavan sarakkeeseen, suodatin saattaa hidastaa raporttien muodostusta kaavan ja siihen liittyvän käsittelyn mukaan. Kun kentän suodatuksessa käytetään CASE-lauseketta tai muuta kaavaa, määritä testaamalla, miten suodatus vaikuttaa raporttien tehokkuuteen.
- Pohdi seuraavia seikkoja, ennen kuin käytät CASE-kaavaa:
 - Voidaanko tämä luokitus suorittaa ohjelman Oracle CRM On Demand työnkulkutoiminnolla?
 - Käytetäänkö luokituskoodia muissa raporteissa. Jos käytetään, luo uusi sarake ja täytä se työnkulun avulla.
- Mukautetun päivämääräkentän suodattava raportti voi olla nopeampi kuin samankaltainen raportti, joka suodattaa mukautetun päivämäärä- ja aikakentän, sillä päivämäärä- ja aikakenttiä käytettäessä aikavyöhykkeet muunnetaan. Tämä vaikuttaa raportoinnin nopeuteen. Siksi kannattaa suodattaa mukautetut päivämääräkentät mukautettujen päivämäärä- ja aikakenttien sijaan.
- Vältä OR-lauseen käyttöä eri tietuetyypeissä tai sarakkeissa (esimerkiksi kun `SR.Type = 'A'` OR `SR.Priority = 'Korkea'` OR `Account.Industry = 'Lääketiede'`). Kokeile sen sijaan seuraavaa:
 - Poista OR-lause ja luokitele tiedot tarkemmin pivot-taulukossa.
 - Jaa raportti useaksi pienemmäksi raportiksi ja yhdistä tulokset yhdistetyn analyysin avulla.

Noudata kehotteiden määrityksen suosituksia

Raportin kehotteet voidaan luoda ohjelman Oracle CRM On Demand Luo ja näytä analyysi -sivun vaiheessa 3. Näiden kehotteiden avulla lopullista raporttia käyttävät käyttäjät voivat rajoittaa raportin tietoja. Kun raportti sisältää kehotteita, kehotteiden ja raportin käsittelyaika vaikuttavat raportin käyttöön.

Jos lisäät raporttiin kehotteita, toimi seuraavasti:

- Käytä raportissa mahdollisimman vähän kehotteita.
- Älä käytä kuvakehotteissa korkean tarkkuuden kuvia. Älä käytä raportissa kuvia, joiden tarkkuus on suurempi kuin 100 dpi. Voit lisätä tehokkuutta käyttämällä kuvia, joiden tehokkuus on pienempi kuin 50 dpi.
- Kun määrität kehotteita, valitse Käyttäjä-valikon Mitä arvoja käyttäjälle näytetään -kohdasta Ei mitään tai Kaikki arvot. Näin raportin tehokkuus lisääntyy. Jos mahdollista, älä käytä rajoitettujen arvojen suodatusta. Tämä asetus rajoittaa raportin näyttämät kehotevalinnat. Rajoitus perustuu muihin raportissa käytettäviin suodattimiin ja kehotteisiin. Jos raportti sisältää suuria tietomääriä, tämä asetus voi hidastaa raportointia.

Kun valitset asetuksen (ei mitään, kaikki arvot tai rajoitettujen arvojen suodatus), on suositeltavaa pyrkiä tasapainoon raportoinnin tehokkuuden ja valittavissa olevien arvojen optimaalisen esityksen välillä.

Lisää siirtymislinkit yksityiskohtaisiin raporteihin

Älä luo raporteja, jotka sisältävät taulukoiden ja kaavioiden pitkän luettelon. Toimi sen sijaan seuraavasti:

- Suunnittele alkuperäinen raportti, joka ilmaisee tietojen tai trendien yhteenvedon, ja luo käyttäjille siirtymislinkit lisätietoihin.

- Luo yksityiskohtaiset raportit kohdistamalla ensimmäisen raportin tiedot. Määritä sitten siirtymislinkit yhteenvetoraporttiin.

Seuraavissa ohjeissa kuvataan, miten raportin voi linkittää taulukkoon.

Raporttien linkitys taulukkoon

- 1 Avaa Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkuna napsauttamalla Sarakkeen muoto -kuvaketta.
- 2 Valitse Sarakkeen muoto -välilehti.
- 3 Valitse avattavasta Tyyppi-luettelosta Selaus.
- 4 Valitse Siirry toiseen analyysiin -kentästä yksityiskohtainen raportti, johon haluat siirtyä, ja valitse sitten OK.

Seuraavissa ohjeissa kuvataan, miten raportin voi linkittää kaavioihin.

Raporttien linkitys kaavioihin

- 1 Napsauta Kaavion muokkaus -sivun kaavion lisäasetusten kuvaketta (sivun vasemmanpuoleisen osan Analyysi: Raportin otsikko -palkissa).
- 2 Valitse Vuorovaikutus-välilehti.
- 3 Valitse Selaus ja etsi yksityiskohtainen raportti, johon kaaviosta siirrytään.

Rajoita joukkotoimintojen määrää

Voit yhdistää kyselyjä lisätoimintojen avulla. Tämän jälkeen voit luoda lopullisen raportin käyttämällä kyselyissä joukkotoimintoja, kuten yhdistyksiä, leikkauskohtia sekä muita liitostoimintoja. Mitä enemmän kyselytuloksia yhdistetään, sitä pidempään lopullisen raportin käsittely kestää. Voit nopeuttaa käsittelyä käyttämällä enintään kolmea joukkotoimintoa.

Selkeytä HTML-koodia ja kuvauksia

Kun käytät HTML-koodia SQL:n yhteydessä, toimi seuraavasti:

- Varmista, että HTML-koodi on selkeää ja tarkkaa eikä se sisällä tarpeettomia tunnisteita tai turhia tietoja.
- Varmista, että kuvaukset ovat selkeitä ja tarkkoja eivätkä ne sisällä turhia ohjeita.

Tarkkojen ohjeiden avulla muotoilusta saadaan tehokkaampaa ja suorituskykyongelmat vähenevät.

Poista sarakkeet pivot-tilukoida

Pivot-tilukoiden avulla voit näyttää raportin useassa näkymässä kirjoittamatta useita raportteja. Tämä voi kuitenkin vaikuttaa tehokkuuteen. Jos mahdollista, poista raportin kriteereistä sarakkeet, joita ei käytetä itse pivot-tilukossa (vaihe 1 – kriteerien määrittäminen).

Käytä kaavion pivot-muotoisia tuloksia

Jos mahdollista, käytä kaavion pivot-muotoisia tuloksia kaaviota edellyttävissä pivot-taulukoissa sen sijaan, että luot erillisen kaavionäkymän. Jos raportti sisältää useita kaavioita, käsittelyaika voi kasvaa, sillä tällöin Oracle CRM On Demand luo kaaviot erikseen sen sijaan, että kaaviot luodaan samanaikaisesti pivot-taulukossa.

Varmista, että raportit ovat skaalattavissa

Raporttien testiajo voi sujua hyvin, ennen kuin kaikki tuotantotiedot on tuotu. Tuotantotietojen tuonnin jälkeen tietomäärän kasvu voi hidastaa raportointia. Jos olet ottamassa ohjelmaa Oracle CRM On Demand käyttöön, varaa riittävästi aikaa raporttien testaukseen ja hienosäätöön, kun kaikki tuotantotiedot on tuotu.

Käytä suodattimissa optimoitua koodia ja UTC-kenttiä

Useat raportoinnin aihealueet sisältävät dimensioiden erityisiä kenttiä, jotka on optimoitu lyhentämään kyselyaikaa, kun niitä käytetään suodattimissa. Optimoidut kentät loppuvat sanoihin *koodi* tai *UTC*. Esimerkiksi asiakkaan dimensiolla on Asiakkaan tyyppi -kenttä sekä Asiakkaan tyyppin koodi -kenttä, joka on Asiakkaan tyyppi -kentän optimoitu versio. Optimoidut ja ei-optimoidut kentät tuottavat samat tulokset raportteihin, mutta optimoidun kentän käyttö suodattimessa luo nopeammat kyselyt. Tämä on ei-optimoidun kentän käyttöä nopeampi menetelmä. Näiden kenttien käyttö suodatinehdoissa vähentää taulujen lisäliitoksia ja estää yrityksen aikavyöhykkeeseen perustuvat aikaleiman muunnokset.

Huomaa: Nämä optimoidut kentät tukevat kielen käännöksiä kaikille tuetuille kielille, mutta ne eivät tue tietuetyypin uudelleennimeämistä.

Määritä, onko tietyllä raportoinnin aihealueella optimoituja suodatuskenttiä etsimällä tiedot kyseisen aihealueen käytönaikaisen ohjeen kohdasta *Optimoidut suodatuskentät*.

15 Dashboardit

Dashboard-kotisivulla näkyy luettelo saatavillasi olevista dashboardeista. Dashboardeissa voi näkyä tallennetut pyynnöt, kuvat, kaaviot, taulukot, teksti sovelluksesta Oracle CRM On Demand Answers ja linkit verkkosivustoihin ja asiakirjoihin. *Dashboard* koostuu yhdestä tai useammasta sivusta, jotka näkyvät välilehtinä dashboardin yläreunassa.

Oracle CRM On Demand sisältää esirakennetut dashboardit. Lisäksi käyttäjät, joiden roolilla on Dashboardien hallinta -oikeus, voivat luoda interaktiivisia dashboardeja, joiden avulla voi katsella mukautettuja näkymiä yrityksen tiedoista ja ulkoisista tiedoista. Jos roolillasi on tämä oikeus, voit käyttää sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers Dashboardin muokkaus -toimintoa lisäämään sisältöä interaktiiviseen dashboardiin vetämällä ja pudottamalla sisällön valintapaneelist dashboard-asettelun sivulle. Asettelusivu koostuu sarakkeista, jotka kohdistavat sisällön, ja jokainen sarake sisältää osia, joihin sisältö sopii. Dashboardin ulkonäkö, kuten taustavärit ja tekstin koko, määritetään tyyleillä. Voit myös muuttaa dashboardin ulkonäköä käyttämällä kosmeettisen muotoilun valintaikkunaa.

Huomautuksia: Sovelluksen Oracle CRM On Demand valmiita dashboardeja ei voi muuttaa.

Interaktiivisissa dashboardeissa voi olla kolmenlaista sisältöä:

- dashboardin objekteja
- sovelluksen Oracle CRM On Demand esitysluetteloon tallennettua sisältöä
- sovelluksen Oracle CRM On Demand esitysluettelon kansioissa olevia näkymiä.

Rajoitukset luotaessa tai katseltaessa dashboardeja

Ota huomioon seuraavat rajoitukset, kun luot tai katselet interaktiivisia dashboardeja:

- Käyttäjä, joka luo tai muokkaa interaktiivista dashboardia, voi lisätä mitä tahansa raportteja dashboardiin, johon hänellä on oikeudet.

Raportit tallentuvat kansioihin. Oikeudet näihin kansioihin määräytyvät käyttäjäroolien perusteella. Hallitse dashboardeja -oikeudella käyttäjät voivat luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja. Se ei sisällä Mukautettujen raporttien hallinta -oikeutta. Mukautettujen raporttien hallinta -oikeus antaa täyden pääsyn kaikkiin raportin alikansioihin ja raportteihin yrityksen jaetussa kansiossa. Lisätietoja kansioden näkyvyydestä on kohdissa [Raportit](#) (sivulla 747) ja [Jaettujen raporttikansioden käyttäjän näkyvyyden määrittäminen](#) (katso "[Jaettujen raporttikansioden käyttäjän näkyvyyden määrittäminen](#)" sivulla 780).

- Interaktiivisille dashboardeille lisätyt raportit eivät ehkä näy kaikille yrityksen käyttäjille. Pääsy raportteihin riippuu käyttäjän roolista.

Jos käyttäjän rooli ei salli tiettyjen dashboardin raporttien tarkastelua, dashboardissa näkyy virhesanoma.

- Jos raportti poistetaan sen jälkeen, kun se lisättiin dashboardiin, dashboardia muokkaava käyttäjä näkee huutomerkin (!) raportin nimen vieressä dashboardin muokkauksessa. Jos käyttäjä katselee dashboardia, näkyviin tulee virhesanoma.
- Raporttiesi kaudet saattavat perustua yrityksesi tilivuosiskalenteriin, joka saattaa poiketa vakiokalenterista. Yrityksesi tilivuosi voi esimerkiksi alkaa kunkin kalenterivuoden 1. kesäkuuta. Jos yrityksesi on juuri muuttanut tilivuottaan ohjelmassa Oracle CRM On Demand, tarkastele historia-analyyssejä huolellisesti, jos ne kattavat useita vuosia. Jos raporttiesi tiedot perustuvat edelliseen tilivuoden kalenteriin, sitä ei voi kohdistaa tietojen kanssa käyttäen uutta tilivuoden kalenteria.

Seuraava taulukko kuvaa sovelluksen Oracle CRM On Demand Answers dashboardin muokkauksessa käytetyt termit.

Termi	Määritelmä
Sarakkeet	Sarakkeita käytetään kohdistamaan sisältö dashboardissa. Sarakkeiden osat säilyttävät sisältöä. Voit luoda dashboard-sivulla niin monta saraketta kuin haluat. Jokainen uusi dashboard-sivu sisältää automaattisesti yhden tyhjän sarakkeen, jossa on yksi tyhjä osa. Dashboardeissa käytetyt sarakkeet eivät liity raporteissa käytettyihin sarakkeisiin.
Dashboardin objektit	Dashboardin objektit ovat kohteita, jotka ovat käytössä vain dashboardissa. Dashboardin objekteja ovat esimerkiksi osiot, joissa sisältö ja navigointilinkit ovat.
Kansiot	Kansiot ovat organisaatorakenteita, jotka sisältävät ohjelman Oracle CRM On Demand esitysluettelossa tallennettua sisältöä, kuten sovelluksella Oracle CRM On Demand Answers luotuja pyyntöjä. Kansio muistuttaa UNIX-hakemistoa tai Microsoft Windowsin kansiota.
Sivut	Sivut sisältävät sarakkeet ja osat, jotka sisältävät dashboardin sisällön. Jokaisessa dashboardissa on vähintään yksi sivu. Dashboardin muokkauksessa sivut erottaa välilehdistä, jotka ovat dashboardin yläreunassa. Useita sivuja käytetään järjestämään sisältö. Sinulla voi olla esimerkiksi seuraavat sivut: <ul style="list-style-type: none"> ■ yksi sivu tallentamaan tulokset sovelluksesta Oracle CRM On Demand Answers, jota katselet joka päivä ■ yksi sivu, joka sisältää linkkejä toimittajiesi verkkosivustoihin ■ yksi sivu, joka linkittyy yrityksesi intranettiin.
Tulokset	Tulokset, joita kutsutaan myös raporteiksi, ovat sovelluksen Oracle CRM On Demand palvelimelta saapuneita viestejä. Tulokset vastaavat sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers määritettyjä hakehtoja. Tulokset näkyvät dashboardissa oletusarvoisesti taulukossa. Tuloksia voi tarkastella myös muissa esitysmuodoissa, esimerkiksi kaaviona. Voit tarkastella ja analysoida tuloksia, tallentaa tai tulostaa ne sekä ladata ne laskentataulukkoon.
Osiot	Dashboard-asettelussa näkyy osia sarakkeissa. Ne sisältävät sisältöä, jonka vedät ja pudotat valintapaneelistä ja jota käytät järjestämään sarakkeen sisältämän sisällön.

Termi	Määritelmä
Tyyli	Tyyli ohjaavat, miten dashboardit ja tulokset muotoillaan näyttöä varten, kuten tekstin ja linkkien värin, fontin ja fontin koon, reunat taulukossa, kaavioiden värit ja ominaisuudet jne. Tyylit järjestetään kansioihin, jotka sisältävät cascading style sheet -tyylitiedostoja (tiedostoja, joissa on .css-pääte), kuvia ja kaaviomalleja. Voit ohittaa joitakin tyylitiedoston elementtejä, kuten taulukon rajat ja tekstin koon, kun muotoilet tuloksia sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers.
Esitysluettelo	Ohjelman Oracle CRM On Demand esitysluettelo tallentaa sovelluksella Oracle CRM On Demand Answers luotua sisältöä. Esitysluetteloon tallennettuja sisältötyyppejä ovat <ul style="list-style-type: none"> ■ pyynnöt, jotka on luotu sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers ■ suodattimet, joita käytetään tuloksiin. ■ Tietoa dashboardeista

Kohteeseen liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Dashboardien hallinta](#) (sivulla 1077)
- [Raportit](#) (sivulla 747)

Dashboardien hallinta

Jos roolillasi on dashboardien hallintaoikeudet, voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja ohjelman Oracle CRM On Demand Answers dashboardin editorin avulla. Tee seuraavat tehtävät dashboardien hallintaa varten:

- [Interaktiivisten dashboardien luonti](#) (sivulla 1078)
- [Sivujen lisäys interaktiivisiin dashboardeihin](#) (sivulla 1079)
- [Sisällön lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille ja sen näyttö](#) (sivulla 1080)
- [Dashboard-objektien nimeäminen uudelleen](#) (sivulla 1091)
- [Dashboard-objektien poisto](#) (sivulla 1091)
- [Interaktiivisten dashboardien ominaisuuksien muuttaminen](#) (sivulla 1093)
- [Interaktiivisten dashboardien PDF- ja tulostusvalintojen muuttaminen](#) (sivulla 1092)
- [Interaktiivisten dashboardien kehotteiden luonti](#) (sivulla 1095)
- [Interaktiivisen dashboardin nimen tai kuvauksen muuttaminen](#) (sivulla 1098)
- [Dashboardien tarkastelu](#) (katso "[Dashboardien katselu](#)" sivulla 1098)
- [Tietoja interaktiivisten dashboardien ohjatusta navigoinnista](#) (sivulla 1099)

- [Tietoja raporttien aihealueista](#) (katso "[Raporttien aihealueista](#)" sivulla 794)
- [Aihealueiden käyttöhuomautukset](#) (sivulla 1099)

Interaktiivisten dashboardien luonti

Tässä aiheessa kuvataan, kuinka luodaan uusi interaktiivinen dashboard.

Ennen aloitusta: Voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja, jos roolillasi on dashboardien hallintaoikeudet.

Interaktiivisen dashboardin luonti

- 1 Napsauta Dashboard-välilehteä.
- 2 Napsauta Dashboard-sivulla Dashboardien hallinta -linkkiä.
- 3 Valitse Dashboardien hallinta -sivulla Uusi dashboard.
- 4 Syötä dashboardin nimi ja kuvaus dashboardien muokkaussivulla ja valitse sitten Tallenna.
Dashboardien hallinta -sivu avautuu uudelleen näyttöön.
- 5 Napsauta Dashboardien hallinta -sivulla luomasi dashboardin Suunnittelu-linkkiä.

Kohteen Oracle CRM On Demand Answers dashboardin editori avautuu erilliseen ikkunaan, joka ei ole sidoksissa sovelluksen Oracle CRM On Demand muihin sivuihin. Uuden dashboardin nimi näkyy sivun yläosassa.

HUOMAUTUS: Juuri luoduissa dashboardeissa on yksi tyhjä sivu. Vain yhdestä sivusta koostuvien dashboardien sivun nimi ei näy välilehtenä dashboardin yläosassa. Dashboardin sivujen nimet näkyvät dashboardin yläosassa vain, jos dashboard koostuu useista sivuista.

HUOMAUTUS: Dashboardien avattavassa valikossa voi olla enintään 199 dashboardia. Jos luot useampia dashboardeja, et voi käyttää niitä dashboardien avattavan valikon kautta.

Luotuasi dashboardin voit lisätä siihen sisältöä. Tietoja dashboardin sisällön hallinnasta, dashboardien ulkoasun hallinnasta ja sivujen lisäyksestä dashboardeihin on seuraavissa aiheissa:

- [Sivujen lisäys interaktiivisiin dashboardeihin](#) (sivulla 1079)
- [Sisällön lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille ja sen näyttö](#) (sivulla 1080)
- [Interaktiivisten dashboardien ominaisuuksien muuttaminen](#) (sivulla 1093)
- [Interaktiivisten dashboardien kehotteiden luonti](#) (sivulla 1095)

Navigointi dashboardin editoriin

Dashboardin editorin kohteessa Oracle CRM On Demand Answers voit lisätä sisältöä interaktiivisiin dashboardeihin. Voit myös hallita dashboardien ulkoasua sekä poistaa ja nimetä niiden objekteja uudelleen.

HUOMAUTUS: Et voi muuttaa sovelluksen Oracle CRM On Demand ennalta muodostettuja dashboardeja.

Aiheessa kuvataan, kuinka dashboardin editoriin navigoidaan aiemmin luotujen interaktiivisten dashboardien käsittelyä varten. Jos haluat luoda uuden dashboardin, katso kohtaa [Interaktiivisten dashboardien luonti](#) (sivulla 1078).

Ennen aloitusta: Voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja, jos roolillasi on dashboardien hallintaoikeudet.

Navigointi dashboardin editoriin

- 1 Napsauta Dashboard-välilehteä.
- 2 Napsauta Dashboard-sivulla Dashboardien hallinta -linkkiä.
- 3 Valitse Dashboardien hallinta -sivulla tietueason valikon muokattavan dashboardin Suunnittelu-painike.
Kohteen Oracle CRM On Demand Answers dashboardin editori avautuu erilliseen ikkunaan, joka ei ole sidoksissa sovelluksen Oracle CRM On Demand muihin sivuihin.

Seuraava ohje koskee käsiteltävän dashboardin sivun valintaa.

Dashboardin sivun valinta

HUOMAUTUS: Jos olit jo aloittanut dashboardin sivun käsittelyn, tämä toimi tallentaa mahdolliset käsiteltävään sivuun tekemäsi muutokset.

- Valitse muokattava sivu Dashboardin editori -sivun dashboardin nimen vieressä olevasta avattavasta Sivuluettelosta.

Sivujen lisäys interaktiivisiin dashboardeihin

Voit lisätä sivun interaktiiviseen dashboardiin.

Ennen aloitusta: Voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja, jos roolillasi on dashboardien hallintaoikeudet.

Sivun lisäys interaktiiviseen dashboardiin

- 1 Siirry dashboardin editoriin.

Lisätietoja dashboardin editoriin siirtymisestä on kohdassa [Siirtyminen dashboardin editoriin](#) (katso "[Navigointi dashboardin editoriin](#)" sivulla 1079).

- 2 Valitse dashboardin editorin sivun yläosassa oleva Lisää Dashboard-sivu -kuvake.



- 3 Syötä dashboardin sivun nimi ja kuvaus.

- 4 Valitse OK.

Dashboardiin tulee uusi sivu.

HUOMAUTUS: Jos dashboardissa on vain yksi sivu, sivun nimi ei näy välilehdessä. Välilehdet näkyvät vain, kun sivuja on monta. Tällöin voit napsauttaa välilehtiä siirtyessäsi sivulta toiselle.

Sisällön lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille ja sen näyttö

Seuraavissa aiheissa kuvataan, kuinka sisältö lisätään interaktiivisen dashboardin sivuille ja kuinka se näytetään.

HUOMAUTUS: Jotta voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja, rooliisi täytyy sisältyä dashboardien hallinnan käyttöoikeus.

- [Navigointi dashboardin editoriin](#) (sivulla 1079)
- [Sivujen lisäys interaktiivisiin dashboardeihin](#) (sivulla 1079)
- [Interaktiivisen dashboardin sivujen ulkoasun hallinta](#) (sivulla 1081)
- [Sisällön näyttäminen ehdollisena interaktiivisen dashboardin sivuilla](#) (katso "[Sisällön tuominen esille ehdollisesti interaktiivisen dashboardin sivuilla](#)" sivulla 1083)
- [Ohjatun navigoinnin linkkien lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille](#) (sivulla 1083)
- [Teksti- ja kuvalinkkien lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille](#) (sivulla 1084)
- [Esittelyluettelon kansiodien näkymien lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille](#) (katso "[Esittelyluettelon kansion näkymien lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille](#)" sivulla 1087)
- [Esittelyluetteloon tallennetun sisällön lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille](#) (sivulla 1087)
- [Tulosten näyttäminen interaktiivisen dashboardin sivuille siirtyville käyttäjille](#) (katso "[Interaktiivisten dashboard-sivujen tulosten näyttötavan määrittäminen](#)" sivulla 1088)
- [Interaktiivisen dashboardin kehoitteiden ja raporttien ominaisuuksien muokkaus](#) (sivulla 1088)
- [Muotoilun käyttö interaktiivisissa dashboardeissa](#) (sivulla 1090)

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä interaktiivisten dashboardien tietoja on seuraavissa aiheissa:

- [Interaktiivisten dashboardien luonti](#) (sivulla 1078)

- [Dashboard-objektien nimeäminen uudelleen](#) (sivulla 1091)
- [Dashboard-objektien poisto](#) (sivulla 1091)
- [Interaktiivisten dashboardien ominaisuuksien muuttaminen](#) (sivulla 1093)
- [Interaktiivisten dashboardien PDF- ja tulostusvalintojen muuttaminen](#) (sivulla 1092)
- [Interaktiivisten dashboardien kehotteiden luonti](#) (sivulla 1095)
- [Tietoja interaktiivisten dashboardien ohjatusta navigoinnista](#) (sivulla 1099)

Interaktiivisen dashboardin sivujen ulkoasun hallinta

Tässä kohdassa kuvataan dashboardin sivujen ulkoasun hallinta käyttämällä Dashboard-editoria. Lisätietoja Dashboard-editorin käyttämisestä on kohdassa [Liikkuminen Dashboard-editorissa](#) (katso "[Navigointi dashboardin editoriin](#)" sivulla 1079).

Ennen aloitusta: Voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja, jos roolillasi on dashboardien hallintaoikeudet.

Interaktiivisen dashboardin sivujen sarakkeiden käyttö

Dashboardin sisältö on järjestetty sarakkeisiin. Sisältö on kiinnitetty sarakkeiden osiin. Voit lisätä tai poistaa sarakkeita, määrittää leveyden pikseleinä tai prosentteina dashboardin sivun leveydestä ja katkaista sarakkeita.

Kun dashboardin sivulla on useita sarakkeita, voit järjestää sarakkeita sivulle katkaisemalla niitä. (Sarakkeita ei voi siirtää vetämällä ja pudottamalla.) Jos esimerkiksi sivulla on kaksi saraketta vierekkäin, oikealla olevan sarakkeen katkaiseminen saa sen siirtymään ensimmäisen sarakkeen alapuolelle, ja molempien sarakkeiden leveys ulottuu kattamaan aikaisemmin kahden sarakkeen käytössä olleen tilan. Jos sivulla on vierekkäin kolme saraketta, keskimmäisen sarakkeen katkaiseminen saa kaksi reunimmaista saraketta siirtymään ensimmäisen sarakkeen alapuolelle, ja ensimmäisen sarakkeen leveys ulottuu kattamaan aikaisemmin kahden ensimmäisen sarakkeen käytössä olleen tilaan.

Uuden sarakkeen lisäys

- Napsauta Dashboard-editori-sivun Lisää sarake -kuvaketta.



Dashboardin sivulle lisätään sarake.

Sarakkeen leveyden määrittäminen

- 1 Valitse Ominaisuudet ja valitse sitten Sarakkeen ominaisuudet.
- 2 Laajenna Sarakkeen ominaisuudet -valintaikkunassa Lisämuotoiluvalinnat-linkki.

3 Määritä sarakkeen leveys muotoilun lisäasetusosassa:

- Voit määrittää leveyden pikselinä antamalla haluamasi pikseliarvon, esimerkiksi 200.
- Voit määrittää leveyden prosentteina dashboardin sivun leveydestä käyttämällä prosenttimerkkiä, esimerkiksi 20 %.

4 Valitse OK.

Sarakkeen katkaisu

- Valitse Ominaisuudet ja Lisää palstanvaihto. Valitse sitten sopiva vaihdon tyyppi.

Jos katkaiset sarakkeen uudelleen, sarakeasettelu palautetaan edellisiksi asetteluksi.

Osien lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille

Sarakkeissa käytetään osia dashboardin sisällön kiinnittämiseen. Oletusarvon mukaan osat kohdistetaan vaakasuunnassa. Voit vetää sarakkeeseen haluamasi määrän sarakkeita.

Jos sisältö vedetään ja pudotetaan sarakkeeseen lisäämättä ensin osaa sen kiinnittämiseksi, osa luodaan automaattisesti.

Jos osa vedetään sarakkeesta toiseen sarakkeeseen, myös osan sisältö siirtyy sen mukana.

Osan lisäys sarakkeeseen

- Vedä osaobjekti valintaruudusta ja pudota se sarakkeen Dashboard-objektit-alueeseen.

Sarake korostuu, kun hiiren osoitin on sarakkeen kohdassa, johon osan voi pudottaa.

Osien määrittäminen näkymään vaakasuunnassa interaktiivisen dashboardin sivuilla

Oletusarvon mukaan osat kohdistetaan pystysuunnassa.

Osan määrittäminen näkymään vaakasuunnassa

- Valitse osan Ominaisuudet-painike ja valitse sitten Järjestä vaakasuoraan.

Interaktiivisen dashboardin sivujen muutosten tallennus

Voit tallentaa muutokset milloin tahansa.

Interaktiivisen dashboardin sivun muutosten tallennus

Suorita jompikumpi seuraavista toimista:

- Valitse Tallenna.

- Poistu sivulta, jota käsittelet parhaillaan Dashboard-editorissa.

Muutokset tallennetaan, jos esimerkiksi lisäät muun sivun tai muokkaat muuta sivua, muutat dashboardin ominaisuuksia tai muokkaat kehotetta, suodatinta tai pyyntöä.

Sisällön tuominen esille ehdollisesti interaktiivisen dashboardin sivuilla

Voit määrittää koko dashboardin osan ja sen sisällön tulemaan esille ehdollisesti tietyn ohjelman Oracle CRM On Demand Answers pyyntöjen mukaisesti. Voit käyttää tätä toimintoa ohjatessasi dashboardeja tarkastelevia käyttäjiä. Lisätietoja käyttäjien ohjaamisesta tällä tavalla on kohdassa [Tietoja interaktiivisten dashboardien ohjatusta navigoinnista](#) (sivulla 1099).

Ennen aloitusta: Voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja, jos roolillasi on dashboardien hallintaoikeudet.

Sisällön tuominen esille ehdollisesti interaktiivisen dashboardin sivulla

- 1 Siirry dashboardin editoriin.
Lisätietoja dashboardin editoriin siirtymisestä on kohdassa [Siirtyminen dashboardin editoriin](#) (katso "[Navigointi dashboardin editoriin](#)" sivulla 1079).
- 2 Valitse dashboardin editorin sivulla sisällön sisältävän osan Ominaisuudet. Valitse sitten Ohjattu navigointi.
- 3 Määritä valinnat ohjatun navigoinnin Ominaisuudet-valintaikkunassa. Selaa esittelyluettelo ja valitse pyyntö.
- 4 Valitse OK.

Ohjatun navigoinnin linkkien lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille

Interaktiivisen dashboardin sivuilla näkyvät ohjatun navigoinnin linkit voivat olla staattisia tai ehdollisia. Staattiset linkit näkyvät aina. Ehdolliset linkit näkyvät vain, kun tulokset täyttävät tietyt ehdot. Tämän toiminnon avulla voit ohjata käyttäjiä, jotka katselevat dashboardeja. Lisätietoja ohjatusta navigoinnista on kohdassa [Tietoja ohjatusta navigoinnista interaktiivisista dashboardeissa](#) (katso "[Tietoja interaktiivisten dashboardien ohjatusta navigoinnista](#)" sivulla 1099).

Ennen aloitusta: Voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja, jos roolillasi on dashboardien hallintaoikeudet.

Ohjatun navigoinnin linkin lisäys interaktiivisen dashboardin sivulle

- 1 Siirry dashboardin editoriin.

Lisätietoja dashboardin editoriin siirtymisestä on kohdassa [Siirtyminen dashboardin editoriin](#) (katso "[Navigointi dashboardin editoriin](#)" sivulla 1079).

- 2 Vedä ja pudota dashboardin editorin sivulla ohjatun navigoinnin linkin objekti valintapaneelistä johonkin dashboard-sivun osaan.
 - 3 Valitse linkin Ominaisuudet-painike.
 - 4 Tee Ohjatun navigointilinkin ominaisuudet -valintaikkunassa seuraavat toimet:
 - Jos haluat tehdä linkistä ehdollisen, valitse Viitteen lähdepyyntö -valinnan arvoksi Kyllä ja määritä lähdepyyntö.
 - Määritä linkin ominaisuudet.
- HUOMAUTUS:** Syötä URL-osoitteiden polku kokonaisuudessaan.
- 5 Valitse OK.

Teksti- ja kuvalinkkien lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille

Voit lisätä dashboardiin teksti- ja kuvalinkkejä ja määrittää, mitä tapahtuu, kun käyttäjä napsauttaa linkkiä. Voit esimerkiksi ohjata käyttäjät toiseen sivustoon tai dashboardiin, avata dokumentteja, käynnistää sovelluksia tai suorittaa minkä tahansa muun selaimen tukeman toiminnon. Voit myös lisätä kuvan tai tekstin ilman linkkiä.

Ennen aloitusta: Voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja, jos roolillasi on dashboardien hallintaoikeudet.

Tekstilinkin tai kuvan lisäys interaktiivisen dashboardin sivulle

- 1 Siirry dashboardin editoriin.

Lisätietoja dashboardin editoriin siirtymisestä on kohdassa [Siirtyminen dashboardin editoriin](#) (katso "[Navigointi dashboardin editoriin](#)" sivulla 1079).
- 2 Vedä ja pudota linkki- tai kuvaobjekti dashboardin editorisivun valintapaneelistä dashboardin sivulle.
- 3 Napsauta objektin Ominaisuudet-painiketta.

Linkin tai kuvan ominaisuusikkuna aukeaa.
- 4 Määritä asetukset:
 - Jos lisäät tekstilinkin, kirjoita teksti Teksti-kenttään.
 - Jos lisäät kuvalinkin, anna kuvan sijainti ja nimi Kuva-kenttään.

Määritä sijainti URL-osoitteena. Joitakin esimerkkejä:

`http://imageserver/MyImage.gif`

/DashboardFiles/image.gif

Jos kuva ei sijaitse paikallisessa palvelimessa, URL-osoitteen tulee sisältää http://-osa. Jos kuvaa käytetään jaetussa ympäristössä, sen on sijaittava verkkoasemassa, jota kaikki käyttäjät voivat käyttää.

Jos haluat lisätä kuvatekstin, lisää se Teksti-kenttään ja valitse avattavasta asetteluluettelosta, mihin kuvateksti sijoitetaan.

5 Määritä, mitä tapahtuu, kun käyttäjä napsauttaa tekstiä tai kuvaa:

- Jos haluat näyttää pyynnön tai dashboardin, kun käyttäjä napsauttaa linkkiä tai kuvaa, valitse Selaa ja valitse Pyyntö tai Dashboard.
- Jos haluat määrittää jonkin muun toimen, kuten Web-sivuston tai dokumentin avaamisen tai ohjelman käynnistymisen, määritä kohde URL-osoitteena ja anna kohdevaihtoehtoja seuraavaan kenttään kohteen täydellinen polku. Valitse kohdealue määrittämisestä, näkykö kohde käyttäjän nykyisessä selainikkunassa vai uudessa selainikkunassa.

Linkki on mikä tahansa URL-osoite, jonka selain osaa tulkita. Se voi osoittaa esimerkiksi Web-sivustoihin, dokumentteihin, kuviin, FTP-palvelimeen tai uutisryhmiin. Seuraavassa on joitakin esimerkkejä kelpoisista URL-osoitteista (selainkohtaisia eroja saattaa kuitenkin esiintyä):

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Oheisessa taulukossa on lisätietoja siitä, minkälaiseen sisäiseen tai ulkoiseen sisältöön osoittavia linkkejä voit lisätä.

HUOMAUTUS: Yrityksen järjestelmänvalvoja luo Presentation Server -palvelimeen jaettuja dokumentteja varten virtuaalisen hakemiston nimeltä \DashboardFiles ja yhdistää sen samannimiseen jaettuun verkkohakemistoon. Virtuaalisen hakemiston avulla käyttäjät, joilla on tarvittavat oikeudet, voivat julkaista tiedostoja hakemistoon ja viitata niihin suhteellisilla URL-osoitteilla täydellisten jaettujen verkkoresurssien nimien sijaan. Esimerkki: käyttäjät voivat käyttää nimeä "\DashboardFiles\AnnualReport.doc" nimen "\\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc" sijaan.

VIHJE: Kun valitset, näytetäänkö kohde käyttäjän nykyisessä selainikkunassa vai uudessa ikkunassa, ota huomioon seuraavat asiat: Voit määrittää, missä muodossa linkki näkyy kaikkien muiden toimien aikana paitsi sähköpostin lähetyksen ja ohjelman käynnistymisen aikana. Valitse nykyinen ikkuna, kun haluat toimen tapahtuvan dashboardin näyttöruudussa. Dashboard on edelleen aktiivinen, mutta pysyy taustalla. Valitse uusi ikkuna, kun haluat toimen tapahtuvan uudessa selainikkunassa.

HUOMAUTUS: Voit lisätä pelkän tekstin tai kuvan ilman linkkiä jättämällä Kohde-asetusten jälkeisen kentän tyhjäksi.

6 Valitse OK.

Oheinen taulukko sisältää esimerkkejä dashboardin editorissa käytettävistä linkkivaihtoehdoista, joilla voidaan lisätä tekstilinkki tai kuva.

Linkkivaihtoehto	Huomautukset
------------------	--------------

Linkkivaihtoehto	Huomautukset
Web-sivusto tai dokumentti	<p>Selvitä sivuston tai dokumentin URL-osoite. Voit kopioida kohdeosoitteen selaimen osoite- tai sijaintikentästä.</p> <p>Voit jättää osoitteen <code>http://</code>-osan pois, jos Web-sivuston URL-osoite sijaitsee yrityksen Web-palvelimella (esimerkiksi intranetissä).</p> <p>Jos URL-osoite sijaitsee organisaation Web-palvelimella, voit antaa tiedoston suhteellisen osoitteen. Esimerkki:</p> <p style="text-align: center;"><code>\DashboardFiles\Logo.gif</code></p>
Paikallinen tai jaettu dokumentti	<p>Jos dokumenttia käytetään jaetussa ympäristössä, sen täytyy sijaita sellaisessa verkkoasemassa, jota kaikki käyttäjät voivat käyttää. Esimerkkejä mahdollisista dokumenteista: uusimmat myyntiraportit sisältävät taulukot, uuden tuotteen diaesitys, yrityksen vuosikertomuksen sisältävä Microsoft Word -dokumentti tai kuvatiedosto, jossa on kartta ja reittiohje lentokentältä yrityksen päätoimipaikkaan.</p> <p>Jos dokumentti on tarkoitettu vain omaan käyttöön, sen sijainti voi olla esimerkiksi seuraava:</p> <p style="text-align: center;"><code>c:\mycomputer\reports\report.doc</code></p> <p>Jos käytät jaettua dokumenttia, anna sen UNC-nimi. Esimerkki:</p> <p style="text-align: center;"><code>\\ALLUSERS\reports\report.doc</code></p>
Sähköpostin lähetyks määrätylle käyttäjälle	<p>Sinun on tiedettävä mailto-muotoinen URL. Esimerkki:</p> <p style="text-align: center;"><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>Kun käyttäjä valitsee tämän linkin, selain käynnistää sähköpostisovelluksen, ja viestin vastaanottajakenttä on valmiiksi täytetty. (Selain ohjaa sähköpostiohjelman käynnistystä.)</p>
Ohjelman suorittaminen	<p>Jos käytettävä ohjelma sijaitsee jaetussa ympäristössä, sen täytyy sijaita sellaisessa verkkoasemassa, jota kaikki käyttäjät voivat käyttää. Voit käyttää tätä ominaisuutta sovellusten lataamiseen ja käynnistämiseen. (Käyttöjärjestelmä ohjaa sovelluksen käynnistystä.) Jos haluat esimerkiksi käynnistää Microsoft Wordin vain omaan käyttöösi, voit antaa seuraavan sijainnin:</p> <p style="text-align: center;"><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>Jos ohjelma on monen käyttäjän käyttämä ohjelma, joka sijaitsee jaetussa asemassa, määritä sijainnin UNC-nimi. Esimerkki:</p> <p style="text-align: center;"><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>
Selaimen päivitys JavaScriptin avulla	<p>Selaimen on tuettava JavaScriptiä, jotta voit käyttää seuraavaa esimerkkiä.</p> <p style="text-align: center;"><code>javascript:window.location.reload()</code></p> <p>Valitse kohdealueeksi nykyinen ikkuna.</p>

Esitysluettelon kansion näkymien lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille

Voit lisätä dashboardiin ohjelman Oracle CRM On Demand esitysluettelon kansion ja sen sisällön näkymän, kuten tallennetut pyynnöt. Jos esimerkiksi ajat säännöllisesti tallennettujen pyyntöjen kokoelman, voit avata kansion dashboardissa, siirtyä tallennettuun pyyntöön ja ajaa sen napsauttamalla sitä.

Ennen aloitusta: Voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja, jos roolillasi on dashboardien hallintaoikeudet.

Esitysluettelon kansion näkymän lisäys interaktiivisen dashboardin sivulle

- 1 Siirry dashboardin editoriin.

Lisätietoja dashboardin editoriin siirtymisestä on kohdassa [Siirtyminen dashboardin editoriin](#) (katso "[Navigointi dashboardin editoriin](#)" sivulla 1079).

- 2 Vedä ja pudota kansion objekti valintapaneelistä dashboardin sivun osaan.
- 3 Valitse kansion Ominaisuudet-painike.
Näkyviin tulee Kansion ominaisuudet -valintaikkuna.
- 4 Valitse oikea kansio selaamalla ja valitse sitten OK.
- 5 Tallenna ominaisuudet valitsemalla OK.

Esittelyluetteloon tallennetun sisällön lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille

Voit lisätä sisältöjä, esimerkiksi dashboard-kehotteita ja raportteja, jotka sinä tai joku muu on tallentanut jaettuun kansioon tai dashboardiin. Voit paikantaa sisällön etsimällä esittelyluettelon kansion, johon sisältö on tallennettu, tai dashboardin, jossa sisältö näkyy.

Ennen aloitusta: Voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja, jos roolillasi on dashboardien hallintaoikeudet.

Esittelyluetteloon tallennetun sisällön lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille

- 1 Siirry dashboardin editoriin.

Lisätietoja dashboardin editoriin siirtymisestä on kohdassa [Siirtyminen dashboardin editoriin](#) (katso "[Navigointi dashboardin editoriin](#)" sivulla 1079).

- 2 Siirry dashboardin editorin sivun valintapaneelin Tallennettu sisältö -alueelle ja navigoi kansioon tai dashboardiin, joka sisältää dashboardiin lisättävän sisällön.
- 3 Paikanna lisättävä sisältö ja vedä ja pudota se dashboardin sivun osaan.

Tämä toimi lisää esittelyluetteloon tallennettun sisällön pikakuvakkeen. Jos sisältö muuttuu, muutos näkyy dashboardin sivulla.

Tietoja dashboardin kehotteiden ja raporttien ominaisuuksien muokkauksesta on kohdassa [Interaktiivisen dashboardin kehotteiden ja raporttien ominaisuuksien muokkaus](#) (sivulla 1088).

Interaktiivisten dashboard-sivujen tulosten näyttötavan määrittäminen

Voit määrittää, miten tulokset näytetään, kun käyttäjä siirtyy raporttiin interaktiivisella dashboard-sivulla. Tiedot voidaan näyttää seuraavin tavoin:

- Uudet tulokset voidaan näyttää suoraan dashboard-sivulla. Tällöin tulokset korvaavat alkuperäisen raportin.

Tämä on oletustoiminto. Alkuperäisen raportin kattaman alueen koko säädetään automaattisesti uusien tulosten mukaisesti.

- Koko dashboard voidaan korvata uusilla tuloksilla.

Dashboard-editorin Siirry paikkaan -asetus ohjaa tätä toimintoa. Asetus määritetään osatasolla. Tämä tarkoittaa, että asetus koskee osan kaikkia raportteja, joihin käyttäjä voi siirtyä. Alkuperäiseen raporttiin tai alkuperäiselle dashboard-sivulle voi palata selaimen Edellinen-painikkeella.

Ennen aloitusta: Voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja, jos roolillasi on dashboardien hallintaoikeudet.

Interaktiivisten dashboard-sivujen tulosten näyttötavan määrittäminen

- 1 Siirry dashboardin editoriin.

Lisätietoja dashboardin editoriin siirtymisestä on kohdassa [Siirtyminen dashboardin editoriin](#) (katso "[Navigointi dashboardin editoriin](#)" sivulla 1079).

- 2 Napsauta dashboard-editorin sivulla osan Ominaisuudet-painiketta ja määritä Siirry paikkaan -asetus:

- Jos haluat näyttää uudet tulokset suoraan dashboard-sivulla, valitse Siirry paikkaan. Valitun asetuksen vieressä näkyy valintamerkki. Tämä on oletustoiminto.
- Jos haluat korvata dashboard-sivun uusilla tuloksilla, poista Siirry paikkaan -asetuksen valinta.

Interaktiivisen dashboardin kehotteiden ja raporttien ominaisuuksien muokkaus

Voit muokata interaktiivisen dashboardin esittelyluettelosta lisättyjen kehotteiden ja raporttien ominaisuuksia.

HUOMAUTUS: Kun muokkaat interaktiivisen dashboardin kehotteiden ja raporttien ominaisuuksia tässä kuvatulla tavalla, myös muut sivulla tehdyt muutokset tallennetaan.

Ennen aloitusta: Voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja, jos roolillasi on dashboardien hallintaoikeudet.

Interaktiivisen dashboardin kehotteen ominaisuuksien muokkaus

- 1 Siirry dashboardin editoriin.

Lisätietoja dashboardin editoriin siirtymisestä on kohdassa [Siirtyminen dashboardin editoriin](#) (katso "[Navigointi dashboardin editoriin](#)" sivulla 1079).

- 2 Napsauta dashboardin editorin sivulla dashboardin kehotteen Ominaisuudet-painiketta ja valitse Muokkaa. Dashboardin kehotteen sivu aukeaa.
- 3 Tee haluamasi muutokset dashboardin kehotteeseen.
- 4 Tallenna dashboardin kehote valitsemalla Tallenna.

Raportin ominaisuuksien muokkaus

- 1 Siirry dashboardin editoriin.

Lisätietoja dashboardin editoriin siirtymisestä on kohdassa [Siirtyminen dashboardin editoriin](#) (katso "[Navigointi dashboardin editoriin](#)" sivulla 1079).

- 2 Napsauta dashboardin editorin sivulla raportin Ominaisuudet-painiketta.
- 3 Valitse muokattava ominaisuus:

- Näytä tulokset

Jos valitset upotuksen osaan, pyyntö suoritetaan automaattisesti ja tulokset näytetään suoraan dashboardissa. Tämä asetus on oletusarvoisesti käytössä raporteissa.

Voit myös valita, että pyyntö näytetään linkkinä. Käyttäjät voivat suorittaa pyynnön napsauttamalla tätä linkkiä. Voit myös määrittää, näytetäänkö tulokset dashboardissa vai erillisessä ikkunassa.

- Raportin linkit

Tämä valinta avaa raportin linkkien valintaikkunan, jossa voit valita, mitkä linkit näytetään raportin yhteydessä dashboard-sivulla.

- Näytä näkymä

Tämä valinta näyttää ohjelmassa Oracle CRM On Demand Answers muodostetut käytettävissä olevat raportin näkymät. Voit valita haluamasi näkymän.

- Muokkaa pyyntöä

Tämä valinta näkyy ohjelman Oracle CRM On Demand Answers ehtovälilehdessä, jossa voit muokata raportin muodostavaa pyyntöä.

Muotoilun käyttö interaktiivisissa dashboardeissa

Ohjelman Oracle CRM On Demand Answers dashboardin editorin muotoilun valintaikkunassa voi käyttää ja hallita dashboardien visuaalisia määritteitä. Valintaikkuna näyttää eri valintoja muotoiltavan objektin mukaan. Näitä ovat esimerkiksi fontin, solun ja reunojen määitykset, taustaväri ja muotoilun lisävalinnat, kuten solujen täyttö. Muotoilu vaikuttaa dashboardin sarakkeiden ja osien ulkoasuun, esimerkiksi taustaväriin ja reunoihin.

Näyttöön tulevat vaaka- ja pystytasauksen valinnat ovat samanlaiset kuin tekstinkäsittelyohjelmien tekstin tasauksen valinnat. Pystytasauksella ei ole merkitystä, ellei sarake koostu useista toisten sarakkeiden riveistä.

Ennen aloitusta: Voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja, jos roolillasi on dashboardien hallintaoikeudet.

Muotoilun ottaminen käyttöön interaktiivisissa dashboardeissa

- 1 Siirry dashboardin editoriin.

Lisätietoja dashboardin editoriin siirtymisestä on kohdassa [Siirtyminen dashboardin editoriin](#) (katso "[Navigointi dashboardin editoriin](#)" sivulla 1079).

- 2 Valitse dashboardin editorin sivulla sarakkeen tai osan Ominaisuudet-painike ja valitse Sarakkeen ominaisuudet- tai Muotoile osa -vaihtoehto.

- 3 Valitse Fontti-alueella fonttiperhe sekä fontin koko, väri, tyyppi (esimerkiksi lihavointi) ja muut mahdolliset tehosteet (esimerkiksi alleviivaus).

HUOMAUTUS: Joitakin kohteita käytettäessä tämä asetus ei ole mahdollinen.

- 4 Määritä Solu-alueella kohdistus- ja taustaväri.

HUOMAUTUS: Vaakasuentaista kohdistusta käytettäessä teksti tasataan yleensä vasemmalle. Numeerisia tietoja käytettäessä tiedot tasataan yleensä oikealle.

Pystysuuntainen kohdistus ei vaikuta tietoihin, ellei sarake kata useita muiden sarakkeiden rivejä.

- 5 Määritä Reuna-alueella solun reunan sijainti, väri ja tyyli.

VIHJE: Voit valita mukautettuja reunoja tai poistaa niiden valinnan napsauttamalla avattavan Sijainti-luettelon lähellä olevaa ylä- tai alareunaa tai vasen tai oikeaa reunaa.

- 6 Jos haluat muotoilla solun sisäisen välistyksen, valitse lisämuotoiluasetukset ja määritä solun sisällön leveys ja korkeus sekä sisällön ylä- ja alapuolelle sekä oikealle ja vasemmalle puolelle tuleva väli.

Arvot määritetään kuvapisteissä.

- 7 Jos haluat ohittaa kohteen Oracle CRM On Demand Answers tyylisivuilla määritetyt tyyli- ja luokkaelementit, toimi seuraavasti mukautettujen CSS-tyyliasetusten alueella:

a Valitse haluamasi asetus.

b Määritä luokan, tyylin tai tyylisivun sijainti.

HUOMAUTUS: Tyylin muotoilun lisäasetukset on tarkoitettu vain käyttäjille, jotka osaavat käyttää CSS-tyylisivuja.

- 8 Valitse OK.

Dashboard-objektien nimeäminen uudelleen

Interaktiivisen dashboardin ne dashboard-objektit, joilla ei ole nimeä, saavat oletusnimen, kuten Osa 1, Linkki 1 jne. Voit nimetä dashboard-objektit uudelleen, jos haluat antaa niille merkitykselliset ja kuvaavat nimet.

Ennen aloitusta: Voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja, jos roolillasi on dashboardien hallintaoikeudet.

Interaktiivisen dashboardin dashboard-objektin nimeäminen uudelleen

- 1 Siirry dashboardin editoriin.

Lisätietoja dashboardin editoriin siirtymisestä on kohdassa [Siirtyminen dashboardin editoriin](#) (katso "[Navigointi dashboardin editoriin](#)" sivulla 1079).

- 2 Valitse dashboardin editorin sivulla dashboard-objektin Nimeä uudelleen -painike.
- 3 Syötä dashboard-objektin uusi nimi Nimeä uudelleen -valintaikkunaan.
- 4 Valitse OK.

Dashboard-objektien poisto

Voit poistaa interaktiivisen dashboardin sivujen dashboard-objekteja. Jos poistettava dashboard-objekti on jo tallennettu ohjelman Oracle CRM On Demand esittelyluetteloon, objekti poistetaan vain dashboardin sivulta. Sitä ei poisteta esittelyluettelosta. (Huomaa, että tarvittavat käyttöoikeudet omaavat käyttäjät voivat muokata esittelyluetteloa valitsemalla ohjelman Oracle CRM On Demand Answers valintapaneelin Luettelo-välilehden Hallitse.)

Ennen aloitusta: Voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja, jos roolillasi on dashboardien hallintaoikeudet.

Interaktiivisen dashboardin sivun dashboard-objektin poisto

- 1 Siirry dashboardin editoriin.

Lisätietoja dashboardin editoriin siirtymisestä on kohdassa [Siirtyminen dashboardin editoriin](#) (katso "[Navigointi dashboardin editoriin](#)" sivulla 1079).

- 2 Valitse dashboardin editorin sivulla dashboard-objektin Poista-painike.

HUOMAUTUS: Kun poistat sarakkeen, sivun muiden sarakkeiden koko saattaa muuttua automaattisesti niin, että sarakkeiden tasaus säilyy.

Interaktiivisten dashboardien PDF- ja tulostusvalintojen muuttaminen

Voit määrittää sivun asetukset, otsikon ja alatunnisteen sisällön PDF-tulostusta varten interaktiivisesta dashboardista käsin. Dashboardit ja näkymät tulostetaan Adobe Acrobat PDF -muodossa. Adobe PDF -tulostuksessa vaaditaan Adobe Reader 6.0 tai uudempi.

Otsikon ja alatunnisteen muotoilu näkyvät HTML- ja PDF-tulostuksessa.

HUOMAUTUS: Määrittämäsi tulostusvalinnat ovat käytössä vain PDF-tulostuksessa. Jos tulostat PDF:n paikallisella tulostimella tai verkkotulostimella, selaimessa määritetyt tulostusvalinnat, esimerkiksi paperikoon valinta, ovat käytössä.

PDF- ja tulostusvalintojen muuttaminen

- 1 Siirry dashboardin editoriin.

Lisätietoja dashboardin editoriin siirtymisestä on kohdassa [Siirtyminen dashboardin editoriin](#) (katso "[Navigointi dashboardin editoriin](#)" sivulla 1079).

- 2 Napsauta työtilan yläosassa olevaa PDF- ja tulostushallinnan ominaisuuksien kuvaketta.



Näyttöön avautuu PDF- ja tulostushallinnan valintaruutu.

- 3 Määritä sivun asetukset.
- 4 Lisää otsikko tai alatunniste seuraavasti:
 - a Valitse sopiva vaihtoehto ja valitse sitten Muokkaa.
 - b Voit muodostaa otsikon tai alatunnisteen valintaruudun vaihtoehtojen avulla. Otsikoissa ja alatunnisteissa voi olla enintään kolme riviä.
 - c Kun haluat ottaa ulkoasun muotoilun käyttöön otsikossa tai alatunnisteessa, valitse muotoilun painike. Lisätietoja ulkoasun muotoilusta on kohdassa [Muotoilun käyttö interaktiivisissa dashboardeissa](#) (sivulla 1090).
 - d Tallenna otsikko tai alatunniste valitsemalla OK.
- 5 Kun olet muuttanut PDF- ja tulostusvalinnat, valitse OK.

Interaktiivisten dashboardien ominaisuuksien muuttaminen

Koko dashboardille voidaan määrittää ominaisuudet, kuten käytettävä tyyli, ja sivuja voidaan poistaa, järjestää uudelleen ja piilottaa. Kun dashboardin ominaisuuksia muutetaan, kaikki käsiteltävänä olevalle sivulle tehdyt muutokset tallentuvat automaattisesti.

Ennen aloitusta: Voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja, jos roolillasi on dashboardien hallintaoikeudet.

Interaktiivisen dashboardin Dashboardin ominaisuudet -sivulle pääsy

- 1 Siirry dashboardin editoriin.

Lisätietoja dashboardin editoriin siirtymisestä on kohdassa [Siirtyminen dashboardin editoriin](#) (katso "[Navigointi dashboardin editoriin](#)" sivulla 1079).

- 2 Valitse Dashboardin ominaisuudet -kuvake Dashboard-editorisivulla.



Dashboardin ominaisuudet -sivu tulee näkyviin.

Interaktiivisen dashboardin tyylin valitseminen

Tyylien avulla määritetään, missä muodossa dashboardit ja tulokset näytetään. Aluksi tulokset muotoillaan oletustyyliillä. Ohjelmassa Oracle CRM On Demand on valittavana etukäteen määritettyjä tyyliä.

Interaktiivisen dashboardin tyylin valitseminen

- Halutut tyylit valitaan Dashboardin ominaisuudet -sivun Yleiset ominaisuudet -alueen avattavasta Tyyli-luettelosta.

Kuvauksen lisääminen interaktiiviselle dashboardille

Kuvaukset tallennetaan, mutta ne eivät näy dashboardeilla.

Interaktiivisen dashboardin kuvauksen lisääminen

- Syötä dashboardin kuvaus Dashboardin ominaisuudet -sivun Kuvaus-laatikkoon.

Interaktiivisten dashboardsivujen uudelleen nimeäminen, poistaminen, järjestyksen muuttaminen ja piilottaminen

Näissä ohjeissa kerrotaan, miten interaktiivisia dashboardsivuja nimetään uudelleen, poistetaan, järjestetään uudelleen ja piilotetaan. Dashboardin ominaisuudet -sivun Dashboard-sivut-alueella näytetään dashboardin sivut. Sivut ovat luettelossa välilehtien mukaisessa järjestyksessä.

Kun dashboard nimetään uudelleen, käyttäjän viitteet vanhaan nimeen voidaan säilyttää. Tällöin luodaan vanhalla nimellä oikopolku, joka osoittaa uudelleen nimettyyn dashboardiin Esittelyluettelossa.

Dashboardsivu voidaan piilottaa käsittelyn ajaksi käyttäjiltä, kunnes muutokset ovat valmiit.

VAROITUS: Seuraavissa menettelyissä kuvattuja toimintoja ei voi peruuttaa valitsemalla Peruuta.

Interaktiivisen dashboardsivun uudelleennimeäminen

- Napsauta Nimeä uudelleen -kuvaketta Dashboardin ominaisuudet -sivun Dashboard-sivut-osassa, jolloin Nimeä uudelleen -sivu avautuu. Noudata sivulla annettuja ohjeita.

Interaktiivisen dashboardsivun poistaminen

- Napsauta Dashboardin ominaisuudet -sivun Dashboard-sivut-osassa Poista-kuvaketta, jolloin järjestelmä pyytää sinua vahvistamaan poiston.

Interaktiivisen dashboardsivun uudelleenjärjestämien

- Dashboardsivua voi siirtää luettelossa ylöspäin napsauttamalla Dashboardin ominaisuudet -sivun Dashboard-sivut-osassa dashboardsivun ylänuolipainiketta.

Dashboardissa sivun välilehti siirtyy vasemmalle.

- Dashboardsivua voi siirtää luettelossa alaspäin napsauttamalla Dashboardin ominaisuudet -sivun Dashboard-sivut-osassa dashboardsivun alanuolipainiketta.

Dashboardissa sivun välilehti siirtyy oikealle.

Interaktiivisen dashboardsivun piilottaminen

- Valitse Dashboardin ominaisuudet -sivun Dashboard-sivut-osassa sivun Piilota sivu -valintaruutu. Sivu jää näkyviin niille käyttäjille, jotka katselevat sitä parhaillaan.

HUOMAUTUS: Dashboardsivulla ei voi muuttaa käyttöoikeuksia. Dashboardin ominaisuudet -sivun Dashboard-sivut-osan Suojaus-kuvake ei ole käytössä.

Näytettävän valuutan muuttaminen interaktiivisella dashboard-sivulla

- Valitse valuuttavalikko ja valitse raporttiin uusi valuutta.

Tämän toiminnallisuuden käyttämiseksi dashboardiin on liitettävä etukäteen muodostettu Yrityksen aktiiviset valuutat -dashboardkehote. Lisätietoja etukäteen muodostetun sisällön, kuten dashboardkehotteen, lisäämisestä dashboardiin on kohdassa [Interaktiivisten dashboardien kehotteiden](#)

[luonti](#) (sivulla 1095). Kun etukäteen muodostettu dashboard-kehote on lisätty, valitaan valuuttavalikko ja sieltä raportin uusi valuutta. Kaikki dashboardin valuuttakentät päivittyvät valitun valuutan mukaisiksi. Valuuttaluettelossa näkyvät vain ne valuutat, joiden kurssi on määritetty.

Interaktiivisten dashboardien kehotteiden luonti

Dashboardin kehotteet suodattavat upotettujen pyyntöjen tuloksia siten, että vain kehotteiden kriteerit vastaavat tulokset näkyvät. Dashboardin kehote voi suodattaa joko kaikki dashboardiin upotetut pyynnöt tai ainoastaan tiettyjen dashboard-sivujen pyynnöt.

Voit valita dashboardin kehotteiden sarakkeet ja operaattorit, määrittää, miten kehote näkyy dashboardilla ja kuinka käyttäjät valitsevat arvot. Valintasi määrää dashboardiin tai dashboard-sivuun upotettujen raporttien sisällön. Kun haluat kehotteiden suodattavan pyynnön, kehotteiden jokaisen sarakkeen on löydyttävä joko arvioluettelosta tai suodattimesta tai molemmista. Suodattimien on oltava määritettynä pyynnön sarakkeille tai suodattimien määritettynä tilaan Is Prompted. Jos kehotteessa on sarakkeita, jotka eivät sisälly pyyntöön, ne eivät vaikuta pyynnön suodattamiseen.

Mikäli sisällytät dashboardin kehotteeseen useita sarakkeita, voit rajoittaa käyttäjien myöhempiä valintoja. Oletetaan esimerkiksi, että toinen sarake suodattaa alueen ja toinen kunnan perusteella. Valitsemalla kunnan kohdalta Rajoite-ruudun voit rajoittaa Kunta-saraketta siten, että siinä näkyy vain valitun alueen kanssa yhteensopivia kuntia. Jos valitset esimerkiksi itäiset alueet aluekehotteessa, kuntakehotteessa näkyy ainoastaan itäisellä alueella sijaitsevat kunnat.

HUOMAUTUS: Rajoitettuja sarakkeita rajoittavat kaikki muut kehotteiden sarakkeet. Oletetaan esimerkiksi, että kehotteessa on sarakkeet Vuosi, Alue ja Kunta, ja Kunta-sarakkeen Rajoite-ruutu on valittuna. Nyt Alue- ja Vuosi-sarakkeiden arvot rajoittavat Kunta-sarakkeen arvoja.

Jos määrität dashboard-kehotteessa esitysmuuttujan, muuttujaan voidaan viitata myös raportin eri osissa. Dashboard-kehotteessa annetun arvon saa tällöin näkyville (käyttämällä esitysmuuttujaa) dashboardilla pyyntöjen tuloksissa.

Kun olet luonut dashboardin kehotteiden, tallenna se jaettuun kansioon. Kun olet tallentanut dashboardin kehotteiden, voit lisätä sen dashboardiin.

Ennen kuin aloitat. Jotta voisit lisätä ja muokata interaktiivisten dashboardien kehotteita, sinulla on oltava dashboardin hallintaoikeudet.

Voit luoda interaktiiviselle dashboardille kehotteiden seuraavasti:

- 1** Napsauta Raportit-välilehteä.
- 2** Napsauta Suunnitteluanalyysit-linkkiä.
Oracle CRM On Demand Answers avautuu erilliseen ikkunaan.
- 3** Valitse mikä tahansa aihealue ikkunassa Oracle CRM On Demand Answers ja valitse sitten Uusi dashboardin kehote osion yläosassa.
Näkyviin tulee aihealueluettelo.
- 4** Valitse aihealueluettelosta se aihealue, jolla on sarake, jonka kautta haluat suodattaa tietoja.

Näkyviin tulee Dashboardin kehote -sivu.

HUOMAUTUS: Jos sarakke sisältyy myös jonkin upotetun pyynnön sarakkeensuodatuskehotteeseen, tulee sen arvoksi asettaa jokin suodatin Luo /Muokkaa suodattimia -valintaikkunassa, jotta dashboardin kehote voi suodattaa upotetun pyynnön. Arvon määrittäminen vaihtoehdoksi Is Prompted ei esisuodata nykyistä saraketta. Kaikkien dashboardin kehotteessa olevien sarakkeiden on kuuluttava samaan aihealueeseen ja sisällyttävä niihin upotettuihin pyyntöihin, joita haluat dashboardin kehotteen suodattavan.

- 5 Valitse avattavasta Laajuus-luettelosta Dashboardin kehote-sivulta ja määritä, koskeeko dashboardin kehote koko dashboardia vai ainoastaan jotakin tiettyä dashboard-sivua.
- 6 Voit valita dashboardin kehotteessa suodattimena käytettävän sarakkeen napsauttamalla sarakkeen nimeä valintaruudussa.

Voit lisätä useita sarakkeita dashboardin kehotteeseen. Jos haluat poistaa sarakkeen kehotteesta, paina Delete-näppäintä sarakkeen kohdalla.

HUOMAUTUS: Dashboardin kehotteeseen lisäämiesi sarakkeiden määrä saattaa vaikuttaa suoritustehoon. Esimerkiksi sarakkeet, jotka näyttävät arvoja avattavassa luettelossa, joutuvat suorittamaan pyynnön palvelimelle Oracle CRM On Demand. On suositeltavaa rajoittaa sarakkeiden määrä enintään yhdeksään.

- 7 Tee seuraavat määritykset haluamallasi tavalla:
 - a Valitse Muokkaa kaavaa -painike. Näkyviin tulee Muokkaa sarakkekaavaa -valintaikkuna, jossa voit muokata sarakkeen kaavaa.
 - b Valitse avattavasta Operaattori-luettelosta operaattori, jota haluat käyttää.
 - c Valitse kontrollityyppi, joka määrittää, kuinka käyttäjät voivat valita suodattimen arvot.

Arvon voi valita kalenterista, avattavasta luettelosta tai moniarvoluettelosta tai sen voi syöttää muokkausikkunaan.
 - d Jos valitset arvon avattavasta luettelosta,
 - määritä Näytä-luettelossa arvot, joiden haluat näkyvän avattavassa luettelossa. (Voit joko valita kaikkien arvojen näytön tai luoda SQL-laskelman, joka rajoittaa avattavassa luettelossa näkyviä arvoja.)
 - Jos haluat rajoittaa saraketta koskevia valintoja sen mukaan, mitä käyttäjä on valinnut edellisessä sarakkeessa, valitse Rajoite-ikkuna.
 - e Valitse Oletusarvo-luettelosta se arvo, jonka haluat käyttäjien näkevän aluksi.

Voit valita raportin oletusarvot, kaikki mahdollisuudet tai tietyn arvon. Jos valitset tietyn arvon, näkyville tulee kenttä, johon voit syöttää arvon.
 - f Määritä muuttuja -luettelossa voit valita, haluatko täyttää dashboardin kehotteen muuttujan käyttämällä esitysmuuttujaa.

Jos et halua ilmoittaa muuttujan nimeä tälle kehotteelle, valitse Ei mitään.

Mikäli valitset esitysmuuttujan ilmoittaaksesi tälle kehotteelle muuttujan, näkyviin tulee lisäkenttä, jossa voit määrittää muuttujan nimen.

Jos esimerkiksi valitset avattavasta luettelosta esitysmuuttujan, voit kirjoittamalla myFavoriteRegion määrittää tämän esitysmuuttujaksi. Tässä määritettyyn muuttujaan voidaan viitata pyynnöissä, kun niitä katsellaan dashboardissa.

- 9** Otsikko-ruutuun voit syöttää otsikon suodattimelle.

Jos jätät Otsikko-ruudun tyhjäksi, suodattimen otsikkona käytetään sarakkeen otsikkoa.

- 8** Voit järjestellä kehotteen sarakkeita napsauttamalla ylä- tai alanuolta.

Järjestämällä sarakkeet uudelleen voit määrittää järjestyksen, jossa käyttäjät näkevät valinnat.

- 9** Jos haluat valitun kehotteen ja kaikkien sitä seuraavien kehotteiden näkyvän uudella rivillä suodattimessa, valitse Ryhmä-luettelossa oleva ruutu.

- 10** Voit katsoa, miltä kehote näyttää dashboardissa, napsauttamalla Esikatselu (jos käytössä).

Voit tallentaa interaktiivisen dashboardin kehotteen seuraavasti:

- 1** Kun olet luonut dashboardin kehotteen valmiiksi, valitse Tallenna.

- 2** Valitse näkyville tulevasta Valitse kansio -valintaruudusta jokin jaettu kansio ja anna dashboardin kehotteelle kuvaava nimi.

Voit määrittää nimessä myös sen, koskeeko kehote koko dashboardia vai yksittäistä sivua.

HUOMAUTUS: Jos tallennat dashboardin kehotteen henkilökohtaiseen kansioon, et voi lisätä kehotetta dashboardiin, ennen kuin siirrät sen jaettuun kansioon.

- 3** (Valinnainen) Syötä kuvaus Kuvaus-ruutuun.

Voit muokata interaktiivisen dashboardin kehotetta seuraavasti:

- 1** Napsauta Raportit-välilehteä.

- 2** Napsauta Suunnitteluanalyysit-linkkiä.

Oracle CRM On Demand Answers avautuu erilliseen ikkunaan.

- 3** Napsauta ikkunassa Oracle CRM On Demand Answers Avaa analyysi -linkkiä ja etsi kehote kansioista, johon se tallennettiin.

- 4** Pääset muokkaamaan dashboardin kehotetta napsauttamalla sitä.

Voit lisätä kehotteen interaktiiviseen dashboardiin tai dashboard-sivuun seuraavasti.

- 1** Siirry dashboardin editoriin.

Lisätietoja dashboardin editoriin siirtymisestä on kohdassa [Siirtyminen dashboardin editoriin](#) (katso "[Navigointi dashboardin editoriin](#)" sivulla 1079).

2 Valitse Dashboard-editori-sivun Tallennettu sisältö -alueelta kansio, jossa on dashboardin kehote, jonka haluat lisätä.

3 Siirrä dashboardin kehote haluamallesi dashboard-sivulle.

Mikäli dashboardin kehotteen laajuudeksi on määritetty Dashboard, se vaikuttaa kaikkiin dashboardin sivuihin mutta ei näy joka sivulla. Mikäli dashboardin kehotteen laajuudeksi on määritetty Sivu, se vaikuttaa vain niihin sivuihin, joille lisäät sen. Mikäli dashboardin kehotteen laajuudeksi on määritetty Dashboard, koko dashboardia koskevan kehotteen arvo kumoaa yksittäisiä sivuja koskevien kehotteiden arvot.

Interaktiivisen dashboardin nimen tai kuvauksen muuttaminen

Ennen aloitusta: Voit luoda ja muokata interaktiivisia dashboardeja, jos roolillasi on dashboardien hallintaoikeudet.

Interaktiivisen dashboardin nimen tai kuvauksen muuttaminen

1 Napsauta Dashboard-välilehteä.

2 Napsauta Dashboard-sivulla Dashboardien hallinta -linkkiä.

3 Napsauta Dashboardien hallinta -sivulla muutettavan dashboardin muokkauslinkkiä.

4 Muuta tarvittaessa Dashboardin muokkaus -sivulla nimeä tai kuvausta ja valitse Tallenna.

Dashboardien katselu

Oracle CRM On Demand sisältää ne ennalta muodostetut dashboardit, jotka ryhmä raportoi liiketoiminta-alueille. Lisäksi käyttäjät, joiden rooli sisältää on dashboardien hallintaominaisuudet, voivat luoda interaktiivisia dashboardeja.

Tässä aiheessa kuvataan ennalta muodostettujen ja interaktiivisten dashboardien tarkastelu.

HUOMAUTUS: Jos roolisi ei salli tiettyjen dashboardin raporttien tarkastelua tai jos raportti poistettiin dashboardiin lisäyksen jälkeen, dashboardiin tulee esille raportin näyttävä virhesanoma.

Dashboardin tarkastelu

1 Napsauta Dashboard-välilehteä.

2 Valitse dashboardin valinnan avattavasta luettelosta dashboard, jota haluat tarkastella.

3 Valitse Näytä.

Dashboard tulee esille.

Liittyvät aiheet

Tähän liittyviä tietoja on seuraavassa aiheessa:

- [Dashboardien hallinta](#) (sivulla 1077)

Tietoja interaktiivisten dashboardien ohjatusta navigoinnista

Ohjattu navigointi auttaa käyttäjiä ymmärtämään liiketoiminnan ongelmia ja määrittämään sopivat ongelmanratkaisukeinot. Käyttäjät voivat käyttää ohjattua navigointia tutustuessaan raporttien tuloksiin. Kun ohjattu navigointi perustuu toimialan tai organisaation yleisiin skenaarioihin ja parhaisiin käytäntöihin, käyttäjät voivat tarkastella ja analysoida aiheeseen liittyviä ongelmia siirtymällä aiheeseen liittyviin ongelmiin, toiseen dashboardiin tai URL-osoitteeseen. Ohjattu navigointi määritetään ohjelman Oracle CRM On Demand Answers dashboard-editorissa.

Käytettävissä on kolme ohjatun navigoinnin tyyppiä:

- Staattisia linkkejä käyttävä ohjattu navigointi. Kun kyse on määritetystä pyynnöstä, dashboardin tulokset sisältävät aina linkin toiseen pyyntöön, dashboardiin tai URL-osoitteeseen. Esimerkiksi asiakastytytyväisyystrendejä käsittelevä raportti voi aina sisältää linkin raporttiin, joka näyttää asiakastytytyväisyyden tuotelinjan mukaan.
- Ehdollisia linkkejä käyttävä ohjattu navigointi. Kun kyse on määritetystä pyynnöstä, linkki toiseen pyyntöön, dashboardiin tai URL-osoitteeseen näkyy vain, jos tietyt ehdot täyttyvät. Jos esimerkiksi avointen kriittisten palvelupyyntöjen määrä ylittää tietyn kynnyksarvon, tulosjoukko voi sisältää linkin raporttiin, joka näyttää asiakastytytyväisyyden työtekijän mukaan.
- Ehdollisia osia käyttävä ohjattu navigointi. Kokonainen dashboard-osa voi näkyä tietyn pyynnön palauttamien tulosten perusteella. Jos tulosjoukko näyttää esimerkiksi, että myyntimäärät ovat laskeneet 15 prosenttia tai enemmän edellisellä viikolla, näyttöön voi tulla dashboard-osa, joka sisältää linkkejä liittyviin raportteihin ja työkaluihin.

Staattiset linkit eivät tavallisesti vaikuta dashboardin muodostusaikaan. Jos näytössä on useita ehdollisia linkkejä tai osia, dashboardin muodostus voi kestää pitkään. Lisätietoja dashboard-editorista on kohdassa [Sisällön lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille ja sen näyttö](#) (sivulla 1080).

Aihealueiden käyttöhuomautukset

Tässä aiheessa on tietoja päivämäärän ja ajan aihealueista sekä kiintiökausista.

Päivämäärän ja ajan aihealueet

Raporttien kaudet saattavat perustua yrityksesi tilivuosisikalenteriin, joka voi erota vakiokalenterista. Yrityksesi tilivuosi saattaa alkaa esimerkiksi tavallisen kalenterivuoden kesäkuun 1. päivänä. Jos yrityksesi on äskettäin

muuttanut tilivuosikalenterinsa määrittystä sovelluksessa Oracle CRM On Demand, tarkista useita vuosia kattavat aiempien tietojen analyysit huolellisesti. Edellisen tilivuosikalenterin määrittelyn mukaisia raporttien tietoja ei voi kohdistaa uuden määrittelyn mukaisen tilivuosikalenterin tietoihin.

Kiintiökaudet

Raporteissa, joihin sisältyy vuosittaisia kiintiön tietoja, käytetään vuoden päättymiskuukautta. Kiintiön näytössä sitä vastoin vuosi määriytyy kiintiökauden aloituskuukauden mukaan. Jos kiintiökausi ulottuu esimerkiksi vuoden 2009 marraskuusta vuoden 2010 tammikuuhun, kiintiön näytössä vuosi on 2009, kun taas raportissa vuosi on 2010.

Hakemisto

A

Aihealueiden käyttöhuomautukset - 1099
Ajoneuvojen hallinta - 675
Ajoneuvojen huoltohistorioiden seuranta - 679
Ajoneuvojen myyntihistorian seuranta - 679
Ajoneuvojen palvelupyyntöjen seuranta - 678
Ajoneuvojen rahoitustietojen seuranta - 680
Ajoneuvojen raportoinnin aihealue - 938
Ajoneuvokentät - 681
Ajoneuvon kotisivun käyttö - 673
Ajoneuvon liitoksen käyttöönotto palvelupyynnöissä - 676
Ajoneuvon omistajuuden päivitys - 678
Ajoneuvon tuotetyypin käyttöönotto - 677
Ajoneuvot - 673
Akkreditoinnin kentät - 480
Akkreditoinnin kotisivun käyttö - 474
Akkreditointi - 473
Akkreditointien hallinta - 476
Akkreditointien liittäminen muihin akkreditointeihin - 477
Akkreditointien liittäminen tuotteisiin, tuoteluokkiin ja ratkaisuihin - 476
Akkreditointien näyttäminen kumppaneille - 478
Akkreditointipyynnön kentät - 482
Akkreditointipyynnön tietueen päivittäminen - 479
Aktiviteetin historian analyysin aihealue - 813
Aktiviteettien liittäminen toiseen henkilöön - 140
Aktiviteettien näyttö - 134
Aktiviteettien raportoinnin aihealue - 875
Aktiviteettiluetteloiden käyttö - 136
Analyysin viimeistely - 1025
Arviointien raportoinnin aihealue - 889
Arviointikyselyiden käyttö - 112
Asiakas- tai alueryhmän suunnitelmien hallinta - 289
Asiakaskäyntien (myyntipuheluiden) seuraaminen - 140
Asiakastiimin historian analyysin aihealue - 812
Asiakkaan historian analyysin aihealue - 810
Asiakkaan ja kilpailijan historian analyysin aihealue - 801
Asiakkaan ja kumppanin historian analyysin aihealue - 804
Asiakkaan ja tähän liittyvän asiakkaan historian analyysin aihealue - 807
Asiakkaan kentät - 214
Asiakkaan kotisivun käyttö - 195

Asiakkaan osoitteiden analyysin aihealue - 801
Asiakkaan pääyhteyshenkilön muuttaminen - 199
Asiakkaan suorituksen analysointi - 214
Asiakkaan tuottojen raportoinnin aihealue - 864
Asiakkaan yhteyshenkilön historian analyysin aihealue - 809
Asiakkaat - 195
Asiakkaiden hallinta - 197
Asiakkaiden hallintaprosessi - 192
Asiakkaiden ja kilpailijoiden raportoinnin aihealue - 868
Asiakkaiden ja kumppanien raportoinnin aihealue - 870
Asiakkaiden ja liittyvien asiakkaiden raportoinnin aihealue - 873
Asiakkaiden ja yhteyshenkilöiden välisten suhteiden seuranta - 206
Asiakkaiden kumppaneiden ja kilpailijoiden seuranta - 208
Asiakkaiden muuntaminen kumppaniasiakkaiksi - 369
Asiakkaiden raportoinnin aihealue - 865
Asiakkaiden uudelleenmäärittäminen - 199
Asiakkaiden välisten suhteiden jäljitys - 205
Asianomaisen kotisivun käyttö - 650
Autoteollisuus - 667
Avainsanahaun oletushakukentät - 54
B
Biotieteet - 485
C
CASE-lausekkeet - 1064
D
Dashboardien hallinta - 1077
Dashboardien katselu - 1098
Dashboardsit - 1075
Dashboard-objektien nimeäminen uudelleen - 1091
Dashboard-objektien poisto - 1091
Delegointitietojen tarkistus - 700
Delegoitujen käyttäjien lisäys - 701
E
Ei tietoja -hälytys käyttäjille - 1019
Elektronisten allekirjoitusten tarkistus - 540
Ennusteen kotisivun käyttö - 257
Ennusteen tarkastelu ja muokkaus käyttäen eri valuuttaa - 262
Ennuste-erittely - 266
Ennusteet - 256
Ennustehistorian katselu - 262
Ennusteiden hallinta - 258
Ennusteiden lähetyksen peruutus - 263
Ennusteiden lähetys - 263
Ennusteiden päivitys - 261
Ennusteiden pääkäyttäjien ennusteiden hallintaprosessi - 194
Ennusteiden raportoinnin aihealue - 911
Ennusteiden tarkastelu - 259

Ennustekentät - 268
Erikoishinnoittelupyynnön kentät - 430
Erikoishinnoittelupyynnön kotisivun käyttö - 416
Erikoishinnoittelupyynnön luonti
 myyntimahdollisuudesta - 248
Erikoishinnoittelupyynnot - 416
Erikoishinnoittelupyyntöjen hylkäys - 423
Erikoishinnoittelupyyntöjen kutsuminen takaisin -
 421
Erikoishinnoittelutuotteiden hallinta liittyvinä
 nimikkeinä - 427
Erikoishinnoittelutuotteiden luonti liittyvinä
 nimikkeinä - 427
Eriteltyjen tuotteiden tietojen linkittäminen
 yhteydenottoihin - 532
Erytishinnoitellun tuotteen historian analyysin
 aihealue - 856
Erytishinnoittelupyyntöjen hallinta - 418
Erytishinnoittelupyyntöjen hyväksyntä - 423
Erytishinnoittelupyyntöjen korvausvaatimusten
 hyväksyntä - 426
Erytishinnoittelupyyntöjen korvausvaatimusten
 lähetys - 425
Erytishinnoittelupyyntöjen lähetys hyväksyttäväksi -
 420
Erytishinnoittelupyyntöjen palautus - 422
Erytishinnoittelupyyntöjen peruutus - 424
Erytishinnoittelupyyntöjen vaatimusten hylkäys - 425
Erytishinnoittelutuotteen kentät - 428
Esimerkkejä toisiin tietuetyyppeihin linkitetyistä
 tietuetyypeistä - 72
Esittelyluetteloon tallennetun sisällön lisäys
 interaktiivisen dashboardin sivuille - 1087
Esitysluettelon kansion näkymien lisäys
 interaktiivisen dashboardin sivuille - 1087
Excel-ohjelman raporttien ja analyysien käyttö - 735
Excel-ohjelman raporttien ja analyysien mallin lataus
 - 737

F

Funktioiden käyttäminen analyysissa - 1026
Fyysisen ja elektronisen inventoinnin poikkeamien
 korjaus - 528

H

Hakemuksen peruutus - 385
Hakemusten hylkäys - 384
Hakemusten kentät - 386
Hakemusten luonti - 382
Hakemusten lähetys hyväksyttäväksi - 383
Hakemusten tarkastelu - 384
Hallintaratkaisut - 331
Haun oletustietuetyypin määrittäminen - 694
Huomautuksen muokkaussivu - 100
Huomautusluettelon käyttö - 102
Huomautus-sivu (luettelo) - 101

Huomautusten lisäys - 99
Huomautusten tilaaminen - 102
Hyvitysten lisäys varoihin - 437
Hälytysten katselu - 34

I

Interaktiivisen dashboardin kehotteiden ja raporttien
 ominaisuuksien muokkaus - 1088
Interaktiivisen dashboardin nimen tai kuvauksen
 muuttaminen - 1098
Interaktiivisen dashboardin sivujen ulkoasun hallinta
 - 1081
Interaktiivisten dashboardien kehotteiden luonti -
 1095
Interaktiivisten dashboardien luonti - 1078
Interaktiivisten dashboardien ominaisuuksien
 muuttaminen - 1093
Interaktiivisten dashboardien PDF- ja
 tulostusvalintojen muuttaminen - 1092
Interaktiivisten dashboard-sivujen tulosten
 näyttötavan määrittäminen - 1088
Istuntomuuttajat - 1066

J

Jaettujen aktiviteettien raportoinnin aihealue - 937
Jaettujen osoitteiden merkitseminen tarkistetuiksi -
 277
Jaettujen osoitteiden poistaminen - 282
Jaettujen raporttikansioiden käyttäjänäkyyvyyden
 määrittäminen - 780
Johdanto - 21
Joukkoyhteydenoton suunnittelu - 145
Juoksevat yhdistetyt funktiot - 1035
Järjestelmäfunktio - 1062

K

Kadonneiden ja löydettyjen näytetapahtumien luonti
 - 526
Kalenteri ja toimet - 131
Kalenterien ja toimien hallinta - 133
Kalenterin Aika/Päivämäärä-toiminnot - 1054
Kalenterin asetukset-sivu - 153
Kalenterin ja aktiviteettien hallintaprosessi - 194
Kalenterin jako - 153
Kalenterin määrittäminen - 705
Kalenterin oletusnäytteen määrittäminen - 154
Kalenterisivujen käyttö - 131
Kampanjakentät - 168
Kampanjan historian analyysin aihealue - 818
Kampanjan kotisivun käyttö - 163
Kampanjan tehokkuuden mittaus - 168
Kampanjan vastauksen historian analyysin aihealue
 - 820
Kampanjan yhteyshenkilöiden valinta kohteeksi -
 166
Kampanjat - 162
Kampanjavastausten tallennus - 167

- Kampanjoiden hallinta - 165
- Kampanjoiden käsittely - 161
- Kampanjoiden raportoinnin aihealue - 897
- Kampanjoiden sulkeminen - 168
- Kanavan suunnittelu suorittamisen prosessi - 630
- Kattavuuden kotisivun käyttö - 640
- Kattavuudet - 640
- Kattavuuksien hallinta - 642
- Kattavuuskentät - 642
- Kaupan koon laskenta - 398
- Kaupan rekisteröinnin historian analyysin aihealue - 826
- Kaupan rekisteröinnin kentät - 401
- Kaupan rekisteröinnin kotisivun käyttö - 389
- Kaupan rekisteröinnin luonti myyntimahdollisuudesta - 251
- Kaupan rekisteröinnin tuotteen tulohistorian analyysin aihealue - 828
- Kaupan rekisteröinnit - 389
- Kaupan rekisteröintien hallinta - 391
- Kaupan rekisteröintien hylkäys - 395
- Kaupan rekisteröintien hyväksyntä - 394
- Kaupan rekisteröintien kauden lopetus - 397
- Kaupan rekisteröintien liittäminen myyntimahdollisuuksiin - 399
- Kaupan rekisteröintien luonti - 392
- Kaupan rekisteröintien lähetyksen hyväksyntään - 393
- Kaupan rekisteröintien lähetyksen uudelleen - 396
- Kaupan rekisteröintien muuttaminen asiakkaiksi, yhteyshenkilöiksi tai myyntimahdollisuuksiksi - 399
- Kaupan rekisteröintien muuttamisen käyttöprofiili- ja rooliasetukset - 400
- Kaupan rekisteröintien palautus - 395
- Kaupan rekisteröintien peruutus - 396
- Kaupan rekisteröintien päivitys - 397
- Kauppiaan historian analyysin aihealue - 830
- Kauppiaan kotisivun käyttö - 667
- Kauppiaat - 667
- Kauppiaiden hallinta - 669
- Kauppiauskentät - 670
- Kieliasetuksen muuttaminen - 696
- Kiintiöiden hallinta - 264
- Kirjan valitsimen käyttö - 64
- Kirjausketjun kenttien katselu - 697
- Kirjautuminen sisään uutena käyttäjänä - 23
- Kirjojen lisäys ratkaisuun - 333
- Kirjojen lisäys varastokauteen - 505
- Kirjojen lisäys viestintäsuunnitelmaan - 570
- Kohdistuksen kotisivun käyttö - 552
- Kohdistuksen näytteen muokkaus - 555
- Kohdistukset - 552
- Kohdistuskentät - 555
- Kohdistusten hallinta - 554
- Korvausvaatimuksen kotisivun käyttö - 634
- Korvausvaatimukset - 634
- Korvausvaatimuskentät - 637
- Korvausvaatimusten hallinta - 636
- Korvausvaatimusten käsittely - 441
- Kumppaneiden kotisivun käyttö - 367
- Kumppaniasiakkaiden aktivointi ja aktivoinnin poisto - 369
- Kumppaniasiakkaiden haku - 370
- Kumppaniasiakkaiden hallinta - 368
- Kumppaniasiakkaiden poisto - 370
- Kumppanikentät - 371
- Kumppanin historian analyysin aihealue - 847
- Kumppaniohjelman jäsenyyden tilan muuttaminen - 376
- Kumppaniohjelman jäsenyyksien hallinta - 376
- Kumppaniohjelman jäsenyyksien luonti - 376
- Kumppaniohjelman jäsenyyksien poisto - 377
- Kumppaniohjelman kentät - 378
- Kumppaniohjelmat - 372
- Kumppaniohjelmien hallinta - 375
- Kumppaniohjelmien kotisivun käyttö - 373
- Kumppaniohjelmien luonti - 375
- Kumppaniohjelmien poisto - 378
- Kumppaniraportoinnin aihealue - 930
- Kumppanuussuhteiden hallinta -sovelluksen ja huipputekniikan hallinta - 366
- Kurssille ilmoittautuminen - 450
- Kurssien hallinta - 447
- Kurssien liittäminen muihin kursseihin - 448
- Kurssien liittäminen tuotteisiin, tuoteluokkiin ja ratkaisuihin - 448
- Kurssien liittäminen tutkintoihin ja sertifiointeihin - 448
- Kurssien näyttäminen kumppaneille - 449
- Kurssi-ilmoittautumisen kentät - 453
- Kurssi-ilmoittautumisen tietueen päivittäminen - 450
- Kurssikentät - 451
- Kurssin kotisivun käyttö - 445
- Kurssit - 445
- Kuvan kehotteiden lisäys - 1023
- Käyntiaktiviteetin historian analyysin aihealue - 816
- Käyttäjän sisäänkirjautumistunnuksen noutaminen tai salasanan vaihtaminen - 126
- Käyttöoikeusprofiilin ja roolin asetukset myyntivihjeiden muuntoa varten - 183
- Käyttöomaisuusraportoinnin aihealue - 893
- Käytön seurannan analyysin analyttinen aihealue - 858
- L**
- Life Sciences -prosessit - 485
- Liiketoiminnan suunnittelu - 287
- Liiketoiminnan suunnittelun raportoinnin aihealue - 894
- Liiketoimintasuunnitelman kentät - 296

Liiketoimintasuunnitelman kotisivun käyttö - 292
Liiketoimintasuunnitelmat - 292
Liiketoimintasuunnitelmien hallinta - 294
Liiteluettelosivu - 109
Liitteeseen liittyvät nimikkeet - 109
Liitteiden käsittely - 103
Liittyvien osapuolten hallinta - 652
Liittyvän osapuolen kentät - 652
Liittyvät osapuolet - 650
Linkitettyjen tietueiden päivitys päätietueista käsin - 76
Literaalien ilmaiseminen - 1028
Luetteloiden hallinta -sivu - 89
Luetteloiden käsittely - 78
Luetteloiden suodatus - 88
Luetteloiden luonti ja tarkennus - 83
Luettelon tietueiden määrän laskeminen - 91
Luettelosivun tarkastelu - 90
Lääketieteellinen koulutus - 489
Lääketieteellinen koulutustapahtuma historian analyysin aihealue - 837
Lääketieteellisen koulutustapahtuman kentät - 493
Lääketieteellisen koulutustapahtuman kotisivun käyttö - 489
Lääketieteellisiin koulutustapahtumiin kutsuttujen seuranta - 492
Lääketieteellisten koulutustapahtumien hallinta - 491
M
Mainontanimiketietojen linkittäminen yhteydenottoihin - 536
Maksutapahtumien katselu - 527
Markkinoinnin hallinta - 161
Markkinointi - 161
Markkinointirahapyyntöjen historian analyysin aihealue - 835
Markkinointirahapyyntöjen kotisivun käyttö - 405
Markkinointirahapyyntöt - 404
Markkinointirahapyyntöjen hallinta - 407
Markkinointirahapyyntöjen hylkäys - 409
Markkinointirahapyyntöjen hyväksyntä - 410
Markkinointirahapyyntöjen kentät - 413
Markkinointirahapyyntöjen korvausvaatimusten hylkäys - 412
Markkinointirahapyyntöjen korvausvaatimusten hyväksyntä - 413
Markkinointirahapyyntöjen korvausvaatimusten lähetys - 412
Markkinointirahapyyntöjen kutsuminen takaisin - 408
Markkinointirahapyyntöjen lähetys hyväksyttäväksi - 407
Markkinointirahapyyntöjen palautus - 409
Markkinointirahapyyntöjen peruutus - 411
Matemaattiset funktiot - 1046
Merkintätekstin lisäksi tuloksiin - 1006

Merkkijonofunktiot - 1039
Mitä on tehtävä ensin - 22
Muiden kalentereiden katselu - 152
Muiden sovellusten käyttö - 713
Mukautettujen kalenterinäköymien lisäys - 154
Mukautettujen kenttien lisäys raportteihin - 944
Mukautettujen lisäobjektien raportoinnin aihealue - 877
Mukautettujen objektien ja asiakkaiden raportoinnin aihealue - 901
Mukautettujen objektien ja myyntimahdollisuuksien raportoinnin aihealue - 905
Mukautettujen objektien ja palvelupyyntöjen raportoinnin aihealue - 907
Mukautettujen objektien ja yhteyshenkilöiden raportoinnin aihealue - 903
Mukautettujen objektien raportoinnin aihealue - 909
Mukautettujen raporttien julkaiseminen - 1025
Mukautetun sisällön toimituksen raportoinnin aihealue - 932
Muotoilun käyttö interaktiivisissa dashboardeissa - 1090
Muuntofunktiot - 1061
Myyntin hallinta - 191
Myyntin ja budjetoinnin suunnitteluprosessi - 631
Myyntin käyttäjien ennusteiden hallintaprosessi - 194
Myyntin vaiheen historian analyysin aihealue - 853
Myynti - 191
Myyntihankkeiden analysointi - 248
Myyntimahdollisuuden historian analyysin aihealue - 843
Myyntimahdollisuuden ja kilpailijan historian analyysin aihealue - 839
Myyntimahdollisuuden ja kumppanin historian analyysin aihealue - 841
Myyntimahdollisuuden kotisivun käyttö - 237
Myyntimahdollisuuden ryhmän raportoinnin aihealue - 929
Myyntimahdollisuuden tuotetulojen raportoinnin aihealue - 928
Myyntimahdollisuuden tuoton jako tiimin jäsenten kesken - 251
Myyntimahdollisuuden tuotteen tulohistorian analyysin aihealue - 846
Myyntimahdollisuudet - 235
Myyntimahdollisuuksien hallinta - 239
Myyntimahdollisuuksien hallintaprosessi - 192
Myyntimahdollisuuksien ja kilpailijoiden raportoinnin aihealue - 923
Myyntimahdollisuuksien ja kumppaneiden raportoinnin aihealue - 925
Myyntimahdollisuuksien kumppaneiden ja kilpailijoiden seuranta - 241

Myyntimahdollisuuksien raportoinnin aihealue - 921
 Myyntimahdollisuuksien uudelleenmäärittäminen - 240
 Myyntimahdollisuuskentät - 253
 Myyntiprosessivalmennuksen käyttäminen - 242
 Myyntivihjeen historian analyysin aihealue - 833
 Myyntivihjeen hyväksymiskomentosarjojen käyttäminen - 180

Myyntivihjeen määrittäminen uudelleen - 178
 Myyntivihjeen seurannan analysointi - 186
 Myyntivihjeet - 170
 Myyntivihjeet (myyntinäkömät) - 195
 Myyntivihjeiden arkistointi - 181
 Myyntivihjeiden hallinta - 178
 Myyntivihjeiden hylkäys - 185
 Myyntivihjeiden hyväksyntä - 179
 Myyntivihjeiden kentät - 186
 Myyntivihjeiden kotisivun käyttö - 175
 Myyntivihjeiden käsittely - 162
 Myyntivihjeiden muuntaminen asiakkaiksi, yhteyshenkilöiksi, kaupan rekisteröinneiksi tai myyntimahdollisuuksiksi - 181

Myyntivihjeraportoinnin aihealue - 919

N

Navigointi dashboardin editoriin - 1079
 Näyte-erien hallinta - 559
 Näyte-erän kentät - 560
 Näyte-erän kotisivun käyttö - 557
 Näyte-erät - 557
 Näytesyöntötietojen linkittäminen yhteydenottoihin - 538
 Näytetapahtuman kentät - 544
 Näytetapahtuman kotisivun käyttö - 519
 Näytetapahtumat - 518
 Näytetapahtumien hallinta - 521
 Näytetapahtumien lisäys varastokauteen - 505
 Näytetapahtumien oikaisu - 525
 Näytetöimien valvonta - 543
 Näytetöimistötietojen linkittäminen yhteydenottoihin - 534
 Näytettävien aktiviteettitietueiden rajoitus - 139
 Näytettävien asiakastietueiden rajoitus - 204
 Näytevaraston hallinta - 511
 Näytevaraston juoksevan summan laskenta - 511
 Näytevaraston kentät - 513
 Näytevaraston lisäys varastokauteen - 504
 Näytteen varasto - 510
 Näytteen varaston vastaanoton vahvistus - 512
 Näytteen vastuuvapautuslauseke - 561
 Näytteen vastuuvapautuslausekkeen aktivointi - 564
 Näytteen vastuuvapautuslausekkeen kentät - 564
 Näytteen vastuuvapautuslausekkeen kotisivun käyttö - 561
 Näytteen vastuuvapautuslausekkeiden hallinta - 563
 Näytteiden hallinta - 498

Näytteiden kohdistus loppukäyttäjille - 555
 Näytteiden siirron luonti - 522
 Näytteiden siirron osittaisen vastaanoton vahvistus - 524
 Näytteiden siirron täydellisen vastaanoton vahvistus - 523
 Näytteen toimitus myyntikäynnillä - 529

O

Offline Client - käyttö - 714
 Offline-tilassa käytettävissä olevat tietueet - 715
 Ohjatun navigoinnin linkkien lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille - 1083
 Ohjatun segmentointitoiminnon käyttö - 740
 Ohjatun segmentointitoiminnon lataus - 742
 Ohjelman jäsenet -kentät - 377
 Ohjelman Oracle CRM On Demand lopetus - 130
 Ohjelmien linkitys erityishinnoittelupyyntöihin - 420
 Olemassa olevan varaston oikaisutietueen oikaisu - 525
 Oma kotisivu - 32
 Omaisuuden seuranta - 210
 Omaisuushistorian analyysin aihealue - 815
 Oman kiintiön hallinta - 697
 Oman kotisivun asettelujen muuttaminen - 704
 Omien tietojen päivitys - 686
 Operaattorit - 1063
 Opetusoikeuden pyytäminen - 479
 Optimoitujen suodatuskenttien käyttö - 942
 Oracle CRM On Demand Integration for Office - Käyttö - 730
 Osallistujien lisääminen yhteydenottoihin - 530
 Osoitekentät - 283
 Osoitteen kotisivun käyttö - 271
 Osoitteet - 270
 Osoitteiden hallinta - 273
 Osoitteiden jakaminen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- ja kumppanitietueiden välillä - 276
 Osoitteiden poistaminen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppias- tai kumppanitietueista. - 281
 Otsikoiden lisäys tuloksiin - 973

P

Palvelu ja yhteydenotot - 317
 Palvelun ja yhteydenottojen hallinta - 317
 Palvelupyyntöjen historian analyysin aihealue - 854
 Palvelupyyntöjen kotisivun käyttö - 319
 Palvelupyyntöjen kyselyiden-käyttö - 323
 Palvelupyyntöjen käytön prosessi - 318
 Palvelupyyntöjen luontiprosessi - 317
 Palvelupyyntöjen ratkaisemisen prosessi. - 318
 Palvelupyyntöjen sulkemisen prosessi - 318
 Palvelupyyntöt - 319
 Palvelupyyntöjen eskalointi - 324
 Palvelupyyntöjen hallinta - 321, 632
 Palvelupyyntöjen määritys - 322

Palvelupyyntöjen raportoinnin aihealue - 935
Palvelupyyntökentät - 325
Partner Relationship Management- ja High Tech -
sovellukset - 365
Personalized Content Delivery (mukautetun sisällön
toimitus) - 566
Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon
käyttö - 731
Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon
mallien luonti - 733
Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon
mallin lataus - 732
Potentiaalihistorian analyysin aihealue - 849
Puhelinkeskuksen hallinta - 338
Puheluiden käsittely - 344
Puheluiden soittaminen - 348
Puhelun tietojen lähettäminen varaston jäljitykseen -
539
Puhelun tietojen tallentaminen malliksi - 539
Puhelun, puhepostin ja sähköpostin tietosivut - 362
Puhepostiviestien käsittely - 349
Pää- ja alitason myyntimahdollisuuksien määrittäminen -
249
Pääasiakkaiden määrittäminen - 203
Päätasen korvausvaatimusten jäljitys - 636

R

Rahatilien hallinta - 606
Rahatilikentät - 607
Rahatilin kotisivun käyttö - 605
Rahatilin omistajan kentät - 611
Rahatilin omistajan kotisivun käyttö - 609
Rahatilin omistajat - 608
Rahatilin omistajien hallinta - 610
Rahatilin osakeomistuksen kotisivun käyttö - 612
Rahatilin sijoituksen kentät - 614
Rahatilin sijoitukset - 612
Rahatilin sijoitusten hallinta - 613
Rahatilit - 603
Rahatuotekentät - 623
Rahatuotteet - 619
Rahatuotteiden hallinta - 623
Rahoitus suunnitelman kentät - 617
Rahoitustapahtumakentät - 627
Rahoitustapahtuman kotisivun käyttö - 625
Rahoitustapahtumat - 625
Rahoitustapahtumien hallinta - 627
Rahoitustuotteiden kotisivun käyttö - 621
Raportin tietojen tarkastelu - 782
Raportit - 747
Raporttien aihealueista - 794
Raporttien hallinta - 778
Raporttien kopiointi ja siirtäminen - 788
Raporttien lataus - 785

Raporttien luonti Excel-ohjelmiston raporttien ja
analyysien avulla - 737
Raporttien nimeäminen uudelleen - 787
Raporttien poisto - 787
Raporttien sarakkeiden muuttamisen salliminen -
1010
Raporttien suoritus - 784
Raporttien tulostus - 783
Raporttien tuote-esimerkin upotus - 711
Raporttien ulkoasun muuttaminen - 939
Raporttikansioiden määrittäminen - 778
Ratkaistujen palvelupyyntöjen sulkeminen - 324
Ratkaisujen hyväksyntä ja julkaisu - 332
Ratkaisujen lisäys palvelupyyntöihin - 323
Ratkaisujen luokitus - 332
Ratkaisujen tarkistus - 331
Ratkaisukentät - 333
Ratkaisun kotisivun käyttö - 329
Ratkaisut - 326
RSS-syöteappleilla työskentely - 36
Ryhmän tehtäväluetteloiden katselu - 155

S

Salasanat muuttaminen - 698
Salkun alitilien määrittäminen - 600
Salkun historian analyysin aihealue - 850
Salkun tili -kentät - 601
Salkun tilien avainyhteyshenkilön seuranta - 599
Salkun tilien hallinta - 598
Salkun tilien linkitys - 203
Salkun tilin kotisivun käyttö - 596
Salkut - 596
Sanomanvälityssuunnitelman kentät - 571
Sanomanvälityssuunnitelman kotisivun käyttö - 567
Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kentät - 577
Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeen kotisivun
käyttö - 574
Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeet - 574
Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden
hallinta - 581
Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden
kentät - 581
Sanomanvälityssuunnitelman nimikkeiden suhteiden
kotisivun käyttö - 579
Sanomanvälityssuunnitelmat - 567
Sanomanvälityssuunnitelmien hallinta - 569
Sanomanvälityssuunnitelmien nimikkeiden hallinta -
576
Sarakekaavojen määrittäminen - 964
Sarakesuodattimen kehoteiden lisäys - 1021
Sarakkeen ominaisuuksien muokkaaminen - 953
Sarakkeiden lajittelu ja uudelleenjärjestäminen - 969
Sarakkeiden lisäys raportteihin - 944
Segmenttien lataus - 745
Segmenttien luonti - 742

- Segmenttien vienti - 745
 Selitteiden lisäys raportteihin selitenäkymässä - 1009
 Selostustekstin lisääminen tuloksiin - 1013
 Sertifioinnin kentät - 470
 Sertifioinnin kotisivun käyttö - 464
 Sertifioinnin pyytäminen - 469
 Sertifioinnin vaatimusten tallennus akkreditoitua varten - 477
 Sertifiointi - 464
 Sertifiointien hallinta - 466
 Sertifiointien liittäminen muihin sertifiointeihin - 468
 Sertifiointien liittäminen tuotteisiin, tuoteluokkiin ja ratkaisuihin - 467
 Sertifiointien liittäminen tutkintoihin ja kursseihin - 467
 Sertifiointien näyttäminen kumppaneille - 468
 Sertifiointipyynnön kentät - 472
 Sertifiointipyynnön tietueen päivittäminen - 469
 Sisällön lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille ja sen näyttö - 1080
 Sisällön tuominen esille ehdollisesti interaktiivisen dashboardin sivuilla - 1083
 Sisäänkirjauksen käyttöoikeuden myöntäminen tekniselle tuelle - 702
 Sisäänkirjausaktiviteetin tarkastelu - 698
 Sivujen lisäys interaktiivisiin dashboardeihin - 1079
 Sivulla näkyvät tulostustiedot - 124
 Sopivien yhteydenottoaikojen seuranta - 229
 Sovelluksen mukauttaminen - 685
 Sovelluksen Offline Client asennus - 716
 Sovelluksen Offline Client määrittäminen - 717
 Sovelluksen Oracle Contact On Demand hallinta - 341
 Sovelluksen Oracle CRM On Demand järjestelmävaatimukset - 129
 Sovelluksen Oracle CRM On Demand palvelutiedot - 125
 Sovelluksen Oracle CRM On Demand sivujen yleiskatsaus - 29
 Sovelluksen Oracle CRM On Demand versiohuomautukset - 129
 Sovellukset - 380
 Sovellusten hallinta - 382
 Sovellusten hyväksyntä - 384
 Sovellusten kotisivun käyttö - 380
 Sovellusten kutsuminen takaisin - 385
 Sovellusten poisto - 386
 Sovellusten tuonti - 386
 Suodattimien lisäys sarakkeisiin - 944
 Suodatusehdot - 47
 Suojauskysymysten määrittäminen - 699
 Suoramarkkinointi- ja joukkosähköpostiviestien luonti
 Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa -toiminnon avulla - 734
 Suorituksen optimointi - 1069
 Suosikkiluetteloiden tuote-esimerkin upotus - 710
 Suosikkiluettelot-sivu - 91
 Suosikkietueet-sivu - 77
 Suositusten lisäys - 228
 Suunnitelman asiakkaan kentät - 306
 Suunnitelman asiakkaan kotisivun käyttö - 304
 Suunnitelman asiakkaat - 303
 Suunnitelman asiakkaiden hallinta - 305
 Suunnitelman myyntimahdollisuuden kentät - 314
 Suunnitelman myyntimahdollisuuden kotisivun käyttö - 311
 Suunnitelman myyntimahdollisuudet - 311
 Suunnitelman myyntimahdollisuuksien hallinta - 313
 Suunnitelman yhteyshenkilöiden hallinta - 309
 Suunnitelman yhteyshenkilön kentät - 310
 Suunnitelman yhteyshenkilön kotisivun käyttö - 307
 Suunnitelman yhteyshenkilöt - 307
 Sv-tietojen lisääminen yhteyshenkilön osoitteisiin - 278
 Sähköpostin käsittely - 351
 Sähköpostiviestien lisääminen Microsoft Outlookista ja Lotus Notesista - 723
T
 Takaisinsoittojen käsittely (Web ja puhelin) - 349
 Talouden historian analyysin aihealue - 831
 Talouden jäsenten seuranta - 593
 Talouden kotisivun käyttö - 590
 Taloudet - 589
 Talouksien hallinta - 592
 Talouksien profilointi - 593
 Talouksien raportoinnin aihealue - 916
 Talouskentät - 594
 Taloussuunnitelman kotisivun käyttö - 615
 Taloussuunnitelmat - 615
 Taloussuunnitelmien hallinta - 617
 Tapaamisten ajoittaminen muiden kanssa - 150
 Tapahtumanimikkeen kentät - 549
 Tapahtumanimikkeen näyte-erän muokkaus - 549
 Tapahtumanimikkeen näytteen muokkaus - 548
 Tapahtumanimikkeet - 548
 Tapahtumanimikkeiden hallinta - 548
 Tapahtumanimikkeiden lisäys näytetapahtumaan - 528
 Tarkennetun haun käyttö - 57
 Taulukoiden lisäys tuloksiin - 974
 Tavoitteen kentät - 301
 Tavoitteen kotisivun käyttö - 299
 Tavoitteet - 298
 Tavoitteiden hallinta - 300

- Tavoitteiden ja tuotteiden suunnitelmien hallinta - 291
- Teeman määrittäminen - 695
- Tehtävien merkintä valmiiksi - 140
- Teksti- ja kuvalinkkien lisäys interaktiivisen dashboardin sivuille - 1084
- Tiedonsiirron kotisivun käyttö - 339
- Tiedonsiirtoaktiviteettikentät (Oracle Contact On Demand) - 360
- Tiedonsiirtotoimintojen päättäminen - 353
- Tiedonsiirtotyökalupalkin käytöstäpoisto selaimen istunnossa - 347
- Tiedostojen ja URL-osoitteiden liittäminen tietueisiin - 106
- Tiedostojen liittäminen tietueisiin liitekenttien avulla - 110
- Tietoja Analytics-tietueiden näkyvyydestä - 748
- Tietoja avainsanahausta - 53
- Tietoja elektronisista allekirjoituksista - 540
- Tietoja esimääritetyistä raporteista - 772
- Tietoja Excel-ohjelman raporttien ja analyysien kohteen On Demand Integration työkalupalkista - 736
- Tietoja interaktiivisten dashboardien ohjatusta navigoinnista - 1099
- Tietoja kaksoiskappaleista tietueiden luonnin aikana - 119
- Tietoja kohdennetusta hausta - 44
- Tietoja käyttäjien profiiliasetuksista - 692
- Tietoja käyttöliittymästä - 24
- Tietoja liitteistä - 104
- Tietoja monivalintaluetteloista hakemisesta - 53
- Tietoja mukautetusta tilivuosisalenterista sovelluksessa Oracle CRM On Demand Answers - 777
- Tietoja myyntimahdollisuuden tiimeistä - 252
- Tietoja myyntimahdollisuuksista ja ennusteista - 235
- Tietoja näytetapahtumien ja näytevaraston välisestä suhteesta - 542
- Tietoja ohjatun segmentointitoiminnon kohteen muodostuksen työkalupalkista - 740
- Tietoja ohjatusta segmentointitoiminnosta - 741
- Tietoja ohjelman Oracle CRM On Demand istunnon kestosta - 128
- Tietoja ohjelman Oracle CRM On Demand samanaikaisista istunnoista - 128
- Tietoja On Demand -tuote-esimerkeistä - 709
- Tietoja osoitteiden käytöstä raporteissa - 970
- Tietoja Postin yhdistäminen Word-ohjelmassa - toiminnon työkalupalkista On Demand Integration - 731
- Tietoja raporttien luonnista Excel-ohjelmiston raporttien ja analyysien avulla - 736
- Tietoja raporttien rajoituksista - 791
- Tietoja raporttien suorituskyvystä - 1068
- Tietoja ratkaisujen hallinnasta - 327
- Tietoja ristiriitojen ratkaisusta kohteessa Offline Client - 722
- Tietoja Rooliin perustuva, voi lukea kaikkia tietueita - asetuksesta - 693
- Tietoja sovelluksen Offline Client hallinnasta - 718
- Tietoja sovelluksesta Oracle Contact On Demand - 335
- Tietoja suodatusarvoista - 52
- Tietoja tietojen käytöstä, tietueiden jakamisesta ja tietueiden vastuuhenkilöistä - 38
- Tietoja tietueiden lukituksesta - 66
- Tietojen ja integrointityökalujen käyttö - 706
- Tietosivun asettelun muutos - 703
- Tietueen ensisijaisen mukautetun kirjan muuttaminen - 96
- Tietueen esikatselutilan määrittäminen - 695
- Tietueen tietojen päivitys - 67
- Tietueiden esikatselu - 65
- Tietueiden etsiminen - 44
- Tietueiden etsiminen hakuikkunoissa - 61
- Tietueiden etsiminen luettelosivuilla - 61
- Tietueiden etsiminen toimintopalkissa - 56
- Tietueiden jako (tiimit) - 94
- Tietueiden kirjausketjujen katselu - 118
- Tietueiden kopiointi - 65
- Tietueiden käsittely - 37
- Tietueiden lataus kohteeseen Offline Client - 719
- Tietueiden lataus kohteesta Offline Client - 722
- Tietueiden linkitys asiakkaisiin - 200
- Tietueiden linkitys liiketoimintasuunnitelmiin - 295
- Tietueiden linkitys tavoitteisiin - 301
- Tietueiden linkitys valittuun tietueeseen - 69
- Tietueiden lisäys ja päivitys ohjelmassa Offline Client - 721
- Tietueiden luonti - 41
- Tietueiden omistuksen siirto - 93
- Tietueiden poisto ja palautus - 113
- Tietueiden vienti luettelona - 92
- Tietueiden yhdistäminen - 98
- Tietueryhmien päivitys - 97
- Tietyn näkymän valinnan salliminen käyttäjille käyttämällä näkymän valitsimen näkymää - 1011
- Tiimin ennusteiden hallinta - 265
- Tilastotietojen tarkistus - 355
- Tilauksen kotisivun käyttö - 583
- Tilaukset - 582
- Tilauskentät - 587
- Tilautusten hallinta - 584
- Toimen arviointikyselyiden käyttö - 155
- Toimien luonti - 135
- Toimien päivitys - 135

Toimien suositeltujen sanomanvälityssuunnitelmien tarkistaminen - 570
 Toimikentät - 156
 Toimintolinkkien lisäys tuloksiin - 965
 Toimintopalkin asettelun muuttaminen - 704
 Toimintopalkin näyttö ja piilotus - 31
 Toimitsijan ja välittäjän suhteen hallinta - 631
 Toimitsijan ja välittäjän suhteen rekrytointi- ja muodostusprosessi - 630
 Toimitsijoiden valvonta - 357
 Tulojen seuranta yhteyshenkilöiden perusteella - 227
 Tuloksien näyttö pivot-taulukoissa - 990
 Tulon seuranta asiakkaiden perusteella - 211
 Tulosten näyttäminen mittareina mittarinäkymässä - 1000
 Tulosten näyttäminen suppilokaavioissa - 1012
 Tulosten näyttäminen taulukoissa - 976
 Tulosten näyttäminen vierivänä tekstinä - 1016
 Tulosten rajaamiseen käytettyjen suodattimien näyttö - 1006
 Tuotekentät - 550
 Tuotteen historian analyysin aihealue - 852
 Tuotteiden linkitys erityishinnoittelupyyntöihin - 419
 Tuotteiden linkitys kaupan rekisteröinteihin - 398
 Tuotteiden tilattavan nimikkeen luonti - 585
 Tuotteiden tilauksen lähetys - 587
 Tuotteiden yhdistäminen myyntimahdollisuuksiin - 243
 Tutkinnon rekisteröinnin kentät - 463
 Tutkinnot - 454
 Tutkintoihin rekisteröityminen - 459
 Tutkintojen hallinta - 456
 Tutkintojen liittäminen kursseihin ja sertifiointeihin - 457
 Tutkintojen liittäminen muihin tutkintoihin - 458
 Tutkintojen liittäminen tuotteisiin, tuoteluokkiin ja ratkaisuihin - 457
 Tutkintojen näyttäminen kumppaneille - 459
 Tutkintokentät - 460
 Tutkinto-kotisivun käyttö - 454
 Tutkintoon rekisteröitymisen tietueen päivittäminen - 460

U

Useiden raporttien tulosten yhdistäminen joukkotoimintojen avulla - 970
 Uuden varaston oikaisutietueen luonti - 526
 Uusien jaettujen osoitteiden luominen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppia- tai kumppanitietueissa. - 274
 Uusien jakamattomien osoitteiden luominen asiakas-, yhteyshenkilö-, kauppia- tai kumppanitietueissa. - 280

V,W

Vaativuuden luonti - ensimmäinen tappioilmoitus - 630
 Vahingon kotisivun käyttö - 644
 Vahingot - 644
 Vahinkojen hallinta - 645
 Vahinkokentät - 646
 Vaihe 1
 kriteerien määrittäminen - 943
 Vaihe 2
 asettelujen luonti - 971
 Vaihe 3
 kehotteiden määrittäminen (valinnainen) - 1020
 Vaihe 4
 raporttien tarkistus - 1024
 Vakuutettu omaisuus - 647
 Vakuutetun omaisuuden hallinta - 649
 Vakuutetun omaisuuden kentät - 649
 Vakuutuksen hallinta - 629
 Vakuutuksen kotisivun käyttö - 654
 Vakuutuksen omaisuuden kotisivun käyttö - 647
 Vakuutuksen omistajan kotisivun käyttö - 659
 Vakuutuksen omistajat - 658
 Vakuutuksen omistajien hallinta - 660
 Vakuutuksenhaltijakentät - 661
 Vakuutukset - 653
 Vakuutus - 629
 Vakuutus-kentät - 656
 Vakuutusten hallinta - 655
 Vakuutusten myyntivihjeiden asiakkaille muunnon prosessi valmistajan onnistumismallilla - 632
 Valmistautuminen yhteydenpitoon asiakkaiden kanssa - 341
 Varallisuuden hallinta - 589
 Varastokauden kentät - 509
 Varastokauden kotisivun käyttö - 502
 Varastokauden sulkeminen - 507
 Varastokauden täsmäytys - 508
 Varastokausi - 500
 Varastokausien hallinta - 503
 Varaston tarkistusraportin kentät - 516
 Varaston tarkistusraportin luonti varastokautta varten - 506
 Varaston tarkistusraportti - 515
 Varaston tarkistusraporttien hallinta - 515
 Varaston täsmäytysprosessi - 513
 Varat - 433
 Varojen aktiviteetin tarkistus - 442
 Varojen hallinta - 435
 Varojen kentät - 443
 Varojen kotisivun käyttö - 433
 Varojen osallistujien lisäys - 436
 Varojen pyyntöjen käsittely - 438
 Vastausten käytön aloitus (mukautetut raportit) - 789

- Veloitusten kohdistus varoihin - 442
- Vientipyyntöjen katselu - 707
- Viestien lähetys toisille käyttäjille - 103
- Viestikeskuksen käyttö - 35
- Viestikeskuksen tuote-esimerkin upotus - 710
- Viestin vastausten oikaisu - 148
- Viestintäsuunnitelman nimikesuhteet - 578
- Viestintäsuunnitelman nimikkeiden lisäys - 570
- Viestintäsuunnitelman nimikkeiden suhteiden lisäys - 576
- Väliaikaisen inventoinnin pyytäminen - 507
- Välilehtien näyttäminen - 702
- Välittäjän profiili - 662
- Välittäjän profiilien hallinta - 664
- Välittäjäprofiilien kotisivun käyttö - 662
- Välittäjäprofiilin kentät - 664
- Y**
- Yhdistetyt funktiot - 1029
- Yhteistyökumppanit - 366
- Yhteydenotto Oracleen - 129
- Yhteydenottoaktiiviteettien luettelosivu (Oracle Contact On Demand) - 358
- Yhteydenottohistoriatietojen katselu - 357
- Yhteydenpito - 335
- Yhteyshenkilöanalyysi - 229
- Yhteyshenkilöiden hallinta - 220
- Yhteyshenkilöiden hallintaprosessi - 193
- Yhteyshenkilöiden kotisivun käyttö - 218
- Yhteyshenkilöiden linkitys useisiin asiakkaisiin - 225
- Yhteyshenkilöiden raportoinnin aihealue - 900
- Yhteyshenkilöiden suunnitelmien hallinnan suunnitelma - 290
- Yhteyshenkilöiden tuonti - 221
- Yhteyshenkilökentät - 230
- Yhteyshenkilön historian analyysin aihealue - 822
- Yhteyshenkilön mielenkiinnon kohteiden analyysin aihealue - 823
- Yhteyshenkilön mielenkiinnon kohteiden jäljitys - 228
- Yhteyshenkilön osavaltion lupien hallinta - 496
- Yhteyshenkilön osavaltion lupien lisäys - 230
- Yhteyshenkilön osavaltion luvan kentät - 497
- Yhteyshenkilön osavaltion luvan kotisivun käyttö - 495
- Yhteyshenkilön osavaltion luvat - 495
- Yhteyshenkilön osoitteen analyysin aihealue - 821
- Yhteyshenkilön tulohistorian analyysin aihealue - 824
- Yhteyshenkilösuhteiden raportoinnin aihealue - 899
- Yhteyshenkilösuhteiden seuranta - 226
- Yhteyshenkilöt - 218
- Yhteyshenkilötiimin historian analyysin aihealue - 825
- Yksinkertaisten luetteloiden tuote-esimerkin upotus - 711
- Yksittäisen asiakkaan suunnitelmien hallinnan suunnitelma - 288
- Ylätason rahatilin seuranta - 606
- Ylätason rahatuotteiden seuranta - 623
- Ylätason vakuutusten jäljitys - 656